

المقدمة :

يعتبر الاتصال عصب حياة الإنسان ونجاحه، فمن خلال التواصل مع الآخرين يشبع الفرد رغباته وأحيانا 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 كفئا وفعالا، كلما أدى ذلك إلى نجاح الجهاز الإداري في تحقيق أهدافه.

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

إن العناية بالتحرير الإداري وحيازة القدرات والمؤهلات اللازمة لكتابة المحررات الإدارية بشكل جيد وسليم، ينبغي أن تشكل إحدى الأولويات لدى كل موظف مهما كانت وظيفته أو مستواه التدريجي، 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.

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

أولا : التحرير الإداري

ثانيا : الاتصال

المحور الأول : التحرير الإداري

1- مفهوم التحرير الإداري :

✓ **التحرير في اللغة :** من حرر يحرر تحرير أي كتب ، وتحرير الكتابة : إقامة حروفها وإصلاح السَّقَطِ والسَّقَطُ هو الخطأ في القول والحساب والكتابة ، وهو لغة مشتقة من حرر 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 الهدف المسطر لها.

التحرير الإداري هو ذلك الكتابة والإنشاء التعبيري الموضوعي والوظيفي المبني على الهدف التوصيلي، يصدر عن الإدارة أو أحد أعوانها أثناء ممارستهم لأنشطتهم الإعتيادية وقيامهم بمهامهم ووظائفهم عن طريق الموظفين في شكل محررات، مراسلات، وثائق، ونصوص تنظيمية وتفسيرية وفق شروط، خصائص، مواصفات شكلية وموضوعية وأسلوب معين تستمدّها أساساً من طبيعة النشاط الإداري الممارس ومن نوعية العلاقات والروابط بين مختلف أقسام ومستويات الإدارة وفروعها وكذا علاقاتها 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 الاداري، فهي من بين الوسائل الغالبة والجاري العمل والتعامل بها في العلاقات الإدارية فيجب على مستعمليها 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. فأهميتها العملية تشمل كل من العاملين بالإدارة والمتعاملين 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 المعمول 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 والتخاطب والتداول.

3- شروط التحرير الإداري :

للتحرير 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 للتحرير الإداري.

✓ الشروط الموضوعية (المتعلقة بالمضمون) :

تمثل الشروط و الخصائص الموضوعية للتحرير الإداري فيما يلي:

***الموضوعية :** يتوجب على المحرر الإداري، حفاظا على مصداقية الإدارة وحرصا على تحقيق المصلحة العامة، تجنب الانقياد إلى المؤثرات الذاتية والخارجية والتجرد من الأحكام المسبقة أو الانحياز لجهة معينة ، الابتعاد عن النزعة الشخصية والفردية، عدم إضفاء الطابع الشخصي الذاتي، عدم استفزاز الآخرين .وتنعكس هذه الموضوعية على أسلوب الخطاب الإداري الذي ينبغي أن يترفع عن الصيغ العاطفية أو العبارات الانفعالية ، وكل ما من شأنه أن يخل بمبدأ التجرد والحياد، فالموضوعية تتطلب نقل الوقائع 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 ردكم ، يطيب لي أن أحاطبكم بصفتي مسؤولا ... إلخ، ويفضل استعمال العبارات التالية :يشرفني ، لي الشرف ، ألتمس ، أرجو ، يؤسفني ... إلخ.

***الوضوح و البساطة :** يجب أن يكون الأسلوب واضحا في معناه، دالا على المراد وتعبير 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 البديعية.

