

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة -
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



الأستاذ: سي موسى حمزة

Email/ hamza_simoussa@univ-dbkm.dz

محاضرات مقاييس

التمهيد الإداري

للسنة الأولى ماستر

تخصص جامعات محلية

السنة الجامعية: 2021/2020

مقدمة:

يعتمد النشاط الإداري لاسيما في المؤسسات والإدارات العمومية على الوسائل الكتابية. ومن ثم فإن الكتابة 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، والمقولة الشهيرة في هذا السياق "الكلام زائل والكتابة باقية توضح هذه الحقيقة وتسندها.

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 طبقا للتنظيم المعمول به في الإدارات والمؤسسات العمومية.

خطة الدراسة:

الفصل الأول: المبادئ والقواعد العامة للتحضير الإداري

المبحث الأول: مفهوم التحضير الإداري

المطلب الأول: تعريف التحضير الإداري وعناصره

المطلب الثاني: أهمية التحضير الإداري وأنواعه

المبحث الثاني: المراكز الأساسية للتحضير الإداري

المطلب الأول: ضوابط التحضير الإداري

المطلب الثاني: خصائص وشروط التحضير الإداري

الفصل الثاني: تقنيات تحرير المراسلات والوثائق الإدارية

المبحث الأول: تقنيات تحرير المراسلات الإدارية

المطلب الأول: الرسالة الإدارية

المطلب الثاني: جدول الإرسال الدعوة والاستدعاء.

الفرع الأول: جدول الإرسال

الفرع الثاني: الدعوة والاستدعاء

المبحث الثاني: تقنيات تحرير الوثائق الإدارية

المطلب الأول: التقرير الإداري والمحضر

الفرع الأول: التقرير الإداري

الفرع الثاني: المحضر

المطلب الثاني: محرض الحال والمذكرة الإدارية

الفرع الأول: محرض الحال

الفرع الثاني: المذكرة الإدارية

خاتمة

الفصل الأول: المبادئ والقواعد العامة للتحريض الإداري

المبحث الأول: مفهوم التحريض الإداري

المطلب الأول: تعريف التحريض الإداري ومناصره

- الفرع الأول: تعريف التحريض الإداري

* لغة: حرر يحرق تحريراً أي كتب، وتحريض الكتاب وغيره تقويمه .

وتحريض الكتابة: إقامة حروفها وإصلاح السقط والسقط هو لخطأ في القول والحساب والكتابة. هو لغة مشتقة من حرر أي أطلق صراح الفكرة أو إعطاء الحرية للتعبير.

* 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 التحريض فقد يقتصر على طريقة الكتابة والبراعة في عرض الموضوع من خلال ترتيب أجزائه وإبراز نتائجه.

فالمراسلات الإدارية كونها من وسائل الاتصال المباشر لا يمكن الاستغناء عنها نظراً 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.

الفرع الثاني: عناصر التحرير الإداري

لصحة التحرير الإداري لا بد من توافر جملة من العناصر سنحاول تلخيصها على

النحو الآتي:

1-احترام التسلسل الإداري.

2-روح المسؤولية.

3-الموضوعية.

4-المجاملة.

5-الحذر.

6-الدقة والصحة.

7-الوضوح والإيجاز.

8-الفعالية.

9-واجب المحافظة على السر المهني.

المطلب الثاني: أهمية التحرير الإداري وأنواعه

الفرع الأول: 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 وتندرج أهميتها تبعا للمهام التي تتضمنها والتي يمكن ترتيبها على النحو الآتي:

* 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 تلبية حاجات التبليغ الأساسية.

***أنها مادة عمل وميدان للتطبيق:** إن الإلمام بقواعد التحرير أمر ضروري وهذا من أجل 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.

*** 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....

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

الفرع الثاني: أنواع التحرير الإداري

هذا ونظرا لتعدد الأنشطة الإدارية وتنوعها فإن المحررات تتعدد وتتنوع تبعا لذلك، وهي على نحو

عام تتبع التصنيف التالي:

- المراسلات الإدارية (الرسائل، البرقيات، الدعوات، الاستدعاءات، جداول الإرسال)...
- الوثائق الإدارية (التقارير، المحاضر، عروض حال، المذكرات)...
- النصوص الإدارية، وهذه تنقسم بدورها إلى قسمين [] :
- النصوص التنظيمية (المراسيم، القرارات، المقررات)...
- والنصوص التفسيرية (المناشير، التعليمات، المذكرات التوجيهية)...

