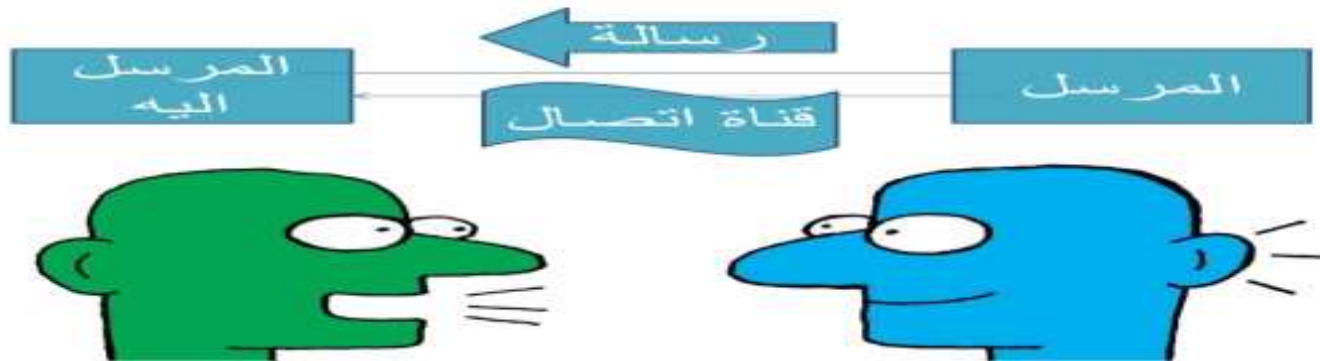




: عناصر الاتصال



مدخل للتحرير الاداري

تمهيد:

رغم تطور وسائل الاتصال من هاتف، فاكس، انترنت وغيرها، تبقى المراسلات الإدارية متداولة ولا يمكن الاستغناء عنها، لكونها أداة فعالة للمحافظة على الأثر المكتوب، ودليل إثبات ووسيلة مؤكدة لا يمكن تجاهلها والتراجع عن مضمونها.

عند قراءة الوثائق الإدارية نلاحظ هناك وحدة في التعبير وتجانسا في الأسلوب يميزها عن المراسلة الخاصة والتجارية وعن النصوص الأدبية بما يعطيها صبغة الرسمية حيث تستعمل أسلوب واضح وبسيط؛ حيث أن احترام القواعد والأسس المتعلقة بالتحرير الإداري يؤدي إلى التوصل بسهولة إلى المعلومات والأفكار المراد تبليغها دون أي غموض. لذا لابد على المحرر الإداري وخاصة المحرر المبتدئ أن يجتهد في تحسين مستواه وانتهاج أسلوب دقيق مبني على أسس متينة في مجال التحرير الإداري.



التحرير الاداري

تمهيد:

رغم تطور وسائل الاتصال من هاتف، فاكس، انترنت وغيرها، تبقى المراسلات الإدارية متداولة ولا يمكن الاستغناء عنها، لكونها أداة فعالة للمحافظة على الأثر المكتوب، ودليل إثبات ووسيلة مؤكدة لا يمكن تجاهلها والتراجع عن مضمونها.

عند قراءة الوثائق الإدارية نلاحظ هناك وحدة في التعبير وتجانسا في الأسلوب يميزها عن المراسلة الخاصة والتجارية وعن النصوص الأدبية بما يعطيها صبغة الرسمية حيث تستعمل أسلوب واضح وبسيط؛ حيث أن احترام القواعد والأسس المتعلقة بالتحرير الإداري يؤدي إلى التوصل بسهولة إلى المعلومات والأفكار المراد تبليغها دون أي غموض. لذا لابد على المحرر الإداري وخاصة المحرر المبتدئ أن يجتهد في تحسين مستواه وانتهاج أسلوب دقيق مبني على أسس متينة في مجال التحرير الإداري.





مفهوم التحرير الإداري

التحرير الإداري مجموعة من الوثائق التي تكتبها الإدارة بواسطة موظفيها وتستخدمها كوسيلة اتصال بغيرها من المصالح الإدارية، والوثائق الإدارية أوراق رسمية وأن الكتابة هي أقوى الأدلة في الإثبات والتحرير الإداري هو مجموعة من المراسلات العقود والوثائق الإدارية، تحرر وترسل إلى المصالح العمومية أو إلى الأشخاص الطبيعيين، في شكل رسائل أو جداول إرسال رقيات أو مذكرات أو مناشير أو تقارير أو محاضر ... الخ، ويتطلب في التحرير الإداري بصفة عامة:

- الوضوح في التعبير عن الأفكار.
- التنسيق المنطقي للمعاني والاستدلالات.
- الأسلوب الصحيح والدقيق في التحرير.