***الدقة و الحذر :** يقصد بالدقة انتقاء ألفاظ وصيغ تجنب القارئ الوقوع في الالتباس الدلالي وسوء التأويل، وذلك بالحرص على اختيار المفردات والعبارات التي تفيد المعاني المقصودة بدقة متناهية وتعبير عن الحدث أو الواقعة بشكل مباشر . أما الحذر فهو التحفظ وعدم تحمل المرؤوس للمسؤولية بل يترك الكلمة الأخيرة لمن بيده 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 تحميل 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 إيجابية و التي تترك أثر طيب و باب الأمل مفتوحا لدى المرسل إليه خاصة عند الرد على طلبات التوظيف أو السكن، من مقتضيات المجاملة أيضا استعمال الصيغ التشريعية (يشرفني)، أو عبارات مهذبة (يسرني، 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 مديرها هو المسؤول الأول عن التنفيذ السليم للمهام التي أسندت إليه في إطار نشاط مؤسسته طبقا للقاعدة " **حيث تكون السلطة تكون المسؤولية** " ، 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 الهادفة 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 للمرؤوس الكتابة إلى رئيسه الأعلى في السلم الإداري دون إشعار الرئيس المباشر .والأسلوب الإداري يعكس هذا التدرج ويبرزه من خلال استعمال تعابير وصيغ خاصة تحترم الفوارق التسلسلية، بحيث لا يخاطب المحرر رئيسه كما يخاطب مرؤوسيه أو نظرائه، بل ينتقي لكل جهة أسلوبا خاصا 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 إستخدام الورق الجيد والقوي ذي الملمس الناعم، واللون الأبيض الناصع الخالي من التسطير والتشطيب، سليم من كل التمزيق والإثناء.

* **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) وغالبا ما يعكس الطابع التسلسل والهيكल التنظيمي للإدارة، ويكون في الأعلى الوثيقة بعد الدمغة في جهتها اليمنى، وفي شكله الهرمي أو المثلثي من الأعلى إلى الأسفل، ويضم غالبا 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 العالين

* **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 أمكن الرجوع إليه وقت الحاجة سواء لمعرفة موضوع الوثيقة المرسل، 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 لمحرر الوثيقة وكاتبها، 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 جدا 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 دقيقا وواضحا في كتابة التاريخ ومصدره في أعلى الوثيقة من اليسار، ويدون على النحو التالي:

المصدر : في اليوم/الشهر/السنة

مثال : عين الدفلى 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 شخصا معنويا إما إذا كان المرسل شخصا طبيعيا 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 واللقب:

-أستاذ(ة) محاضر(أ، ب) 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 شخصا معنويا، و إسمه ولقبه وعنوانه إن كان شخصا طبيعيا ويضاف إليه السلم الإداري إذا كان المرسل إليه شخصا موظفاً تابعا لسلطة إدارية

مثال:

-شخص معنوي : إلى السيد المحترم...

إلى السيد العميد

كلية العلوم الإقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

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

-شخص طبيعي : إلى السيدة : أستاذ(ة)

بكلية.... ولاية عين الدفلى

تختصر العبارة : ع/ط، ت/إ

***السلم الإداري :** غالبا ما يتم التراسل الإداري وفقا للسلم الإداري بصفة تصاعدية أو تنازليا وتختصر هذه العبارات ب:

ع/ط وتعني عن طريق

ت/إ وتعني تحت إشراف

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

***الموضوع :** وهو عبارة عن جملة واضحة ودقيقة موجزة تعبر عن فحوى الوثيقة تصدر إسم الرسالة وتوضح بإختصار الموضوع المراد عرضه أو طرحه على الهيئة المعنية والغاية منه، ويتيح لهذه الهيئة الإدراك السريع لأهمية الموضوع ويسهل لها عملية الدراسة و الترتيب.

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

*** نص الرسالة :** وهو النص الذي يعبر فيه المرسل عن غرضه ويعرض فيه قضيته ويختلف جوانبها المتعلقة بذلك، وينبغي أن يخضع للشروط الموضوعية (المتعلقة بمضمون) التي تم التعرض لها سابقا 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 والمجاملة.

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

***الإمضاء :** يعتبر الإمضاء أحد أهم العناصر الأساسية للوثائق والمراسلات والعقود الإدارية بحيث يكسبها طابع خاص ليؤكد صحة الوثيقة المحررة وصدقها وتحمل مسؤوليتها، فالوثيقة غير الممضاة لا يترتب عليها أي مفعول قانوني وتعتبر كأنها ورقة مكتوبة فقط (لا شيء). وحتى يكون الإمضاء صحيحا يجب أن يكون صادرا من السلطة المختصة (التي منحت لها صلاحية من طرف القانون). ويجب أن يكون الإمضاء مسبوقا بوظيفة المعني ومتبوعا بإسمه ولقبه، وعموما 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 لهؤلاء 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** : وتقتضي 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 صلاحياتهم.

