



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة زيان عاشور - الجلفة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

محاضرات في:

الاتصال والتحرير الإداري

موجهة لطلبة السنة أولى ماستر

شعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: إقتصاد كمي



الإعداد:

الدكتور: قصري محمد عادل

أستاذ محاضر - أ -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

جامعة الجلفة - الجزائر -

2024/2023



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة زيان عاشور بالجلفة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



محاضرات في:

الإتصال و التحرير الإداري

مقدمة لطلبة السنة أولى ماستر ميدان العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير.

شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد كمي

من إعداد

الدكتور : قصري محمد عادل

2024/2023

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات.....أ

02 الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول الاتصال

- 03.....أولاً- مفهوم الاتصال
- 05.....ثانياً- أهمية وظيفة الاتصال
- 06.....ثالثاً- أهداف الاتصال
- 07رابعاً- خصائص الاتصال

12 الفصل الثاني: تصنيفات الاتصال في المؤسسة

- 13.....أولاً- الاتصالات الرسمية والاتصالات غير رسمية
- 14ثانياً - الاتصال حسب اتجاه التدفق
- 16ثالثاً- الاتصالات حسب الوسائل والطرق
- 18رابعاً - الاتصالات حسب محيط المؤسسة
- 19خامساً- الاتصالات حسب الاتجاه

21 الفصل الثالث: المراسلات الادارية

- 22أولاً- تعريف المراسلات الإدارية وأهميتها
- 23.....ثانياً - عناصر الرسالة الإدارية:
- 26:.....ثالثاً- أنواع الرسالة الإدارية
- 40:.....رابعاً - أشكال الرسالة الإدارية
- 43خامساً - القواعد الأساسية لتحضير الرسالة الإدارية
- 44سابعاً - نماذج عن الرسائل الإدارية:

- أولاً- مفهوم التحريض الإداري الاداري وأهميتها..... 48.....
- أولاً- قواعد تنظيمية يجب احترامها..... 50.....
- ثانياً- صيغ و مميزات الأسلوب الإداري..... 54.....
- ثالثاً- مهارات الكتابة وشروط التحريض الفعال..... 64.....
- رابعاً - متطلبات التحريض الفعال للرسالة الإدارية:..... 68.....
- خامساً- نماذج الرسالة الإدارية..... 69.....

- أولاً- تعريف الوثيقة الادارية وأهميتها..... 76.....
- ثانياً- القواعد الأساسية لتحريض الوثيقة الإدارية..... 77.....
- ثالثاً-البيانات الشكلية للوثيقة الإدارية..... 78.....
- رابعاً - أنواع الوثائق الإدارية..... 83.....
- قائمة المراجع..... 115.....

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة

يعتبر مقياس الاتصال و التحرير الإداري من المقاييس الضرورية لطلبة العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير و حتى علوم المالية و المحاسبة و غيرها ، وذلك كونه يقدم للطلاب ويوضح له مفاهيم الاتصال بصفة عامة، والمفاهيم والأساليب الأساسية لإعداد المراسلات الإدارية الرسمية والشخصية بطريقة علمية صحيحة.

كما يعتبر مقياس الاتصال و التحرير الإداري مادة تقنية يتعرف الطالب من خلالها على أهم الرسائل الإدارية، وكيفية تحرير كل نوع منها، تساعد مادة الاتصال والتحرير الإداري على التمكن من وسائل التواصل الإداري، والوقوف على أهم شروطه وخصائصه. فبعد دراسة هذا المقياس يتمكن الطالب من معرفة أساسيات التواصل الإداري، وكيفية تحرير الرسائل الإدارية، وكذا أهم التشريعات التنظيمية والتشريعية .

ولقد تم إعداد مواضيع هذه المطبوعة وفقا لمواضيع المقرر الوزاري ، بالإضافة الى الأسلوب السهل و الواضح بعيدا عن التعقيد و الذي يساعد الطالب على الفهم الجيد لهذه المواضيع و التعمق فيها فيما بعد.

و تشمل هذه المطبوعة على خمسة فصول تتمثل في المواضيع التالية : مفاهيم أساسية حول الاتصال في المؤسسة و أهم تصنيفاته، إضافة الى التطرق إلى التعريف بالمراسلات الإدارية و أهم أساليبها و أنواعها، ثم التطرق الى الخصائص النوعية للتحرير الإداري و في الاخير التطرق إلى تعريف الوثيقة الإدارية و أهميتها.

ولهذا نتمنى أن تساعد هذه المطبوعة الطلبة في فهم مقياس : الاتصال و التحرير الإداري ، وأن يستفيدوا من المواضيع التي جاءت فيه.

و الله ولي التوفيق

الفصل الأول :

مفاهيم أساسية حول

الاتصال

الفصل الأول : مفاهيم أساسية حول الاتصال

تكمن أهمية الاتصال بشكل واضح في العلوم الإدارية وبصفة ادق في تخصص إدارة الأعمال، فوجود نظام اتصال سليم وفعال يعتبر ضرورة ملحة داخل كل الإدارة، لأنّ المسير برغم من قدرته على القيام بتحليل الموقف أو المشكلة بشكل سليم، كما يستطيع وضع حلّ ملائم ومناسب لذلك الموقف من كلّ جوانبه مع حساب كلّ التوقعات والنتائج المترتبة على ذلك الحل، لكن كلّ ذلك يفشل إذا كان هناك خطأ في عملية الاتصال، وقد يكون ذلك الخطأ مكلفاً جداً ويترتب عليه نتائج سيئة بالنسبة للمؤسسة.¹

أولاً- مفهوم الاتصال

يمكن تعريف الاتصال من خلال عدة أوجه:

1- من الناحية اللغوية: تقع كلمة الاتصال على وزن افتعال من الفعل اتصل، الذي

يدور حول ثلاث معاني رئيسة:

- الربط والالتئام، وهو ضد الفصل، ويعني: الربط بين أمرين.

- البلوغ والانتهاء، وصل الشيء: إذا بلغه وانتهى إليه، ووصلني الخبر: إذا بلغني، ومنه:

المواصلات، فهي تبلغ راكبها إلى مبتغاه. ومنه الوصال في الصوم، وهو الاستمرار في الصيام دون إفتار.

- التعبير والتفاعل بواسطة رموز معينة، فهو بهذا المعنى ينطوي على عنصر القصد

والتدبير، وهي مشتقة من الأصل اللاتيني (Communs) التي تعني: المشاركة أو تكوين العلاقة.

وعلى سبيل المثال خطبة الجمعة هي عملية اتصالية بين الخطيب والحاضرين، وكذلك

الخطاب السياسي هو عملية اتصالية بين المخاطب والجمهور، واجتماع العمل هو عملية

اتصالية، لأنه تفاعل بين المجتمعين حول قضية ما. وقد جاء عن ابن منظور في لسان العرب: "

¹ منير نوري، "التسيير العملي والاتصالات الإدارية- المفاهيم والتطبيقات"، ديوان المطبوعات الجامعية، 2015ص133.

وصل الشيء وصلًا وصلته"، والوصلُ ضد الهجران، ووصل الشيء إلى الشيء ووصل إليه أي انتهى إليه وبلغه.²

وتعني كلمة الاتصال "Communication" التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين، وتنطوي على عنصر القصد والتدبير. وهذه الكلمة مشتقة من الأصل اللاتيني "Communis" بمعنى المشاركة أو تكوين العلاقة أو بمعنى شائع ومألوف، كما أرجع البعض هذه الكلمة إلى الأصل "Common" "بمعنى عام أو مشترك، وأي من هذه المفاهيم يوضح لنا أنّ الاتصال العملية تتضمن (المشاركة- التفاهم) حول (موضوع، فكرة) لتحقيق (هدف، برنامج).³

2- من الناحية الإصطلاحية:

أما في السياق الاصطلاحي، فقد عُرّف الاتصال بعدة تعاريف تختلف بحسب اختلاف الحقول المعرفية التي تناولت هذا المفهوم:

- فهو عند علماء الاجتماع يعني: كل شكل من أشكال العلاقة الاجتماعية التي تتضمن مشاركة واعية للأفراد والجماعات. فهو بهذا يرادف العلاقة الاجتماعية، فكل سلوك داخل الحياة الاجتماعية يعتبر تواصلاً (كل سلوك إنساني يبعث برسالة ما).

- وهو في مجال إدارة الأعمال يعني: عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة معينة (فكرة أو خبرة أو مهارة، أو أي مضمون اتصالي آخر) عبر قنوات ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة، بصورة توضح تفاعلاً مشتركاً بينهما.

- عليه، الاتصال إذًا، هو تبادل مشترك لحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المعلومات مما يتطلب عرضاً واستقبالاً يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني، فهو عملية تفاعل معلوماتي هادف.⁴

² ابن منظور، "لسان العرب"، دار المعارف، ج(11)، 2003، ص868.

³ سلوى عثمان الصديقي، هناك حافظ بدوي، "أبعاد العملية الاتصالية"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999، ص:9-10.

⁴ فضيل دليو، "التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال"، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2010، ص24.

على ضوء ما تقدم يمكن تعريف الاتصال بأنه: كل علاقة مقصودة بين طرفين أو أكثر تقوم على تمرير أو استقبال أو تبادل مضمون ما عبر وسيلة ما لغاية ما

- ويقصد بكلمة (كل علاقة مقصودة) المعنى الذي يفيد أن العملية الاتصالية تتضمن المشاركة والتفاهم، فالتواصل لا يتم إلا ضمن بنية اتصالية محددة يأخذ فيها كل طرف وضعية اتصالية معينة (إما الإرسال أو الاستقبال أو هما معا).

- ويقصد بكلمة (مضمون ما) شرط ثان يفيد تحديد موضوع ومحتوى الاتصال، وهي المنفعة المرجوة من الاتصال، كالخبرة، أو معلومة، أو الشعور، أو الرغبة..

- أما كلمة (عبر وسيلة ما) فهي شرط ثالث يفيد تحديد القناة التي يتم عبرها العملية الاتصالية، من لغة، وصورة، وإشارة، وحركة، وهو يشمل تعابير الوجه وحركات الجسم ونبرة الصوت، والإيماءات.

- أما كلمة (لغاية ما) فهي قيد رابع يفيد أن العملية الاتصالية لا تقع هكذا عفوا، وإنما تحقيقا لغرض ما، من توجيه، أو تعارف، أو إعلام، أو إقناع.

ثانيا- أهمية وظيفة الاتصال

يعد الاتصال عنصرا أساسيا في نجاح العملية الإدارية، فلا يمكن تصور بيئة ناجحة دون وجود علاقات طبيعية بين أفراد المنظمة. ويمكن ايجاز أهمية الاتصال في النقاط الآتية:

- تفهم الفرد لمتطلبات العمل الموكل إليه.

- اكتشاف أهم المشكلات التي تواجه العاملين، تمهيدا لحلها.

- تنمية العلاقات الإنسانية ورفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة الرضا عن العمل، مما يؤدي إلى زيادة التفاعل الاجتماعي وتحقيق نتائج إيجابية للمنظمة.

- توطيد العلاقة مع المجتمع.

- المساعدة على التخطيط واستغلال المقدرات البشرية والمادية.

- تساعد المسؤولين على اتخاذ القرارات الصحيحة، من خلال توسيع دائرة الاستشارة والمحاورة.

- فاعلية الرقابة، تتوقف على وجود شبكة واسعة للاتصال.

ثالثاً- أهداف الاتصال

الاتصال الإداري يمكن أن يكون داخل المؤسسة أو خارجها هدفه الرئيسي هو إحداث تأثير على النشاطات المختلفة لخدمة مصلحة المؤسسة والبحث عن آليات تنشيط المؤسسة وتوجيهها نحو أهدافها المختلفة، يمكن إيجاز الأهداف التي يحققها الاتصال بالنسبة للمؤسسة وبالنسبة للعمال في النقاط التالية:

1- إشراك العاملين وتحفيزهم : يهدف الاتصال إلى إشراك العاملين في كل ما يجري داخل المؤسسة واستشارتهم بطريقة تبني علاقات الثقة والتفاهم وتزيل الشكوك والعوائق النفسية بين الدرجات السلمية المختلفة، مما يحفزهم على زيادة الإنتاج وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية.

2- تبادل الآراء وتسهيل المعلومات يعمل الاتصال على تسهيل سير المعلومات وتبادلها وحل مشكلات الاتصال والتسيير واختلافات الآراء وكل أشكال الصراع في الدرجات السلمية المختلفة في أوانها، وهذا من شأنه أن يعزز من تحقيق أهداف المؤسسة.

3- تعاون الأفراد والجماعات: إن الاتصال الفعال يؤدي إلى خلق الأطر الواسعة في خلق التعاون بين الأفراد والجماعات والعاملين على دسواء.

4- التعبير عن المشاعر والأحاسيس: يهدف الاتصال إلى التركيز على معالجة الصراع وتخفيف التوتر وتحديد الأدوار من خلال التوجه نحو المشاعر، إذ أن الاتصال يعد السبيل الأمثل لتمكين العاملين من التعبير عن المشاعر والتصورات وغيرها من الطموحات والآمال.

5- التطوير والتحسين المستمر: يهدف الاتصال إلى متابعة ومراقبة سير العمل واحترام تنفيذ المهام والبحث عن الخطط الجديدة وعن التحسين من خلال متابعة عملية الرجوع التي

تتضمن تقييماً مستمراً لخطط الإدارة. كما يعمل الاتصال على إمداد الإدارة بمختلف المعلومات التي تحتاجها لسير مهامها سواء المعلومات الخاصة بالبيئة الخارجية أو الداخلية و هي معلومات خاصة لحل المشاكل وتحسين الجودة وزيادة الفعالية من خلال البحث والإعلام والاستعلام في الوقت المناسب و في المكان المناسب.

6- تحسين صورة المؤسسة: ساهم الاتصال إعطاء صورة إيجابية عن طبيعة المؤسسة ودورها البناء في تحقيق المكانة السوقية الملائمة في ظل المنافسة السائدة في الأسواق.

7- التنسيق والتكامل المؤسسة: من أهم أهداف الاتصال البحث عن آليات تنشيط المؤسسة وتوجيهها نحو أهدافها المختلفة، وضمن هذا المسار يقوم الاتصال بربط قنواته الفرعية داخل المؤسسة ضمن أنساق المهام المختلفة، بحيث تنتظم شبكة الاتصال الفرعية بناء على طبيعة المهام، ليعاد ربط هذه الأنساق الفرعية ضمن النسق الاتصالي الكلي للمؤسسة، وهذا تماشياً مع منطلق الأهداف الكلية والفرعية للمؤسسة لتحقيق الأهداف الكبرى للمؤسسة يكون من خلال تحقيق جملة من الأهداف الفرعية المتناسقة والمتكاملة فيما بينها.

رابعاً- خصائص الاتصال

الاتصال عملية متشابكة العناصر حيث أنها تمتلئ بالرموز اللفظية وغير اللفظية التي يتبادلها المرسل والمستقبل في ظل الخبرات الشخصية والخلفيات والتصورات والثقافة السائدة لكل متصل. ولا يمكن أن يتطابق تفاعلان (خلال عملية الاتصال) تطابقاً تاماً لأن كل حالة اتصال فريدة ومستقلة بذاتها وظروفها وسياقها. ولذلك لابد من معرفة خصائص الاتصال التي تعبر عن ديناميكيتها أو حركته النشطة التفاعلية الدائبة.

1- الاتصال عملية مستمرة⁵:

نظراً إلى أن الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة فإنها دائمة التغير والحركة. ولذلك يستحيل على المرء أن يمسك بأي اتصال ويوقفه ويقوم بدراسته، ولو أراد أن يفعل ذلك لتغير الاتصال. إنَّ الاتصال لا يمكن إعادته تماماً كما هو لأنه مبني على علاقات. متداخلة بين الناس وبيئات الاتصال والمهارات والمواقف والتجارب والمشاعر التي تعزز الاتصال في وقت محدد وبشكل محدد.

2- الاتصال يشكل نظاماً متكاملًا:

يتكون الاتصال من وحدات متداخلة، وتعمل جميعاً حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وبيئة اتصالية. وإذا ما غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فإنَّ الاتصال يتعطل أو يصبح بدون التأثير المطلوب.

3- الاتصال تفاعلي و آني ومتغير:

الاتصال نشاط ينبني على التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال في الوقت نفسه، حيث لا يمكن أن يتصل شخص بآخر، ثم ينتظر الآخر حتى وصول الرسالة ثم يقوم بإرسال رسالة إليه أو يستجيب لرسالته. إننا عادةً ما نرسل رسائل إلى الآخرين حتى قبل أن يكتمل إرسال رسائلهم إلينا، فمثلاً يحدثك شخص عن حصول حادث سير لصديق لكما، وإذا بك قبل أن يكمل قصة حدوث الحادث تظهر علامات الحزن عليك، وربما نزلت منك دمعة ألم وهو مازال مستمرا في حديثه، وبالتالي يستجيب هو لتأثرك فيختصر القصة، وقد يبدأ باطمئنانك عليه وأنه بخير وهكذا تتداخل الرسائل وتتفاعل وتتغير بسرعة وأنية.

⁵ أحمد العبيد أبو السعيد، زهير عبد اللطيف عابد، "مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين"، دار اليازوري، الأردن 2014، ص: 54.

4- الاتصال غير قابل للتراجع أو التفادي غالب⁶ :

إذا ما قدر لشخص أن يرغب في التراجع عن الاتصال بعد حدوثه، فإنه لا يمكنه ذلك، فقد يستطيع التأسف أو الاعتذار أو إصلاح ما أفسده الاتصال أو حتى نسيان الاتصال، ولكن لا يمكن مسحه أو الظن بأنه لم يحدث. هناك بعض الاستثناءات مما يكون قد أعد للاتصال كرسالة كتبت إليه، وقبل إرسالها إلى المرسل إليه يمكن إبقاؤها ولكن في حالات قليلة ومحدودة. وبما أن الاتصال لا يمكن التراجع عنه، فإنه ينبني على التفاعلات السابقة والتاريخ المشترك بين أطراف الاتصال، فإذا اتصلت بأحد المطاعم عدة مرات للحصول على نوع معين من الطعام ولم تجده، فإنك غالباً يد الاتصال للغرض نفسه وكما أن التراجع عن الاتصال غير ممكن غالباً فإنه لا يمكن تفاديه في كثير من الحالات خاصة في الاتصال الشخصي. إذا ما تفادى أحدنا الاتصال من جانب أصدقائه- مع رغبتهم فيه- فإن ذلك قد يؤدي إلى آثار سلبية على هذه الصداقة.

5- الاتصال قد يكون قصدياً وقد لا يكون :

تمثل هذا في أربع حالات:

- أ. قد يرسل شخص إلى آخر رسالة بقصد ويستقبلها الآخر بقصد، وبالتالي فإن الاتصال يكون غالباً مؤثراً؛
- ب. قد يرسل شخص رسالة بدون قصد لآخر يستقبلها عن قصد كمن يتنصت على محادثة خاصة بين اثنين؛
- ج. وقد يرسل شخص رسالة عن قصد إلى آخر غير منتبه لها فلا يتفاعل معها؛
- د. وقد يرسل شخصان رسائل ويستقبلانها دون قصد منهما بذلك، ويتمثل هذا بشكل كبير في الرسائل غير اللفظية كنوع ملابسنا ولونها ومظهرنا العام وملاحظنا.

⁶ Dimpleby Richard and Graeme Burton, "More than words: An introduction to ommunication", New York, Routledge, Third edition, 1998, p 56.

6-الاتصال ذو أبعاد متعددة⁷ :

رغم أنّ الإنسان يقوم بالاتصال بصفة مكثفة ويؤديه بعفوية إلا أنّ الاتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني، فلكلّ الرسائل فيه على الأقل بعدان من المعاني:

- معنى ظاهر: يبرز من خلال محتوى الرسالة؛
- معنى باطن: تحدده طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال كطريقة حديثك والتوكيد على بعض مقاطع الكلام وما يصاحب اللّغة اللفظية من إيماءات وإشارات. فالإتصال يؤدي لنا وظائف متعددة، ونقوم به من أجل تحقيق أهداف عديدة نسعى إليها.

خامسا: مفهوم الإدارة:

عرفت الإدارة بأنها: الاستخدام الفعال للموارد البشرية والمادية والمعلومات والأفكار والوقت من خلال العمليات الإدارية المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بغرض تحقيق أهداف معينة.

-وقيل هي: النشاط المسؤول عن اتخاذ القرارات وصياغة الأهداف، وتجميع الموارد المطلوبة واستخدامها بكفاءة، لتحقيق نمو المنظمة واستقرارها، عن طريق مجموعة من الوظائف، أهمها: التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتقويم.

1- سؤال: الإدارة هل هي فن أو علم؟

الإدارة هي فن وعلم في نفس الوقت، فالعلم يعلم الإنسان أن يعرف to know بينما الفن يلهمه العمل to do

⁷ Dimpleby Richard and Graeme Burton, op.cit, p 58.

2- وظائف الإدارة:

أ- التخطيط: وهو التقرير سلفا بما يجب عمله في المستقبل لتحقيق أهداف المنظمة خلال فترة زمنية محددة، وله فوائد متعددة:

- o القدرة على المنافسة
- o الاستخدام الأمثل للموارد
- o حماية المنظمة من عنصر المفاجأة.

ب- التنظيم: يعتبر الإطار الذي يجمع جهود الأفراد وينسقها من أجل تحقيق أهداف محددة، وله فوائد متعددة، منها:

- o تنسيق الجهود بين مختلف الوحدات الإدارية
- o تحديد التخصص
- o تحقيق التعاون بين الموظفين
- o اجتناب الهدر والإسراف
- o تحقيق الاستقرار الوظيفي

ج- التوجيه والإشراف:

هو تشجيع وتحفيز العاملين بغرض تحقيق أهداف المنظمة.

د- الرقابة، وهي عبارة عن عملية تقييم النشاط الإداري الفعلي للتنظيم ومقارنته بالنشاط الإداري المخطط، ومن ثم تحديد الانحرافات بطريقة وصفية أو كمية.

الفصل الثاني:
تصنيفات الاتصال في
المؤسسة

الفصل الثاني: تصنيفات الاتصال في المؤسسة

تصنف الاتصالات وفقا لمعايير محددة ومن هذه التقسيمات :

أولا- الاتصالات الرسمية والاتصالات غير رسمية

1- الاتصالات الرسمية : تتم بين أعضاء التنظيم من خلال خطوط ومنافذ الاتصال التي يقرها التنظيم والسلطة ونظام تفويضها للمستويات الإدارية المختلفة. هذا الاتصال قد يكون داخلي أي بين المستويات الإدارية المختلفة داخل المنظمة، وقد يكون خارجي بين منظمة وأخرى أو بينها وبين الأفراد.¹ إن القواعد التي تحكم هذا النوع من الاتصال تتسم بالثبات والاستقرار وتتم بالأسلوب الكتابي كالتقارير الدورية، الأوامر، الاجتماعات. وهي عمليات وأساليب الاتصال التي تنقل وجهة نظر ورغبات وتعليمات المستويات العليا إلى المستويات الأدنى، كما تنقل ردود فعل ومطالب واقتراحات الكوادر الإدارية والفنية في المستويات الأدنى إلى أصحاب صنع القرار لمستويات العليا. تتم من خلال القنوات التي حددتها المؤسسة باعتبارها قنوات رسمية يجب إتباعها، و هي تحدد خطوط السلطة والواجبات والمسؤوليات وكافة التعليمات والإجراءات الواجب إتباعها.