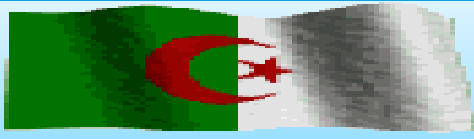
يمكن حصر هذه المحررات الإدارية فيما يلي:

المراسلات: تلجأ إليها الإدارة عندما تريد التعامل أو الاتصال أو المخاطبة كالرسالة، والإعلان والمذكرة والبلاغ البرقية، والاستدعاءالخ

الوثائق: تتعلق بأحداث الإدارية ونشاطها وهي تُعرف بوثائق السرد الإدارية كالتقرير وعرض حال والمحضر.

النصوص: تعتبر وسيلة من وسائل تعتمد عليها الإدارة أثناء ممارسة نشاطها القانوني تجاه الأشخاص (كالمرسوم، القرار المقرر).

بالنسبة لأهمية التحرير الإداري فتكمن في إمكانية توثيق العمليات الإدارية والحفاظ على آثار يتسنى استخدامها عند الحاجة كوسائل إثبات قانونية أو كأسس مرجعية للنشاط الإداري، وهي وسيلة لنقل المعلومات الإدارية.



شروط التحرير الإداري

أولاً- المضمون:

الأسلوب وخصائصه: لا يعتبر الأسلوب الإداري أسلوباً خاصاً، لأن اللغة التي تستعملها الإدارة ليست لغاً مميزة، فهي تستعمل مجموعة من الكلمات والعبارات المتداولة التي ينبغي على المحرر الإداري استعمالها للتعبير عن أفكاره حتى يفهمه الغير بسهولة. لأنه قد يحدث أن الإدارة تستخدم في المراسلات الإدارية بعض العبارات والصيغ أو الجمل التي تراها ضرورية نظراً لنوعية العمل الإداري.

الوضوح: ينبغي على المحرر الإداري أن يعمل على أن تكون المراسلة الإدارية المحررة واضحة ومفهومة من طرف المرسل إليه.

البساطة: هي أن يستعمل المحرر الإداري في المراسلة الإدارية مصطلحات فنية بسيطة وواضحة، وأن يتجنب التكلف والغموض لكي يضمن تبليغ المضمون، إلا إذا كان الموضوع يتطلب عبارات فنية متخصصة.

المجاملة: خاصية من خصائص الأسلوب الإداري وشكلاً من أشكال الاحترام ويجب استعمال كلمات لطيفة ومهذبة. مثلاً: يؤسفني ... لا يمكنني في الحال ... يبدو لي من غير الملائم ...



شروط التحرير الإداري

جاء: هو التعبير عن فكرة معينة بأقل عدد ممكن من الألفاظ تماشياً مع القول السائد: "خير الكلام ما قل ودل".
فالأسلوب الجيد هو الأسلوب الذي يكون بعيداً عن الحشو على أساس أن يكون معبراً عن المعنى المقصود دون إخلال بالفكرة.

قفة: هي تقتضي أن يحرص المحرر على استعمال المفردات والكلمات والصيغ، إلا في معناها الحقيقي الذي لا يقبل أي تأويل أو افتراض.

وضوعية: ينبغي على المحرر الإداري أن يتجنب الاعتبارات الشخصية في المراسلات الإدارية، وأن يضع نصب عينيه أن لنص الذي يحرره سيعرض على توقيع سلطة إدارية وضرورة توخي أسلوب محايد لا يعبر عن أية عاطفة شخصية ولا على أي نفعال مهما كانت براءته، بما في ذلك عبارات الشكر والامتنان المبالغ فيها

مسؤولية والحذر: إن الكتابات الإدارية تلزم الإدارة أمام العموم، فالسلطة الموقعة للوثيقة هي التي تتحمل مسؤولية ما تتضمنه هذه الوثيقة ولو لم تصدر عنها. أما الحذر فهو التحفظ وعدم تحمل المروؤس للمسؤولية واختيار العبارات العامة التي لا تحمل إثباتات صريحة مثلاً العبارات التالية (يبدو لي . في رأيي . يظهر مما سبق).



