

المقدمة :

يعتبر الاتصال عصب حياة الإنسان ونجاحه، فمن خلال التواصل مع الآخرين يشبع الفرد رغباته وأحياناً فضوله في التعرف على الآخرين وعلى ما يدور في أذهانهم وما يحملونه من توجهات وأراء، وفي نفس الوقت ينقل إليهم ما لديه من أفكار ومعلومات، والمنظمات الإدارية بمختلف أنواعها تشعر كذلك بأهمية الاتصال الإداري في تعزيز كفاءتها وقدرتها على المنافسة. فكلما كان أسلوب الاتصال الإداري كفينا وفعلاً، كلما أدى ذلك إلى نجاح الجهاز الإداري في تحقيق أهدافه.

ويعتمد النشاط الإداري عموماً والاتصال بوجه خاص، في الإدارات والمؤسسات العمومية، على الوسائل الكتابية والدعايم الورقية بشكل أساسي، و ذلك لاعتبارات عملية وتنظيمية وقانونية؛ وعليه يمكن القول أن نجاعة الإدارة العمومية وفعالية أنشطتها يرتبطان ارتباطاً وثيقاً بمدى صلاحية وسلامة الوثائق والنصوص المحررة فيها، ومن ثم يتوجب على الموظفين، على اختلاف مستوياتهم ووظائفهم، حيازة المؤهلات الالزمة لتحرير المراسلات والوثائق الإدارية بشكل سليم وصحيح، شكلاً ومضموناً.

إن العناية بالتحرير الإداري وحيازة القدرات والمؤهلات الالزمة لكتابة المحررات الإدارية بشكل جيد وسليم، ينبغي أن تشكل إحدى الأولويات لدى كل موظف مهما كانت وظيفته أو مستوى التدرج، لأن الجميع مدعوون بشكل مستمر أو ظرفي إلى إنجاز عمليات التحرير الإداري، كما أن صورة الموظف، كفاءاته وشخصيته تبرز بشكل كامل وصريح من خلال محرراته وكتاباته.

وتأسيساً على ما ذكر آنفاً، سوف يتم تقسيم محتوى هذا المقياس إلى محورين رئيسيين كما يلي:

أولاً : التحرير الإداري

ثانياً : الاتصال

المحور الأول : التحرير الإداري

1- مفهوم التحرير الإداري :

✓ التحرير في اللغة : من حر يحرر تحرير أي كتب ، وتحرير الكتابة : إقامة حروفها وإصلاح السُّقَطِ والسُّقَطُ هو الخطأ في القول والحساب والكتابة ، وهو لغة مشتقة من حر أي أطلق صراح الفكرة أو إعطاء الحرية للتعبير .

✓ التحرير اصطلاحاً : تعني الانشاء والكتابة . وأصلها مشتق من المحررات الادارية أي : الوثائق التي تحررها الادارة عن طريق موظفيها . وتكون وسيلة أساسية في التواصل مع مختلف المصالح الأخرى ، وكذلك للقيام بعملياتها المختلفة بغية الوصول إلى المدف المستطير لها .

التحرير الإداري هو ذلك الكتابة والإنشاء التعبيري الموضوعي والوظيفي المبني على المدف التوصيلي ، يصدر عن الإدارة أو أحد أعوانها أثناء ممارستهم لأنشطتهم الإعتيادية وقيامهم بهامهم ووظائفهم عن طريق الموظفين في شكل محررات ، مراسلات ، وثائق ، ونصوص تنظيمية وتفصيرية وفق شروط ، خصائص ، مواصفات شكلية وموضوعية وأسلوب معين تستمدها أساساً من طبيعة النشاط الإداري الممارس ومن نوعية العلاقات والروابط بين مختلف أقسام ومستويات الإدارة وفروعها وكذا علاقتها وتعاملاتها مع الغير .