2- الاتصالات غير الرسمية : تتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم ولا يتطلبها وإنما تنشأ نتيجة وجود علاقات بين العاملين شخصية، اجتماعية، صداقات، قد تتم داخل نفس التنظيم فتكون داخلية وقد تكون خارجه فتكون اتصالات خارجية، وقد كشفت الدراسات أن التنظيم اللا مركزي أكثر فاعلية في حل المشكلات المعقدة². الاتصالات غير رسمية تحدث خارج حدود السلطة وتحدث طبقا لرغبة الأفراد في تبادل الأفكار والآراء والاتجاهات والمشاعر وتسعى إلى تحقيق الأهداف الشخصية، لا تخضع لاتجاهات محددة بل تنشأ بطريقة تلقائية نتيجة لما بين الأفراد العاملين من علاقات اجتماعية وصداقات شخصية. يعتمد هذا النوع من

¹ محمد يسري دعبس، الاتصال والسلوك الإنساني، البطاش للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2016، ص : 190.

² ابراهيم عبد العزيز شي، أصول الإدارة العامة، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2014، ص 396، 398.

الاتصالات على وجود علاقات إنسانية بين عناصر الإدارات المختلفة وبين الأفراد في المؤسسة الواحدة. تكون عادة بدون قواعد محددة وواضحة وتمتاز بسرعتها مقارنة بالاتصالات الرسمية، وهي مكملة لدور الاتصالات الرسمية، ولكن قد تستخدم للتشويش على الإدارة وتستغل لأغراض شخصية.

يجب على الإداري الناجح أن يستخدم كلا النوعين (الرسمي وغير الرسمي) بإتقان ومهارة باعتبارهما يشكلان مجموع متكامل للأنشطة المختلفة لنظام الاتصالات في المؤسسة والتي تساهم في تحقيق أهدافها.

ثانيا - الاتصال حسب اتجاه التدفق

1- الاتصالات العمودية :

وتنقسم بدورها إلى اتصالات نازلة وصاعدة كالآتي :

● **الاتصالات النازلة:** وهي عملية إرسال المعلومات من الجهات الإدارية العليا إلى جهات الدنيا أي من المدير إلى المرؤوسين، يتم من الأعلى إلى الأسفل حسب تسلسل السلم الإداري، أي من الرئيس إلى المرؤوس في أعلى السلم الهرمي³، متضمنة تعليمات محدودة ونظم القوانين، وأساليب تطوير الأداء، وقواعد الجزاء والعقاب، ومختلف الأوامر والتعليمات الخاصة بتنفيذ القرارات اليومية.

● **الاتصالات الصاعدة :** وهي عملية إرسال المعلومات من الجهات الإدارية الدنيا أي المستويات التنفيذية (المرؤوسين) إلى الجهات العليا في أي جهاز إداري، تتم من الأسفل إلى الأعلى، أي من المرؤوس إلى الرئيس ، فإذا كان من حق الرئيس إصدار الأوامر والتعليمات المرؤوس ، فإنه من المنطقي أن يكون الرئيس ملزما بالاستماع للمرؤوس وانشغالاته واقتراحاته وملاحظاته كصورة من صور المطالبة بالحقوق وإبداء الرأي ، لذلك فزيادة حجم المعلومات

³ فاروق مدارس، التنظيم وعلاقات العمل، دار مدني للنشر والتوزيع، دون بلد النشر، 2004، ص، 63-64.

الصاعدة هو دليل على سيولة الاتصالات وفعالية قنواتها، وهذه الكيفية تحدث التغذية العكسية اللازمة لضبط العملية الإدارية.⁴

تهدف إلى إعطاء الفرصة للمرؤوسين في إيصال المعلومات لرؤسائهم وخاصة فيما يتعلق بالنتائج المحققة في المؤسسة، وهذا النوع من الاتصالات يزيد من دور المرؤوسين في المشاركة في العملية الإدارية وتحسين فعالية الأداء. يمكن أن يتم هذا النوع عن طريق التقارير، صناديق الاقتراحات، سجلات الاجتماعات، نظام حل الشكاوى وسياسة الباب المفتوح...

2 - الاتصالات الأفقية أو الجانبية : يحدث هذا النوع من الاتصال بين العاملين أو بين الإدارات والأقسام والوحدات من نفس المستوى الإداري أو في مستويات مختلفة لكن العلاقة بينهم ليست من نوع العلاقة بين رئيس ومرؤوس. يهدف هذا النوع من الاتصالات إلى تبادل المعلومات والخبرات والتشاور وزيادة التنسيق والتعاون بين مختلف الوحدات الإدارية في المؤسسة دون الرجوع إلى المستويات العليا.

كثيرا ما يلجأ إلى الاتصالات الأفقية نظرا للارتياح النفسي الذي يتحقق ممن خلال تبادل أطراف الحديث عكس ما قد يحدث في الاتصالات الصاعدة خاصة في حالة عدم ديمقراطية القائد والإدارة و في حالة تعقد الإجراءات التي يفرضها التنظيم الرسمي.

3- الاتصالات القطرية/المتقاطعة (المتقابلة/المحورية): وهي الاتصالات التي تتم بين الرؤساء ومرؤوسين في إدارات غير تابعة لهم تنظيميا أي في وحدات ومستويات تنظيمية مختلفة. يحقق هذا النوع من الاتصالات التفاعلات بين مختلف التقسيمات في المؤسسة، ولا يظهر عادة في الخرائط التنظيمية، وإنما يظهر من خلال الصيغ المتعارف عليها والمألوفة في الاتصالات، وخصوصا في المنظمات الكبيرة.

⁴ فاروق مدارس، مرجع سابق، ص:65.

أ- الاتصالات الشبكية: هذا النمط من الاتصالات مفتوحة في كامل الاتجاهات من الرئيس للمرؤوسين أو العكس، وما بين رؤساء الأقسام من نفس المرتبة الإدارية وبينهم وبين المستويات التي دونهم أو فوقهم.

ب- الاتصالات الخارجية : وتضم الاتصالات الجارية بين المدراء والأطراف الأخرى خارج المنظمة مثل المجهزين والمستهلكين والمستهلكين الصناعيين وغيرهم. وتسهم الاتصالات الخارجية و في زيادة فاعلية وكفاءة الأداء، وتحقيق الفرص المتاحة والاستثمار الأفضل للموارد.

ثالثا- الاتصالات حسب الوسائل والطرق

يعتمد اختيار الوسيلة المناسبة في عملية الاتصال على عدة عوامل أهمها : طبيعة الرسالة، الهدف المقصود منها ، نوع الجمهور المستهدف، مدى قرب الجمهور، الفترة الزمنية لنشر الرسالة، رغبات الشخص المرسل وطبيعة الموقف الذي يملي عليه عملية الاتصال.

1- الاتصالات الشفوية أو اللفظية : تتم هذه الطريقة بالاتصال المباشر بين المرسل والمستقبل إما وجها لوجه أو من خلال الاجتماعات أو إلقاء خطاب أمام جمهور كبير. فائدة هذه الطريقة أنها تعطي ردود فعل مباشرة وتبادل سريع للأفكار بحيث يسهل فهمها و تعديلها. من عيوب وسائل الاتصال الشفهية أنها تستغرق أوقاتا طويلة دون التوصل إلى نتائج تذكر. إن معظم التعليمات والمهام التي يصدرها الرؤساء تتم بشكل شفوي وأن المديرين يفضلون الاتصالات التلفونية والاجتماعات عن غيرها من وسائل الاتصال الأخرى.

2- الاتصالات غير لفظية: لا تقتصر نقل الأفكار والمعاني على استخدام الكلمة المقروءة أو المنطوقة بل هناك من الوسائل التي تستخدم في نقل المعلومات دون استخدام الألفاظ و هي ما يطلق عليها وسائل الاتصال غير لفظي. تتم هذه الاتصالات عادة عن طريق تعابير الوجه ولغة العيون وحركات الجسم للفرد، وهذه التصرفات الجسمية المختلفة تعطي دلالات مختلفة عن

الرضا وعدم الموافقة واللامبالاة. وفي كثير من الأحيان تتبع وسائل الاتصال غير لفظية وسائل الاتصال اللفظية أو الشفوية لتعزيز ما يقال وتأكيدُه.

مثلاً: قد يستعمل المدير قبضة يده وضربها على الطاولة للتأكيد على جدية الأمر الذي أصدره، كما يمكن أن تؤدي إلى معاني متناقضة.

تعتبر الاتصالات غير لفظية أقوى تأثيراً من الاتصالات اللفظية في نقل المعاني والأفكار والمشاعر إلى المستقبل، وقد تدل على أشياء ومعاني ودلالات مختلفة من بلد إلى آخر وحتى ضمن البلد الواحد نجد بعض الاختلافات من منطقة إلى أخرى ومن جماعة إلى أخرى.

3 - الاتصالات المكتوبة : تتم هذه الاتصالات بأنها مكتوبة ومدونة، ويمكن استخدامها كوسيلة إثبات قانونية، تبذل عناية كبيرة في إعدادها وصياغتها ، ويمكن أن تقرأ من طرف جمهور كبير عن طريق توزيعها إما بالبريد أو بشكل شخصي. حتى تكون الاتصالات المكتوبة جيدة وواضحة يجب مراعاة استعمال اللغة البسيطة، الكلمات المألوفة، تجنب استعمال الألفاظ غير الضرورية والتي تزيد من حجم الرسالة، ويمكن استعمال الخرائط والرسوم للتوضيح وأجهزة الانترنت... الخ .

من دواعي استعمال الاتصال التحريري أو المكتوب مايلي⁵:

- عندما تكون الرسالة موجهة لعدد كبير من العاملين والفروع؛
- عندما تحتاج الرسالة إلى وقت طويل لدراستها وتحليلها
- عندما تنطوي الرسالة على تعديلات إجرائية أو قانونية لتكون بمثابة مستند لدى المنفذين
- عندما تنطوي الرسالة على إحصاءات وتفصيلات متعددة؛
- عندما تكون الرسالة علاجاً لموقف ينطوي على الإهمال مع المطالبة بتصحيح
- الأوضاع الخاطئة في زمن محدد؛

⁵ منير نوري، مرجع سابق، ص: 147.

- عندما تبلغ الرسالة إلى أشخاص أو فروع بعيدة عن المقر الرئيسي مثل الممثلين التجاريين في الخارج أو موظفي الجمارك على الحدود وغير ذلك.

رابعاً - الاتصالات حسب محيط المؤسسة

1- الاتصالات داخل المؤسسة: يحصل داخل المنظمة الإدارية بجميع مستوياتها بموجها يتم تبادل البيانات والأفكار والمعلومات بين أقسام وإدارات المؤسسة بهدف تنسيق العمل وتحقيق الأهداف المرجوة من خلال قنوات الاتصال الرسمية غير الرسمية⁶. هناك صور متعددة للاتصالات التي تتم داخل المؤسسة يوميا بين مختلف العاملين من ناحية، وبين القيادات الإدارية من ناحية أخرى أو بين القيادات الإدارية والعاملين.

2- الاتصالات خارج المؤسسة: تتم بين منظمة إدارية واحدة وغيرها من المنظمات سواء كانت إدارية أو غير إدارية أو بينها وبين الجمهور، ولهذا الأخير أثر كبير على تحسين الخدمات التي تقدمها المنظمات كما يساعد في التعرف على رأي الجمهور المنتفعين بخدماتها والوقوف على ما يصادفهم من عقبات ومشاكل . وتضم الاتصالات الجارية بين المؤسسة والأطراف الأخرى خارج المؤسسة مثل: المجهزين، المستهلكين... وغيرهم . تستخدم تقنيات الاتصال الشامل من إشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة، الاتصال حول مجال التوزيع بالتكيف مع التقنيات الحديثة للاتصال بإتباع قواعد جديدة. تتميز هذه الاتصالات بمراعاة الشكليات أكثر منها في حالة الاتصالات داخل المؤسسة. تساهم الاتصالات الخارجية في زيادة فاعلية وكفاءة الأداء وتحقيق الفرص المتاحة والاستثمار الأفضل للموارد.

⁶ إبراهيم عبد العزيز شي، أصول الإدارة العامة، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2014، ص:394

خامسا- الاتصالات حسب الاتجاه

1- الاتصال في إتجاه واحد : هو اتصال ناقص ، بموجبه تنقل الرسالة الاتصالية من مركز إدخال إلى مركز استقبال دون أن يصاحبه ردود فعل أو تغذية عكسية توضح مدى وصول الرسالة الاتصالية ومحتواها، فهذا النوع من الاتصال لا يعطي الفرصة لاكتمال التفاعل بين طرفيه ، حيث يقتصر على أن يبلغ الشخص (أ) رسالته إلى الشخص (ب) دون أن يكون له حق الرد.⁷

2- الاتصال في اتجاهين: وهو اتصال متكامل يتيح للمرسل والمستقبل فرصة المناقشة والتعبير عن الرأي والأخذ والعطاء، وفيه تتوفر جميع عناصر عملية الاتصال لاسيما التغذية العكسية، فيتمكن المرسل من التأكد من أن رسالته وصلت، للمستقبل كما يتأكد من إدراك المستقبل لمحتواها، في كون هناك تبادل وتفاعل مثمر والاتصال الذي يحدث جو ودي مثمر يعتبر من أهم العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال.⁸

سادسا-الاتصال من حيث درجة التأثير

1- الاتصال الذاتي: وفيه يكون المرسل هو ذاته المستقبل في آن واحد، حيث تتم عملية الاتصال داخل الدماغ الذي يتلقى المعلومات والأفكار ويحللها ويفسرها داخليا سواء بقبولها أو رفضها وذلك في محاولة منه لتنظيم إدراكه عن الأشخاص والأشياء والأحداث والمواقف التي يتعرض لها أو حول ما يتلقاه من معلومات و أفكار بإعتبارها منبهات أو مثيرات تتطلب منه استجابة في اتجاه ما⁹. هذا النوع من الاتصال يفيد في تشكيل الرؤى والاتجاهات.¹⁰

⁷ إبراهيم عبد العزيز شي، مرجع سابق، ص.394.

⁸ سلوى عثمان الصديقي، هناء بدوي حافظ، أبعاد العملية الاتصالية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999، ص: 126.

⁹ سلوى عثمان الصديقي هناء بدوي حافظ، مرجع سابق، ص: 126.

¹⁰ محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، دار الكتب، القاهرة، مصر، الطبعة 01، 2000، ص:31.

2- الاتصال الشخصي : يحدث بين شخصين، ويتم خلاله تبادل الرأي بين أطرافه مباشرة، يسمح هذا النوع من الاتصال بتوفير فرص الصداقة والتعاون وتخفيض فرص التوتر، كما يسمح بتوفير الوقت ويحدث تغذية عكسية مباشرة.¹¹

3- الاتصال الجمعي: يتم بين عدة أشخاص بموجبه تنتقل الرسالة الاتصالية من مرسل إلى عدة مستقبلين لا تربط بينهم خصائص مشتركة أو سمات ومع ذلك يشتركون معا في الموقف ويلتقون مباشرة مع القائم بالاتصال، وعادة ما يتسم هذا النوع من الاتصال بالصيغة الرسمية والالتزام بالقواعد العامة للغة ووضوح الصوت ويحدث ردة عكسية من قبل المستمعين بحركات جسمانية خارجية كالتصفيق، هز الرأس في حالة قبول مضمون الرسالة الاتصالية أو العكس.¹²

4- الاتصال الجماهيري: يحدث هذا النوع من الاتصال عن طريق قنوات الاتصال المتنوعة والتي من خلالها يستطيع المرسل إيصال محتوى رسالته إلى عدد غير محدود من المتلقين.¹³ حيث يعتمد بصورة كبيرة وسائل التكنولوجيا ووسائط نقل المعلومة، رسائله تتسم بالعمومية والتنوع.¹⁴

¹¹ محمد محمد عمر الطنوبي ، نظريات الاتصال، مكتبة ومطبعة الإشعاع، الإسكندرية، مصر، 2001، ص: 21.

¹² نفس المرجع، مرجع سابق، ص: 34.

¹³ موسى عصام سليمان، المدخل في الاتصال الجماهيري، مكتبة الكتابي، أربد، عمان، الأردن، 1986، ص: 127.

¹⁴ محمد محمد عمر الطنوبي، مرجع سابق، ص: 29.

الفصل الثالث: المراسلات الادارية

الفصل الثالث: المراسلات الادارية

أولاً- تعريف المراسلات الإدارية واهميتها:

يعتمد النشاط الإداري في المؤسسات، والإدارات العمومية على الوسائل الكتابية، فالكتابة تجسد، وتعكس مختلف أنواع الأنشطة التي تنجزها الإدارة، والقرارات التي تتخذها، وتكمن أهمية الكتابة في إمكانية توثيق العمليات الإدارية، والحفاظ على آثار يتسنى استخدامها عند الحاجة كوسائل إثبات قانونية أو كأسس مرجعية للنشاط الإداري. وعلى هذا الأساس فإن أي نشاط إداري يتطلب بالضرورة دعامة كتابية، سواء تعلق الأمر باجتماع عمل، أو معاينة حدث، أو اتخاذ قرار، أو الاتصال بجهة ما...إلخ، هذه الأنشطة، وغيرها تتجسد أو تصاغ في وثائق رسمية، تسجل، وتحفظ طبقاً للتنظيم المعمول به في الإدارات، والمؤسسات العمومية.

تحتل المراسلات الإدارية مكاناً هاماً في النشاط الإداري، فهي تمكن المصالح العمومية من الاتصال مع بعضها البعض، أو مع الأفراد. وقد تكون هذه المراسلات مكتوبة أو شفوية، ورغم تطور وسائل الاتصالات، والمواصلات الحديثة، من هاتف، فاكس، تليكس، انترنت، وبريد الكتروني...إلخ، إلا أن المراسلة المكتوبة لازالت إلى يومنا هذا تحتفظ بأهميتها باعتبارها أداة جارية، وأكثر استعمالاً في العلاقات الإدارية، ولا يمكن الاستغناء عنها مهما تطورت هذه الرسائل عبر الزمن.

المراسلة هي الأداة المستخدمة للتواصل أو ربط علاقات بين الإدارة وأشخاص آخرين طبيعيين أو اعتباريين، أو للاتصال مع المصالح الإدارية الأخرى.

والمراسلة قد تكون كتابية، في شكل رسائل بريدية، رسائل إلكترونية، برقيات، جداول إرسال، تليكس...، وقد تكون شفوية: مكالمات هاتفية، محادثة مباشرة، إلخ..

1- تعريف الرسالة الإدارية:

هي وثيقة إدارية رسمية محررة باسم المرفق العام أو المؤسسة إذا كانت إدارية محضة، وباسم الموقع إذا كانت شخصية، ويختلف الأسلوب الإداري عما هو متعارف عليه في الأسلوب

الأدبي بحيث يتحدد وفق فلسفة معينة مرتبطة بالإدارة بصفة عامة ، وبالوظائف العمومي بصفة خاصة، وهو ما تجعله يشكل مجالاً مستقلاً ، وينفرد بخصائص مميزة.

كما تعرف على أنها مجموع الوثائق التي تحررها الإدارة بواسطة موظفيها، وتستعملها كوسيلة اتصال بغيرها من المصالح الإدارية الأخرى، وذلك للقيام بعملياتها الإدارية المختلفة بغية الوصول إلى الهدف المسطر.

2- أهمية الرسالة الإدارية:

- تعتبر أقدم وسيلة لتخاطب، والاتصال، حيث تمكن المصالح العمومية من التواصل مع بعضها، وتساعد على تبليغ قراراتها، والإدلاء بأراها، وإستلام وثائقها.
- تساهم في تسيير الحركة الإدارية في المؤسسات وعليها يتوقف تنفيذ الأمور.

ثانيا - عناصر الرسالة الإدارية:

✓ الرأسية:

تعرف في أحيان كثيرة "بالدمغة"، وهو ذلك البيان الذي يشير إلى اسم الدولة، والنظام الرسمي، يقع أعلى الصفحة بالوسط، يكتب اسم الدولة مع نظامها الرسمي كاملاً كما هو معروف في دستور الدولة، مثال: الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وأحيانا تكون مصحوبة بشعار الدولة ونجدها في المراسلات التي تصدرها البلديات والولاية مثال: بالشعب وللشعب.

✓ الطابع:

يسمى أيضا العنوان أو المرسل، يتكون من المعلومات الخاصة بالمصلحة المرسلة للوثيقة، يقع في الزاوية اليمنى وفي أعلى الوثيقة، هدفه تحديد الجهة الإدارية مصدر الوثيقة، مثال: وزارة التربية، المديرية الفرعية للمستخدمين.

✓ رقم الوثيقة:

وهو الرقم الذي سجلت به الوثيقة في سجل الإدارة المرسله، يكتب على اليمين في الأعلى تحت الطابع، ترتب حسب تدرجها السلمي من أعلى إلى أسفل مع ذكر سنة الإصدار في رقمين ويكون ذلك في سطر واحد يفيد مرجع الوثيقة.

ويسمى برقم القيد أو رقم الإرسال، ويتكون من رقم التسجيل الذي يتبع برمز معينة، وقد يختم بالسنة، ويتخذ عدة صور منها:

- رقم التسجيل متبوعاً بالأحرف الأولى لمن حرر المراسلة ثم الأحرف لمن رقبها وتضاف إليه السنة.
- رقم التسجيل متبوعاً بالأحرف الأولى للجهة الإدارية الرئيسية متبوعاً بالأحرف الأولى للمصلحة التي حررت المراسلة، وقد يختم بالسنة.

مثال:

رقم 101 / و.ت.و / م.أ.و / م.ف.م. / 20

رقم المراسلة / وزارة التربية الوطنية / مديرية الإدارة والوسائل / المديرية الفرعية للموظفين / سنة

إصدار الوثيقة تكتب في رقمين.

إن هذه الطريقة أكثر استعمالاً، ومن الأحسن ترتيبها بحسب تدرجها السلمي من أعلى إلى أسفل، ويمكن أن يكتب برقم التسجيل في المرسلات الصادرة من السلطة المشرفة على مجموعة المصالح (رئاسة، وزارة، ولاية، بلدية...)، وذلك مع ذكر رموز الراقن أو دون ذكرها.

✓ المكان والتاريخ:

من أهم العناصر الأساسية التي تعطي للرسالة الصفة الرسمية وتبين تاريخ سريان مفعولها، يوضع في الأعلى، وفي الزاوية اليسرى من المراسلة تحت الدمغة، وفي مستوى واحد مع الطابع، ويسبق دائما بمكان الإصدار، وهو اسم المدينة الذي يكتب كاملا، مثال: الجزائر في 5 أفريل 2020.