أولاً- المراسلات الإدارية: 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، بقيات، جداول إرسال، توكس...، وقد تكون شفوية: مكالمة هاتفية، محادثة مباشرة، إلخ...

وتمثل 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.

ثانياً- الوثائق الإدارية: تستعمل الإدارة عددا من الوثائق لأغراض شتى: إما لتبليغ معلومات أو معاينة أحداث أو إثبات وقائع...، وتتمثل هذه الوثائق بالخصوص في التقرير والمحضر وعرض الحال والمذكرة.

وتجدر الإشارة في هذا السياق إلى أن الأنشطة الإدارية جميعها توثق بموجب أحد أ و بعض الوثائق المذكورة، لذلك تكتسب هذه الأخيرة أهمية كبيرة في حياة الإدارة وفي سير أنشطتها المختلفة.

ثالثاً- النصوص الإدارية (التنظيمية والتفسيرية): يقوم نشاط الإدارة العمومية على المستويين المركزي (الوزارات) والمحلي (الجماعات المحلية) وكذا المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري أ و ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني، على اتخاذ قرارات في شكل نصوص تنظيمية أ و تنفيذية، في إطار المنظومة التشريعية السارية (القوانين والأوامر).

يضاف إلى ذلك نوع آخر من النصوص ذات الغرض التفسيري للتدابير والأحكام الواردة في النصوص المعيارية، وتهدف هذه النصوص التفسيرية أساسا إلى توحيد فهم النصوص التشريعية والتنظيمية وتوضيح طرق وأساليب تنفيذها، ويأتي على رأس النصوص التفسيرية المناشير والمذكرات التوجيهية.

المبحث الثاني: المرتكزات الأساسية للتحريير الإداري

يقصد بالمرتكزات الأساسية للتحريير الإداري مجموع الضوابط والمتطلبات الواجب مراعاتها من أجل أداء عملية التحريير بطريقة صحيحة وفعالة، لأن الاتصال بين الجهات الإدارية المختلفة أ و بين الإدارة والمتعاملين معها ليس كأي اتصال آخر بحكم الطبيعة القانونية لهذه الهيئات من جهة، والتزامات التحفظ والشرعية التي تحكم علاقاتها بغيرها من الأشخاص (الطبيين أ و الاعتباريين) من جهة ثانية.

المطلب الأول: ضوابط التحرير الإداري

وعليه فإن التحرير الإداري يتطلب مراعاة عدد من الضوابط أهمها: الضوابط الشكلية، والضوابط القانونية وأخيرا الضوابط اللغوية.

الفرع الأول: الضوابط الشكلية

تصاغ مختلف الوثائق والنصوص الإدارية في قالب خصوصية تضي عليها الصفة الرسمية وتحدد هويتها الإدارية، فسواء تعلق الأمر بالمراسلات أو الوثائق أو النصوص فإنها جميعا تحرر في أشكال متميزة.

هذه الشكلية تبرز مصدر الوثيقة، طبيعتها، وجهتها، مرجعيتها، وغيرها من العناصر الضرورية واللازمة لإضفاء الصبغة الرسمية على الوثيقة، والتي تندرج ضمن الإطار القانوني والتنظيمي المسير للنشاط الإداري، وسنأتي على ذكر هذه العناصر الشكلية بالتفصيل عند تناول كل نوع من الوثائق على حده نظرا لتباين شكليات كل وثيقة وتميزها عن الوثائق الأخرى.

الفرع الثاني: الضوابط القانونية

تشكل المحررات الإدارية دعائم أساسية للنشاط الإداري، ووسائل تستعملها الإدارة لإنجاز مهامها، وعليه يتوجب على المحرر امتثال الإطار القانوني المحدد والمنظم لهذه الأنشطة، فسواء تعلق الأمر بالمراسلات الإدارية أو بباقي النصوص والوثائق، فإن التحرير الإداري يراعي مضامين النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالشأن موضوع المراسلة أو الوثيقة.

إن حجية الوثيقة الإدارية وما يترتب عليها من آثار والتزامات قانونية، وتوخيا لمبدأ المشروعية التي يجب أن تتحلى بها كل التصرفات الإدارية، يفرضان على المحرر الإداري الحرص التام على مطابقة محرراته للنصوص القانونية السارية، دفعا لأي عيب شكلي أو موضوعي قد يعتري هذه المحررات.