مثال : عن الوزير وبتفويض منه

مدير التكوين المهني

اللقب وإسم الإمضاء والختم

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

مثال : عن رئيس المجلس الشعبي البلدي وبالنيابة

النائب الأول

الإسم واللقب الإمضاء والختم

4- **صيغ التحرير الإداري** :

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

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

✓ **صيغ التقديم** : تستعمل الرسائل الإدارية بعبارات وصيغ تتميز بالتهذيب واللباقة، تمهد لعرض الموضوع و انتباه القارئ من خلال إبداء مشاعر التقدير والاحترام، وتختلف 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 علماً ، أعرض عليكم، أنبهكم ،الفت نظركم . أما الرسائل التي تحرر رداً على رسالة أخرى أو تذكيراً برسالة سابقة ، فهذه تستخدم صيغ استهلال بمرجع، مثل :رداً على رسالتكم رقم، بتاريخ، إجابة على طلبكم المؤرخ في، تذكيراً برسالتنا رقم بتاريخ، إشارة(أو تبعاً) إلى مكالمتكم الهاتفية يوم ، نظراً للمادة، بمقتضى القرار رقم.

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

✓ **صيغ الختام**: وتختتم الرسائل الإدارية غالبا بعبارات تترك في حس القارئ انطباعات إيجابية أو تشحن همته وترغبه في المبادرة بالسلوك أو الموقف المطلوب أو الاستجابة للطلب الملتبس، وتقتزن هذه العبارات بصيغ المجاملة والتقدير، على النحو التالي: وفي الختام ، وخلاصة القول ، ونتيجة لذلك ، سأكون شاكرا لكم (أو ممتنا لكم) ، أولي اهتماما كبيرا ، أولي أهمية كبرى ، أن تتفضلوا باتخاذ كافة الإجراءات ، أن تتفضلوا باتخاذ كامل الاحتياطات، وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير ، وتقبلوا جزيل الشكر والتقدير.....

5- تصنيفات المحررات الإدارية :

نظرا لتعدد الأنشطة الإدارية وتنوعها فإن المحررات تتعدد وتنوع تبعاً لذلك، ويمكن تصنيفها على النحو 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...) ، **النصوص التشريعية** (المناشير، التعليمات، المذكرات التوجيهية...).

✓ **المراسلات الإدارية :**

المراسلة الإدارية هي مجموعة كلمات وعبارات يعبر بها الكاتب عما يدور في ذهنه من معان وما يشعر به من انفعالات أو قضايا تعرض لها، ويود أن ينقلها إلى شخص آخر ، و هي الوسيلة الغالبة في عملية الاتصال الإداري ، وسيلة إثبات مادي ، وسيلة نقل ومصدر للبيانات ، و وسيلة لتبادل المعلومات كتابيا لا يمكن أو لا ينبغي إصالتها شفويا 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 لتبليغ وثيقة أو ملف إلى الغير.

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

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

✓ أنواع الرسائل الإدارية :

*الرسائل الإدارية ذات الطابع الرسمي (أو المرفقية أو بين المصالح) : ويقصد بها تلك الرسالة المتبادلة بين الأجهزة المركزية والهيئات المحلية أو بين مصالح إدارية تابعة لنفس الجهاز أو مستقلة ويتعلق موضوعها بتسيير 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 التنبيه | رسائل التذكير | الرسائل المصلحية |
|--|--|--|--|
| هي الرسالة التي يتم بموجبها تحويل ملف أو وثائق إدارية من إدارة إلى أخرى. | عندما تقوم إدارة ما بتذكير ولم تتلق أي رد على ذلك، تضطر الإدارة المرسل إلى تحرير رسالة تنبيه تدعو فيها إلى وجوب الإستجابة والرد. | وهي الرسائل الموجهة لجهة إدارية من جهة إدارية أخرى، قد سبق وأن راسلتها في موضوع معين، ولم تتلق جوابا على ذلك، تقوم الإدارة المرسل 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 الجهتان إداريتان ولكن موضوعها يغلب عليه الطابع الشخصي (كالدعوة لحضور حفلا ما، رسالة تقدم التهاني وتوزيع الجوائز...). وتتميز الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي عن الرسائل الإدارية المرفقية من حيث الشكل في طابعها الوجيز (العنوان المهني للموظف المعني) واستعمالها لعباري النداء والمجاملة، وتقترب في أسلوبها إلى الرسائل المتبادلة بين الأفراد أو الشركات الخاصة، ويستحسن إستعمال الأسلوب الإداري . كما تجدر 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 تستخدم 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.