التحرير الإداري هو عملية إنشاء أو كتابة مختلف المراسلات والوثائق والنصوص الإدارية وفق صيغ ومواصفات خصوصية تستجيب لمقتضيات نابعة من طبيعة النشاط الإداري ومن نوعية الروابط بين مختلف الوحدات والمستويات الإدارية وكذا علاقات هذه الأخيرة بالمعاملين الخارجيين ، فمن التحرير يكتسب بمعرفة القواعد الأساسية للكتابة ثم بالخبرة التي لا تأتي إلا بالممارسة .

2- أهمية التحرير الإداري :

تندرج أهمية التحرير الإدارية في النقاط التالية :

✓ أداة لنقل المعلومة : للمراسلات الإدارية مكانة خاصة في النشاط الإداري ، فهي من بين الوسائل الغالبة والجاري العمل والتعامل بها في العلاقات الإدارية فيجب على مستعملتها حسن استعمالها ، كما تعتبر من بين أهم العوامل التي تسهم في نجاح أي تنظيم إداري ، نقل المعلومات وإصال الحقائق إلى الأشخاص المعنيين بأي أمر ، بالإضافة إلى حسن استغلال الثروة اللغوية والدقة في التعبير ، كما أنها تعتبر وسيلة تليي حاجات التبليغ الأساسية . فأهميتها العملية تشمل كل من العاملين بالإدارة والمعاملين معها ، فإذا كان كلاماً بينهم متبادلاً بالكلمة يسمى اتصالاً ، وإذا كان بالكتابة فتسمى مراسلة .

✓ لها قوة إثبات قانونية وتكلفة منخفضة : 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 تعتبر 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 طبقا للتنظيم المعهول به في الإدارات والمؤسسات، وكما يقول المثل : **الثقة في الوثيقة** . أما من حيث التكلفة فتعتبر المحررات الإدارية ذات تكلفة منخفضة، كونها تعمل على تيسير الحركة الإدارية في المؤسسة مع أن إمكانية حفظها غير مكلفة فهي أداة سهلة للتواصل والتحاطب والتداول.

3 - شروط التحرير الإداري :

للحري الإداري قواعد ، تقنيات ، أسلوب خاص ، شروط ، خصائص ومقومات أساسية تميزه عن باقي المحررات والخطابات ، لا بد من الإلمام بها و التحكم في استعمالها ، وفيما يلي نتعرض لكل من الشروط الموضوعية و الشكلية للتحري الإداري .

✓ الشروط الموضوعية (المتعلقة بالمضمون) :

تتمثل الشروط و الخصائص الموضوعية للتحري الإداري فيما يلي :

***الموضوعية** : يتوجب على المحرر الإداري، حفاظا على مصداقية الإدارة وحرصا على تحقيق المصلحة العامة، تجنب الانقياد إلى المؤثرات الذاتية والخارجية والتجدد من الأحكام المسبقة أو الانحياز لجهة معينة ، الابتعاد عن النزعة الشخصية والفردية، عدم إضفاء الطابع الشخصي الذاتي، عدم استفزاز الآخرين . وتعكس هذه الموضوعية على أسلوب الخطاب الإداري الذي ينبغي أن يترفع عن الصيغ العاطفية أو العبارات الانفعالية ، وكل ما من شأنه أن يخل بمبادئ التجدد والحياد، فالموضوعية تتطلب نقل الواقع أو سرد الأحداث على حقيقتها بكل أمانة، كما حدثت دون زيادة أو نقصان. ويجب عليه إبعاد العبارات التالية عن التحرير : يسرني ، في انتظار قراءتكم ، في انتظار رذكم ، يطيب لي أن أخاطبكم بصفتي مسؤولا ... إلخ، ويفضل استعمال العبارات التالية : يشرفني ، لي الشرف ، ألتمن ، أرجو ، يؤسفني ... إلخ.