✓ المرسل والمرسل إليه:

يكتب تحت بيان المكان، والتاريخ في أعلى الوثيقة على اليسار مع دخول إلى الوسط، تكتب وظيفة المرسل مجردة من أية صفة أخرى أما المرسل إليه فتضاف إليه كلمة السيد، ولو كانت الرسالة نازلة، ويربط بين المرسل، والمرسل إليه حرف جر (إلى) مثال:
وزير التعليم العالي إلى السيد رئيس جامعة الجلفة

✓ الموضوع:

يجسد محتوى الرسالة باختصار، يدرج تحت الطابع، ورقم الترتيب، وقد يوجد في وسط الوثيقة، يكتب في جملة أو عبارة وجيزة مثال:
الموضوع: تزويد الجامعة بحواسيب

✓ المرجع:

هو ذلك السند الإداري (مراسلة سابق) أو قانوني (قرار)، يسهل البحث عن ملف القضية، ويوفر الوقت للإجابة، يكون مباشرة تحت الموضوع للتذكير بالوثائق السابقة التي يرجع إليها في الرسالة المطروحة، مثال:
المرجع: منشور رقم 10 بتاريخ 2020/3/28، المتعلق ب....
مراسلتنا رقم.... بتاريخ..... المتعلقة ب....

✓ المرفقات:

عبارة عن وثائق إدارية، قانونية، نرفقها بالمراسلة المحررة لتدعيم ما كتب، توضع تحت الموضوع مباشرة، ويذكر عدد الوثائق، وطبيعتها، مثال: المرفقات: تقرير من 5 صفحات.

✓ صلب الرسالة:

محتواها، وهو عرض الموضوع في شكل نص يحتوي على فقرات منتظمة أين يتم تفصيل الموضوع مع مراعاة ما تم ذكره في الاسلوب الإداري، والصيغ الإدارية.

✓ التوقيع أو الإمضاء:

يعطي للوثيقة المصدقية، والرسمية، ويقع أسفلا ويسارا ويحتوي على صفة الموقع، الإمضاء، الاسم واللقب، ختم الإدارة.

✓ النسخ المرسله:

هي نسخ طبق الأصل تسلم إلى من يعينهم الموضوع للإعلام أو التبليغ أو الترتيب، تقع أسفل الوثيقة على اليمين، مثال: نسخة إلى رئيس جامعة الجزائر، نسخة إلى رئيس مصلحة الموظفين، نسخة إلى المعني.

ثالثا- أنواع الرسالة الإدارية:

1- رسالة تذكير:

هي رسالة يكون موضوعيا دعوة المرسل إليه لإجابة عن رسالة كان من المفروض أن يحررها في مدة معقولة، ولكنه لم يفعل وتأخر في الرد، من مميزات أنها صارمة إذا كانت نازلة، وتحمل إشارة "رسالة تذكير"، وذا تكرر التذكير تكتب عبارة تذكير ثان.

2- رسالة تنبيه: وهي التي يمكن توجيهها عند الاجابة عمى رسالة تذكير مما يجعل الإدارة تضطر إلى توجيه مراسلة أخرى تعرف برسالة تنبيه، وتتميز باتخاذ نوع من الإلحاح، والقساوة في نفس الوقت، والتنبيه بضرورة تطبيق عليه الإجراءات القانونية في حالة عدم الرد.

3- رسالة تحويل:

هي تلك الرسالة التي بواسطتها تحول جهة إدارية معينة وثائق أو ملفات إلى جهة إدارية أخرى، ويكون هذا التحويل لأسباب كطلب توضيحات أو معلومات أو للتأثير.

وهناك تصنيف أخرى للرسالة الادارية، ألا وهي:

*- الرسائل الإدارية المرفقية

* الرسائل الإدارية ذات الطابع الشخصي

1- الرسائل الإدارية المرفقية

ويقصد بها تلك الرسالة المتبادلة بين الأجهزة المركزية أو الأجهزة المركزية والهيئات المحلية أو بين مصالح إدارية تابعة لنفس الجهاز أو مستقلة ويتعلق موضوعها بتسيير المرفق
* شكل الرسائل المرفقية:

- تتطلب الوثائق الإدارية وعلى رأسها الرسائل الإدارية من ناحية التقديم جملة من البيانات الشكلية تميزها عن غيرها من حيث البيانات ذات الأهمية والثبات ويمكن تصنيفها فيما يلي :
- بيانات تدعم الطابع الرسمي للمراسلة (الدمغة , الطابع.....)
- بيانات ضرورية لتأكيد وضع الوثيقة في إطارها التدرجي (العنوان ثم الوسطة فالإمضاء)
- بيانات تساعد على تشخيص الوثيقة (المكان ، التاريخ , رقم الترتيب.....)
- بيانات ضرفية تتمثل في المرفقات والنسخ المرسله ضرفية استثنائية تتعلق بمحتوى الرسالة (سري ، سري جدا.....)
- أو سير الوثيقة البريدي (مستعجل ، مسجل مع الإشعار بالوصول.....)

وسنتطرق إلى هذه البيانات على النحو الآتي:

1- الدمغة:

يقصد بها مجموعة الكلمات التي تبين اسم الدولة ويكتب أعلى وسط الصفحة بخط مميز وهو الموقع المناسب لها وتكون أحيانا مصحوبة بشعار الدولة الذي يعكس فلسفتها وإيديولوجياتها ونجدها في المراسلات التي تصدر من الوزارة البلدية الولاية مثال : الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، الشعار : بالشعب وللشعب .

2- الطابع :

ويسمى أيضا العنوان، يتكون من مجموع الكلمات المكتوبة التي تظهر في الزاوية اليمنى وفي أعلى الوثيقة الإدارية ومهام هذه الأخيرة توضيح الجهة الإدارية مصدر الوثيقة . ويتكون من البيانات التالية :- اسم الوزارة ، الولاية، البلدية ، اسم المديرية...

مثلا :

وزارة التربية

مديرية الإدارة و الوسائل المدرسة الوطنية للإدارة

المديرية الفرعية للموظفين مديرية الدراسات

مكتب المدرسين مكتب الجذع المشترك

3 - رقم الترتيب:

ويسمى برقم القيد أو رقم الإرسال ويتكون من رقم التسجيل الذي يتبع برموز معينة وقد يختم بالسنة ويتخذ عدة صور منها:

- رقم التسجيل متبوعاً بالأحرف الأولى لمن حرر المراسلة ثم الأحرف لمن رقبها وتضاف إليه السنة
مثلاً:

20/ش.ن.ع.إ/ 95 : 20 الرقم الذي أعطى للمراسلة وكتب في السجل الصادر

ش.ن : شريف نورة المحرر

ع.أ عمر أحمد الكاتب على الآلة الراقنة

إن هذه الطريقة تسمح بتقييم عمل المحرر والراقن خلال مدة معينة

- أو رقم التسجيل متبوعاً بالأحرف الأولى للجهة الإدارية الرئيسية متبوعاً بالأحرف الأولى للمصلحة التي حررت المراسلة وقد يختم بالسنة.

مثلاً : 20/م،و،أ / م د 95/

م،و،أ المدرسة الوطنية للإدارة

م،د: مديرية الدراسات

إن هذه الطريقة أكثر استعمالاً ومن الأحسن ترتيبها بحسب تدرجها السلمي من أعلى إلى أسفل بقي أن نشير إلى أنه يكتفي برقم التسجيل في المرسلات الصادرة من السلطة المشرفة على مجموعة المصالح (رئاسة، وزارة، ولاية، بلدية...) وذلك مع ذكر رموز الراقن أو دون ذكرها.

مثلا :

وزارة التربية وزارة التربية

الوزير أو الوزير

20/، ت رقم القيد 20/، و، ت/ م، ن

4- المكان والتاريخ:

-موقعه : يجد التاريخ مكانه في الأعلى وفي الزاوية اليسرى من المراسلة على أن يأتي قليلا تحت
الدمغة وفي مستوى أول مع بيان للطابع ويسبق التاريخ دائما بمكان إصدار المراسلة (كتابة
اسم المدينة كاملا)

-أهميته : وتظهر في معرفة مدى سير العمل الإداري ، مكان صدور الوثيقة ويعتد به في حساب
بعض المدد لإجراء التظلمات.

-كتابته : وفي هذا المناط يجب أن نلتزم الدقة فلا يجوز كتابة مثل هذه العبارات:

في هذا اليوم 07 أكتوبر 2004 أو في 7 من الشهر الحالي أو في 7 أكتوبر من العام الحالي .
والأصح هو : الجزائر في 7 أكتوبر 2004 /// وهران 14 أكتوبر 2005.

5- عنوان الرسالة (المرسل والمرسل إليه)

موقعه : نجد بيان المرسل والمرسل إليه في الرسائل الإدارية المصلحية مرتبا تحت التاريخ في

أعلى الوثيقة وعلى اليسار مع دخول إلى الوسط

ويجب أن نكتب وظيفة المرسل مجردة من أية صفة أخرى أما المرسل إليه فنضيف إليه كلمة

السيد مجاملة ولو كانت المراسلة نازلة و كاملة (إلى السيد)

مثلا:

مدير المدرسة الوطنية للإدارة أو وزير التعليم العالي

إلى السيد رئيس جامعة الجزائر إلى السيد مدير المدرسة الوطنية للإدارة

هذا ولا يجب ألا ننسى الطريق الذي تمر به رسالتنا الإدارية وفي هذه الحالة يجب ان نستعمل

العبارة بواسطة أو تحت إشراف

مثلا :

مفتش التربية والتعليم الأساسي

إلى السيد وزير التربية الوطنية

تحت إشراف السيد مدير التربية لولاية قسنطينة

وتجدر الإشارة إلى انه عندما يحمل الطابع صفة الرئيس الإداري الأعلى فلا داعي لكتابة المرسل

في العنوان تحاشيا للتكرار.

مثلا :

المدرسة الوطنية للإدارة الجزائر في.....:

المدير إلى السيد وزير التعليم العالي

6- الموضوع :

يجسد الموضوع محتوى الرسالة باختصار ويرتب تحت الطابع ورقم الترتيب وقد يوجد في

وسط الوثيقة وتحت المرسل إليه

مثلا : الموضوع : تسوية الوضعية الإدارية للسيد.....

أو : تزويد المدرسة ب.....

7- المرجع :

وهو ذلك السند الإداري (مراسلة سابقة) أو القانوني (نص قانوني، قرار إداري)

ويمكن ان نعتمد حتى على زيارة عمل أو مكالمة هاتفية وعامل الثقة هنا مهم.

وتظهر أهمية ذكر المرجع في إعطاء أهمية أكبر للموضوع المطروح ، تسهيل عملية البحث عن

ملف القضية المعروضة وتوفير الوقت للإجابة عن المراسلة.

مثلا : المرجع:

المرسوم التنفيذي رقم بتاريخ...

مراسلتكم رقم بتاريخ.....

أو مكالمتكم الهاتفية بتاريخ.....

8 - المرفقات أو المستندات :

المستندات : وهي عبارة عن وثائق إدارية ، قانونية أو قضائية نرفقها بالمراسلة التي حررناها

لتدعيم ما كتبناه وتبريره وهي من البيانات الضرفية ، أما المرفقات فيذكر عددها وطبيعتها

مثلا : المرفقات : ملف 05 ووثائق .

تقرير من 05 صفحات .

3شهادات علمية.

9 - صلب الرسالة :

يرتبط هذا البيان بالموضوع أكثر يدل على اسمه " طلب الرسالة " ولقد أدرج هنا للمكانة التي

يحتلها ، إذ يشغل حيزا كبيرا كما أن إعداد النص ذاته تحكمه منهجية معينة تتمثل في إعداد

خطة مكونة من مقدمة أجزاء ثم نتيجة واضحة.

إن دراسة صلب الموضوع مرتبطة بدراسة تقنيات التحرير التي تحكمها قواعد معينة من بينها

الالتزام بخصائص وصيغ التحرير الإداري التي سبق التطرق إليها ثم مراعاة العناصر التالية:

-دراسة الوثيقة بمعنى الإحاطة بموضوع الرسالة وذلك من خلال القراءة المتأنية والمتعمنة

لإدراك مقاصد الوثيقة

-جمع الأفكار ترتيبها تحريرها إعادة تصحيح الأخطاء فيها

-وضع خطة : أن الخطة هي تصميم للموضوع وهي عمل أساسي مع الملاحظ بأن ليس هناك

رسالة نموذجية باعتبار أن طبيعة الموضوع تختلف باختلاف القضية المعالجة وكذا طريقة

الكتابة التي تتأثر بمستوى المحرر الثقافي.
وتتكون الخطة من العناصر المعروفة والمتمثلة في:

أ- التمهيد :

هو مدخل للموضوع ونقدم من خلاله المطلب الأساسي أو الفقرة المطروحة بصفة موجزة إذ به نبيء المخاطب بموضوع المراسلة وقد يكون مصحوبا بمرجع أو دون مرجع ود تم الإشارة إليه في صيغ التحرير.

ب- الموضوع :

ويتعرض فيه المحرر للمسألة المطروحة بصفة تحليلية ، وذلك بذكر عناصرها الأساسية وإذا كان النص طويلا فيجب مراعاة مايلي: أن الترتيب يكون حسب الأهمية فنبدأ بأقلها قيمة إلى أقواها حجة وحتى تكون فقرات النص مترابطة يستحسن استعمال أدوات الربط وقد سبقت الإشارة إليه في صيغ التحرير الإداري.

ج- الخاتمة :

لا يقصد بها عبارة المجاملة بل نعني بها العبارة التي تنتهي بها المراسلة والتي قد تكون في شكل أمر أو شكل طلب والتماس .

10- المراسلة :

وقد نستعمل " نسخة موجهة إلى " .. " نسخة إلى ... " وتذكر غالبا في أسفل الرسالة وعلى اليمين وهي نسخ طبق الأصل للمراسلة الرسمية وتكون لها حجة الإثبات متى كانت مطابقة للأصل وهي من البيانات الظرفية وترسل الى من يعينهم موضوعها ، إعلاما، تبليغا.

مثلا : النسخ المرسله

-نسخة من رئيس جامعة الجزائر (للإعلام)

-نسخة إلى مصلحة الموظفين (للترتيب)

-نسخة إلى المعني (للتبليغ)

11 - الإمضاء:

حيث نجد المفوض أي المسؤول عن الرسالة من حيث النوعية إن وجد ، ثم صفة الممضي وأخيرا التوقيع الذي يضعه صاحب السلطة أو الاختصاص فوق محرر ما باسمه وبشكليه معينة وثابته وذلك لتأكيد صحة الوثيقة المكتوبة ، صدقها وليتحمل مسؤوليتها. تأسيسا على هذا التعريف يمكن ترتيب أهميته في التالي:

-الإمضاء يعطي للوثيقة المصادقية والرسمية.

-يحدد مسؤولية الممضي

-يمثل علامة مجاملة بالنسبة للمرسل إليه

و الإمضاء يصدر من سلطة إدارية مختصة أصلا أو ممن يفوض لهم قانونا وهذا عنصر أساسي في الوثيقة الإدارية

إمضاء صاحب الاختصاص : وزير التربية الوطنية مدير المدرسة الوطنية للدارة
المفوض عن:

ع / مدير المدرسة

وبتفويض منه

مدير الدراسات

سليم مراد

هناك صور أخرى للرسالة الإدارية المرفقية منها:

-رسالة التذكير:

رسالة موضوعها دعوة المرسل إليه للإجابة عن رسالة كان من المفروض أن يحررها في مدة معقولة ولكنه لم يفعل وتأخر في الرد ، يمتاز هذا النوع من الرسائل بالصرامة إن كانت نازلة وتحمل إشارة " رسالة تذكير " تحت الطابع .

-رسالة الإنذار والإعذار:

وهي التي تبعثها الإدارة إلى شخص طبيعي أو معنوي لتنذره بكونه مدينا في تنفيذ التزاماته العقدية ، هذا النوع من الرسائل يكيف على انه إداري مرفقي لان موضوعها يتعلق بتسيير المرفق

-رسالة التحويل :

هي رسالة إدارية موضوعها تحويل ملف إلى الغير أو إحالة وثائق إلى مصلحة ما ، قد يكون هذا التحويل نهائيا أو للإطلاع ثم الرد. ()
البنية الشكلية للرسالة الإدارية المرفقية:

الدمغة

الطابع

المكان و التاريخ

الرقم التسلسلي

المرسل إليه

(صيغة المناداة)

صلب صلب

الموضوع

الموضوع

صفة المرسل

-الاسم واللقب

-الخاتم

-التوقيع

نموذج عن الرسالة الإدارية المرفقية:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المدرسة الوطنية للإدارة الجزائر في 22 نوفمبر 9951

المدير إلى السيد وزير التعليم العالي

الرقم 312 / م.و.إ. / ح.ر/95 (مديرية الموظفين)

الموضوع: الإحالة إلى التقاعد

يشرفني أن أحيط علم سيادتكم بأني تسلمت بعض الطلبات من الموظفين يعملون بالمدرسة الوطنية للإدارة ، يستفسرون عن إمكانية إدخال سنوات الخدمة المؤداة في حساب معاشهم بعد بلوغهم سن التقاعد ، وبالمقابل إمكانية ستراد نسبة الاشتراك المقتطع من مرتباتهم في حالة استمرارهم في العمل لحاجة الإدارة إليهم.

أرجو أن تزودوني بالمعلومات المتعلقة بالموضوع لتبليغها لهم.

مدير المدرسة الوطنية للإدارة

علي ياسين

3- الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي :

أ- تعريفها:

هذا النوع يجمع بين الطابع الإداري والطابع الشخصي فقد يتعلق موضوعها بوضعية إدارية ولكن تخص محررها ، وقد تكون الجهتان إداريتان ولكن موضوعها يغلب عليه الطابع الشخصي.

ب- خصائصها:

- تتميز عن الرسائل الإدارية المرفقية من حيث الشكل في طابعها الوجيه واستعمالها لعبارات النداء والمجاملة

-تشبه من حيث الأسلوب الرسائل المتبادلة بين الأفراد أو الشركات الخاصة
-المعلومات الخاصة بالمرسل إليه تأتي في أعلى الصفحة وعلى اليسار في حالة الطلبات
أما المعلومات الخاصة بالمرسل إليه تأتي في أسفل الصفحة وعلى اليسار في حالة التهاني

ج- هيكل الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي:

1-هيكل الرسالة في حالة الدعوات والتهاني:

.....

نموذج عن حالة الدعوات والتهاني:

المدرسة الوطنية للإدارة الجزائر في 10 جوان 1994

المدير

سيدي رئيس الجامعة:

لقد تفضلتم بدعوتي حضور الحفل الذي ستنضمونه بالنفق الجامعي يوم 20 جوان 1995 بمناسبة توزيع الجوائز على الطلبة المتفوقين خريجي هذه السنة في مختلف التخصصات ، وإني أشكركم على هذه الدعوة وعلى هذه المبادرة ، فإنني أعتذر لكم عن عدم الحضور لكوني معنيا باجتماع مجلس الإدارة الذي سينعقد في نفس اليوم.

تقبلوا مني فائق الاعتراف والتقدير

مدير المؤسسة الوطنية للإدارة

أحمد التهامي

2- هيكل الرسالة الإدارية في حالة الطلبات:

• نموذج للرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي في حالة الطلبات:

أحمد العرابي الجزائري في 15 ديسمبر 1992

مفتش التربية والتعليم الأساسي

بمقاطعة ولاية.....

إلى السيد مدير التربية بولاية.....

(مصلحة الموظفين والتفتيش)

الموضوع: طلب الاستفادة من منحة تحسين الأداء التربوي

المرجع:

المرسوم التنفيذي 121-91

المؤرخ في 40 ماي 1991

سيدي مدير التربية

يشرفني أن أطلب من سيادتكم الاستفادة من أحكام المرسوم التنفيذي المشار إليه في المرجع

والمتضمن إحداث منحة لتحسين الأداء التربوي

أحيط علم سيادتكم بأنني لم أستفد منها منذ تنصيب مفتشا للتربية والتعليم الأساسي بهذه

المقاطعة بتاريخ 10 سبتمبر 1992

تقبلوا فائق الاعتراف والتقدير

مفتش التربية والتعليم الأساسي

أحمد العربي

ثالثا : عرض الرسالة:

إن عناصر الرسالة بشكل لائق يساهم إلى حد كبير في تسهيل قراءتها ، واستقبال البلاغ الذي تتضمنه وقد اكتسبت هذه الأخيرة في الوقت الراهن بفضل التعديلات التي طرأت على شكلها طابعا معياريا يتقيد به جميع المحررين والتقيد بهذه القواعد أمر لا بد منه ، لأن هذا الأخير يساعد على:

-توصيل البلاغ

-تسهيل تصنيف الرسالة وترتيبها

-إعطاء صورة حسنة عن الطرف المحرر لها

أ- الشروط الشكلية للرسالة:

هناك بعض الشروط الشكلية التي يجب على المحرر التمسك بها وهي:

1-الورق :

-حجم الورق المستعمل في المراسلة الرسمية هو 21(A4) 29.7 x

-اختيار الورق المناسب من حيث اللون والنوع والمساحة ويفضل اللون الأبيض

2-الهوامش :

هي الفراغات المتكررة في جميع جوانب النص من بداية الحواف وحتى بداية ونهاية سطر

الكتابة العادية وتكون جميع الاتجاهات 3 سم وتكمل أهميتها في:

-المحافظة على المحتويات من التمزق

- تسهيل مهمة التخريم – التثبيت – من أجل الحفظ

- تسهيل وضع الشروحات والتفسيرات

- وجود إطار مريح مما يريح نفسية القارئ

3-المسافات:

ان المسافة المتروكة بين الأسطر بشكل منتظم ومتناسق من أهم أسباب التنظيم في الرسالة والذي يمنحها شكلا مقبولا وعادة ما تكون المسافة بين السطر والسطر 1 سم والفقرات 2.5 سم

4- الفقرات:

كل رسالة يجب أن تحتوي على موضوع واحد ولكن تكون مقسمة إلى عدة أفكار وفي هذه الحالة تعتبر كل فكرة جديدة مستقلة ، ومعنى ذلك أن تبدأ كفقرة جديدة أي مسافة معينة إلى الداخل من بداية الهامش الأيمن إلى عدة مسافات حتى تكون الفقرات جديدة وملفتة للنظر

رابعاً - أشكال الرسالة الإدارية:

تمثل الرسالة أهم وثيقة إدارية نظرا لسعة استعمالها، وتعدد مجالات استخدامها. والرسائل الإدارية نوعان: رسائل مصلحة يتم تبادلها بين مختلف المصالح الإدارية، ورسائل شخصية توجه إلى الأشخاص، سواء تعلق الأمر بمستخدمي الإدارة أو بالمتعاملين الخارجيين.

1- الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي:

تسمى الرسالة رسالة إدارية ذات طابع رسمي، إذا كانت متبادلة بين مصطلحتين عموميتين من إدارة مركزية إلى إدارة مركزية أخرى أو من إدارة مركزية إلى إدارة لا مركزية مثلا:

• إلى إدارة مركزية: من وزير التربية الوطنية إلى معالي وزير المالية.