كما إن الوثيقة الإدارية تتضمن عددا من العناصر تعكس طبيعة الوثيقة وهوية الجهة الإدارية المصدرة لها، هذه العناصر لا تتحدد اعتباطا بل تستند إلى النصوص المنظمة للهيكل وللأنشطة الإدارية المعنية بمضمون الوثيقة.

كل هذه الاعتبارات تقتضي إماما بحد أدنى من المعارف القانونية التي من شأنها أن تمكن المحرر من إنجاز مهمته على أحسن وجه، لاسيما فيما يتعلق بالمبادئ العامة للقانون، مبدأ تدرج النصوص، مبدأ التدرج الإداري... وغيرها مما سنشير إليه في ثنايا الدروس الخاصة بمختلف الوثائق والنصوص الإدارية.

الفرع الثالث: الضوابط والمتطلبات اللغوية

يتطلب التحرير الإداري قدرا كبيرا من الدقة والوضوح تجنباً للالتباسات الدلالية التي تؤدي حتماً إلى سوء الفهم وتباين التأويلات، لذلك ينبغي على المحرر الحرص على الكتابة الصحيحة والفصيحة والبعيدة عن كل ما يشين التراكيب اللغوية أو يعيق الإبانة عن المعاني المقصودة كالإعراب أو بناء الجملة أو دلالات الصيغ الصرفية أو غيرها.

والسبيل إلى تحقيق هذه الغاية هو تمكين المحرر من حيازة قدرات لغوية متنوعة (مفردات - تراكيب - تعبيراً مترادفات... إلخ) تجعله يُعبّر تعبيراً صحيحاً عما يراد تبليغه أو تدوينه، لذلك ينصح أهل الاختصاص أن "يكون أسلوب (المحرر) بسيط: فلا حاجة إلى تلميح العبارة والتأنق في التركيب، إنما المهم هو إيضاح المعنى وإيصاله إلى ذهن القارئ بسهولة ويسر خالياً من الصناعة اللفظية والتكلف، مع المحافظة على قواعد اللغة وروابطها."

ويندرج ضمن هذه الضوابط مراعاة الاستعمال الصحيح والمنضبط للمصطلحات، لاسيما المصطلحات القانونية والإدارية، توخياً للدقة والوضوح، وفي هذا الصدد ننصح المتكلمين بالاطلاع على المفاهيم والمصطلحات القانونية والإدارية باللجوء إلى المعاجم والقواميس المتخصصة.

المطلب الثاني: خصائص التحرير الإداري وشروطه

الفرع الأول: خصائص ومميزات التحرير الإداري

أولاً- خصائص التحرير الإداري: تتطلب قابلية القراءة السليمة للمحررات الإدارية توفر قدر كبير من الوضوح والدقة في المعاني والبساطة في التراكيب اللغوية، مما يفرض على المحرر الاعتناء بالأسلوب والحرص على الكتابة بشكل متميز، يبرز طبيعة وهوية الهيئة الإدارية مصدر الوثيقة، والشخصية الوظيفية لمحرر الوثيقة.

ويخضع التحرير الإداري لمجموعة من القواعد، تؤهله لتحقيق غاياته على أوسع نطاق ممكن، هذه المواصفات والقواعد تشكل ما يصطلح عليه "الأسلوب الإداري".

ويقصد بالأسلوب طريقة الإنشاء واختيار الألفاظ وتأليفها للتعبير عن المعاني قصد الإفصاح، وهناك أنواع كثيرة من الأساليب: الأسلوب الأدبي، والأسلوب العلمي، والأسلوب الصحفي، الأسلوب الإداري، وغيرها...

ويتميز التحرير الإداري بجملة من الخصائص يتصل بعضها بالتنظيم الإداري وما يترتب عنها من احترام التسلسل الإداري (التدرج الرئاسي) وما يتعلق به كالتحلي بروح المسؤولية والحيطة والحذر ثم المحافظة على سر المهنة وهذه الخصائص يجب أن تتوفر في الموظف الإداري أو أي شخص معني بهذا النوع من التحريات أو المراسلات.