***الوضوح و البساطة** : يجب أن يكون الأسلوب واضحا في معناه، دالا على المراد ويعبر واضح لا لبس فيه ولا غموض ، فالأسلوب الإداري يقتضي اتخاذ ميزة الوضوح كي تفهم الرسالة أو المراسلة بسهولة وحسن تطبيقه وتحقيق الغرض منها، فالوضوح يتطلب مراعاة البساطة في التعبير، مراعاة المخاطب، استخدام المفردات المشهورة بكثرة في الحياة الإدارية، تجنب الألفاظ والمحسنات البدعية.

***الدقة و الحذر** : يقصد بالدقة انتقاء ألفاظ وصيغ تجنب القارئ الوقع في الالتباس الدلالي وسوء التأويل، وذلك بالحرص على اختيار المفردات والعبارات التي تفيد المعانى المقصودة بدقة متناهية وتعبر عن الحدث أو الواقعة بشكل مباشر . أما الحذر فهو التحفظ وعدم تحمل المسؤول للمسؤولية بل يترك الكلمة الأخيرة لمن يده اتخاذ

القرار . فعليه اختيار العبارات العامة التي لا تحمل اثباتات صريحة مثلا العبارات التالية : يبدو لي ، في رأيي ، يظهر مما سبق ، يتضح من ذلك إلخ .

* **الإيجاز** : يقصد بالإيجاز التعبير عن الفكرة التي يشتمل عليها موضوع المحررات الإدارية بأقل ما يمكن من الألفاظ والعبارات، وتجنب تحمل الوثيقة مواضيع متعددة أو غير متجانسة، وكذلك الحرص على خلو التحرير من الحشو والإطالة و التكرار لكن دون فقدان المعنى .

* **المجاملة** : هي شكل من الاحترام الإداري حيث يتوجب على المحرر التحلي باللباقة و الأخلاق وانتقاء ألفاظ وعبارات ايجابية و التي تترك أثر طيب و باب الأمل مفتوحا لدى المرسل إليه خاصة عند الرد على طلبات التوظيف أو السكن، من مقتضيات الجماملة أيضا استعمال الصيغ التشريعية (يشرفني)، أو عبارات مهذبة (يسري)، يؤسفني للرد على طلبات المواطنين والموظفين).

* **المسؤولية** : فمبدأ المسؤولية هو أساس التحرير الإداري، ويقصد بها هنا سلطة اتخاذ القرار مع تحمل نتائجه، والأصل أن رئيس المؤسسة أو مدیرها هو المسؤول الأول عن التنفيذ السليم للمهام التي أسندة إليه في إطار نشاط مؤسسته طبقا للقاعدة " حيث تكون السلطة تكون المسؤولة " ، وعليه فيجب مراعاة مبدأ المسؤولية عند التحرير، ومن التوجيهات المقدمة في هذا الإطار عدم استعمال ضمير الجمع ؛ بل نستعمل ضمير المفرد دون ذكر الضمير.

* **واجب الحفاظ على سر المهنة** : 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.

* **احترام السلم الإداري** : التسلسل الإداري أو التدرج الوظيفي هو التنظيم الهرمي السائد في الإدارات والمؤسسات، والذي يحدد للأفراد مجموعة من القواعد الهيكلية المادفة إلى فرض الانضباط والاحترام وامتثال المرؤوسين لأوامر رؤسائهم الإداريين على شتى المستويات التدرجية من أسفل الهرم إلى قمته . ومن مقتضيات احترام السلم الإداري مراعاة مبدأ الأولويات الرئاسية، إذ لا يحق للمؤوس الكتابة إلى رئيسه الأعلى في السلم الإداري دون إشعار الرئيس المباشر . والأسلوب الإداري يعكس هذا التدرج ويزره من خلال استعمال تعبير وصيغ خاصة تختتم الفوارق التسلسلية، بحيث لا يخاطب المحرر رئيسه كما يخاطب مرؤوسه أو نظائه، بل ينتقي لكل جهة أسلوباً خاصاً وعبارات مناسبة.