• إلى إدارة لامركزية: من وزير التربية الوطنية إلى السيد(ة) مدير(ة) التربية لولاية.....

بحيث يذكر فيها صفة المرسل، وصفة المرسل إليه، ومن جهة أخرى فإن الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي لا تقتضي إطلاقا لا عبارة النداء ولا عبارة المجاملة. ويمكن ذكر عبارة الاحترام في بداية الرسالة بمعنى مقدمتها. نحو: يشرفني أن أطلب منكم ...

التقديم المادي (الشكل) للرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي:

يراعى في تقديمها المادي العناصر التالية:

الدمغة، رقم التسجيل، المكان و التاريخ، بيان المرسل، بيان المرسل إليه، السلم الإداري (إن وجد)، الموضوع، المرجع (إن وجد)، نص الرسالة، الإمضاء.

2 - الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي:

إن الرسائل الإدارية ذات الطابع الشخصي، والمحرفة من قبل الإدارة، لا تختلف كثيرا من ناحية تقديمها المادي عن الرسائل الإدارية ذات الطابع الرسمي إلا ببعض العبارات، كعبارة النداء وعبارة المجاملة.

● عبارة النداء:

حيث تبتدئ الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي دائما بمناداة المرسل إليه، وذلك باستعمال كلمات مثل: سيدي أو سيادة..... أو السيد : و تكون هذه الكلمة متبوعة بصفة المرسل إليه ، فتكتب على النحو التالي: سيدي المدير أو سيادة المدير أو السيد المدير. وقد تستعمل عبارة النداء حسب مكانة المرسل إليه، فنقول مثلا:

- لرئيس الجمهورية:..... فخامة الرئيس.
- للملك جلالة الملك.
- للوزير..... معالي الوزير.
- للسفير.....سعادة السفير.
- للأميرسمو الأمير.
- للقاضي.....حضرة القاضي.

أما إذا كانت الرسالة الإدارية موجهة إلى شخص ما، يمكن إضافة كلمة المحترم، أو الفاضل، فنقول: سيدي المحترم أو سيدي الفاضل.

عبارة المجاملة: إن الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي تنتهي دائما بعبارة تحية نهائية متمثلة في عبارة المجاملة. وتختلف عبارة المجاملة بحسب شخصية المرسل إليه. إلا أن العبارة التي تستعملها الإدارة عادة مع الأشخاص سواء كانوا أفرادا أو جماعات خاصة تكون كالاتي:

■ تفضلوا سيدي بقبول تحياتنا الخالصة.

■ تفضلوا سيدي بقبول فائق الإحترام والتقدير.

و هذا خصيصا في المراسلات المتبادلة بين الإدارة، والأشخاص أو بين الأشخاص، والإدارة، لا بين المصالح الإدارية.

التقديم المادي (الشكل) للرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي:

■ إذا كانت الرسالة الإدارية من الإدارة إلى الشخص:

فيراعى فيها العناصر التالية: الدمغة، رقم التسجيل، المكان والتاريخ، بيان المرسل، بيان المرسل إليه، السلم الإداري (إذا كان الشخص موظفا)، الموضوع، المرجع، عبارة النداء، نص الرسالة، مع إضافة عبارة المجاملة في نهاية الرسالة، الإمضاء.

■ إذا كانت الرسالة الإدارية من شخص طبيعي إلى الإدارة:

فيراعى فيها ما يلي:

○ الاسم واللقب للمرسل يحزر في أعلى الجهة اليمنى.

○ وظيفته وعنوانه الإداري (إذا كان موظفا).

○ عنوانه الشخصي (إذا كان غير موظف).

○ المكان و التاريخ.

○ بيان المرسل إليه (صفته، وعنوانه الإداري).

○ السلم الإداري (إذا كان الشخص المرسل موظفا).

○ الموضوع.

- المرجع (إن وجد).
- عبارة النداء.
- نص الرسالة مع عبارة المجاملة في الأخير.
- الإمضاء.

خامساً - القواعد الأساسية لتحضير الرسالة الإدارية:

الرسالة الإدارية تسمح إما بإعطاء أو طلب استقبال معلومات، ومن القواعد الأساسية لتحضيرها ما يلي:

- احترام الشكليات (الرأسية، الطابع، التاريخ،...);
- صيغة المناداة يجب إدراجها كلية في عبارة المجاملة (تقبلوا سيدي);
- المراجع من الضروري ذكرها، وبدقة في حالة وجودها؛
- عدد الملحقات، والوثائق المرفقة يجب أن يحدد بدقة؛
- التوقيع الخطي يجب أن يتواجد أسفل إسم المرسل المنسوخ بالآلة؛
- خاتمة الرسالة، وعبارات المجاملة يجب أن تكون في نفس الصفحة.

سادساً - مواصفات الرسائل الإدارية:

تتميز الرسائل الإدارية بمجموعة من المواصفات، أهمها:

- ✓ الاهتمام بنوع الورق المستخدم؛ وخصوصاً عند كتابة أو طباعة الرسالة الإدارية ورقياً؛ إذ ينصح باستخدام الورق من نوع (A4)، والذي يعتبر الأكثر ملائمة للاستخدام في هذه الرسائل.
- ✓ التقيد بنوع وحجم خط كتابة الرسائل الإدارية؛ لأن أغلب الرسائل تكتب عادة في خطٍ متوسط المقياس، وبنوع خطٍ عاديٍّ؛ أيّ بعيدٍ عن الرّموز أو الأشكال.

✓ الانتباه للمسافات: وهي الفراغات التي توجد بين فقرات الرسالة الإدارية؛
وخصوصاً في خانة (المحتوى)، فمن المهم وضع مسافات مناسبة بين الفقرات، حتى
يسهل معرفة الأفكار الخاصة في الرسالة، وفهمها من قبل المستلم، مما يساعد في
الحصول على رد صحيح لها.

✓ تنسيق الهوامش: وهي الأطراف الجانبية لنص الرسالة الإدارية، والتي تساهم في
إضافة شكل مناسب للورقة الخاصة بها، وتساعد في حفظ الرسالة في الملفات
والسجلات الإدارية؛ وخصوصاً أنها توفر هامشاً لا يحتوي على أية كلمات، مما يساعد
على حماية النص من التلف.

سابعاً - نماذج عن الرسائل الإدارية:

✓ نموذج عن رسالة تظلم

✓ نموذج عن طلب توظيف

✓ نموذج عن طلب مقابلة

الجزائر في :

الاسم :

اللقب :

العنوان :

. إلى السيد:

مدير المدرسة الوطنية للإدارة

الموضوع : طلب توظيف

يشرفني أن ألتمس من سيادتكم النظر بتمعن في طلب التوظيف الذي أتقدم به إلى
مصالحكم لشغل وظيفة تتماشى، والمؤهلات العلمية التي أتوفر عليها وفق ما هو منصوص
عليه في القوانين والأنظمة المعمول بها .

تجدون طيه، بيان معلومات خاص بالمؤهلات العلمية، والوظائف التي سبق تقلدها،
مع بقائي تحت تصرفكم في أية معلومات أو وثائق إضافية تطلبونها.

وأنا أوجه لكم عبارات الاحترام التقدير ، أتمنى أن يحظى طلبي بموافقة سيادتكم

المحترمة.

المعني بالأمر :

التوقيع

الجزائر في :

الاسم :

اللقب :

الرتبة :

الوظيفة :

إلى السيد : وزير النقل

تحت إشراف السيد مدير المستخدمين

الموضوع : تظلم

يشرفني أن أعرض على سيادتكم وقائع القضية التالية :

لقد مارست مهامى كمتصرف إداري لدى مصالح مديرية المالية، والوسائل منذ سنة 2012 إلى غاية سنة 2017 تاريخ تجنيدي للخدمة الوطنية، وبمجرد تحرري من الالتزامات القانونية، ومن ثمة شطبي من صفوف الجيش الوطني الشعبي، التمسيت إعادة إدماجي بمنصب العمل الذي كنت أشغله وهو الطلب الذي قوبل بالرفض بدعوى عدم توفر مناصب مالية شاغرة.

وباعتبار أن أحكام قانون الوظيف العمومي تعتبر الموظفين الذين تم استدعاؤهم لتأدية واجب الخدمة الوطنية في حالة انتداب، وباعتبار أن الإدارة برفضها لإعادة إدماجي في السلك الأصلي الذي كنت ملحقا به أو تعييني في منصب يتوافق مع رتبتي السابقة، تكون قد خرقت القانون.

فإنني ألتمس من سيادتكم التكفل بهذه القضية بما يتوافق والتشريع المعمول به .
تقبلوا، سيادة الوزير، أسى عبارات الاحترام والتقدير.

المعني بالأمر

التوقيع

الفصل الرابع :

الخصائص النوعية

للتحرير الإداري

الفصل الرابع : الخصائص النوعية للتحريرالاداري

يتميز التحريرالاداري بجملة من الخصائص يتصل بعضها بالتنظيم الاداري وما يترتب عنها من احترام التسلسل الاداري) التدرج الرئاسي) وما يتعلق به كالتحلي بروح المسؤولية والحيطة والحذر ثم المحافظة على سر المهنة وهذه الخصائص يجب أن تتوفر في الموظف الاداري أو أي شخص معني بهذا النوع من التحريرات أو المراسلات وهذه الخصائص عبارة عن قواعد تنظيمية يجب احترامها، وفي مايلي سنعرض القواعد تنظيمية التي يجب احترامها و كذلك عرض مميزات الأسلوب الاداري.

أولاً: مفهوم التحريرالاداري وأهميتها:

1- مفهوم التحريرالاداري

أ-لغة : حرر يحزر تحريرالأي كذب ، وتحريرالكتاب وغيره تقويمه .

وتحريرالكتابة : إقامة حروفها وإصلاح السقط والسقط هوا لخطأ في القول والحساب والكتابة

هو لغة مشتقة من حرر أي أطلق صراح الفكرة أو إعطاء الحرية للتعبير.

ب- اصطلاحاً: تعني الإنشاء والكتابة ، ويمكن تعريفه "مجموع الوثائق التي تحررها الإدارة بواسطة موظفيها ، وتستعملها كوسيلة اتصال بغيرها من المصالح الإدارية الأخرى ، وكذلك للقيام بعملياتها المختلفة بغية الوصول إلى الهدف المسطر لها ."

ولقد فضل المؤلف تسميتها بالمراسلات الإدارية لشموليتها إذ تتناول بالدراسة الوثيقة الإدارية وكيفية معالجتها (طريقة الكتابة) أما التحريرال فقد يقتصر على طريقة الكتابة والبراعة في عرض الموضوع من خلال ترتيب أجزائه وإبراز نتائجه.

فالمراسلات الإدارية كونها من وسائل الاتصال المباشر لا يكمن الاستغناء عنها نظرا لأهميتها في الحياة اليومية والعصرية ، ولقد أستخدم الأولون الرسالة فكانت هي الأداة الوحيدة التي تنقل الخبر وتعلم أو تبلغ المخاطب بها عن الأوضاع أو المواقف ، بل وقبل ظهور الرسالة المكتوبة كانت هناك أنواع جمة من التراسل والتواصل ولعل أهم الأمثلة الحمام الزاجل أو عن طريق الخيول التي يقودها فارس الذي يسافر من منطقة إلى منطقة لإيصال الخبر...

ولكن بتطور وسائل الاتصال والإعلام ظهرت أنواع جديدة من الاتصالات ولعل أهمها الهواتف اللاسلكية والأعلام الآلي والانترنت وغيرها من وسائل الاتصال.

2-: أهمية التحرير الإداري

مازالت الوثائق الإدارية المكتوبة عموما والرسالة الإدارية على وجه الخصوص وزنها الكبير ، نظرا لأهميتها في الحياة العملية واليومية فنجدها صارت من الوثائق الإدارية الغالبة في الاستعمال وتدرج أهميتها تبعا للمهام التي تتضمنها والتي يمكن ترتيبها على النحو الآتي:

1- الوسيلة الغالبة في اتصال وفي نقل المعلومات :

للمراسلات الإدارية مكانة خاصة في النشاط الإداري فهي من بين الوسائل الغالبة والجارية العمل والتعامل بها في العلاقات الإدارية فيجب على مستعملها حسن استعمالها ، كما تعتبر من بين أهم العوامل التي تساهم في نجاح أي تنظيم إداري ، نقل المعلومات وإيصال الحقائق إلى الأشخاص المعنيين بأي أمر ، بالإضافة إلى حسن استغلال الثروة اللغوية والدقة في التعبير ، كما أنها تعتبر وسيلة تلي حاجات التبليغ الأساسية. ()

-أنها مادة عمل وميدان للتطبيق :

إن الإمام بقواعد التحرير أمر ضروري وهذا من اجل التحرير السليم والتحكم في المضمون كما إن الموظف عليه إيجاد هذه القواعد حتى يتسنى له إيصال ونقل المعلومات إلى المخاطب بها كما يفهمها هو -المسؤول- فأهميتها العملية تشمل كل من العاملين بالإدارة والمتعاملين معها

، فإذا كان كلاما بينهم متبادلا بالكلمة يسمى اتصالا ، أما إذا كان بالكتابة فتسمى مراسلة أو مكاتبة .

3- أن لها دلالة مادية في الإثبات :وذلك على أساس أن الوثائق الإدارية أوراق رسمية وأن الكتابة هي أقوى الأدلة في الإثبات وتكون لصورتها الرسمية خطية كانت أو فوتوغرافية حجة بالقدر الذي تكون فيه مطابقة للأصل ()

كما أنها تثبت هوية صاحبها وذلك من خلال الوثائق المرفقة بها وذلك من ناحية الكفاءة...

4-تسيير الحركة الإدارية في مؤسسة ما أو شركة بالإضافة إلى أنه بسيط الاستعمال ، قليل التكاليف هل الحفظ والرجوع إليه عند الحاجة أداة سهلة للتواصل والتخاطب والتداول.

ثانيا - قواعد تنظيمية يجب احترامها

وهذه القواعد هي جزء من مجموعة الضوابط الإدارية التي تحكم التنظيم الإداري

وتحدد العلاقة بين الرئيس والمرؤوس سواء من أعلى أو من أسفل على النحو الآتي:

1- احترام التسلسل الإداري :

يقوم التنظيم الإداري في الدولة على أساس التسلسل الإداري – التدرج أو السلم الإداري

– وهذا الأخير يتخذ شكل هرم يتجزأ إلى عدة أجزاء من الأعلى إلى الأسفل وفقا للقاعدة القانونية الأعلى يسود الأدنى.

ولابد من الإشارة إلى قاعدة أخرى يجب التقيد بها عندما يتعلق الأمر بالمراسلة الداخلية

وهي احترام السلم الإداري، وذلك يعني أنك إذا واجهت رسالة إلى احد رؤسائك الأعلى، فلا بد

من أن تطلع عليها رؤسائك المباشرين للإعلام وللإدلاء بالرأي في فحواها عندما يستدعي الأمر

ذلك ، ويعبر عن ذلك على النحو الآتي ، في عنصر المرسل إليه:

1- إلى السيد مدير الجامعة ، بوساطة نائب مدير الجامعة المكلف بالبحث العلمي و العلاقات الخارجية

2- إلى السيد مدير الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، بوساطة مدير الموظفين، بوساطة رئيس مصلحة الوسائل العامة.

3- إلى السيد مدير المالية ، بوساطة رئيس مصلحة المحاسبة

2- المسؤولية والحذر

إن مبدأ المسؤولية هو أساس التحرير الإداري ، ويقصد بها هنا سلطة اتخاذ القرار مع تحمل نتائجه ، والأصل أن رئيس المؤسسة أو مديرها هو المسؤول الأول عن التنفيذ السليم للمهام التي أسندت إليه في إطار نشاط مؤسسته طبقاً للقاعدة " حيث تكون السلطة تكون المسؤولية "، لكن قد يتغيب المدير لمانع ما أو يفوض بعضاً من صلاحياته إلى أحد مساعديه لكثرة مهامه ، فيحدث أن يتعدى هذا الأخير الصلاحيات المفوض فيها تفويض توقيع مكتوب أو غير مكتوب، فهنا يجب التمييز بين ما إذا كان الخطأ شخصياً و به تنعقد مسؤولية المفوض إليه على أساس الخطأ أو كان مصححاً فتحملة الإدارة . وقد ينتفي الخطأ الشخصي والمرفقي معا حين تطغى المصلحة العامة بضرورتها ومقتضياتها فهنا تكون المسؤولية على أساس نظرية المخاطر مما يدخل في موضوع القانون الإداري.

وعليه فيجب مراعاة مبدأ المسؤولية عند التحرير ومن التوجيهات المقدمة في هذا الإطار عدم استعمال ضمير الجمع "نحن" بل نستعمل ضمير المفرد دون ذكر الضمير فأقول مثلاً:

يشرفني، أعلمكم، قررت... ..، لاحظت، الخ
بدلاً من : يشرفنا، نعلمكم، قررنا، لاحظنا...، الخ

وأما الحذر فهو الحيطة والتحفّظ فحتى لا يتحمل المرؤوس المسؤولية يجب عليه أن يكون حذراً وبصيراً، فلا يغتر بنفسه بل عليه أن يترك الكلمة الأخيرة لمن بيده اتخاذ القرار وعليه أن يختار العبارات الخفيفة واللطيفة مع شيء من التحفظ بدلاً من إثباتات صريحة ويمكنه أن يستعمل العبارات التالية : يبدو لي... في رأيي... يظهر مما سبق... يتضح من ذلك...

أمثلة رقم: 01

ملاحظة	عبارة واضحة	عبارة غامضة
1- مفهوم مزدوج المعنى..	- ظهر وتأكد لدينا	- بان لنا
2- بارة ملتبسة ...	- متباينة أو متعارضة	- مواقف متشابكة
3- كلمة غامضة...	- غرامة وفاة	- رأسمال وفاة

ملاحظة	عبارة واضحة	عبارة غامضة
1- -التعبير عن الرأي.	-في نظري، من جهتي، فيما	-إنهم ذهبوا إلى اعتبار
2- تجنب المماثلة...	يخصني، يظهر لي...	موقفي ...
3- الاجتهاد الحذر...	-يتعذر الاستجابة لطلبكم في	-أرفض نهائياً طلبك ...
4- تجنب	الوقت الراهن	-أعتبر من المتأكد مراجعة
الشائعات...	-يتجه الرأي عندي إلى مراجعة	الموقف ...
5- المراجع القانونية.	هذا الموقف	-إنكم متهمون حسب ما
	-تناهى إلى علمنا أنكم...	بلغني
	-طبقاً لـ، عملاً بـ، تنفيذاً لـ،	-وبناء على الإجراءات
	استناداً لمقتضيات الأمر عدد..	السابقة

3- واجب المحافظة على سر المهنة

تدخل هذه النقطة ضمن دراسة واجبات الموظف إلا أن لها علاقة وطيدة بالتنظيم ككل وبمبدأ المسؤولية خاصة إذ يجب على الموظف أن يحافظ على سر المهنة، فلا يوزع أو يطلع الغير خارج ضرورات مصلحته على أي عمل أو أي شيء مكتوب أو خبر يعرفه شرط ألا يكون ذلك على حساب الإعلام الإداري ، كما يمنع من إفشاء وثائق المصلحة أو إتلافها دون ترخيص مكتوب من رئيسه الإداري .

ثالثا - صيغ ومميزات الأسلوب الإداري

أ- صيغ التحرير الإداري

تجدر الإشارة إلى أن الأسلوب الإداري المستعمل في المراسلات الإدارية يتنوع بتنوع موضوع مستوى المحرر ، غزارة أفكاره وكذلك الشخص المرسل إليه كما يتأثر بالمحيط السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي السائد.

ويختلف أسلوب الكتابة حسب وجهة الإدارة فإذا كانت تسلطية وجدنا هذه الصيغ والتعابير في شكل أوامر وبالمقابل قد تكون الإدارة حيادية تعمل بموضوعية وتراعي الجانب الإنساني في علاقاتها وحتى من خلال مراسلاتها.

ويمكننا ترتيب هذه الصيغ التي تتنوع بتنوع الموضوع وبنيته ، ثقافة المرسل وشخصية المرسل اليه يمكن ترتيبها على النحو الآتي :

صيغ التقديم 1:- ويقصد بها تلك العبارات التي تستهل بها الرسالة الإدارية و المستعملة من المحرر عند الشروع في الكتابة ، هذه الصيغ تمهد القارئ إلى المضمون. وهذه العبارات تتجسد في كلمة : يشرفني التي يجب استعمالها مرة على الأكثر إما في بداية أو وسط الرسالة ، وتنقسم هذه الصيغ بدورها إلى :

* - صيغ التقديم بدون مرجع : وتستعمل في مقدمة المراسلة وتنوع بحسب ما إذا كانت

المراسلة صاعدة أو نازلة ومن العبارات المستعملة : يشرفني أن أعلمكم / أن أطلب رأيكم / أن أرسل إليكم / أن أتعهد إليكم / أمركم / أرجو / أن أدعوكم
بعض العبارات المستعملة من الموظف المرؤوس :

يشرفني أن أحيطكم علما / يشرفني أن أعرض عليكم / يشرفني أن أقترح عليكم / يشرفني أن أقدم لكم / ألتمس

يشرفني أن أحيل عليكم / يشرفني أن أبعث إليكم. / أعترف...

* - صيغ التقديم بمرجع:

تستعمل هذه الصيغ في مقدمة المراسلة و تذكر بالمرجع المستند إليه وتأتي العبارات المستعملة على النحو الآتي:

-ردا على رسالتكم رقم..... المؤرخة في والمتعلقة ب..... ، يشرفني.....

-ردا على طلبكم المؤرخ في والمتعلق ب..... ، يشرفني أن.....

-بناء على رقم المؤرخ في والمتضمن ، يشرفني أن.....

- 2 صيغ العرض والمناقشة:

وهي تلك المرتبطة بالموضوع وهذه الأخيرة تتنوع بتنوع الموضوع المعالج ومستوى المحرر وغزارة أفكاره ويمكن ترتيبها على النحو الآتي:

* - الصيغ المستعملة من الرئيس الإداري :- قررت أو سأخذ قرارا من... / لاحظت أو ألاحظ... /

كان يجب عليك أو من الواجب عليك... / سأخذ موقفا ما...

* - الصيغ المستعملة من موظف مرؤوس:

-أعتقد... / أسمح لنفسي... / ل أستطيع إلا... / عليك بإفادتي بكل.. / يرجع لي أو أرى من

صلاحياتي...

* - بعض صيغ الترتيب :

- : ، / ثانيا : ، / ثالثا :

من جهة / من جهة أخرى / وبالتالي / بصفة رئيسية / بصفة ثانوية

- نظرا... / وبالمقابل / بالإضافة إلى / فضلا عن فإن ، الخ من الصيغ.

د- صيغ تقديم الحجج والمبررات:

ولابد للتأكيد على مضمون الرسالة يدعم النص بمجموعة من الحجج وهذه الأخيرة يجب أن تصاغ كالتالي:

-تطبيقا للنصوص التنظيمية المتعلقة ب.....