وهذه الخصائص عبارة عن 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 الأعلىين ،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:

إلى السيد مدير التربية، بوساطة السيد مفتش التعليم الأساسي، بوساطة السيد مدير التربية...الأساسية نموذج رقم : 01

إلى السيد مدير الشركة الوطنية للكهرباء والغاز ، بوساطة مدير الموظفين ، بوساطة رئيس مصلحة الوسائل العامة نموذج رقم 02

إلى السيد مدير المالية، بوساطة رئيس مصلحة المحاسبة نموذج رقم :03

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 طبقا للقاعدة " حيث تكون السلطة تكون المسؤولية "، لكن قد يتغيب المدير لمانع ما أو يفوض بعضا 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 شخصيا وبه تتعدد مسؤولية المفوض إليه على أساس الخطأ أو كان مصلحيا فتتحمله الإدارة.

وقد ينتفي الخطأ الشخصي والمرفقي معا حين تغطي 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 مثلا : يشرفني ...، أعلمكم، قررت, لاحظت ..، الخ

بدلا من: يشرفنا ..، نعلمكم ...، قررنا ...، لاحظنا ..، ... الخ

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

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 .

ثانيا - مميزات الأسلوب الإداري: إن استعمال الرسالة في الحياة المهنية اليومية، أصبح شائعا لأنها وسيلة تلبي حاجات التبليغ الأساسية، فالرسالة في واقع الأمر ما هي إلا مجموعة من المعلومات تأتي في شكل موضوعي وفق نظام محكم من التمهيص والدقة وأن 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: إن الإدارة العامة ليست شخصا عاديا يتصرف وفق مزاجه وهواه بل هي تنظيم جماعي بشري هادف، كما أن وجود الإدارة العامة يعطي للمراسلة نوعا من الأهمية والجدية والمكانة ويطبعها 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 العبارات التالية عن التحرير : يسرني ..،في انتظار قراءتكم...، في انتظار ردكم...، يطيب لي أخاطبكم بصفتي مسؤولاالخ، ويفضل استعمال العبارات التالية: يشرفني ...، لي الشرف...، ألتمس ...، أرجو ..، يأسفني....الخ.

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 أجبنا 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 ؟.

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 تسهم 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 الترقيم.

ولعل ما يجعل أي بلاغ مكتوب أقدر على النفاذ وأعظم نجوعا هو التقيد بما يلي:

* يستحسن أن يكون نص البلاغ مؤلفا 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 إذ لم يكن مدعوا إلى تجويد معانيه وتنميق أساليبه فإنه مطالب بالتعبير بدقة على البلاغ الذي يرغب في إيصاله، وأن يكون ملما بالمصطلحات الإدارية ذات المدلول الدقيق.

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:

-مراسلتكم لليوم الثاني من الشهر الماضي..

- مراسلتكم للربيع أكتوبر من العام الحالي.

بل أقول: "مراسلتكم ليوم الثاني أكتوبر 1995 أو مراسلتكم بتاريخ 4 أكتوبر 1995".

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 تتفرد بموضوع واحد، فإذا كان علينا أن نراسل جهة واحدة في مواضيع متعددة، فينبغي أفراد رسالة واحدة لكل موضوع .

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

أ- مفهوم عام وواسع : حين ترتبط بالمراسلة ككل ومثالها المراسلات الإدارية المصلحية.

ب- مفهوم ضيق: حين نربطها بصيغة الخاتمة التي يطلق عليها العبارة الأخلاقية أو عبارة الاحترام

لللباقة 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 سلبى 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 أحد 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 ...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.

الفرع الثاني: شروط التحرير الفعال

تتطلب جودة التحرير التزام المحرر بجملة من الشروط الموضوعية خلال مختلف مراحل عملية التحرير، نوجزها فيما يلي:

أولا- أثناء مرحلة التحضير: يتطلب التحضير الجيد للتحرير الإداري معرفة تامة بالموضوع، إعداد مخطط العمل واستعمال المسودة:

-**معرفة الموضوع وتحديد الهدف:** ينبغي على المحرر الإداري أن يكون على علم تام بموضوع الوثيقة المزمع تحريرها ودراية 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 ...

* يحدد الهدف الجوهرى والأهداف الفرعية من تحرير الوثيقة.