✓ الشروط الشكلية :

الشروط أو الخصائص الشكلية هي مجموعة بيانات شكلية إلزامية يجب التقيد بها عند تحرير الوثائق والمراسلات الإدارية ، يطلق عليها البنية الشكلية للوثيقة أو المراسلة ، وتصنف هذه البيانات الشكلية على النحو التالي:

* **الورق المستخدم** : ينبغي الكتابة على ورق مناسب وملائم لمكانة وطبيعة المراسلة، ويفضل استخدام الورق الجيد والقوى ذي الملمس الناعم، واللون الأبيض الناصع الحالي من التسطير والتشطيب، سليم من كل التمزيق و الإنثناء.

* **الدمغة، الترويسة أو الرأسية** : وتضم شعار الدولة : وهو "الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية" وتكتب في الأعلى الوثيقة في الوسط . وهي مجموع الألفاظ والعبارات التي توضع عادة في أعلى صفحة المراسلة في الوسط وتشير إلى إسم الدولة وطبيعة الحكم فيها (نظام الحكم في هذه الدول)، وفي بعض البلدان يتم وضع شعار تحت الدمغة يعكس فلسفة وإيديولوجية هذه الدولة وحكمها.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

بالشعب وللشعب(الشعار)

* **الطابع والعنوان** : وهو مجموع البيانات التي توضح الجهة التي صدرت عنها الوثيقة(من السلطة العليا إلى السلطة الدنيا) غالباً ما يعكس الطابع التسلسل والهيكل التنظيمي للإدارة، ويكون في الأعلى الوثيقة بعد الدمغة في جهتها اليمنى، وفي شكله المرمي أو المثلثي من الأعلى إلى الأسفل، ويضم غالباً المعلومات التالية:

-إسم الوزارة أو الولاية.

-إسم المديرية أو الإدارة أو القسم أو المصلحة.

-إسم المكتب الذي صدرت عنه المراسلة والمكلف بمتابعة موضوع المراسلة.

مثال : وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

مديرية التعليم والتكوين العاليين

* **رقم الترتيب (التسجيل)** : وهو الرقم العددي (الترتيب) الذي تسجل عليه المراسلة الإدارية إليها من خلاله في دفتر مخصص لذلك، ويعتبر هذا الرقم بمثابة مرجع المراسلة، إذ يمكن الرجوع إليه وقت الحاجة سواء لمعرفة موضوع الوثيقة المرسلة، أو الجهة المرسل إليها.... إلخ، ويراعي فيه العناصر التالية : الرقم التسلسلي في الصادرة-رمز المصلحة، السنة التي صدرت فيها المراسلة وفي بعض الأحيان يتم إدراج رموز تحرير الوثيقة وكتابتها، وهو ما يكسب رقم الترتيب أو التسجيل أهمية خاصة في التحرير الإداري خاصة من حيث التنظيم.

مثال : رقم / 033 : م ت ش ع / غ ل/

مديرية التنظيم والشؤون العامة.

* **المصدر والتاريخ** : ويعتبران من أهم العناصر الأساسية جداً في الوثيقة الإدارية لكونهما أحد أهم الضوابط الأساسية وذلك لأهمية تحديد واحترام الآجال والتي في بعض الأحيان تضبطها نصوص تنظيمية، والتاريخ الذي يؤخذ في الحسبان بالنسبة للمصالح الإدارية هو تاريخ وصول واستلام الرسالة للمصالح المعنية وليس تاريخ كتابتها، وفي حالة ما وقوع نزاع يتم الرجوع إلى الطابع البريدي لتحديد التاريخ، وبالإضافة إلى تحديد مكان وموقع الجهة

التي أصدرت الوثيقة، يتوجب على المحرر الإداري أن يكون دقيقاً وواضحاً في كتابة التاريخ ومصدره في أعلى الوثيقة من اليسار، ويدون على النحو التالي:

المصدر : في اليوم/الشهر/السنة

مثال : عين الدفلة في : 17 أكتوبر 2015

ويفضل إدراج المكان والتاريخ في أسفل الوثيقة إذا كانت المراسلة في شكل جدول إرسال أو قوائم أو كشوف أو محاضر أو تقارير بسبب خصوصية تحريرها..... إلخ.

