

المحور الأول: تقنيات الاتصال الداخلي:

المحاضرة رقم 01 + المحاضرة رقم 02 عموميات حول التحرير الإداري و المراسلات الإدارية

المحاضرة رقم 01: التحرير الإداري:

يعتمد النشاط الإداري عموما و الاتصال بوجه خاص، في الإدارات و المؤسسات العمومية و الخاصة ، على الوسائل الكتابية و الدعائم الورقية بشكل أساسي، و ذلك لاعتبارات عملية و تنظيمية و قانونية؛ و عليه يمكن القول أن نجاعة الإدارة العمومية و فعالية أنشطتها يرتبطان ارتباطا وثيقا بمدى صلاحية و سلامة الوثائق و النصوص المحررة فيها، و من ثم يتوجب على الموظفين العموميين، على اختلاف مستوياتهم و وظائفهم، حيازة المؤهلات اللازمة لتحرير المراسلات و الوثائق الإدارية بشكل سليم و صحيح، شكلا و مضمونا.

إن تحرير الوثائق الإدارية يتطلب مراعاة جملة من المبادئ و القواعد التي تضي على التحرير الإداري صفات خصوصية تميزه عن باقي أنواع التحرير (التجاري، الإعلامي، الاجتماعي...)، كما أن العناية بالتحرير الإداري و حيازة القدرات و المؤهلات اللازمة لكتابة المحررات الإدارية بشكل جيد و سليم، 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، كفاءته و شخصيته تبرز بشكل كامل و صريح من خلال محرراته و كتاباته.

المرتكزات الأساسية للتحرير الإداري:

يقصد بالمرتكزات الأساسية للتحرير الإداري مجموع الضوابط و المتطلبات الواجب مراعاتها من أجل أداء عملية التحرير بطريقة صحيحة و فعالة، و عليه فإن التحرير الإداري يتطلب مراعاة عدد من الضوابط أهمها: الضوابط الشكلية، و الضوابط القانونية و أخيرا الضوابط اللغوية.

➤ الضوابط الشكلية:

تصاغ مختلف الوثائق و النصوص الإدارية في قوالب خصوصية تضي عليها الصفة الرسمية و تحدد هويتها الإدارية، هذه الشكلية تبرز مصدر الوثيقة، طبيعتها، وجهتها، مرجعيتها، و

غيرها من العناصر الضرورية و اللازمة لإضفاء الصبغة الرسمية على الوثيقة، و التي تندرج ضمن الإطار القانوني و التنظيمي المسير للنشاط الإداري.

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

- **الورق:** حجم الورق المستعمل في المراسلة الرسمية هو $21(A4) \times 29.7$ ،

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

-**الهوامش:** هي الفراغات المتكررة في جميع جوانب النص من بداية الحواف وحتى بداية

ونهاية سطر الكتابة العادية 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

-**المسافات:** ان المسافة المتروكة بين الأسطر بشكل منتظم ومتناسق من أهم أسباب التنظيم في

الرسالة والذي يمنحها شكلا مقبولا .

-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

➤ الضوابط و المتطلبات القانونية:

لابد على التحرير الإداري يراعي مضامين النصوص التشريعية و التنظيمية المتعلقة بموضوع

المراسلة أو الوثيقة . مما يفرض على المحرر الإداري الحرص التام على مطابقة محرراته

للنصوص القانونية السارية، دفعا لأي عيب شكلي أو موضوعي قد يعترى هذه المحررات . إن

الوثيقة الإدارية تتضمن عددا من العناصر تعكس طبيعة الوثيقة و هوية الجهة الإدارية المصدرة

لها، هذه العناصر لا تتحدد اعتبارا بل تستند إلى النصوص المنظمة للهياكل و للأنشطة الإدارية

المعنية بمضمون الوثيقة . كل هذه الاعتبارات تقتضي إلماما 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...و غيرها .

➤ الضوابط و المتطلبات اللغوية:

يتطلب التحرير الإداري قدرا كبيرا من الدقة و الوضوح تجنبنا للالتباسات الدلالية التي تؤدي

حتما إلى سوء الفهم و تباين التأويلات، لذلك ينبغي على المحرر الحرص على الكتابة الصحيحة

إعداد: د. أمينة بن زرارة

و الفصيحة و البعيدة عن كل ما يشين التراكيب اللغوية كالإعراب أو بناء الجملة أو دلالات الصيغ الصرفية أو غيرها . و السبيل إلى تحقيق هذه الغاية هو تمكين المحرر من حيازة قدرات لغوية متنوعة (مفردات - تراكيب - مترادفات... إلخ) تجعله يعبر تعبيراً صحيحاً عما يقصد تبليغه أو تدوينه ، لذلك ينصح أهل الاختصاص أن "يكون أسلوب (المحرر) بسيطاً: فلا حاجة إلى تنميق العبارة و التأنق في التركيب، إنما المهم هو إيضاح المعنى و إيصاله إلى ذهن القارئ بسهولة و يسر خالياً من الصناعة اللفظية و التكلف، مع المحافظة على قواعد اللغة و روابطها و يندرج ضمن هذه الضوابط مراعاة الاستعمال الصحيح و المنضبط للمصطلحات، لاسيما المصطلحات القانونية و الإدارية، توخياً للدقة و الوضوح.