-حسب ما تضمنته المذكرة المؤرخة في والمتعلقة ب.....()

3-صيغ الخاتمة :تختلف عبارات الاحترام بحسب اختلاف مركز المرسل إليه والعبارة المثلى التي تختتم بها الرسالة الإدارية هي العبارة التي يتبوأها المرسل إليه ويجب على المحرر عدم التملق فيها أي احترام السلم الإداري بين المرسل والمرسل إليه.
وتختلف بحسب الحالات التالية : - نده إلى نده.
-من أعلى إلى أسفل.
-من أسفل إلى أعلى.

عبارات الاحترام الحالات المختلفة

أرجو أن تفضلوا سيدي ، بقبول تحياتنا الخالصة
وتقبلوا سيدي ، عبارة مشاعر التقدير
تفضلوا سيدي ، بقبول التحيات السامية

من نده إلى نده

تقبلوا سيدي ، ضمانات خالص الاعتبار
تقبلوا سيدي ، عبارة مشاعرنا الطيبة.

تقبلوا تحياتنا الخالصة

من أعلى إلى أسفل (إداريا)

وتفضلوا سيدي ، بقبول مشاعر الاحترام والوفاء.

وتفضلوا سيدي بقبول اخلص التحيات.

وتفضلوا سيدي ، بقبول تحيات الاحترام

من أسفل إلى أعلى

أ- ومميزات الأسلوب الإداري

إن استعمال الرسالة في الحياة المهنية اليومية أصبح الأمر شائعا ، لأنها وسيلة تلبية حاجات التبليغ الأساسية فالرسالة في واقع الأمر ما هي إلا مجموعة من المعلومات تأتي في شكل موضوعي وفق نظام محكم من التمهيص والدقة وان تحرير الوثائق الإدارية بتعدد أنواعها واختلاف طبيعتها تحتاج إلى الإلمام بقواعد الكتابة وتعاييرها أو بمعنى آخر سلامة الأسلوب وصحته 'وللأسلوب معنى آخر أعم وأشمل ' إذ يقصد به الطريقة التي يستعملها المحرر في اختياره للمفردات تركيبها وترتيبها بالصيغ التي من خلالها ينقل لغيره الفكرة أو الأفكار التي يريد التعبير عنها أو إبلاغها.

ونستخلص من هذا أن الأسلوب الإداري متميز عن الأساليب الأخرى كالأسلوب الأدبي وسندرج هذه المميزات فيما يلي:

1- الموضوعية

أن الإدارة العامة ليست شخصا عاديا يتصرف وفق مزاجه وهواه بل هي تنظيم جماعي بشري هادف. أن وجود الإدارة العامة يعطي للمرسل نوعا من الأهمية والجدية والمكانة ويطلبها بالطابع الرسمي ، فالإدارة من خلال القيام بأعمالها المختلفة ، تهدف إلى تحقيق المصلحة العامة ويجب أن يتجسد ذلك في كتاباتها ، وبعبارة موجزة على المحرر الابتعاد عن النزعة الفردية ويلتزم الحياد والعواطف وعليه يجب إبعاد عن التحرير العبارات التالية:

إبعاد العبارات التالية : يسرني ...، في انتظار قراءتكم...، في انتظار ردكم...، يطيب

لي أخطبكم بصفتي مسئولاًالخ

ويفضل استعمال العبارات التالية : يشرفني ...، لي الشرف...، أتمس ... ، أرجو...

يأسفني...الخ.

كما يجب على المحرر أن يتجنب العبارات والألفاظ والمعاني المزعجة والمضايقة والمحتقرة والاستفزازية.

*أمثلة¹

ملاحظات	تعبير موضوعي	تعبير ذاتي
- مفاجئة	- يشرفني أن أنهي إلى علمكم	- أعلن لكم عن
- حذف كل ما سبق	- تفضلوا بقبول	- وفي انتظار جواب ايجابي، تفضلوا بقبول
- مبالغة	- سأكون ممنونا لكم	- سأكون ممنونا جدا بأن
- استفزاز	- انك لم تحترم التراتيب المعمول بها	- تأخذوا طلبي
- تقييم ذاتي	- إن مؤهلاتك لا تتوافق مع الشروط المطلوبة	- انك ارتكبت خطأ فادحا - إنني آسف لضعف مؤهلاتك

2- الوضوح والبساطة

حين يقوم المحرر بكتابة مراسلة إدارية ما يجب أن يضعه أمام عينيه الأشخاص المخاطبين بها والذين يختلفون في مستوى إدراك مضمون ما كتب، وعليه أن يترجم أفكاره ويعبر عنها ببساطة ودون غموض وتجنب الكتابة على ضوء الكلام، فلا نكتب كما نتكلم وذلك حتى يفهم المخاطبون بها محتواها فهما جيدا وحتى وعليه أن يترجم أفكاره ويعبر عنها ببساطة ودون غموض وتجنب الكتابة على ضوء الكلام، فلا نكتب كما نتكلم وذلك حتى يفهم المخاطبون بها محتواها فهما جيدا وحتى إن أجبرنا على استعمال مصطلحات قانونية أو فنية يجب الاختيار الأكثر بساطة والجاري العمل بها وفقا للقاعدة " خاطبو الناس على قدر عقولهم" وعليه دائما يجب طرح السؤال التالي: من أرسل ولمن أكتب وماذا أكتب ؟

¹ - انظر ، بدر الدين تريدي، المراسلة العامة، 1998 الجزائر

كما يجب أن تكون مقنعة وذات استمالة وهذه الأدوات ينبغي أن تكيف على حسب الوضع الذي تتصل به، وعلى حسب المكانة الاقتصادية والاجتماعية للشخص المتلقي، ولابد من مراعاة حسن استعمال القواعد المضبوطة الخاصة بتقديم البلاغ فهي سهم إلى حد بعيد في جعله مقنعا ولتسهيل فهم الرسالة ينبغي الاهتمام بجانب الشكل والعرض، مثل نوعية الكتابة من حيث وضوحها ومراعاتها لقواعد الصرف والنحو والبلاغة والإملاء وقواعد الترتيب. ولعل ما يجعل أي بلاغ مكتوب أقدر على النفاذ وأعظم نجوعا هو التقيد بما يلي:

- يستحسن أن يكون نص البلاغ متألفا من ألفاظ سهلة ومتداولة وعبارات موجزة.

- تجنب الألفاظ الغريبة والكلمات المستحدثة التي لم يشع بعد استعمالها.

- ينبغي تجنب الخيال مما قد يسبب لبسا في المعنى وغموضا فيه.

- كما يجب أن تكون لغة الرسالة الإدارية لغة سهلة مألوفة في مستوى لغة الصحف والمجلات أو أرقى منها قليلا بمعنى أن المحرر الإداري اذ لم يكن مدعوا إلى تجويد معانيه وتنميق أساليبه فإنه مطالب بالتعبير بدقة عب البلاغ الذي يرغب في إيصاله ، وان يكون ملما بالمصطلحات الإدارية ذات المدلول الدقيق.

ملاحظة	عبارة واضحة	عبارة غير واضحة
1- رموز مهمة	-المجلس الدولي للأرشيف/	-م. د. أ. / الوايبو/
2- كلمات	المنظمة العالمية للملكية الفكرية/	اليونسكو/ أفلي...
متداولة	منظمة الأمم المتحدة للتربية	- لا يمكن نقل المعنى نظرا
3- تعابير	والثقافة والعلوم/ الاتحاد العربي	لحاجة الإدارة إليه، وفي
مألوفة	للمكتبات والمعلومات..	حالة الموافقة يجب
	-لا مانع من نقل المعنى شرط	تعويضه ...
	تعويضه	

3- الإيجاز والدقة

يقصد بالإيجاز فن التعبير عن فكرة معينة بأقل ألفاظ ممكنة وذلك دون تطويل ممل ولا تقصير مخل وعليه يجب استعمال جمل قصيرة قدر الإمكان على أن تكون كاملة ودالة هذا من جانب ، ومن جانب آخر يجب أن تكون الكتابة معبرة بحيث لا تتضمن المراسلة ألفاظا يمكن أن تفهم منها عدة معاني موجهة لمفاهيم مختلفة، كما يجب تحاشي التكرار وعليه لا أقول:

لا أقول:

- مراسلتكم لليوم الثاني من الشهر الماضي..

- مراسلتكم للرابع أكتوبر من العام الحالي

بل أقول: مراسلتكم ليوم الثاني أكتوبر 2023 أو مراسلتكم بتاريخ 4 أكتوبر 2023)

كما يجب تجنب الإطناب والحشو لأنها من الصفات المرفوضة في الرسالة ذات الطابع الإداري ، لذلك ينبغي أن يسوغ كل معنى وجوده فيها ، فالإيجاز إذا هو الصفة التي يجب أن يلتزم بها المحرر لكن الإيجاز المطلوب ، لا ينبغي أن يصل إلى حد الإخلال بالمعنى.

بالإضافة إلى أن الرسالة يجب أن تنفرد بموضوع واحد ، فإذا كان علينا ان نراسل جهة واحدة في مواضيع متعددة، فينبغي أفراد رسالة واحدة لكل موضوع.

أمثلة:

ملاحظة	تعبير دقيق	تعبير غير دقيق
1- توخي الدقة في المواعيد...	-الحضور يوم.. في الساعة.. المكان...	-ستتم دعوتكم في أقرب وقت ممكن ...
2- تحديد الكمية لتسهيل العمل ...	-الإذن بموافاتنا بعشر نسخ من كل عنوان ..	-نحتاج إلى كمية من الكتب لدعم المكتبة .

ويتمثل الإيجاز في تبليغ الفكرة بأقل ما يمكن من الكلمات، والتجانس في الأسلوب، وتجنب التطويل دون الإخلال بالمعنى. وتعتبر الزيادة دون فائدة حشوا يتعين تجنبه في التحرير الإداري لأنه يفقد الوثيقة الفعالية والنجاعة اللازمتين².

*أمثلة:

ملاحظة	تعبير موجز ودقيق ومفهوم	تعبير مطول وثقيل
1- تجنب التطويل الممل والتقصير المخل	-تنفيذا لقرار ربط المكاتب العمومية بالانترنت، تمت برمجة جلسة في الغرض (اليوم، المكان، الزمان...)	-في إطار الاستعداد لتنفيذ البرنامج الخاص بقرار ربط شبكة المكاتب العمومية بالانترنت، تمت برمجة عقد جلسة عمل دعي لها عدة أطراف معنية مباشرة بالمسألة ...

² - Ferrandis, Yolande.- La rédaction administrative en pratique.- Paris : Editions d'organisation, 2000.- p125 .-

تعتبر المجاملة كخاصية من خصائص الأسلوب الإداري شكلا من أشكال الاحترام ونجدها بكثرة في احترام السلم الإداري وهي مفهومان.

أ- مفهوم عام و واسع : حين ترتبط بالمراسلة ككل ومثالها المراسلات الإدارية المصلحية.
ب- مفهوم ضيق : حين نربطها بصيغة الخاتمة التي يطلق عليها العبارة الأخلاقية أو عبارة الاحترام اللباقة أو اللطافة، مثالها المراسلات الإدارية ذات الطابع الشخصي ومهما كانت طبيعة المراسلة فيجب استعمال كلمات لطيفة ومهذبة حتى نترك الأثر الطيب لدى المخاطب بها وذلك حتى في حالة رد سلبي كرفض طلب توظيف وفي مثل هذه الحالة نستعمل العبارات التالية:

يؤسفني ...، لا يمكنني في الحال ...، يبدو لي متعذرا الآن ...، أرى انه ليس من الحكمة ...، يبدو لي من غير الملائم.

بالنسبة إلى " يؤسفني " إذا كانت الرسالة تحمل خبرا سيئا للغاية ، وأما إذا كان الخبر دون ذلك في السوء فيستحسن أن تبدأ بدون عبارة مجاملة : لقد قررت مؤسستنا إيقاف استعانتنا بمصالحكم التقنية

أما إذا كانت الرسالة موجهة من أعلى إلى أسفل : كأن ترد من مدير إلى احد مستخدميهم وفي هذه الحالة نستعمل عبارات بديلة مثل: يطيب لي، يسعدني إذا كانت تحمل خبرا سارا مثل ترقية المرسل إليه مثلا . ويستحسن أن تبدأ بدون العبارات الاستهلاكية في الحالات الأخرى مثل : لقد تقرر تعيينكم عضوا في لجنة التحقيق في قضية ...³.

³ - Lejeune, Françoise.- Réussir la note administrative.- Levallois-Perret : Studyrama - Jeunes éditions, 2005.- 189

ملاحظة	أسلوب يتسم بالمجاملة	أسلوب خال من المجاملة
1- البدء بعبارة " أتشرف ، يسعدني.	- أتشرف بإعلامكم أن./ بأن أعرض ...	- نعلمكم أن.../ أعلمكم بما وقع...
2- استعمال ضمير نحن لتلطيف الصيغة	- إننا لم نتوصل بردكم عن مكتوبنا	- إنكم لم تجيبونا عن ...
3- استعمال ضمير جمع المخاطب (أنتم)	- سجلنا باهتمام رغبتكم في...	- سجلنا باهتمام رغبتك في ...
4- تلطيف العبارة باستخدام المبني للمجهول	- يبدو من غير المقبول الاستمرار....	- لقد ارتكبتم ذنبا لا يغتفر/ أقدمتم على
5- إثارة التعابير الايجابية على صيغ التوتر	- لم يتسن قبول طلبكم لعدم .../ يتعذر...	- أن طلبكم مرفوض.../ من المؤسف..
6- الالتماس ورجاء النظر	- المقترح، التفضل بالإذن/	- أطلب منكم تكليف../ كان من الأجدى.
7- تحية الختام	- بالاطلاع /بالنظر . - وتفضلوا، سيدي، بقبول فائق ...	

بالإضافة إلى وجود مميزات أخرى ونجيزها فيما يلي:

-التجرد : ليس ثمة مكان لكل الألفاظ وكل العبارات غير الموضوعية أو العامية أو المبتذلة أو المثيرة للانفعال في الأسلوب الإداري، بل وحتى النسق الصوتي يجب أن يتسم بالجدية والرسمية.⁴

رابعاً - مهارات الكتابة وشروط التحرير الفعال

تعد وسائل الاتصال الكتابي (المراسلات والتقارير والنماذج وغيرها) ممثلاً صادقاً للشخص الذي يقوم باعدادها (تمثل شخصية المرسل لان المتلقي لا يرى المرسل إلا من خلال ما كتب وحرر وارسل)، فهي بمثابة توضيح لمدى تقدم ورقي المنظمة، والكتابة تتطلب جودة التحرير والتزام المحرر بجملة من الشروط الموضوعية خلال مختلف مراحل عملية التحرير، نوجزها فيما يلي⁵:

1- أثناء مرحلة التحضير

يتطلب التحضير الجيد للتحرير الإداري معرفة تامة بالموضوع إعداد مخطط العمل واستعمال المسودة⁶:

أ- معرفة الموضوع و تحديد الهدف :ينبغي على المحرر الإداري أن يكون على علم تام بموضوع الوثيقة المزمع تحريرها و دراية كاملة بكل ما يتعلق بهذا الموضوع من الناحية الإدارية، القانونية، التقنية...وغيرها، ومن ثم يتوجب على المحرر أن: يجمع كل المعلومات والمعطيات الخاصة بالموضوع، بواسطة الدراسات، التحقيقات، الاستشارات...

4 - Leroux, Martine ; Stanek, Danielle ; C DFA.- La lettre administrative.- Paris : C DFA, 1996.- 60 p.

⁵ يحدد الهدف الجوهري و الأهداف الفرعية من تحرير الوثيقة

⁶ - Ferrandis, Yolande.- La rédaction administrative en pratique.- Paris : Editions d'organisation, 2000.- 150 p.-

ب- إعداد مخطط التحرير: قبل الشروع في صياغة نص الوثيقة يتوجب على المحرر الإداري وضع خطة عمل بغرض تنظيم و ترتيب الأفكار والمعلومات، وتسهيل عملية الصياغة التقنية بما يضمن فهمها من قبل القارئ وتحقيقها للهدف المنشود.

ت- استخدام المسودة قبل إنجاز التحرير النهائي: يساعد استخدام المسودة على تفادي الكثير من الأخطاء و الهفوات التي من شأنها أن تشوب الكتابة في الوهلة الأولى، و عليه ينبغي على المحرر قراءة المسودة أكثر من مرة، و يستحسن أن تكون القراءات في أوقات متباعدة نسبياً، ثم إدخال التعديلات اللازمة.

إن القراءة المتأنية للمسودة تسمح إضافة أفكار تكون قد غابت عن الذهن أثناء التحرير، تصحيح أخطاء لغوية، إعادة ترتيب الفقرات وفق التسلسل المنطقي للأفكار الواردة في نص الوثيقة.

2- أثناء مرحلة الصياغة

يتحرى المحرر، خلال هذه المرحلة، الضوابط اللغوية المتمثلة في الاستخدام الدقيق للمصطلحات والمفاهيم، وضوح المعاني وترباطها، سلامة الأسلوب من العبارات الركيكة والألفاظ المكررة والأخطاء النحوية والصرفية، وحسن استخدام علامات الوقف والترقيم، التزام هذه العناصر من شأنه أن يساهم في تحقيق كتابة نصوص صحيحة المبني واضحة المعنى ومؤدية للغرض من تحريرها بفعالية كبيرة.

وفيما يلي بيان موجز لقواعد رسم الهزة وعلامات الوقف في اللغة العربية، وهي عبارة عن إشارات توضع بين أجزاء الكلام المكتوب لتمييز بعضه عن بعض تسهيلا للفهم والاستيعاب⁷:

أ- علامات الترقيم

هناك بعض العلامات الرمزية التي تستخدم في كتابة المحررات الإدارية / والتي يكون لكل منها هدف محدد يجب مراعاتها ومنها:⁸

- النقطة (.) تستعمل عند نهاية الوقوف في نهاية الجملة التي انتهى المعنى عندها.
- الفاصلة (،) وتدل على أن معنى ما قبلها مرتبط بما بعدها سواء أكان ما يحيط بها جملا أو بعض جمل.
- الشرطة (-) ولها عدة استعمالات منها: إنها تأتي بعد الحروف أو الأرقام التي في بدايات الفقرات ، كما تستخدم بين رقمين مشيرة إلى عبارة (من - إلى) ، وتستخدم بشكل مزدوج لحصر الجملة الاعتراضية (..... - -)
- النقطتان الراسيتان وتسمى أحيانا علامة التوضيح (:) وتستعمل بعد عبارة تشير الى بيانات تفصيلية وتوضيحية تالية.
- علامتا التنصيص (".....") وتستخدم لحصر الكلام المنقول بالنص عن الغير سواء طال ذلك النص المنقول أو قصر، وفي بعض الأحيان تستخدمان لإبراز العبارة إذا كانت مميزة عن المعتاد.
- القوسان () ولهما عدة استعمالات منها: عند استخدام الآيات القرآنية في الطباعة العادية بدلا من الهلالين المظهرين المعروفين في الكتب والبحوث المنشورة، أو عند تفسير كلمة أو بيان مرادفا في سياق الكلام ، أو التذكير بمعلومات ماضية هي مناط

⁷ - Gandouin, Jacques.- **Correspondance et rédaction administratives.**- Paris : Armand Colin, 1998.- 375 p.-

- ابراهيم محمد القعيد، التقارير الادارية والفنية : اساليب عملية الاعداد والتقديم، دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض، 1422هـ، ص 193-198،⁸

الحديث، او لتحديد رتبة إنسان أو موقع مكان ما، أو عند توثيق مصادر المعلومات إذا كان ذلك التوثيق يتم في أثناء الكتابة ، أو لحصر الأرقام عن الحروف خوفا من وقوع الالتباس.

- علامة الاستفهام (؟) وتوضع في نهاية العبارات او الجمل الاستفهامية، كما تستخدم بعد الجمل او الكلمات او التواريخ او الأرقام المشكوك في صحتها او التي بقيت مجهولة بعد البحث كتواريخ الميلاد او الحوادث.

- علامة التعجب او التائر () وتوضع في نهاية الجملة التي تثير في الفرد شعورا مثل الاستغراب او التعجب او الاستنكار او الحزن او التحذير وغير ذلك.

- علامة الحذف (...) وهي عبارة عن ثلاث نقط توضع للدلالة على ان في موضعها كلاما محذوفا.

ب- الكتابة السليمة للأرقام الحسابية عندما تكتب بحروف هجائية كما يلي⁹:

- الرقمان (1 - 2) لا يذكر المعدود بعدهما – فيقال كتاب واحد أو جنيمان اثنان .

- الأرقام من (3 - 10) يخالفان المعدود فيذكران مع المؤنث ويؤنثان مع المذكر فيقال : ثلاث غرف ، ثلاثة كتب.

- الرقمان من (11 – 12) يطابقان المعدود في التذكير والتأنيث فيقال : إحدى عشر كراسة ، احد عشر رجلا ، اثنتا عشر طالبة ، اثنا عشر رجلا.

- الأرقام من (20 – 90) لا تتغير لتذكير المعدود أو تأنيثه فيقال: عشرون طالبا، اربعون سيارة، وإذا ذكرت الأحاد تتوافق في التذكير والتأنيث بالنسبة للأحاد فقط فيقال: واحد وعشرون طالبا ، وإحدى وعشرون طالبة.

- الأرقام من (100 - 1000) لا يتغير لفضها فيقال:مئة طالب ، ألف كراسة.

⁹- جمال غانم زيدان ، السكرتارية والادارة المكتبية، ط1، دار الجبل، بيروت، 1417هـ – 1997م، ص 242.

سادسا - متطلبات التحرير الفعال للرسالة الإدارية

إن الرسالة الإدارية، باعتبارها أداة اتصال، يتطلب تحريرها مراعاة فنيات التخطيط الفعال لعملية الإرسال، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية¹⁰:

لماذا	تعني تحديد الهدف من الاتصال الذي لا ينجح إلا إذا كان المرسل عارفاً لحقيقة ما يريد نقله إلى غيره.
لماذا	تحديد المضمون الأفضل للرسالة الكفيل بالإيصال إلى الهدف، لذا على الموظف أن يجمع أكبر قدر من المعلومات المتوفرة عن موضوع اتصاله حتى يسنده بالوقائع و الحجج اللازمة مما يرفع من قدرته على الإقناع.
من	من هم على وجه التحديد المطلوب إرسال مضمون الرسالة إليهم، أي ما هي الفئات التي يتكون منها جمهور المرسل إليهم، ما هي خصائصه، و ما هي مصالحه، و ما هي توقعاته، ما هو نظام العلاقات الذي يربطه، و يستطيع الموظف أن يطور إمكانياته على التواصل بقدر ما يجمع من حقائق و معلومات توفر له المعرفة الدقيقة فيمن يتوجه إليهم في اتصالاته.
كيف	و تعني ما هي أنسب الصيغ التي يفرغ فيها مضمون الرسالة ؟ فكل شخص حسب طبيعته حساس لأسلوب معين في التعامل و يتقبل لغة معينة و علينا أن نكشف ذلك سواء بالنسبة للإدارة المرسل إليها الموظف أو بالنسبة للإدارة المستقبلية.
متى	ما هو أنسب الأوقات لإرسال الرسالة، إن الأسلوب النفاذ إلى الآخرين يتضمن دراسة التوقيت، و هناك بالطبع ظروف لا تسمح بالانتظار و التريث.