***بيان المرسل** : وهو كل البيانات والمعلومات المتعلقة بالمرسل والتي تسمح بالتعريف بالمصلحة أو الشخص صاحب الرسالة يدون في الجهة اليسرى من الوثيقة تحت المكان والتاريخ يذكر فيه صفة المرسل إذا كان شخصاً معنوياً إما إذا كان المرسل شخصاً طبيعياً فيتم إدراج بيان المرسل في الجهة اليمنى من الوثيقة في مكان الطابع أو العنوان، يدون فيه إسم ولقب وعنوان المرسل ووظيفته.

مثال :

شخص معنوي: إلى السيد/رئيس القسم.

شخص طبيعي : الإسم ولقب:

-أستاذ(ة) (محاضر)، بـ (كلية

-العنوان

-هاتف رقم /

-إيميل /

***بيان المرسل إليه** : وهو مجموع البيانات والمعلومات التعريفية بالطرف الذي وجهت إليه المراسلة الإدارية ويكون في الجهة اليسرى من الوثيقة تحت بيان المرسل، ويذكر فيه صفة المرسل إليه إن كان شخصاً معنوياً، و إسمه ولقبه وعنوانه إن كان شخصاً طبيعياً ويضاف إليه السلم الإداري إذا كان المرسل إليه شخصاً موظفاً تابعاً لسلطة إدارية

مثال :

-شخص معنوي : إلى السيد المحترم...

إلى السيد العميد

كلية العلوم الإقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

تحتضر الرموز ع/ط، ت/إ عن طريق وتحت إشراف على التوالي

-شخص طبيعي : إلى السيدة : أستاذ(ة)

بكلية.... ولاية عين الدفلة

تحتضر العبارة : ع/ط، ت/إ

***السلم الإداري :** غالباً ما يتم التراسل الإداري وفقاً للسلم الإداري بصفة تصاعدية أو تنازلياً وتحتضر هذه العبارات بـ:

ع/ط وتعني عن طريق
ت/إ وتعني تحت إشراف

لتحديد المسؤوليات المرتبة عن التحرير الإداري ، إذ يجب مراعاة واحترام السلم الإداري عن كل مراسلة موجهة من أشخاص خاضعين لسلطة سلمية إلى إدارة عليا وذلك بحسب ما تقتضيه هيكلة الإدارة المعنية ، وكذا الشأن بالنسبة للمراسلات المتبادلة بين مختلف المصالح أو بين الم هيئات العليا والموظفين.

***الموضوع :** وهو عبارة عن جملة واضحة ودقيقة موجزة تعبّر عن فحوى الوثيقة تتتصدر إسم الرسالة وتوضح بإختصار الموضوع المراد عرضه أو طرحة على الم هيئه المعنية والغاية منه ، ويتتيح لهذه الم هيئه الإدراك السريع لأهمية الموضوع ويسهل لها عملية الدراسة و الترتيب.

مثال : طلب الترقية إلى أستاذ محاضر (أ) مثلاً.

***نص الرسالة :** وهو النص الذي يعبر فيه المرسل عن غرضه ويعرض فيه قضيته و مختلف جوانبها المتعلقة بذلك ، وينبغي أن يخضع للشروط الموضوعية (المتعلقة بمضمون) التي تم التعرض لها سابقاً وينقسم النص إلى :

- مقدمة : ولها صيغ خاصة لتقديم موضوع.

- العرض(الإيضاح) ويتم من خلاله إيضاح عرض الموضوع بإستخدام صيغ العرض.

- الخاتمة وفيها يتم إختتام الموضوع وتوظيف عبارات التلطف والمحاملة.

بحيث يتم اعتماد صيغ محددة في كل جزء من النص تناولها لاحقاً (في عنصر صيغ تحرير الإداري).