شروط التحرير الاداري

ثانيا- الشروط المتعلقة بالشكل:

ينبغي أن يراعى في الجانب الشكلي النقاط التالية:

1- **وحدوية الموضوع** : يجب أن تتناول المراسلة الإدارية الواحدة موضوعا واحدا، وأن تحرر على وجه واحد من الورق.

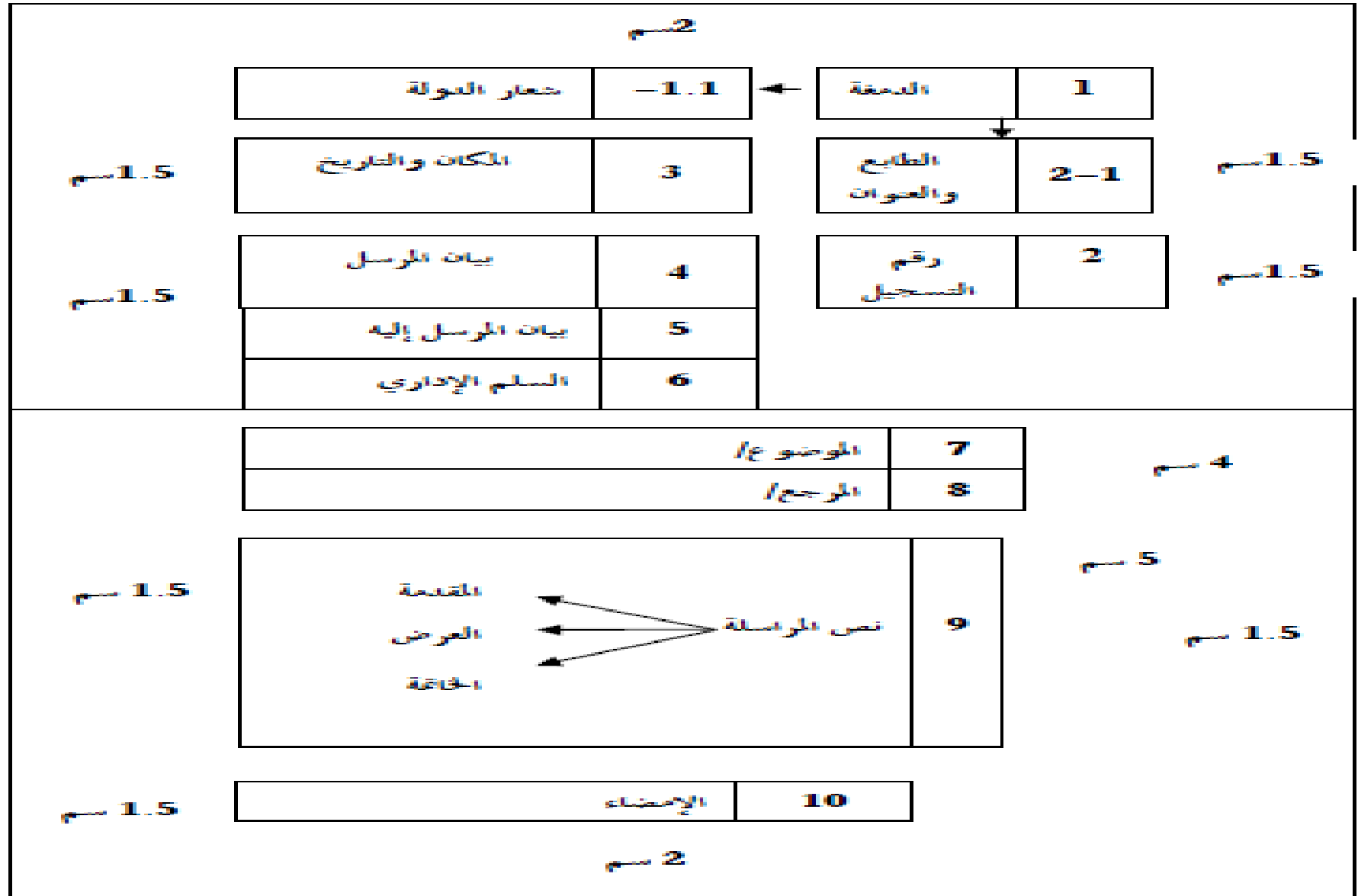
2- **احترام السلم الإداري** : إن كل مراسلة موجهة من أشخاص معنويين أو طبيعيين خاضعين لسلطة ما، يجب أن يحترم فيها السلم الإداري بحسب ما تقتضيه هيكلية الإدارة المعنية، وذلك لمكافحة الفوضى في المصالح الإدارية.