¹⁰ - Crochu, Xavier ; Gillet, Didier ; Laine, Jean-Yves.- **La note administrative.**- Paris : C DFA, 1996.- 30 p.

خامساً- نماذج الرسالة الإدارية
1- نموذج طلب ملف إداري

التاريخ // :

اسم الشركة

إلى السيد المدير العام، تحية طيبة وبعد

الموضوع: طلب ملف إداري عن.....

الرجاء تقديم المساعدة في توفير الملف الإداري المطلوب في موضوع الرسالة،

والذي يحمل الرقم المرجعي الآتي:.....

لأنه يُساعد على القيام بالمهام الخاصة في العمل، وسوف يتم إعادة الملف الإداري

مُجدداً بعد استخدامه، ومع فائق التقدير والاحترام .

التوقيع

اسم الموظف

التاريخ //:

إلى السيد المدير / رئيس القسم،

تحية وبعد

الموضوع: طلب عقد اجتماع

بناءً على الطلب المرفق في هذه الرسالة، يُرجى قبول تأجيل عقد الاجتماع المقرر للأسباب الآتية.....، مع إرسال موعد جديد للاجتماع إن أمكن ذلك، لاعتماده بدلاً عن الموعد المؤجل، مع فائق الاحترام والتقدير

المُشرف عن الاجتماع:

التوقيع

نسخة إلى رئيس لجنة الاجتماعات.

نسخة إلى الإدارة

نُسخ إلى المشاركين في الاجتماع .

التاريخ //:

إلى السيد رئيس قسم الهندسة والصيانة، تحية وبعد

الموضوع: طلب صيانة أجهزة الحاسوب في قسم.....

أسباب طلب الصيانة.....:

بيانات عن أجهزة الحاسوب:

نوع الأجهزة

نظام التشغيل

بناءً على المعلومات المذكورة أعلاه، يُرجى العمل على اتخاذ الإجراءات

المناسبة؛ من أجل المساهمة في ضمان استمرارية العمل في القسم، ومع فائق

الاحترام والتقدير

اسم الموظف.

التوقيع

نسخة إلى الإدارة

نسخة إلى قسم الهندسة والصيانة .

صلاحياته أو نطاق إشرافه؛

-يسمح للرئيس الإداري بالإمام بالمعطيات اللازمة لاتخاذ قراراته؛

-يستخدم عرض الحال كوسيلة للحفاظ على آثار كتابية عن الحوادث أو الوقائع موضوع الاهتمام؛

-يحرر عرض الحال بشكل مفصل و يراعي محرره الحياد التام.

ب - عناصر ومحتويات عرض الحال¹¹

شأنه شأن الوثائق الإدارية الأخرى، لاسيما المحضر، يتضمن عرض الحال العناصر الشكلية المحددة لهوية الإدارة أو المؤسسة، طبيعة الوثيقة و موضوعها، و الشخص الموجهة إليه، على النحو التالي:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الطابع

الرقم التسلسلي

عرض حال

إلى السيد.....

..... (بخصوص) (أو حول

11 Gandouin, Jacques.- Correspondance et rédaction administratives.- Paris : Armand Colin, 1998.- 375 p.-

يتضمن عرض الحال، بالإضافة إلى ذلك، عناصر موضوعية تشكل صلب الوثيقة، ويحرر بنفس طريقة وأسلوب التقرير غير أنه لا يتضمن توصيات أو مقترحات أو آراء شخصية، بل يكتفي محرره بسرد الواقع فقط.

يتشكل نص عرض الحال من الأجزاء التالية:

-التقديم: يشير التقديم إلى تاريخ ومكان الحدث أو الاجتماع تمهيدا لتناول تفاصيل الموضوع؛

-العرض: يستعرض المحرر الوقائع و الأحداث بالتفصيل مراعيًا الدقة في الوصف

والموضوعية التامة في العرض؛

-الخاتمة: تخصص خاتمة العرض لذكر القرارات المتخذة في الاجتماع أو النتائج و الآثار

المتمخضة عن الحدث أو الواقعة.

يدون مكان وتاريخ تحرير عرض الحال في ختام الوثيقة وتسجل الصفة الوظيفية والاسم

الشخصي للموقع.

نموذج من عرض حال

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

البيـض في

وزارة الداخلية والجماعات المحلية
ولاية البيـض
الأمانة العامة
رقم:

عرض حال تقييم منحزات البرنامج للتنمية لولاية البيـض

في إطار تقييم عملية تنفيذ برنامج التنمية لولاية البيـض
بشرفني أن أقدم لكم عرضا شاملا للمشاريع المنجزة والتي هي في طور الانجاز
وكذا المبرحة للانجاز وذلك في الميدان التالية:

- أولاً: الميدان الفلاحي.....
.....
ثانياً: الميدان الصناعي
.....
ثالثاً: الميدان الاجتماعي
.....
رابعاً: الميدان الثقافي
.....

حرر بالبيـض في.....
التوقيع

¹² - المعهد الوطني التخصص في التسيير الاداري ، مذكرات ودروس في التحرير الاداري 1992-1995م.

الفصل الخامس:

تعريف الوثيقة الإدارية
وأهميتها

الفصل الخامس : تعريف الوثيقة الإدارية وأهميتها:

أولا- تعريف الوثيقة الادارية وأهميتها

1- أولا- تعريف الوثيقة الادارية

الوثيقة الإدارية هي مجموعة الوثائق التي تحررها الإدارة بواسطة موظفيها وتستخدمها كوسيلة اتصال بغيرها من المصالح الإدارية الأخرى وذلك للقيام بعملياتها الإدارية المختلفة بغية الوصول إلى الهدف المسطر لها ، وتعرف كذلك بأنها وثيقة رسمية محررة باسم الموقع إن كانت شخصا أو باسم المرفق العام إن كانت إدارية.

كما يمكن تعريف الوثيقة الإدارية على أنها مجموعة أوراق أو سجلات نظامية ورسمية صادرة عن جهات إدارية مخولة قانونا أو تنظيما، وبالتالي فهي ورقة أو أوراق أو سجلات صدرت بشكل قانوني ونظامي، وتتضمن معطيات ومعلومات معينة ، كما أن هذه الوثيقة صادرة عن جهات إدارية قد تكون مركزية أو محلية أو مرفق عام. وهي تعد أداة للتعبير عن موقف الإدارة أو لتأكيد واقعة ما.

2- أهمية الوثيقة الإدارية:

إن وظائف الوثائق الإدارية كثيرة ومتنوعة وتتوقف على طبيعة كل وثيقة :

✓ وسيلة لتحديد المركز القانوني لشخص في إدارة ما:

فقرار التعيين أو التثبيت أو الإحالة على الاستيداع أو قرار قبول الاستقالة ، كلها قرارات إدارية تحدد المركز القانوني للشخص كونه عين في درجة من درجات التسلسل الإداري أو ثبت في درجة معينة أو انتدب للعمل في إدارة أخرى أو أنه قطع علاقته بالإدارة نهائيا أو جمد علاقة العمل لمدة محددة ، إلى غير ذلك من الوضعيات .

✓ الوثيقة الإدارية أداة قانونية لمخاطبة الغير: والغير هنا سواء من خارج الإدارة أو من ومثاله الاستدعاء والذي يسمح للإدارة باستدعاء شخص خارجي عن مصالحها لإفادتها بوثيقة ما لاستكمال ملف ما.

✓ الوثيقة الإدارية أداة لتحويل أو إحالة الوثائق والمستندات: الوثيقة الإدارية تسمح باعتراف جهة إدارية داخلية أو خارجية باستلام ملفات أو وثائق من جهة محددة، بحيث ترد في هذه الوثيقة ذكر الجهة المسلمة للوثائق ونوع هذه الوثائق وهدفها والجهة المستلمة لها.

✓ للوثيقة الإدارية دور إعلامي: ومثاله عندما تصدر الإدارة لموظفيها مذكرة إعلامية لتعلمهم بأمر معين أو أن يرفع المرؤوس تقريراً لمسؤوله يخبره فيه بحدوث أمر ما أو عندما توجه الإدارة مراسلة لشخص ما تعلمه بأمر معين.

✓ للوثيقة الإدارية دور توجيهي: كأن تصدر الإدارة مذكرة مصلحة توجه من خلالها العاملين فيها وتضبط سلوكهم ، مثلما هو الحال إن أرادت الإدارة ضبط مواقيت الدخول والخروج من العمل، أو ضبط حركة تنقل الموظفين.

ثانيا- القواعد الأساسية لتحضير الوثيقة الإدارية:

ثمة عدة وضعيات يمكن أن تشكل دافعا لتوجيه وثيقة إدارية، ويمكن التمييز بين حالتين من العلاقات بين المرسل (محرر الوثيقة الإدارية) والمرسل إليه (القارئ):

- الحالة الأولى: محرر الوثيقة هو المبادر (طلب معلومات ، عرض سلعة ...).
- الحالة الثانية: هناك علاقة بين المرسل والمرسل إليه مسبقا (الرد على رسالة، أو تبعا لاجتماع...).

بصفة عامة فإن الرسالة تسمح إما بإعطاء أو طلب معلومات، ومن القواعد الأساسية

لتحرير الرسالة الإدارية نذكر:

- احترام الشكليات (الدمغة، الطابع، الرقم التسلسلي، صيغة المناداة، الموضوع، الرجوع...);
- استعمال صيغ المناداة (السيد المحترم، السيد...) ويجب إعادة إدراجها في عبارات المجاملة الختامية (تقبلوا سيدي، تقبلوا سيدي المحترم...);
- التوقيع الخطي والذي يجب أن يتواجد أسفل اسم المرسل؛
- خاتمة الرسالة وعبارات المجاملة والتي يجب أن تكون في نفس الصفحة؛
- عدد الملحقات والوثائق المرفقة والتي يجب أن تحدد بدقة؛
- الأعداد مشار إليها بالأرقام.
- الإشارة بالحروف إلى كل من التواريخ والمواعيد والمهل؛
- الإشارة بالأعداد ثم بالحروف الكاملة للمبالغ المالية.

ثالثا- البيانات الشكلية للوثيقة الإدارية:

تتميز الوثيقة الإدارية بمجموعة من المميزات أو العناصر الشكلية، والمقصود بها هو مجموع البيانات التي يرد ذكرها في الوثيقة الإدارية، فقد تعددت، وتتنوع الوثائق الإدارية بتنوع نشاطات الإدارة، غير أنها تشترك في عناصر موحدة تجمعها، مهما اختلفت التسميات التي تعطى لها، و الأهداف التي تحرر من أجلها، و هذه العناصر التي تظهر بها الوثيقة تضي عليها طابع الرسمية، لكن هناك عناصر لا تشترك فيها كل الوثائق الإدارية، و يبدو ذلك جليا من المظهر الخارجي لتلك الوثائق، والتي نجملها في العناصر التالية:

✓ اسم الدولة: من أهم الخصائص التي تتميز بها الوثائق الإدارية عن غيرها هو "اسم الدولة"، والذي يلزم كتابته على المراسلات الإدارية ليضفي عليها طابع الرسمية من

جهة، ومن جهة أخرى من أجل معرفة النظام السياسي المعتمد، ومكان تواجد الدولة على الخريطة العالمية، وبالنسبة لدولتنا تستعمل عبارة "الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية"، وهو الأمر الذي يستوجب كتابة هذا العنصر الشكلي على المراسلات، والوثائق الإدارية ليضفي عليها الطابع الرسمي، وحتى يتمكن المرسل إليه من التعرف على النظام المعتمد في الدولة وكذا موقعها، وعن مكان ذكر هذا البيان: يرد في قمة المراسلات والوثائق الإدارية بوسط الورقة متسلسلا في سطر واحد وبأحرف بارزة.

✓ **تعريف الرأس أو عنوان الإدارة:** يكتب في الجزء الأعلى للوثيقة في ركنها الأيمن "عنوان الإدارة"، وذلك للتعريف بهوية الوثيقة، وتحديد الجهة التي صدرت عنها بكل دقة ووضوح، وقد يشتمل الرأس على سطرين، وأحيانا أكثر من ذلك، حسب موقع الجهة التي صدرت عنها الوثيقة في الهيكل التنظيمي للإدارة، مع ضرورة الإشارة إلى الإدارة العليا التي تنتهي إليها المصلحة مصدرة الوثيقة، و في الغالب يشار في عنصر الرأس الى البيانات التالية:

اسم الدولة- الوزارة- الكتابة العامة- المديرية- القسم – المصلحة و رقم هاتفها وموقعها الالكتروني.....

وتجدر الإشارة أن الرأس يجب أن يتضمن الاسم الرسمي للجهة مصدرة الوثيقة، حسب ما هو صادر بالجريدة الرسمية.

وقد اعتمدت جل الإدارات طبع مسبق للبيانات المتعلقة بالرأس في جميع الأوراق المعدة للتحجير، إضافة الى شعارها، ربعا للوقت، وتعريفها، واستعمال نموذج موحد لوثائقها.

✓ **التاريخ:** يشكل التاريخ عنصرا مهما بالنسبة لأي وثيقة إدارية، وتتجلى أهميته في مايلي:

● تحقيق مبدأ الشفافية: الذي يحتم وضع تاريخ على كل وثيقة تصدرها الإدارة انطلاقا من فرضية؛ أنه لا يمكن إلزام قارئ الوثيقة الإدارية الغير مؤرخة ببذل مجهود إضافي لوضع تاريخ مفترض لها، الأمر الذي يعد مضيعة للوقت.

- عدم وضع تاريخ على الوثيقة، يعتبر بمثابة تعويم لها، و بناء على ذلك يمكن أن يكون لها أثر دائم و مختلف بحسب تقدير تاريخ مفترض لها، لاسيما إذا كانت الوثيقة تتعلق بقضية منازعات أو ترخيص أو إذن أو منع، بحيث يترتب اكتساب حقوق أو إسقاطها.
- عندما يتوصل المرسل إليه بوثيقة غير مؤرخة لا يعطيها قيمة إدارية.
- وضع التاريخ يسهل مهمة البحث عن الوثيقة، والرجوع إليها عند الحاجة، كما يسهل عملية ترتيبها في ملف القضية موضوع المراسلة.

ويوضع التاريخ إما في أعلى الوثيقة في وسطها، وإما بأسفلها عند مكان التوقيع عليها، حيث يكتب التاريخ الهجري أولاً، متبوعاً بالتاريخ الميلادي كما يشار قبل كتابة التاريخ إلى مكان إصدار الوثيقة، وفي بعض الأحيان يكتب التاريخ بألة الطبع لكن من الأفضل إرجاء كتابة التاريخ إلى حين الإقدام علي توقيع الوثيقة، وعندها يوضع التاريخ بواسطة الطابع ليسري مفعول الوثيقة من يوم توقيعها، ووضع التاريخ عليها، وتسجيلها، لأنه من الممكن أن يتأخر توقيعها.

✓ المرسل والمرسل إليه:

يعتبر المرسل الجهة التي تصدر عنها الوثيقة، و في الغالب تكون تلك الجهة مبينة في الهيكل التنظيمي للإدارة، وهي إما: وزارة، مندوبية سامية، مكتب وطني، مديرية، ولاية، عمالة أو إقليم، باشوية أو قيادة، جهة، جماعة... الخ، وفي هذا السياق فإن جميع الوثائق الإدارية الصادرة عن هاته الجهات يجب أن تحمل صفة المسؤول الأول عنها لا اسمه الشخصي، ولا يقبل أن تصدر مراسلة تحمل صفة موظف أدنى من المسؤول الأول عن الإدارة مصدرة تلك المراسلة.

و تكتب صفة المرسل مباشرة بعد التاريخ، في أعلى الصفحة، و فيالوسط عن يسار الرأس الذي يعرف بهوية الإدارة، واسمها الرسمي.

أما المرسل إليه فهو الجهة التي توجه إليها المراسلة التي يتعين أن تحمل صفته الرسمية باعتبارها رئيس الإدارة التي تبعث إليها الوثيقة.

ذلك أن القاعدة العامة في المراسلات الإدارية؛ أن توجه مباشرة إلى رئيس الإدارة، وليس إلى الإدارة نفسها، أو إلى موظف يعمل بها مهما كانت درجته، بل إلى الرئيس مباشرة، غير أن هناك حالات ترسل فيها الإدارة أشخاصا بذواتهم، وهنا يشار إلى الاسم الكامل للمرسل إليه مباشر مثال استدعاء شخص أو رد على طلب شخص.

وفي بعض الحالات لا يشار في أول الوثيقة الإدارية إلى المرسل أو المرسل إليه، و ذلك عندما يوجه مرؤوس مذكرة إخبار، أو عرض حال، أو تقرير إلى رئيسه حول موضوع معين، حيث يقتصر على الإشارة إلى المصلحة التي صدرت عنها الوثيقة في الرأس، وتوقع من طرف باعثها، ويشار إلى الموجهة إليه في أسفل الوثيقة في الركن الأيمن.

من ناحية أخرى، المرسل يكون دائما واحدا، أما المرسل إليه فقد يكون واحدا أو أكثر، سواء كانوا مسؤولين أو عدة أشخاص عاديين.

✓ الموضوع:

إن موضوع المراسلة هو عنوانها الذي يختاره محررها، ويكتب في أعلى الوثيقة جهة اليمين تحت عبارة المرسل والمرسل إليه، وأحيانا يكتب تحت البيانات المتعلقة بالرأس، وفي كلتا الحالتين لا يتعدى الهامش.

وتكون الغاية من الإشارة إلى الموضوع هو التعريف بكيفية مختصرة بالقضية أو المسألة التي تحرر في شأنها الوثيقة حيث يساعد هذا العنوان المرسل إليه على تشخيص الوثيقة، وإلقاء نظرة سريعة عليها للإلمام بصورة موجزة بمحتواها قبل قراءتها. كما أنه يسهل مهمة كتابة الضبط لتقوم بتسجيلها في سجلاتها، وتسهيل إحالتها على الجهة المختصة.

✓ المرجع:

تتم الإشارة إلى المرجع مباشرة بعد الموضوع، و يأخذ نفس حجمه، ويتم التطرق فيه الى رقم، وتاريخ الوثيقة السابقة التي يقع الاستناد إليها، وموضوعها أيضا، ومن المستحسن أن تتم الإشارة أيضا الى الجهة التي صدرت عنها الوثيقة، وموضوعها أيضا، وفائدة الإشارة إليهما هي المساعدة على تسهيل مهمة البحث للرجوع الى الملفات سواء كانت وثائق إدارية عادية أو نصوص قانونية أو تنظيمية أو قرارات إدارية أو حتى مكالمات هاتفية، هذا، وعندما تكون الوثيقة المرسله مبادرة أولى في موضوعها فلا داعي للإشارة الى المرجع لأنه ليس هناك مرجع، و أحيانا يقع الاستغناء عن ذكر المرجع و يكتفى بالإشارة إليه في صلب الوثيقة دون كتابة عبارة "المرجع"، و من مزايا الإشارة إلى هذا الأخير، التمكين من سهولة الرجوع مباشرة الى القضية و العثور عليها في مكتب الضبط.

✓ رقم التسجيل:

تتطلب المساطر الإدارية أن كل وثيقة صادرة عن الإدارة، و موجهة إلى جهة أخرى، أن تسجل وتحمل رقما متتابعا في سلسلة من الأرقام متوالية، تبتدى ببداية أول السنة الميلادية وتنتهي بنهايتها، وهكذا تسجل الوثائق في سجلين يطلق عليهما: سجل الواردات وسجل الصادرات، وتتجلى أهمية تسجيل الوثائق الإدارية في كونه: يعرف بهوية الوثيقة الإدارية بصفة دقيقة في سجل وثائقي يعد مرجعا رسميا لما هو مدون به، كما أنه يسهل عملية البحث و الرجوع إلى أي وثيقة عند الحاجة الى ذلك، بالإضافة أنه يمكن من معرفة عدد الوثائق الصادرة أو الواردة على الإدارة خلال السنة، و يسمح أيضا بالقيام ببحث و تصنيف الوثائق الصادرة أو الواردة حسب أقسام و مصالح الإدارة، و حسب النشاط الممارس.

+ التوقيع:

يعد التوقيع أهم عنصر في سلسلة العناصر المشتركة للوثائق و التي تميز مظهرها الخارجي، و كل وثيقة إدارية لا تحمل توقيعاً تعتبر لاغية، و يشترط أن يتم التوقيع من قبل السلطة

المختصة أو الشخص المؤهل قانوناً، و يضع أسفل المراسلة اسمه الكامل و صفته و وظيفته، و السلطة التي أذنت له بالتوقيع، و يتم ذلك على اليسار تحت السطر الأخير للنص، والجدير بالذكر أن السلطات الإدارية تمارس سلطة التوقيع في نطاق اختصاصاتها المخولة لها من طرف القانون أو النصوص التنظيمية.

✚ المرفقات:

وتسمى أيضا الوثائق المرفقة وهي عبارة عن وثائق إدارية أو قانونية أو قضائية نرفقها بالوثيقة الإدارية المحررة لتدعم ما حرر وتبرره، وأما عن موقعها فيأتي ترتيبها إما أسفل المرجع أو أسفل الموضوع مباشرة إن لم يكن في المراسلة أية إشارة للمراجع، أما صيغة المرفقات فتوضع في حال إرسال وثيقة واحدة أو عدة وثائق حيث يذكر عددها بالأرقام مباشرة أمامها، ثم يوضع في محتوى الرسالة المقصود منها والهدف منها.

رابعاً - أنواع الوثائق الإدارية

1- التقرير:

أ- تعريف التقرير

التقرير وثيقة إدارية مكتوبة يحررها مفتش أو مندوب عن مؤسسة ما في قضية محددة استجابة لطلب جهة مسؤولة من أجل تحديد الموقف واتخاذ التدابير المناسبة ومن ثم فإن الغاية من إعدادها هي غاية عملية ، فمن خلاله لا يكتفي لما اتخذه من موقف بين من القضية التي يتناولها، بل يذكر السبب والعلة، ويقترح الحل والعلاج. ويرتكز محرر التقرير على الواقع ، ليستنبط المعطيات الأساسية التي تسمح له بإبداء رأي ووجهة نظر مسببين حول الموضوع قصد تمكين المرسل إليه من اتخاذ الإجراءات والتدابير الضرورية.

التقرير وثيقة إدارية هامة تستخدم لوصف أو تحليل مشكلة مطروحة، عمل منجز أو حادثة أو سير مرفق معين...، وبذلك نتيبن أن للتقرير استخدامات مختلفة، كما أنه يهدف إلى إيصال المعلومات حول المواضيع المشار إليها من المرؤوس إلى الرئيس أو من مصلحة إلى أخرى، لذلك يصنف التقرير ضمن الوثائق الإعلامية.