***الإمضاء :** يعتبر الإمضاء أحد أهم العناصر الأساسية للوثائق والمراسلات والعقود الإدارية بحث يكسبها طابع خاص ليؤكد صحة الوثيقة المحررة وصدقها وتحمل مسؤوليتها ، فالوثيقة غير المضمة لا يتربّ عليها أي مفعول قانوني وتعتبر كأنها ورقة مكتوبة فقط (لا شيء). و حتى يكون الإمضاء صحيحاً يجب أن يكون صادراً من السلطة المختصة (التي منحت لها صلاحية من طرف القانون). ويجب أن يكون الإمضاء مسبقاً بوظيفة المعنى ومتبعاً بإسمه ولقبه ، وعموماً لا يوجد على مستوى الإدارة أو المؤسسة إلا شخص واحد مخول له حق الإمضاء ، وهو رئيس الإدارة أو المؤسسة كرئيس الجمهورية ، أو الوزير ، الوالي ، رئيس البلدية أو المدير العام.... إلخ ، ويمكن هؤلاء المسؤولين أن يفوضوا إمضاء إلى نوابهم من الموظفين العاملين تحت مسؤوليتهم وإشرافهم . وفي هذه الحالة يكون من الضروري أن تسبق إمضاءات هؤلاء المسؤولين إشارة تبين صفاتهم ونوعية اختصاصاتهم التي تمكنهم من ربط مسؤولياتهم بالسلطة العليا ، ويكون إمضاؤهم : إما بالتعويض أو بالنيابة.

أ- الإمضاء بالتفويض : وتقضي هذه العبارة من المسؤول المباشر للسلطة أنه قد يفوض صلاحية الإمضاء لواحد أو مجموعة من مساعديه للقيام بهذه المهمة بصفة دائمة أو لفترة محددة على بعض الوثائق والعقود الإدارية وذلك في حدود صلاحياته.

مثال : عن الوزير وبتفويض منه

مدير التكوين المهني

اللقب وإنضماء والختم

ب- الإمضاء بالنيابة : تقتضي هذه العبارة من صاحب السلطة كالوزير مثلا، أو الوالي، أو رئيس البلدية أنه قد فوض لأحد مساعديه فقط صلاحية الإمضاء بالنيابة عنه بصفة مؤقتة، لفترة زمنية محددة على مجموعة من الوثائق والعقود الإدارية عندما يكون غائبا عن إدارته لأسباب معينة أو في حالة شغور المناصب، حتى لا تتعطل مصالح المرفق العام.

مثال : عن رئيس المجلس الشعبي البلدي وبالنيابة

النائب الأول

الاسم واللقب وإنضماء والختم

4- صيغ التحرير الإداري :

إن خصوصية التحرير الإداري تفرض بعض المصطلحات ولتعابير والصيغ الخاصة التي تتكرر أكثر من غيرها والتي باستعمالها تسهل مأمورية المحرر .ويمكن ترتيب هذه الصيغ التي تتتنوع بتنوع الموضوع وبنيته، ثقافة المرسل وشخصية المرسل اليه كما يلي:

✓ صيغ النداء : تستخدم هذه الصيغ للتعبير عن التقدير والاحترام الذي يكتنه المرسل للمرسل إليه، وكذلك من أجل جلب انتباهه إلى فحوى الرسالة، وتحتفي هذه الصيغ باختلاف الصفات الوظيفية حيث: يخاطب رئيس الجمهورية مثلاً بصيغة " فخامة رئيس الجمهورية " ، والوزير بصيغة " معالي الوزير " ، والسفير بصيغة " سعادة السفير " ، أما الوالي، ورئيس الدائرة ورئيس المجلس الشعبي البلدي بصيغة " سيدي ".....