3- **الورق المستعمل** : ينبغي أن تحرر المراسلة الإدارية على الورق مقياسه كالتالي:

مقياس (27×21) هو الأحسن، وإما مقياس (29×21)، أو مقياس (31×21).

4- **ترك الهوامش في جميع الجوانب** : فمن آداب اللياقة والتنظيم المحكم أن تترك الهوامش من جميع الجهات للورقة للمحافظة على الورقة من التمزيق وإمكانية حفظها، كما هو مبين في الشكل الموالي:

عناصر التقديم المادي للمراسلة الإدارية (شكلها)





عناصر التقديم المادي للمراسلة الإدارية

- تحتوي المراسلة الإدارية من حيث تقديمها المادي (أي شكلها) على عدد من العناصر المشتركة، وهي:

- 1- **الدمغة:** تحمل **شعار الدولة** : مثال على ذلك : الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وتكتب في سطر واحد في أعلى الوثيقة مع تساوي المسافة الجانبية للورقة.
- 2- **الطابع (العنوان)** : يقصد بها مجموعة البيانات التي توضح اسم الإدارة أو الهيئة التي تصدر منها الوثيقة المعنية، ويظهر ذلك في الزاوية العليا للجهة اليمنى من كل وثيقة إدارية و يتكون غالبا من النقاط التالية:

- اسم الوزارة أو الولاية (حسب الهيكلية).
- اسم المديرية أو القسم أو الدائرة أو المصلحة (حسب الهيكلية).
- اسم المكتب الذي صدرت منه المراسلة والمكلف بالقضية التي تعالجها هذه المراسلة .

مثال على ذلك بالنسبة لإدارة مركزية:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة سطيف 1

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

3- **رقم التسجيل** : يكون أسفل العنوان ويراعى فيه العناصر التالية:

■ -الرقم التسلسلي في البريد الصادر.

■ -رمز المصلحة.

-السنة التي صدرت فيها المراسلة

يسهل رقم الرسالة الرجوع إليها عند الحاجة.

مثال على ذلك:

الرقم: 12 / ك.ع.إ.ت.ع.ت.ق.ع.ت/ 2021

4- **المكان والتاريخ** : وهما **عنصران هامين في المراسلات الإدارية** ويدونان عادة في **أعلى الوثيقة** من الجهة

اليسرى ، أو **أسفل الوثيقة** في المحررات الإدارية كجدول الإرسال أو المحاضر أو التقارير ، ويتكون التاريخ من اليوم والشهر والسنة ، ويكون مسبقا بمكان مصدر المراسلة.

مثال على ذلك:

سطيف في: 05 مارس 2018

5- **بيان المرسل** : وهو مجموع البيانات التي تسمح بالتعريف بالمصلحة أو الشخص صاحب الرسالة ويكون في الجهة اليسرى من الوثيقة تحت المكان والتاريخ يذكر فيه صفة المرسل إذا كان شخصا معنويا .مثال على ذلك :

عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
إلى
السيد.....

يجب احترام السلم الإداري مثل :

عميد كلية الاقتصاد
إلى السيد وزير التعليم العالي والبحث العلمي
تحت إشراف السيد رئيس جامعة سطيف 01

ويتحول إلى الجهة اليمنى من الوثيقة في مكان الدمغة ، يدون فيه اسم ولقب وعنوان المرسل ووظيفته ، **إذا كان شخصا طبيعيا** . مثال على ذلك :

الاسم واللقب :
أستاذ(ة) بجامعة.....

5-المرسل إليه : هو مجموع البيانات التي تسمح بمعرفة الطرف الذي وجهت إليه المراسلة الإدارية ويكون في الجهة اليسرى من الوثيقة تحت بيان المرسل ، يذكر فيه صفة المرسل إذا كان شخصا معنوياً.
مثال على ذلك:

إلى السيد عميد كلية العلوم الاقتصادية....
ويكتب اسم ولقب وعنوان المرسل إليه ، إذا كان شخصا طبيعياً. ويضاف إليه السلم الإداري إذا كان المرسل إليه شخصا موظفا تابعا لسلطة إدارية.
مثال على ذلك:

إلى

السيد(ة).....