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

- استخدام المسودة قبل إنجاز التحرير النهائي: يساعد استخدام المسودة على تقادي الكثير من الأخطاء والهفوات التي من شأنها أن تشوب الكتابة في الوهلة الأولى، وعليه ينبغي على المحرر قراءة المسودة أكثر من مرة، ويستحسن 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، وإعادة ترتيب الفقرات وفق التسلسل المنطقي للأفكار الواردة في نص الوثيقة.

ثانياً - أثناء مرحلة الصياغة: يتحرى المحرر، خلال هذه المرحلة، الضوابط اللغوية المتمثلة في الاستخدام الدقيق للمصطلحات والمفاهيم، وضوح المعاني وترابطها، 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 لعلامات الوقف في اللغة العربية، وهي عبارة عن إشارات توضع بين أجزاء الكلام المكتوب لتمييز بعضه عن بعض تسهيلاً للفهم والاستيعاب:

الفاصلة(،) سكوت القارئ سكوتاً قصيراً لتمييز بعض أجزاء الكلام عن بعض، وتستعمل على هذا النحو:

أ - تستعمل بين الجمل القصيرة المترابطة المعاني التي يتكون من مجموعها كلام تام.

مثلاً: قمت بتحليل الموضوع، وقدمته إلى رئيس التحرير، أخذه مني ولم ينشره.

ب - كما تكون بين المفردات التي تفصل مجملًا.

مثل: فليس بيني وبينك إلا كتاب الله، وسنة رسوله، ووصايا الصحابة الراشدين.

فاكهة الصيف كثيرة منها: العنب، البطيخ، والرمان، والتفاح.

ت - بين أنواع الشيء وأقسامه مثل: فصول السنة أربعة: الربيع، الصيف، الخريف، والشتاء.

ث - بعد لفظ للمنادى. مثل: يا بني، قم للصلاة.

الفاصلة المنقوطة(؛) الغرض منها للتمييز بين الجمل الطويلة، وسكتة القارئ هنا أطول من سكتته في

الفاصلة بحيث يتمكن من التنفس، وتستعمل هكذا:

أ - الإسلام ليس دين تباغض وتنافر؛ ولكنه دين محبة ووثام.

ب - بين جملتين تكون الثانية منها سببا في حدوث الأولى.

مثل: نالت فاطمة جائزة؛ لأنها تفوقت على رفيقاتها.

النقطة (.): الغرض منها سكوت القارئ سكتة أطول من الفاصلة المنقوطة. إشعار بنهاية جملة أو جمل

وإتمام معناها. وتوضع في نهاية كل جملة

مفيدة، واستقلت عما بعدها. مثل - :الخبر مفرح - في التأني السلامة، وفي العجلة الندامة.

النقطتان (:): أ -توضعان بعد القول، مثل: قال المدير: التزموا باحترام الوقت.

ب - كما توضعان بين المجل وما يفصله. مثل: شهور السنة اثنا عشر شهرا: يناير، فبراير، مارس،

أبريل، ماي... إلخ.

النقط الثلاث (...): توضع بعد كلام أخذ من كلام آخر، وحذف باقي الكلام، فتوضع للدلالة على الكلام

المحذوف. مثل: تقرير عدد ... بتاريخ...

علامة الاستفهام (?): تكون في نهاية الجملة الاستفهامية. وفي آخر الاستفهام الذي هو طلب للعلم بشيء

لم يكن معلوما من قبل. مثل: هل قمتم بإنجاز كل المهام؟.

علامة التعجب (!): توضع في نهاية الكلام الذي يحمل معنى الدهشة أو الاستغراب أو التأثر من شيء

معين. مثل: عجب لما تقول! .

وقد تجتمع مع علامة الاستفهام إذا كان يحمل معنى التعجب وسيق في صورة استفهام أيضا، مثل: كيف

تعنفني والمذنب غيري!؟.

الشرطة (-): تسمى أيضا العارضة، توضع بعد العدد في أول سطر، أو حالة حوار، أو تحديد عناصر

ومحاور موضوع أو فروع. مثل 1- 2-.....

جدول الأعمال يحتوي على النقط التالية:

..... -

..... -

..... -

الشرطتان (--): تسميان أيضا بالعارضتين، توضع بينهما الجمل الاعتراضية فتصل ما قبل الشرطة

الأولى بما بعد الشرطة الثانية. مثل: هذه شكاوي - يا سيدي - أرفعها إليك.