✓ صيغ التقديم : تستهل الرسائل الإدارية بعبارات وصيغ تتميز بالتهذيب واللباقة، تمهد لعرض الموضوع وانتباه القارئ من خلال إبداء مشاعر التقدير والاحترام، وتحتفي صيغ التقديم بحسب نوع الرسالة أو هدفها، فالرسائل التي تحرر بدون مرجع تستخدم صيغ استهلال مثل: يشرفني (أو يسعدني أو يسرني أو يؤسفني) أن: أخبركم، أحيطكم علما ، أعرض عليكم، أنبهكم ، الفت نظركم . أما الرسائل التي تحرر ردًا على رسالة أخرى أو تذكيرا برسالة سابقة ، فهذه تستخدم صيغ استهلال بمرجع، مثل: ردًا على رسالتكم رقم، بتاريخ، إجابة على طلبكم المؤرخ في، تذكيرا برسالتنا رقم بتاريخ، إشارة(أو تبعا) إلى مكالمتكم الهاتفية يوم ، نظرا للنecessity ، بمقتضى القرار رقم.

✓ **صيغ العرض** : تهدف هذه الصيغ إلى إبلاغ المرسل إليه بالمعلومات و القضايا موضوع الرسالة، وتحتفل باختلاف الموضوع وطبيعة العلاقة بين المرسل و المرسل إليه، وعليه يتوجب على المحرر انتقاء العبارات المناسبة والتي تفي بالغرض المقصود . يخاطب المسؤول رئيسه عبارات صيغ تفيد الامتثال و التحفظ، مثل : أعتقد أنه من واجي ، لا يسعني إلا أن ، لا أملك إلا أن ، لا أستطيع إلا أن ، يبدو من الأفضل ... بينما يستعمل الرئيس صيغًا تفيد ممارسة السلطة : كان يجب عليكم ، عليكم بالإطلاع على ، عليكم بإفادتي ، قررت ، لاحظت (أو لاحظ) ، أؤكد ، أذكر ، أفت انتباهكم إلى ... الخ.

✓ **صيغ الختام** : وتحتتم الرسائل الإدارية غالباً عبارات تترك في حس القارئ انطباعات إيجابية أو تشحذ همه وترغبه في المبادرة بالسلوك أو الموقف المطلوب أو الاستجابة للطلب الملتمس، وتقربن هذه العبارات بصيغ الجماملة والتقدير، على النحو التالي : وفي الختام ، وخلاصة القول ، ونتيجة لذلك ، سأكون شاكراً لكم (أو ممتننا لكم) ، أولى اهتماماً كبيراً ، أولى أهمية كبيرة ، أن تفضلوا باتخاذ كافة الإجراءات ، أن تفضلوا باتخاذ كامل الاحتياطات ، وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير ، وتقبلوا جزيل الشكر والتقدير.....

5 - تصنیفات المحررات الإدارية :

نظراً لتنوع الأنشطة الإدارية وتنوعها فإن المحررات تتعدد وتتنوع تبعاً لذلك، وعken تصنیفها على النحو التالي:

-**المراسلات الإدارية** (الرسائل، البرقيات، الدعوات، الاستدعاءات، جداول الإرسال...).

-**الوثائق الإدارية** (التقارير، الحاضر، عروض حال، المذكرات....).

-**النصوص الإدارية**، وهذه تنقسم بدورها إلى قسمين : **النصوص التنظيمية** (المراسيم، القرارات، المقررات...) ، **النصوص التشريعية** (المناشير، التعليمات، المذكرات التوجيهية....).

✓ **المراسلات الإدارية** :

المراسلة الإدارية هي مجموعة كلمات وعبارات يعبر بها الكاتب عما يدور في ذهنه من معانٍ وما يشعر به من انفعالات أو قضايا تعرض لها، ويدوّن أن ينقلها إلى شخص آخر ، و هي الوسيلة الغالبة في عملية الاتصال الإداري ، وسيلة إثبات مادي ، وسيلة نقل ومصدر للبيانات ، و سيلة لتبادل المعلومات كتابياً لا يمكن أو لا ينبغي إيصالها شفهياً بين المصالح الإدارية أو مع الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين (المؤسسات، الجمعيات..) ، تستخدم الرسائل الإدارية لأغراض شتى وأهداف متنوعة، نورد أهمها فيما يلي :

* **رسالة الإحالة** : يستعمل هذا النوع من الرسائل لتبيّن وثيقة أو ملف إلى الغير.