أستاذ(ة) الاقتصاد بجامعة سطيف 1

ع / ط السيد(ة) عميد الكلية

6- السلم الإداري: غالبا ما ترسل المراسلة الإدارية عن طريق السلم الإداري بصفة تصاعدية أو تنازلية، وتختصر هذه العبارة ب:

- ع / ط = عن طريق

- ت / إ = تحت إشراف

بحيث أن كل مراسلة موجهة من أشخاص خاضعين لسلطة سلمية إلى إدارة عليا، يجب أن يحترم فيها السلم الإداري بحسب ما تقتضيه هيكلية الإدارة المعنية، وكذا الشأن بالنسبة للمراسلات المتبادلة بين المصالح أو بين الهيئات العليا والموظفين.

7- الموضوع : هو عبارة تتصدر جسم الرسالة وتوضح باختصار الموضوع المراد عرضه أو طرحه على الهيئة المعنية، ويسمح لهذه الهيئة بالإدراك السريع لأهمية الموضوع ويسهل لها دراسته وترتيبه، ويجب أن يكون موجزا. مثال على ذلك:

الموضوع : طلب تعيين ممثلي الطلبة في مجلس الإدارة.

الموضوع: ف / ي التربص الميداني لطلبة تخصص,,,,,,

فيما يخص (ف / ي) او بما يخص (ب / ي)

8-**المرجع** : وهو يعين الإشارة التي توضع عادة تحت الموضوع ، والتي يقصد بها **التذكير بوثائق** سابقة يرجع إليها عند **الضرورة** ، من رسائل ، أو مناشير أو مراسيم أو قرارات أو تقارير أو محاضر ، وقد يكون المرجع عبارة عن إشارة إلى مكالمة هاتفية أو حدث استدعى تحرير الرسالة .وللمرجع أربعة عناصر أساسية ، وهي :

- -**نوعية النص** : رسالة ، منشور ، قرار ... الخ.
- -**بيان الرقم** : الرقم التسلسلي في البريد الصادر.
- -**بيان التاريخ** : تاريخ استصداره بالضبط.
- - **موضوع النص** : أي ما تضمنه النص.

مثال على ذلك :

للمرجع: المنشور رقم: 97/16 المؤرخ في 06/01/1997 المتضمن المقاييس المعتمدة في فتح المناصب المالية على الخريطة التربوية والإدارية.
للمرجع: مراسلتكم رقم ..بتاريخ والتي تتضمن.....

9- **نص المراسلة** :هو نص الرسالة التي يعبر فيه صاحبه عن قضيته وغرضه ، وينبغي أن يخضع لعناصر تصميم المراسلة الإدارية . **المقدمة - العرض -الخاتمة** .

الإمضاء : يعتبر الإمضاء أحد العناصر الأساسية للوثائق والمراسلات والعقود الإدارية، ويشكل الشرط الأساسي لصحة هذه الوثائق بحيث أن الوثيقة غير الممضاة لا يترتب عليها أي مفعول قانوني وتعتبر كأنها لا شيء.

يكون الإمضاء صحيحا يجب أن يكون صادرا من السلطة المختصة بمعنى السلطة التي منحت لها الصلاحية من طرف القانون. ويجب أن يكون الإمضاء مسبقا بوظيفة المعني ومتبوعا باسمه ولقبه،

رئيس المجلس العلمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أ.د. مصطفى بودراما

boudrama

من للمسؤولين أن يفوضوا الإمضاء إلى نوابهم من الموظفين العاملين تحت مسؤوليتهم وإشرافهم، وفي هذه الحالة يكون من الضروري أن تسبق إمضاءات هؤلاء المسؤولين إشارة تبين صفة ونوعية اختصاصاتهم التي تمكنهم من ربط مسؤولياتهم بالسلطة العليا ويكون إمضاءهم:

إما بالتفويض. ع/ مدير جامعة سطيف 1

وبتفويض منه الأمين العام

مصطفى

النيابة. ع/ رئيس المجلس الشعبي البلدي البلدية والنيابة النائب الأول

11-المرفقات أو المستندات: عبارة عن **شهادات أو وثائق رسمية** تدعم ما كتبناه .

مثلا: المرفقات: 3شهادات علمية

أو المرفقات: شهادة الماستر في اقتصاديات الصحة

شهادة الإعفاء من الخدمة الوطنية

12-النسخ المرسله: من العبارات المستعملة “ **نسخة موجهة إلى:**“، تذكر في أسفل الرسالة وعلى اليمين.