ب- أنواع التقارير

يتحدد مدى تدخل المحرر أو حياده في عرض الوقائع واستخلاص النتائج، بحسب نوعية التقرير المزمع تحريره والأهداف المرجوة منه وكذا الجهة المرسل إليها، هذه العناصر تعتبر بمثابة المؤشرات التي توجه نوعية الكتابة وتحدد طبيعة التقرير، حيث يحرر التقرير في الغالب بطلب أو توجيه من الجهة الأعلى رتبة في السلم الإداري للحصول على معلومات وافية تسمح باتخاذ تدابير أو قرارات، وهو ما يستدعي حث المحرر، الذي يكون قد اطلع على الحادثة أو القضية موضوع التقرير عن كثب، على تقديم اقتراحات أو توصيات تتعلق بكيفية التعامل مع الموضوع.

تتنوع التقارير حسب الغرض الذي تؤديه كالتقارير الإحصائية، التقارير الدورية، تقارير توصية، تقارير رسمية، تقارير بحث واستقصاء، تقرير تفتيش، تقرير إخباري...

ج- تقارير بحث وإستقصاء:

ويحررها الخبراء بعد استطلاع ميداني يخص فروع النشاط التي تهتم المؤسسات أو الإدارات التي ينتسبون إليها فقد يكلف مقرر بإنجاز:

- تقرير إستقصاء يتعلق ببحث إمكانات تسويق بضاعة ما؛
- يكلف آخر بإنجاز دراسة ميدانية بقصد تقديم إقتراحات لتوجيه أذواق الناس الى استهلاك نوع جديد من المواد؛
- يكلف ثالث بدراسة بيئية قصد معرفة مدى صلاح منطقة معينة لإقامة مصنع أو حضيرة.

د- تقرير تفتيش: وهي تقارير غايتها إطلاع المسؤولين على الوتيرة التي تسير عليها فروع المؤسسات التي يديرونها ومن خلالها يتعرفون على الحسنات والنقائص وعلى ضوءها يأمران بإدخال التعديلات المناسبة على أجهزة التسيير والتنفيذ ، فقد تكون تقارير التفتيش سرية أو شخصية تهدف الى تقييم الموظفين وبناء على نتائجها قد يرقى البعض أو قد يعاقب البعض الآخر، وذلك يهدف الى فرض نجاعة أكبر على هياكل التسيير، والعمل.

ه- التقارير الدراسية أو تقارير الخبرة: هي عبارة عن تقارير تدرس مشكلة أو موضوعا معيناً بشكل معمق بغية البحث عن الحلول و استخلاص النتائج من أجل اتخاذ القرارات اللازمة، يتولى تحريرها خبراء مختصون في موضوع الدراسة، مثال ذلك التقارير الصادرة عن المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، أو التقارير الصحية أو غيرها...

و- التقارير الإعلامية (الإخبارية): هي التقارير الهادفة إلى إبلاغ الرؤساء الإداريين إطلاعهم على وقوع مستجدات تتعلق بسير العمل في الإدارة، أو العلاقات بين الموظفين أو مع المتعاملين الخارجيين. مع اطلعهم على الاجراءات المتخذة، أو اقتراح حلول أو اجراءات إذا كانت ضمن صالحيات الوصاية.

ي- تقارير أحداث وحوادث:

وهي التي تنجز إثر وقوع حدث ما مثل : تحديد ظروف وقوع حريق في ورشة صناعية تقييم نشاط مؤسسة معينة أثناء معرض تجاري.

✓ التقارير الدورية للأنشطة:

تهتم هذه التقارير بتقييم الأنشطة، والأعمال المنجزة في مصلحة أو مرفق ما خلال فترة زمنية محددة، وبشكل دوري (شهريا، سداسيا أو سنويا).

ويعد كل نوع من هذه التقارير من قبل عون واحد أو مجموعة أعوان حسب الحالة باستثناء تقرير التفقد الذي يكلف به عادة عون واحد.

- أهمية التقرير:

مهما كانت طبيعة نشاط الإدارة أو المؤسسة المعنية، فإن تحرير التقارير يعتبر عملية جارية بشكل مستمر، وفي مختلف المستويات التنظيمية، ومن ثم تشكل التقارير أداة أساسية لمتابعة، ومراقبة الإنجازات، تسمح للرئيس بمتابعة نشاط مرؤوسيه، و الاطلاع على مجريات العمل في إدارته والإحاطة علما بكل المستجدات.

وعليه فالتقرير أهمية في توثيق العمل، وتقييمه، ووصفه، وتنظيمه لأنها بيان مكتوب يصف حالة أو نشاطا أو مشروعا ، وبواسطة التقارير نحدد المشكلة أو الأمور التي ينبغي علينا معالجتها، وعرضها وما لم تكن الأمور محددة فمن الصعب إدراك الأهداف أو متابعة القراءة في خطة العمل، واستيعاب المستقبل، وكل هذا الهدف منه:

- تحديد الصعوبات التي واجهت النشاط؛
- توثيق النشاط للرجوع اليه وقت الحاجة؛
- استخلاص افكار جديدة وإنتاجها وتنميتها وحفظها؛
- الشعور بالانجاز وزيادة الثقة بالنفس؛
- اقتراح إجراءات أو تدابير؛
- تقديم مساعدة للمرسل إليه الذي هو بحاجة الى رأي المختص في الموضوع؛
- توضيح الرؤى للمرسل إليهم حول الإشكالية؛
- التخمين والإعداد للمستقبل؛
- تحليل وضعية معينة؛
- عرض وضعية مصلحة أو ادارة في فترة زمنية معينة؛

- استقصاء معلومات عن قضية معينة؛
- وصف أو تحليل حادثة أو واقعة؛
- تبليغ الرؤساء الإداريين، وإطلاعهم على مسألة معينة؛
- تشخيص مشكلة واقتراح الحلول، والتدابير الممكنة بغية توجيه الرئيس الإداري إلى اتخاذ القرارات اللازمة.

- خصائص التقرير:

- التقرير المكتوب بشكل جيد يمكن القارئ من الوصول إلى المعلومة التي يريدها بسهولة، وتمكنه من فهم التقرير، كما يتميز التقرير بالخصائص التالية:
- الوضوح: وضوح الهدف من التقرير، إضافة إلى الابتعاد عن العبارات، والمفردات المعقدة، والغامضة؛
- الإيجاز: عدم الإطالة دون الإخلال بالتغطية الوافية المطلوبة بجوانب الموضوع؛
- الموضوعية: عدم التمييز عند عرض الحقائق الخاصة بالموضوع أو النتائج؛
- الدقة: سواء في عرض موضوع التقرير أو عند جمع البيانات المتعلقة به، والاعتماد على مصدر المعلومات موثوقة؛
- التسلسل المنطقي في عرض المعلومات: ومن الأفضل أن يكون مقسماً إلى أقسام بحيث تسهل الوصول إلى أي معلومة، أي التدرج عند عرض المواضيع من البسيط إلى المعقد، و الترتيب الزمني و المكاني للاحداث.

- شروط وضوابط التقرير:

- جمع المعلومات من مصادرها الأصلية بالمقابلة أو الكتابة أو غيرها؛
- التحقق من صحتها تمهيدا لتحليلها تحليلا مطلوباً؛
- الانتباه للزمن في الوثائق والأخذ بالأحداث؛
- قد تحتاج بعض التقارير لإدراج بعض الصور؛
- تحديد المحاور الأساسية لكتابة التقرير، وفقاً للغرض المقصود من التقرير، وينبغي الصدق والنزاهة بعيداً عن الإغراض الشخصية (المصلحة)؛
- الاهتمام بشكل التقرير الخارجي وأسلوب صياغته وتحريره؛
- مراعاة الدقة والوضوح والأمانة في نقل الحقيقة (الشرف)؛
- يراعى في التقرير حذف مايلي: الأمثلة / الأوصاف / العموميات / الاحتمالات.

- تصميم التقرير:

يتعين على المحرر ان يلتزم بمختلف الملاحظات والتوجيهات المقدمة بخصوص مميزات الاسلوب الاداري من موضوعية ووضوح وبساطة وانجاز ودقة ويمكن افرغ هذه المعلومات في قالب منهجي على النحو الآتي:

✓ المدخل:

ويتمثل على تصدير يتكون من تاريخ التقرير وموضعه واسم صاحبه وتعيين الجهة التي توجه اليها ، كما يشتمل على تمهيد موجز يهدف الى اثاره اهتمام المسؤولين وتعيين الجهة المطالبة به وتبيين الدوافع والاسباب التي دعت الى تحريره. مثلاً : ان الهدف من كتابة هذا

التقرير هو الحكم على طريقة أداء الأستاذ... أو أن موضوع هذا التقرير يتعلق بحالة سير الدروس خلال الفصل الأول من السنة الدراسية 2004 – 2005.

ويمكن ان يتناول اي موضوع له علاقة بالعمل الإداري كتحرير تقرير بشأن حالة، موظف ما سلوكه ، صفاته برامج تعليمية.

✓ صلب الموضوع:

يتعين على المحرر أن يلتزم بمختلف الملاحظات والتوجيهات المقدمة ، التي تدخل في مهامه وذلك من حيث الموضوعية الوضوح البساطة الايجاز الدقة ويمكن الاستعانة بالتعابير والصيغ التي تستعمل عادة في الرسائل الادارية وفي جميع الحالات فإن قدرة المحرر تلعب الدور الأساسي في إعداد التقرير.

ويعتبر صلب الموضوع أطول جزء في التقرير حيث حيث يتوسع الموضوع ليشمل العمليات الضرورية في كل تقرير وتدرج في ثلاث مستويات:

✚ **عرض الوقائع:** عرض حال موضوعي ، وفيه يقوم المقرر بسرد التفاصيل وتحديد الأسباب.

✚ **التعليق والمناقشة:** مناقشة الوقائع وتقييمها وذكر الاوضاع الناجمة عنها وابداء الرأي فيها وتقديم البيانات والحجج. ذكر النتائج وما يتولد عنها من اقتراحات.

✚ **الوثائق الملحقة:** وهو قسم ثانوي يلحق بصلب الموضوع والتي يمكن الاستغناء عنها في التقارير القصيرة.

✓ الخاتمة:

ينتهي التقرير عادة بخاتمة يرجو من خلالها المحرر من المرسل اليه الموافقة على اقتراح واعطاء تعليمات لإتخاذ موقف ما، ومن الصيغ المستعملة:

• أرجوا أن توافقوا على الإقتراح الذي يهدف الى....

- الرجاء منكم ان ترجعوا لي هذا التقرير مصحوبا بموافقتكم او بتعليماتكم لإتخاذ ماترونه مناسباً.

نموذج عن التقرير:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الجزائر في

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية : الجزائر

ثانوية:

رقم:/.....

مقتصد الثانوية

إلى السيد: مدير المؤسسة

الموضوع: تقرير عن حادثة سطو

تبعاً لأمركم المتضمن إعداد تقرير بخصوص حادثة السطو التي تعرضت لها المؤسسة

بتاريخ على الساعة

يشرفني أن أحيطكم علماً بتفاصيل الحادثة المذكورة أعلاه، حيث أخبرني عون الوقاية،

والأمن عن كسر النافذة الخلفية للورشة الخاصة بعون الصيانة المتعددة الخدمات، والذي أكد لنا

بدوره سرقة أجهزة، وعتاد خاص بالتلحيم، والترصيص، والكهرباء.

وعند معاينتنا للمكان تبين لنا أن منفذ العملية أقدم على كسر النافذة الخلفية للورشة

لافتقادها للتحصين الواقي، حيث أنه لم يتفطن للحادثة كل من الحارس الليلي، والعون المكلف

بالوقاية، ولقد قدر الضرر بضياع العتاد، والأجهزة المذكورة في القائمة المرفقة.

وتجنباً للوقوع في مثل هذه الحادثة مرة أخرى، أقترح تدعيم، وتأمين المدخل بباب حديدي

وتحصين كل نوافذ الورشة بشبابيك حديدية واقية.

المقتصد

الاسم واللقب

الإمضاء والختم

2- المحضر

أ- تعريفه

التعريف الاول: " المحضر هو سرد كتابي يقوم به المحرر، مما رآه أو سمعه، أو أحس به أثناء قيامه بواجبه بكل موضوعية، محرر المحضر شخص ذو صلاحيات، أو وظيفة محددة مثل: دركي أو شرطي، أو قاضي التحقيق أو مدير ذو مؤسسة ما، للمحضر قيمة قانونية، ولهذا لا بد أن يحمل توقيعاً محدداً، وهذا ينطبق على جميع الأشخاص ومنهم الشهود والخصوم."¹

التعريف الثاني: " هو وثيقة إدارية تكتسي طابع المستند القانوني الحائز على قوة الإثبات، إذ يتم بموجبه إثبات حادث أو معاينة واقعة أو التصريح بالشروع في إنجاز أعمال أو الانتهاء منها... ويشكل المحضر مرجعاً أساسياً فيما يتعلق بالموضوع الخصوصي الذي يتضمنه."²

التعريف الثالث: " وهو وثيقة إدارية رسمية وسرد كتابي لما قام به المحرر ، ومن خلالها يروي عون الدولة ما رأى، ماسمع ، أو عاينه ، وينقل الوقائع أو التصريحات ألى رؤسائه الإداريين أو الجهة التي طلبته دون ابداء رأي بشأنها " .

والقاعدة ان المحضر يحزر بطلب من السلطة الادارية والقضائية ومحرر المحضر شخص ذو صلاحيات أو وظيفة محددة مثل الدركي ، قاضي التحقيق... ، ويدون المحضر كافة المعلومات المتعلقة بالمسألة أو الحدث، مع مراعاة الإيجاز و الدقة في سرد الوقائع والحياد التام في عرض الأفكار أو المشاهدات، لذلك يتطلب تحرير المحضر حيازة مؤهلات خاصة تمكن المحرر من التعبير عما سمع أو شاهد بعبارات وجيزة ومستوفية للغرض، بحيث لا يخل بالمعنى ولا يتغاضى أو يهمل ذكر مسائل ذات أهمية ، وهناك من يعتبر المحضر بمثابة " جهاز مسجل إنساني"³ .

- جهاز إنساني لأنه يسجل كل شيء

- إنساني ، لأنه لا يقيد إلا مايعتبره مهما ومفيدا وذي علاقة بالموضوع

¹ - المعهد الوطني المتخصص في التسيير بشار، مذكرات ودروس في التحرير الإداري، 1992 - 1995.

² - محمد باهي، المبادئ و الأسس العلمية للتحرير الإداري، مطبعة النجاح الجديدة.

³ - المرجع نفسه ، المعهد الوطني المتخصص في التسيير بشار، مذكرات ودروس في التحرير الإداري، 1992 - 1995.

ب- شروط تحرير المحضر:

على محرر المحاضر أن يحرص على تحقيق الشروط الآتية في أي محضر يحضره:⁴

- تقييد مكان ، تاريخ وساعة انعقاد الاجتماع أو حدوث الواقعة
- الإشارة إلى اسم وصفة الحاضرين والغائبين
- ذكر إسم وصفة رئيس الجلسة وجوبا
- تحديد جدول الأعمال.
- سرد تفاصيل الحدث كما وقعت /.... (بلا زيادة ولا نقصان وبأمانة وعدل، و نزاهة).
- الالتزام بأقصى قدر من الموضوعية والتمحيص.
- تحري أكبر درجة من الدقة في استعمال الألفاظ والمصطلحات وتركيب العبارات.
- نقل الحدث بأمانة وعدل ونزاهة (توخي الموضوعية).

ج - أنواع المحاضر:

ثمة نوعان رئيسيان من المحاضر:⁵

- المحاضر المتعلقة بالشؤون الخاصة، مثل: محضر مباحثات أو مداولات مجلس الإدارة، محضر جمعية عامة للمساهمين، محضر التحكيم بين مؤسستين، ومحضر الإجراءات التأديبية ... الخ.
 - المحاضر المتعلقة بالشؤون العمومية، مثل: ضبط مخالفة لقانون ما، محضر التحقيق والذي يشرف على تحريره قاضي التحقيق.
- وتختلف صياغة المحاضر باختلاف أهدافها وإن اتحدت جميعها في الطبيعة القانونية والأهمية الإدارية، ومن بين أهم أنواع المحاضر نذكر⁶:

⁴ Le Guérinel, Pierre.- **La note administrative - Catégories A et B.**- Paris : La Documentation Française, 2003.-

⁵ - Gandouin, Jacques.- **Correspondance et rédaction administratives.**- Paris : Armand Colin, 1998.- p 375 .

⁶ Le Guérinel, Pierre.- **La note administrative - Catégories A et B.**- Paris : La Documentation Française, 2003.- p 174

✓ محضر الاجتماع

يحرر فيه مجريات الاجتماع و القرارات أو التوصيات التي تم التوصل إليها، على أن يراعي المحرر تدوين التدخلات و التعقيبات و المواقف بصيغة العموم (تجنب التشخيص)، ويقع عليه كافة المشاركين في الاجتماع، لاسيما إذا تعلق الأمر بمداومات تفضي إلى اتخاذ قرارات.

✓ محضر التنصيب

يثبت بموجبه شروع الموظف الجديد(أو الموظف الذي تمت ترقيته إلى رتبة أعلى) في عمله بشكل رسمي، ويمثل تاريخ التنصيب المسجل على المحضر بداية علاقة العمل بين الموظف والإدارة أو المؤسسة، بكل ما يستتبع ذلك من حقوق والتزامات؛ يوقع على المحضر الموظف المعني والرئيس الإداري الحائز على سلطة التعيين.

✓ محضر المعاينة

يحرر من طرف الموظف العمومي المكلف قانونيا بذلك، أي أن تكون المعاينة موضوع المحضر مندرجة ضمن صلاحياته القانونية أو بتكليف من الرئيس الإداري المخول له هذه الصلاحيات، على أن يتولى الموقع على المحضر عملية المعاينة بنفسه

د- عناصر المحضر

يتضمن المحضر عناصر شكلية و أخرى موضوعية⁷:

- العناصر الشكلية تتمثل في محددات الهوية الإدارية كما يبينها في مقطع الرسالة⁸:
 - الرأسية
 - الطابع
 - الرقم التسلسلي وفقا للترتيب المعتمد في سجل المداومات

⁷ -Delval, Francine.- **La lettre administrative - Formation continue.**- Paris : La Documentation Française,1996.- p.75.

⁸ - Ferrandis, Yolande.- **La rédaction administrative en pratique.**- Paris : Editions d'organisation, p 2000.- 208.

- عنوان المحضر، و يكتب في وسط الصفحة على النحو التالي:

محضر اجتماع اللجنة (أو الجمعية أو المجلس.....)
محضر تنصيب
محضر معاينة

- العناصر الموضوعية تختلف باختلاف نوع المحضر⁹:

- محضر الاجتماع يتشكل من المحاور الأساسية الثلاثة موضوع المحضر:

- أ- التقديم: يسجل فيه وجوبا وبالأحرف تاريخ ومكان الاجتماع وتوقيت بداية الجلسة، اسم رئيس الجلسة و صفت، أسماء و صفات الحضور وأسماء و صفات المتغيبين، ويتبع ذلك بجدول الأعمال (قائمة القضايا المطروحة للنقاش والتداول)
- ب- العرض: يتعلق بمجريات الاجتماع حيث يورد المحرر المناقشات بشكل موجز والقرارات المتخذة و التحفظات إن وجدت.
- ت- الخاتمة: تسجل فيها الملاحظات الختامية و ظروف و وقت انتهاء الجلسة.

⁹ - Gandouin, Jacques.- **Correspondance et rédaction administratives**.- Paris : Armand Colin, p 1998.- 375

- محضر التنصيب يتضمن العناصر المتعلقة بعملية تنصيب الموظف في منصب عمله الجديد من خلال ذكر¹⁰ :
 - أ- تاريخ التنصيب بالأحرف؛
 - ب- اسم و صفة القائم بالتنصيب(الرئيس الإداري الحائز على سلطة التعيين)
 - ج- اسم الموظف ورتبته أو وظيفته وتصنيف المنصب
 - د- تاريخ بدء السريان والذي لا يختلف عادة عن تاريخ المحضر
 - هـ- الإشارة إلى المستند القانوني (قرار أو مقرر التعيين)
 - و- الصيغة الختامية التي تفيد حضور المعني شخصيا وتوقيعه على المحضر
 - ز- توقيع المعني على يمين الصفحة والرئيس الإداري جهة اليسار
 - ح- تعيين وجهة نسخ المحضر (مفتشية الوظيف العمومي، الوصاية، ملف المعني...).

- محضر المعاينة يتضمن العناصر التالية¹¹ :

- أ- تاريخ ومكان المعاينة؛
- ب- الاسم و الصفة القانونية للمعائن؛
- ج- المرجعية القانونية لعملية المعاينة؛
- د- موضوع المعاينة (الواقعة، الحدث، المخالفة...)
- هـ- الصيغة الختامية المتضمنة اقتراح التدابير أو الإحالة إلى جهة معينة
- و- توقيع و ختم المحرر
- ز- وجهة النسخ الإضافية للمحضر.

¹⁰ Epinette, Françoise.- **Concours administratifs : la lettre administrative.**- Paris : Vuibert, 2005.- 125

¹¹ - Lescop, Jean-Yves ; Traiteur, Annie.- **La rédaction administrative.**- Paris : CDFA, 1996.- p 34

هـ- شكله¹²

✓ المدخل: ويحتوي على البيانات التالية: الدمغة، الطابع، العنوان وهو عبارة عن ذكر كلمة محضر في الوسط مع بيان نوعه ، ثم التاريخ اسم ولقب المحرر صفته ثم الإمضاء

والجدير بالذكر أن المحضر يكون مطبوعا سلفا وما على المحرر إلا أن يدون الشيء المطلوب منه.

✓ المعالجة : وتعرض فيها تفاصيل الحدث ويحرر المحضر دائما في الجمع المتكلم ، ويبتدئ بكتابة التاريخ بالأحرف لا بالأرقام مثلا : في الثاني جانفي من سنة أربعة وتسعين وألف وعلى الساعة التاسعة صباحا....

ج. الخاتمة : وتتعلق باتخاذ القرارات المتخذة أو الإجراءات المزمع اتخاذها

د - عبارة الاختتام : وتكون في الغالب جملة يشير بها كاتب المحضر إلى انتهاء العملية التي استدعت تحرير المحضر مثل : لقد حررنا هذا المحضر طبقا للإجراءات المعمول بها .

¹² Leroux, Martine ; Stanek, Danielle ; CDFA.- **La lettre administrative.**- Paris : CDFA, 1996.- 60 p.

و- نماذج المحاضر

✓ نموذج محضر تنصيب

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

(الإدارة المستخدمة)

محضر تنصيب

عام..... و في يوم من شهرنحن (ذكر السلطة المعنية)،
نصبنا السيد(ة) في مهامه، بصفته وذلك بناء على القرار
(أو المقرر) رقم المؤرخ في الصادر عن.....
المتضمن تعيين المعني (ة) في الرتبة (أو الوظيفة) المذكورة أعلاه.
وإثباتا لذلك حررنا هذا المحضر وأمضيناه مع المعني بالأمر في اليوم و الشهر و
السنة المذكورين أعلاه.

السلطة المعنية

المعني (ة) بالأمر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة.....

مديرية.....

.....

رقم.....

محضر اجتماع

عام و في يوم من شهر انعقد اجتماع على الساعة

..... بمقر مديرية تحت رئاسة السيد.....