* **رسالة التذكير** : وتحدّف إلى دعوة المرسل إليه إلى القيام بعمل طلب منه سلفاً أو الرد على رسالة لم يرد عليها في الأجل المحدد أو المعقول.

* **رسالة الإخطار** : توجه إلى شخص بعرض إلزامه بإنجاز عمل أو الامتثال لأمر، كما هو الشأن في إخطار المتغيب عن منصب عمله لإلزامه بالعوده في أجل محدد، أو إخطار ممتنع عن دفع مستحقات معينة وغيرها.

✓ أنواع الرسائل الإدارية :

***الرسائل الإدارية ذات الطابع الرسمي (أو المرفقة أو بين المصالح)** : ويقصد بها تلك الرسالة المتبادلة بين الأجهزة المركزية والميئات المحلية أو بين مصالح إدارية تابعة لنفس الجهاز أو مستقلة ويتصل موضوعها بتسهيل المرفق أو كل ما يتعلق بالجوانب الوظيفية والقرارات الإدارية والبلاغات والتعاميم وغيرها، ويندرج تحتها مجموعة من الرسائل نذكر منها الآتي:

الشكل رقم 01 : الرسائل الإدارية ذات الطابع الرسمي

رسالة التحويل	رسائل الإنذار أو التنبية	رسائل التذكير	الرسائل المصلحية
هي الرسالة التي يتم بوجها تحويل ملف أو وثائق إدارية من إدارة إلى أخرى.	عندما تقوم إدارة ما بتذكير ولم تلتقي أي رد على ذلك، تضطر الإدارة المرسلة إلى تحرير رسالة تنبية تدعو فيها إلى وجوب الإستجابة والرد.	وهي الرسائل الموجهة لجهة إدارية من جهة إدارية أخرى، قد سبق وأن راسلتها في موضوع معين، ولم تلتقي جوابا على ذلك، تقوم الإدارة المرسلة بإرسال مراسلة أخرى لتذكيرها بالموضوع مرة أخرى.	هي الرسائل التي تصدر من مصلحة إدارية معينة إلى مصلحة أخرى، وعادة ما تحمل معلومات عن موضوع يخص المصلحتين.

***الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي** : وهي التي تجمع بين الطابع الإداري والصفة الشخصية، فقد يتعلق موضوعها بوضعية إدارية ولكن تخص محررها، أي صاحبها، بنفسه، وقد تكون الجهات إداريتان ولكن موضوعها يغلب عليه الطابع الشخصي (كالدعوة لحضور حفلا ما، رسالة تقديم التهاني وتوزيع الجوائز،...). وتميز الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي عن الرسائل الإدارية المرفقة من حيث الشكل في طابعها الوجيز (العنوان المهني للموظف المعنى) واستعمالها لعبارات النداء والمحاملة، وتقرب في أسلوبها إلى الرسائل المتبادلة بين الأفراد أو الشركات الخاصة، ويستحسن إستعمال الأسلوب الإداري . كما تحدى الإشارة إلى أن بيان المرسل إليه يمكن أن يكون أعلى الصفحة في الجهة اليمنى منها في حالة الطلبات مثلا، وقد نجده في أسفل الصفحة وعلى اليمين في حالة التهاني والدعوات.

***جدول الإرسال** : يسمى أيضا حافظة الإرسال، هو عبارة عن وثيقة إدارية تستخدمن في نقل أو تحويل الوثائق والمستندات بين مختلف المصالح الإدارية داخل نفس الوحدة أو بين وحدات إدارية مستقلة، ويهدف أساسا إلى الاحتفاظ بسند قانوني يثبت انتقال وتسليم الوثائق والمستندات إلى المرسل إليه، بحيث يتم التأشير بالاستلام على النسخة الإضافية للجدول من طرف هذا الأخير، قبل أن يسترجعها المرسل.