مثلا: النسخ المرسله:

-نسخة إلى رئيس جامعة سطيف1**(للاعلام)**.

- نسخة إلى مصلحة الموظفين**(للترتيب)**.

- نسخة إلى المعني **(للتبليغ)**.



صيغ التعبير الإداري

تكتسي خصائص الأسلوب الإداري أهمية كبيرة في تحديد لها للألفاظ والتعابير والمعاني والمصطلحات الإدارية الواجبة الاستعمال في كتابة المراسلات الإدارية. ولقد أدى التطور الذي عرفته الإدارة في كافة الميادين إلى تنوع الصيغ التعبيرية المستخدمة من طرف محرري المراسلات والوثائق الإدارية، وذلك راجع إلى نوعية الموضوع المراد معالجته ومستوى المحرر وغزارة أفكاره، وكذا الجهة الإدارية المرسل إليها بصفة خاصة. ويمكننا ترتيب هذه الصيغ حسب طبيعة الموضوع وذلك من خلال تقسيم النص إلى ثلاثة أقسام على النحو التالي:

- - صيغ التعبير الإداري المستعملة في المقدمة.
- - صيغ التعبير الإداري المستعملة في العرض.
- - صيغ التعبير الإداري المستعملة في الخاتمة.



صيغ التقديم في حالة وجود مرجع

تستعمل هذه الصيغ في مقدمة المراسلات الإدارية، وتذكر بالمرجع المستند إليه، كالرسالة السابقة أو البرقية أو النصوص التنظيمية مثل: المرسوم أو القرار أو التعليم ... الخ، ويكون متبوعا بعبارة الاحترام . وفي هذا الشأن توجد عدة صيغ:

-ردا على رسالتكم . . . بتاريخ

-إجابة عن استفساركم،...

-تبعاً لـ،.....: -استناداً إلى،.....

-تذكيراً بـ،...: -بموجب إرسالكم المذكور في المرجع أعلاه،...

-وفقاً لـ،.....: -طبقاً لـ.....

-بناءً على،: -نظراً لـ،.....

-في إطار العملية التكوينية الخاصة بـ.....

صيغ التقديم في حالة عدم وجود مرجع

ويكون موضوعها من دون سند معتمد بحيث تحرر مباشرة بعبارة الاحترام، وتتنوع صيغها حسب الموضوع، ونذكر منها على سبيل المثال ما يأتي:

-يشرفني أن أحيطكم علما ب.....

-يسعدني أن أتقدم إلى سيادتكم.....

-يسرني أن أرفع إلى شخصكم الموقر.....

-يطيب لي أن انهي إلى علمكم ما يأتي.....

-أتشرف بإبلاغكم.....

-يؤسفني أن ألفت انتباهكم.....

-يؤسفني أن أطلعكم على.....



صيغ التعبير الإداري في العرض

تستعمل في العرض صيغ تعبيرية مختلفة للتعبير عن فكرة أو مجموعة أفكار حول مسألة ما، ويريد المحرر الإداري من خلالها تبليغ معلومات بكيفية واضحة ودقيقة إلى المرسل إليه حسب نوع المراسلة المحررة، وموضوعها المعالج، وتسهيلا لعمل المحرر الإداري نذكر بعض الصيغ المتداولة بكثرة في هذا المجال وهي:

-لذا ينبغي.....وعليه فانه تقرر.....
-كما أن هذه القضية.....وفي هذا الصدد.....
-ولهذا الغرضونتيجة لذلك.....وفي هذا الشأن....

صيغ تحمل معاني المجاملة:

-ليس في مقدوري أن.....تحسبا ل.....
-حتى تسمح الظروف ب..... سوف نوافيكم ب.....
-لا أستطيع إلا-لا يفوتني أن أذكركم ب.....