الحاضرون.....؛؛؛

الغائبون بعذر.....؛؛؛

الغائبون بدون عذر.....؛؛؛

جدول الأعمال (1):

(2)

افتتح الاجتماع بكلمة ترحيبية من طرف السيد.....

بصفته و بعد استعراضه لوضعية تم فتح

النقاش الذي ركز على.....

-استعراض وجيز للتدخلات

-حوصلة النتائج المتوصل إليها.

ورفعت الجلسة على الساعة.....

حرب يوم.....

التوقعات

¹³- المعهد الوطني المتخصص في التسيير بشار، مذكرات ودروس في التحرير الإداري، 1992 - 1995.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التكوين المهني والتمهين
مدير التكوين المهني والتمهين
معهد التكوين المهني
رقم: 10 م ت م. ب/08

محضر اجتماع

...../

في من سنة
على الساعة عقد اجتماع بقاعة في
تحت رئاسة السيد:
الحاضرون:،، (ذكر الاسم واللقب والصفة).

جدول الأعمال:
النقاط المدرجة للنقاش في الاجتماع.

افتتاح الجلسة: كلمة ترحيبية، التذكير بجدول الأعمال وتقرير عرض إحالة الكلمة إلى المدخلين.

.....
المناقشة والتدخلات ... العرض
النتائج المتوصل إليها.

اختتام الجلسة: إعلان الرئيس عن (رفع أو تخلف الجلسة أو إنهائها) بالساعة والتاريخ.

التوقيع

2 - البرقية

أ- تعريف البرقية:

البرقية رسالة ترسل بواسطة البريد بسرعة البرق، من مكتب بريد إلى آخر، وهي وثيقة مختصرة واضحة المعنى، وترسل بطريقة مستعجلة، وسريعة لتوصيل أخبار هامة بشكل عاجل سواء كانت حسنة أو سيئة أو سرية ...

ب- أنواع البرقية:

✓ البرقية العادية:

هي التي تستعمل بين الأفراد فيما بينهم أو بين الأفراد، والإدارات، وترسل دائما عن طرق مصالح البريد تحت رقابة عون من هذه المصالح، بحيث تحمل المعلومات التالية: رقم الإرسال، ساعة و تاريخ الإرسال، عدد الكلمات، المصدر، ملاحظات المصلحة.

✓ البرقية الرسمية :

تعريف البرقية الرسمية:

عبارة عن وسيلة من وسائل الاتصال الحديثة، ورسالة مختصرة موجزة للغاية يتم إرسالها عن طريق أجهزة البرق، والغرض منها توصيل بعض المعلومات للمرسل إليه بطريقة سريعة، فالبرقية تصل إليه في بضع ساعات، بينما يستغرق وصول الرسالة العادية أياما عن طريق البريد. قد يكون مضمون البرقية إستدعاء، دعوة أو أحد الرسائل الادارية على وجه السرعة، هي من الوثائق الرسمية الإدارية تتعامل بها الإدارات، والمؤسسات لإخبار أو لعرض موجز لقضية هامة، ومستعجلة، نتيجة سرعة البث في القضايا المستعجلة بين الإدارة، والأشخاص

العاديين أو المعنويين، والخواص للإفادة بمعلومات مستعجلة، وذلك بأسلوب وجيز، ودقيق، وواضح.

✓ الهدف من تحرير برقية الإرسال:

تستعمل البرقية الرسمية في حالة الاستعجال فقط، لإعطاء تعليمات أو الحصول على معلومات أو الأمر بتنفيذ مأمورية محددة. وقد توجه إلى رئيس إداري أو مرؤوس أو لزميل... الخ.

ج - مميزات البرقية:

تتميز البرقية الرسمية بالاختصار والايجاز، وذلك الارتفاع تكاليف إرسالها، وهذه التكاليف تحسب على أساس الكلمة الواحدة، فكل كلمة مكتوبة تؤدي عنها قيمة محددة، وينبغي أن لا يخل هذا الايجاز بوضوح البرقية.

ويشترط فيها أن تكتب على ورقة رسمية يقدمها مكتب البريد، والبرق، والهاتف للمرسل، وعلى المرسل أن يملأ البيانات المطلوبة ثم يكتب مضمون البرقية ثم يوقع، وفي العادة لا يكتب المرسل عنوانه في صلب البرقية التي ترسل.

وتختلف موضوعات البرقية باختلاف المناسبات، فهناك برقية إدارية، برقية تهنئة بالنجاح، وهناك برقية تعزية بوفاء، أو برقية تجارية... وغيرها.

د - أسلوب تحرير البرقية:

يكتب نص البرقية بأسلوب برقي كما ينبغي أن ينحصر في الكلمات الضرورية لفهم المضمون مع حذف عبارة النداء المجاملة، وإضافة كلمة قف عند الانتهاء من كل جملة مفيدة في الأخير تختم بعبارة قف وانتهى.

يجب ذكر صفة المرسل، واسمه، ولقبه، وختم الإدارة مع الامضاء. يتم تحويلها، وإرسالها بواسطة جهاز الالسلكي للإرسال والاستقبال تتكفل به مديرية المواصلات السلوكية واللاسلكية. أما البرقية التي ترسلها مصالح البريد فتتميز ب: رقم الإرسال، تاريخ وساعة الإرسال، عدد الكلمات، المصدر، ملاحظات المصلحة.

✓ التقديم المادي (الشكل) للبرقية الرسمية:

تشتمل البرقية الرسمية على العناصر التالية:

الدمغة.

رقم التسجيل.

المكان والتاريخ.

عنوان البرقية الرسمية.

بيان المرسل والمرسل إليه (ويكونان في الجهة اليمنى).

الموضوع.

المرجع عند الاقتضاء.

الإمضاء مع ذكر صفة المرسل، واسمه، ولقبه، وختم الإدارة.

3 - جدول الإرسال:

تستعمل الإدارة العمومية كذلك وثائق إدارية من نوع خاص الغرض منها تحويل الوثائق، والملفات سواء لمصالحها الداخلية أو للإدارات العمومية الخارجية أو حتى للأشخاص.

أ- تعريف جدول الإرسال:

جدول الإرسال أو حافظة الإرسال أو ورقة الإرسال، وهو وثيقة تلخيصية تستعمل من طرف الإدارة العمومية قصد نقل وثائق إدارية رسمية أو خاصة بأشخاص معينين من مصلحة إدارية إلى مصلحة إدارية أخرى، ويهدف أساساً إلى الاحتفاظ بسند قانوني يثبت انتقال، وتسليم تلك الوثائق والمستندات إلى المرسل إليه، بحيث يتم التأشير بالاستلام على النسخة الإضافية للجدول من طرف هذا الأخير، قبل أن يسترجعها المرسل.

وجداول الإرسال أداة ملائم للمحافظة على أثر الإرسال، ويمكن طلب الإشعار بالاستلام فور وصول الوثائق المرفقة به بواسطة إعادة النسخة الثانية موقع عليها من طرف العون الإداري

الذي تسلم الوثائق مع وضع ختم الإدارة، وتاريخ الاستلام ورقم التسجيل، قصد التأكد من ثبوت استلامها من قبل المرسل إليه.

ولا تخضع كل جداول الإرسال إلى شرط الإشعار بالاستلام إلا في حالة إرسال وثائق هامة تتطلب التأكيد من ثبوت استلامها من طرف المرسل إليه، وفي هذه الحالة يحرر جدول الإرسال في ثلاث نسخ: النسخة الأولى تبقى في حافظة البريد الصادر، أما النسختين الثانية، والثالثة فترسل مع الوثائق أو الملفات المرسلة شريطة إعادة إحدى النسختين إلى المرسل مع ملاحظة الإشعار بالاستلام المذكور أعلاه.

ب - أهمية جدول الارسال:

تتمثل أهمية جدول الارسال فيما يلي:

- ✓ يوحى بنظامية التعامل بين مختلف الإدارات، فروع، وأقسام الادارة الواحدة؛
- ✓ يؤكد على عملية التنسيق، والتعاون بين مختلف الإدارات، دوائر، وأقسام الإدارة الواحدة؛
- ✓ يحدد المسؤوليات، ويحمي كل الأطراف المتعاملة به..

ج - التقديم الشكلي لجدول الإرسال:

من حيث الشكل فإن جدول الإرسال يتضمن العناصر الآتية:

- الدمغة: وهي شعار الدولة، والطابع، وعنوان الإدارة أو المؤسسة.
- رقم تسجيل الإرسال في البريد الصادر.
- بيان المرسل: والذي يذكر به صفة المرسل.

- بيان المرسل إليه: يذكر فيه صفة المرسل إليه إذا كان شخصا معنويا، أو اسمه، ولقبه، وعنوانه الإداري إذا كان شخصا طبيعيا.
- عنوان الوثيقة (جدول الإرسال) يدون في وسط الورقة وبشكل بارز.
- مضمون جدول الإرسال: ويتكون من ثلاثة أعمدة على النحو التالي:

العمود الأول:

ويخصص لتعيين نوع الوثائق المدرجة في الجدول مع تمهيد لها بذكر إحدى العبارات الآتية

:

- تجدون طي هذا الإرسال.

- تجدون طيه.

- تجدون رفقة هذا الإرسال.

- تجدون رفقته.

العمود الثاني:

ويخصص لبيان عدد الوثائق المرسلة، حيث يذكر أمام كل وثيقة عددها.

العمود الثالث :

مخصص للملاحظات حيث أن جدول الإرسال لا بد أن يحتوي لزوما على إشارة تمكن المرسل إليه من معرفة السبب الذي أدى إلى إرسال الوثائق المشار إليها في العمود الأول المخصص لبيان نوع الوثائق .

ولهذا فإنه ينبغي على المحرر الإداري أن يوضح في العمود الثالث المخصص للملاحظات،

هدف الإرسال، وذلك باستعمال عبارات مختلفة حسب طبيعة الوثائق، ونذكر منها ما يلي:

- للاطلاع
- للإعلام
- لكل غاية مفيدة
- للإمضاء
- للاختصاص
- للتنفيذ
- للدراسة وابدءا الرأي...الخ.

ويسجل العدد الكلي للوثائق المرفقة أسفل الجدول بمحاذاة عبارة: المجموع، ويستحسن عدم ترك أي فراغ أو بياض داخل الجدول يسمح بإضافة بيانات أخرى، وينبغي تجنب أي شطب أو كتابة غامضة أو تداخل، وكل ما من شأنه أن يخل بخاصية الاثبات القانوني لهذه الوثيقة. يتبع هذا الجدول بتسجيل المعلومات المتعلقة بمصدر الارسال:

- الصفة الوظيفية للموقع؛
- الاسم الشخصي والتوقيع؛
- ختم المصلحة.

وفي حالة تعدد المرسل إليهم يسجل هؤلاء في نهاية الورقة على اليمين تحت عنوان: نسخة (أو نسخ) موجهة إلى... كما هو الشأن في الرسالة الإدارية. ويفترض أن يسلم جدول الارسال، والوثائق المرفقة يدا بيد إلى المرسل إليه إلا إذا تعذر ذلك لبعد المسافة بين المتراسلين أو حدوث طارئ يتطلب الارسال عبر البريد، في هذه الحالة يتوجب على المرسل الحرص على استرجاع النسخة الاضافية لجدول الارسال مؤشرا عليها بالاستلام. تحفظ النسخ الاضافية لجدول الارسال في حافظات خاصة وفق الترتيب التسلسلي المدون في سجلات البريد الصادر، وذلك بغية استعمالها كوسائل إثبات عند الحاجة.

5- الاستدعاء والدعوة:

أ- الاستدعاء:

قد يحدث و أن تحتاج الإدارة العمومية إلى مقابلة شخص ما بوصفه فردا أو ممثلا عن هيئة ما لأي سبب كان ، لهذا الغرض تقوم بإرسال استدعاء له .

✓ تعريف الاستدعاء:

هو مراسلة إدارية بسيطة تستعمل لغرض واحد وهو طلب حضور الأشخاص إلى مقرات العمل أو الاجتماع في مكان معين، أو طلب حضورهم مصحوبين بوثائق لاستكمال ملفات أو المشاركة في عمليات معينة، مثل إجراء مسابقات أو امتحانات أو عمليات تكوينية (ملتقيات، أيام دراسية وندوات تربوية ...).

بما أن الاستدعاء رسالة إدارية فهو يخضع لنفس شروط التحرير الإداري الموضوعية والشكلية، وقد يكون الاستدعاء فرديا وهنا يمكن أن يتخذ شكل الرسالة الإدارية (ذات طابع رسمي او شخصي)، وقد يكون الاستدعاء جماعيا، وهنا يتخذ شكل الاعلان.

✓ التقديم المادي (الشكل) للاستدعاء:

لقد جرت العادة عند توجيه استدعاءات للأشخاص أن يكون شكلها في قالب يتوافق، وشكل الرسالة الإدارية بجميع عناصرها، مع إضافة كل من: تاريخ، وساعة، ومكان انعقاد الاجتماع، وموضوعه، أو جدول أعماله في نص الاستدعاء، ويرسل الاستدعاء إلى المعني داخل غلاف مغلق أو في شكل مطوية.

ب - الدعوة:

✓ تعريف الدعوة:

هي رسالة إدارية يغلب عليها الطابع الشخصي، وهي طلب حضور شخص معنوي أو طبيعي لاجتماع معين أو جلسة عمل أو نشاط من الأنشطة العلمية أو الأدبية أو الثقافية أو الرياضية أو الفنية ... الخ، قصد المشاركة أو التشريف.

ولقد نصت إحدى مواد قانون البلدية على أن المجلس الشعبي البلدي يجتمع عند الضرورة لدراسة قضايا مستعجلة في دورات استثنائية، بدعوة يوجهها رئيس المجلس لكل عضو فيه. وعلى هذا الأساس فإن المشرع قد إختار صيغة "الدعوة" بدل " الاستدعاء" عند طلب حضور العضو البلدي للاجتماع، على اعتبار صيغة الدعوة مهذبة أكثر من صيغة الاستدعاء.

✓ التقديم الشكلي للدعوة:

ويتضمن العناصر التالية:

- الدمغة.
- رقم التسجيل.
- المرسل.
- المرسل إليه.
- الموضوع دعوة.
- نص الدعوة.
- المكان والتاريخ.
- الإمضاء.

ج - الفرق بين الاستدعاء والدعوة:

نصت إحدى مواد قانون البلدية على أن المجلس الشعبي البلدي يجتمع عند الضرورة لدراسة قضايا مستعجلة في دورات استثنائية بـ "دعوة" يوجهها رئيس المجلس لكل عضو فيه. وعلى هذا الأساس فإن المشرع قد إختار صيغة "الدعوة" بدل "الاستدعاء" عند طلب حضور العضو البلدي لاجتماع، على اعتبار صيغة الدعوة مهذبة أكثر من صيغة الاستدعاء. يستعمل الاستدعاء عند استدعاء الأشخاص للحضور شخصيا لاستلام أشياء، كالطرود البريدية أو الوثائق، كجواز السفر... الخ، أو سماع أقوالهم، كاستدعائهم لدى محافظ الشرطة أو فرقة الدرك الوطني... الخ

أما بخصوص صيغة المجاملة التي تختتم بها الدعوة فإن صياغتها تكون إما:

- تقبلوا مني السيد الفاضل فائق الاحترام والتقدير.
 - تقبلوا مني زميلي المحترم فائق التقدير والشكر.
- وذلك حسب طبيعة العلاقة التي تربط صاحب الدعوة بالمدعو.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية :

دائرة :

بلدية :

رقم : ... /

إلى السيد :

استدعاء

يشرفني أن أطلب منكم الحضور إلى مقر البلدية ، قسم شرطة العمران فور استلامكم هذا الاستدعاء ، مصحوبين بالمخطط الوصفي لمنزلك ورخصة بنائه.
تقبلوا مني السيد المحترم فائق التقدير.

ب في

.....

ع/ رئيس المجلس الشعبي البلدي

رئيس قسم شرطة العمران

الاسم الشخصي

الختم

والتوقيع

6- الإعلان

أ- تعريف الإعلان:

هو وثيقة إدارية مؤقتة تصدرها الإدارة من حين لآخر باعتبارها وسيلة من وسائل الإعلام والتبليغ الداخلي.

ب- الهدف من تحرير الإعلان:

تلجأ الإدارة إلى تحرير الإعلانات من أجل تبليغ، وإعلام الموظفين العاملين، بخصوص قضايا وانشغلات تهمهم في الحين، سواء تعلق الأمر بالانشغلات، والممارسات المهنية، أو بقضايا ذات عالقة بحالة الموظف الإدارية، قصد تسويتها أو المطالبة بتنفيذ أمر ما، أو بخصوص إعلامهم للمشاركة في الامتحانات أو المسابقات أو التدريبات التي تهمهم، وذلك قصد الاستعداد لها، وتقديم رغباتهم بشأنها

ج- كيفية تبليغ الإعلان:

تلصق الإعلانات في مكان مخصص لها، وفي المكان الذي تتواجد فيه الفئة المعنية، كقاعة للأساتذة إذا كان الاعلان يهم الأساتذة، وعلى لوح الإعلانات في المؤسسة إذا كان الإعلان يهم الجميع.

يمكن أن نسجل الإعلانات على لوح الملصقات الذي تخصصه الإدارة لذلك، أو تدون في سجل خاص يفتح لهذا الغرض يمرر على الموظفين للإطلاع على محتوياته، والتوقيع عليها.

من ضمن الإعلانات نجد أيضا تلك الإعلانات التي نشاهدها يوميا في الأماكن العمومية الخاصة بالنشر، والتبليغ، أو تلك التي نطالعها في الصحف اليومية، أو اللوحات الإشهارية أو على ملصقات المباني، والساحات العمومية، كالإعلان عن مناقصة أو مزيدة أو المشاركة في مسابقة أو امتحان مهني... الخ.

د - التقديم المادي (الشكل) للإعلان:

تتضمن الإعلانات الصادرة من إدارة عمومية العناصر التالية:

- الدمغة: شعار الدولة مع الطابع أي اسم الإدارة التي أصدرت الإعلان.
- رقم التسجيل.
- عنوان الوثيقة: إعلان بخط بارز، وقد يكون متبوعا بالموضوع مثال: إعلان متعلق ب...
● مضمون الإعلان: ويكون مختصرا واضحا، و دقيقا.
- تاريخ ومكان إصداره.
- توقيعه من طرف السلطة أو الهيئة أو المسؤول الإداري المعني بذلك.

7- عرض حال

عرض الحال هو وثيقة إعلامية تهدف إلى إبلاغ الرئيس الإداري و إحاطته علما بحادث أو واقعة أو مجريات مهمة عمل أو اجتماع...، يتحرى محرره نقل الواقع و سرد الحوادث كما حدثت بالضبط و بشكل مفصل يتيح للرئيس معرفة الحقيقة بكل أبعادها، و في الوقت المناسب، أي قبل فوات الأوان. المبادرة بتحرير هذه الوثيقة تكون إما تلقائية، بحيث يتولى المحرر كتابتها بمجرد حصول الحادث أو الواقعة أو ما يدعو إلى تحرير عرض حال، أو بأمر من الرئيس الإداري، و في كلا الحالتين ينبغي على المحرر التزام الحياد قدر الإمكان و عرض الحالة بدون إبداء رأيه الشخصي.

و يتميز عرض حال الاجتماع عن محضر الاجتماع بكون الأول أكثر تفصيلا بحيث يسجل مجريات الاجتماع بشكل مفصل خلافا للمحضر بغية الحفاظ على آثار مكتوبة للنقاشات أو المداولات، بينما يهدف المحضر أساسا إلى تشكيل دعامة قانونية و مرجعية للقرارات المتخذة¹⁴.

14- المعهد الوطني المتخصص في التسيير بشار، مذكرات ودروس في التحرير الإداري، 1992 - 1995.

أ - خصائص عرض الحال¹⁵

يتميز عرض الحال بالخصائص التالية:

- هو وثيقة إعلامية تهدف إلى إعطاء صورة صادقة عن الحدث، الواقعة أو الاجتماع؛
- يوجه إلى الرئيس الإداري بهدف إطلاعهم على وقائع ذات علاقة بصلاحياته أو نطاق إشرافه؛
- يسمح للرئيس الإداري بالإلمام بالمعطيات اللازمة لاتخاذ قراراته؛
- يستخدم عرض الحال كوسيلة للحفاظ على آثار كتابية عن الحوادث أو الوقائع موضوع الاهتمام؛
- يحرر عرض الحال بشكل مفصل و يراعي محرره الحياد التام.

ب - عناصر ومحتويات عرض الحال¹⁶

شأنه شأن الوثائق الإدارية الأخرى، لاسيما المحضر، يتضمن عرض الحال العناصر الشكلية المحددة لهوية الإدارة أو المؤسسة، طبيعة الوثيقة و موضوعها، و الشخص الموجهة إليه، على النحو التالي:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
الطابع
الرقم التسلسلي
عرض حال
إلى السيد.....
حول (أو بخصوص).....

15 Epinette, Françoise.- *Concours administratifs : la lettre administrative.*- Paris : Vuibert, 2005.- 125 p.-

16 Gandouin, Jacques.- *Correspondance et rédaction administratives.*- Paris : Armand Colin, 1998.- 375 p.-

يتضمن عرض الحال، بالإضافة إلى ذلك، عناصر موضوعية تشكل صلب الوثيقة، ويحرر بنفس طريقة وأسلوب التقرير غير أنه لا يتضمن توصيات أو مقترحات أو آراء شخصية، بل يكتفي محرره بسرد الواقع فقط.

يتشكل نص عرض الحال من الأجزاء التالية:

- التقديم: يشير التقديم إلى تاريخ ومكان الحدث أو الاجتماع تمهيدا لتناول تفاصيل الموضوع؛
- العرض: يستعرض المحرر الوقائع و الأحداث بالتفصيل مراعيًا الدقة في الوصف والموضوعية التامة في العرض؛
- الخاتمة: تخصص خاتمة العرض لذكر القرارات المتخذة في الاجتماع أو النتائج و الآثار المتمخضة عن الحدث أو الواقعة.
- يدون مكان وتاريخ تحرير عرض الحال في ختام الوثيقة وتسجل الصفة الوظيفية والاسم الشخصي للموقع.

نموذج من عرض حال

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

البيـض في

وزارة الداخلية والجماعات المحلية
ولاية البيـض
الأمانة العامة
رقم:

عرض حال تقييم منحزات البرنامج للتنمية لولاية البيـض

في إطار تقييم عملية تنفيذ برنامج التنمية لولاية البيـض
بشرفني أن أقدم لكم عرضا شاملا للمشاريع المنجزة والتي هي في طور الانجاز
وكذا المبرحة للانجاز وذلك في الميدان التالية:

- أولاً: الميدان الفلاحي.....
.....
ثانياً: الميدان الصناعي
.....
ثالثاً: الميدان الاجتماعي
.....
رابعاً: الميدان الثقافي
.....

حرر بالبيـض في.....
التوقيع

¹⁷- المعهد الوطني التخصص في التسيير الاداري ، مذكرات ودروس في التحرير الاداري 1992-1995م.