صيغ التعبير الإداري في العرض

صيغ تحمل معاني السلطة:

- ليس في مقدوري أن
- حتى تسمح الظروف ب سوف نوافيكم ب
- لا أستطيع إلا
- لا يفوتني أن أذكركم ب
- تحسبا ل
- أرجو منكم السهر على تنفيذ

صيغ تقديم الحجج والأدلة:

- وذلك بالرجوع إلى نص المرسوم التنفيذي رقم ... المؤرخ في والمتعلق ب ...
- مستندا في ذلك على القرار (أو المنشور) رقم ... المؤرخ في المتضمن
- نظرا للتعليمات الخاصة ب
- لا يمكن تجاهل التعليمات الوزارية رقم المؤرخة في والمتعلقة ب
- حسب ما تضمنته تعليمات السيد المدير العام للوظيفة العمومية تحت رقم : المؤرخة في



صيغ الترتيب في الخاتمة

وتظهر هذه الصيغ في الرسائل ذات الطابع الرسمي والشخصي ، وتكون عبارة عن جملة تبين الهدف من الإرسال .
وهذه بعض الصيغ المستعملة في الرسائل ذات الطابع الرسمي والشخصي: مثال على ذلك:

- وأخيرا أو في الأخير.....
- وختاماً.....أو في الختام.....
- ومجمل القول أو خلاصة القول.....
- ونتيجة لذلك.....
- أرجو أن تسهروا على تنفيذ هذه التدابير.....
- أرجو أن تفضلوا بتلبية طلبي أو رغبتي.....
- أرجو أن توافقوا على لتمكيني من.....
- وأخيرا أرجو أن تزودوني بالمعلومات المتعلقة ب.....
- وعليكم موافاتي ب للمصادقة.....أو الإمضاء أو التأشيرة...
- وأخيرا أرجو أن تفضلوا باتخاذ كافة الإجراءات اللازمة قصد...

الصيغ المستعملة في الرسائل ذات الطابع الشخصي فقط:

-وأخيرا تقبلوا مني سيادة مدير..... فائق الاحترام والتقدير.

-وأخيرا تفضلوا سيدي المدير أسمى عبارات الاحترام.

-تقبلوا مني سيادة..... أطيب التحيات وأخلصها

-وأخيرا تفضلوا معالي الوزير بقبول فائق الاحترام والتقدير....

ما ينبغي القيام به قبل، أثناء، وبعد الانتهاء من تحرير المراسلة الإدارية:

قبل الشروع في تحرير المراسلة

■ ينبغي على المحرر الإداري الاستعداد لهذه العملية الهامة، وذلك **بجمع المعطيات والإلهام بالمعلومات الصحيحة حول الموضوع.**

■ **تحضير وسائل التحرير والكتابة** لتفادي تشوش الأفكار بعد الشروع في المعالجة والتحرير.

■ **رسم تصور واضح لمعالجة الموضوع** وترتيب الأفكار حسب أهميتها وتسلسل الوقائع والأحداث، وذلك من خلال ضبط خطة عمل موضوعية.

أثناء التحرير: الحرص على **التعرض لكافة الأفكار** التي تم تحديدها قبل الشروع في التحرير.

المحافظة على ترتيب الأفكار حسب أهميتها دون نسيان فكرة منها، تجنباً لإهدار الجهد والوقت أو تقديم معلومات منقوصة.

تجنب التحرير ساعة الانفعال أو الغضب حتى نتفادى التعبير بطريقة انفعالية وعاطفية بعيدة عن مبادئ الرسالة الإدارية وتأجيل ذلك إلى حين صفاء الذهن

تجنب الشطب والمحو والحشو في المراسلة الإدارية، لأن ذلك يؤثر سلباً على شكلها ومحتواها ويوحي بعدم جدية المحرر الإداري.



ما ينبغي القيام به قبل، أثناء، وبعد الانتهاء من تحرير المراسلة الإدارية:

بعد الانتهاء من التحرير

● يجب على المحرر الإداري قراءة ما حرره قراءة جدية متمعنة، للتأكد من أن جميع ما كان ينوي تضمينه في المراسلة موجود فيها ولم ينس أي عنصر من العناصر المكونة لها.

● التأكد من خلو المراسلة من الأخطاء النحوية والإملائية والتراكيب اللغوية المعقدة، وعدم الخلط بين فقراتها وأفكارها.

● ترقيم الصفحات إذا كتبت المراسلة الإدارية في أكثر من ورقة، ويستحسن في هذه الحالة تبيان رقم الصفحة بالنسبة لعدد الصفحات الإجمالي، مثال: 1/5 إذا كان عدد الصفحات خمسة أو 1/3 إذا كان عدد الصفحات ثلاثة... الخ.

● التأكد من تدوين المكان والتاريخ وعدم نسيان الإمضاء وكتابة صفة واسم ولقب المرسل.... الخ.