➤ بعض الضوابط الأخرى:

احترام النظام التسلسلي Le respect de la hiérarchie :

يقوم التنظيم الإداري على التسلسل في الوظائف و الرتب

رئيس ————— Supérieur

مرؤوس ————— Subordonné

وهنا يترجم في عملية التحرير من خلال الكتابات الإدارية بحيث نستطيع القول أن هناك لغة خاصة بالرئيس ولغة المرؤوس:

✓ فالرئيس هو الذي :il ordonne ، يلاحظ il constate ، يطلب il demande ،

✓ بينما المرؤوس: يبرجو، il prie، يقترح il propose يقدم عرض il rend compte ،

المسؤولية La responsabilité

يعتبر مبدأ المسؤولية من أهم الأسس بالنسبة للإدارة فالأعمال و المحررات الإدارية يقوم بها أشخاص لهم اختصاص في ذلك. فاستعمال ضمير المتكلم المفرد (أنا — Je) مطلوب كما أن السلطات تستعمل ضمير الجمع (نحن — Nous) للتعظيم في حالة تحرير العقود و الوثائق ذات الأهمية كالشهادات.

L'objectivité: الموضوعية -

إن الإدارة في خدمة الجمهور وتعمل لفائدة الصالح العام في حياد و موضوعية وهذا يلزم المحرر الإداري اجتناب كل التعابير العاطفية و التحكمية

"J'ai le plaisir" مثلاً : يسرني ، يفرحني ،

"J'ai le regret" يؤسفني ،

... يؤلمني

Courtoisie: المجاملة -

باعتبار المحرر الإداري موضوعي و مسؤول يجب عليه أن يراعي شعور المواطنين وخاصة

إعداد: د. أمينة بن زرارة

في طلباتهم اليومية، وهذا باستخدام عبارات من شأنها أن تبقى الآمال ولا تقطع صلة المواطن
بالإدارة

"...مثلا: " ليس بإمكاننا حاليا

"...لقد أخذت علما بطلبكم وسوف لن يفوتني "

"...عندما تسمح الظروف "

الدقة: Précision

يجب على المحرر الإداري أن يذكر بدقة جميع الوثائق الثابتة وبذلك يكون دقيقا في المعلومات
التي يعطيها وأن يكون واضحا في المعنى والعرض الذي يريد الوصول إليه الفرد، لأن الإدارة
تستعمل عبارات من القانون الإداري أو المالي أو الجبائي والتي يجب على المحرر الإداري
معرفة

"...مثلا: "رسالتكم رقم..."، "بتاريخ..."، "المتعلقة

"...بدلا من: " رسالتكم التي أرسلتموها في الشهر المنصرم

La Concision: الإيجاز

يجب على المحرر الإداري أن يعبر عن فكرة معينة بأقل ألفاظ ممكنة وذلك بتجنب التكرار
و.العبارات التي تفيد التأويل والتفسير فلا إضافة ولا حذف

La Prudence: الحذر

يجب على الإداري أن يكون حذرا حتى لا يقع في الخطأ لأنه مجال للخطأ في الإدارة وهذا معناه
الدقة في التعبير وهذا باستعمال لغة بسيطة وواضحة

استعمال الضمير المجهول لإخفاء مصدر الخطأ

"Ma été donné de constater..." "لوحظ لي"

"J'ai été saisi par..." "أخبرت بكذا"

"Mon attention a été attiré par..." "ألفت انتباهي"

صيغ الخاتمة: Formule de conclusion

"En conclusion..." "في الخلاصة"

"En fin..." "أخيرا"

"En définitif (ve)..." "في نهاية الأمر"

"En conséquence..." "وبالتالي"

"A cet effet" و"عليه..." "..."

"Je vous prie..." "أرجوكم"

"Je donnerai la grande importance..." "سأولي أهمية كبرى"

"Je vous prie" "أروكم السهر"

"Veuillez..." "تقبلوا"

المحاضرة رقم 02: المراسلات الإدارية Les Correspondances :

المراسلة هي الأداة المستخدمة للتواصل أو ربط علاقات بين الإدارة و أشخاص آخرين طبيعيين أو اعتباريين، أو للاتصال مع المصالح الإدارية الأخرى . و المراسلة قد تكون كتابية، في شكل رسائل بريدية، رسائل إلكترونية، برقيات، جداول إرسال، توكس ...، و قد تكون شفوية: مكالمات هاتفية، محادثة مباشرة، إلخ ... و تمثل الرسالة أهم وثيقة إدارية نظرا لسعة استعمالها و تعدد مجالات استخدامها . و الرسائل الإدارية تنقسم إلى الانواع التالية من حيث هدفها:

■ **رسالة إعلام:** هي تلك الوثائق التي تخصص أو لوضع خاصة أو لحادثة ، لمشكلة ما، باقتراح ، ببرنامج ، أو بمناقشة، أو بمداولة أو بتصريح معين و بذلك فهي تهدف إلى عرض وقائع أو آراء ، بما يسمح بالاحتفاظ بها لكل غاية مفيدة، أو بإحاطة السلطة بكل المعلومات لتمكينها من أن تتخذ موقفا على دراية تامة بالموضوع.

■ **رسالة تذكير:** تهدف إلى دعوة المرسل إليه للإجابة عن مراسلة وجهت له و لم يرد عليها في الأجل المعقولة ، و تحمل عبارة "رسالة تذكير" أو "تذكير ثان" أو "تذكير ثالث"

■ **رسالة إخطار:**

أهمية المراسلات الإدارية:

للمراسلات الإدارية أهمية كبيرة في تطوير و تنظيم العمل في المؤسسات و الشركات، و تلخص أهميتها وفقاً للآتي: سهولة الاتصال بين الأقسام الإدارية للمؤسسة دون الحاجة إلى لقاء المدراء بشكل مباشر. المساعدة على ترتيب الأفكار ، وصياغتها بطريقة صحيحة و مناسبة مع الهدف الرئيسي من المراسلة. تعتبر المراسلة وثيقة قانونية معتمدة من قبل الجهة الإدارية في المؤسسة. مرجع للمعلومات الإدارية عند الحاجة لها. توفير الوقت و الجهد من خلال تحديد موعد الإرسال و الاستقبال بشكل مسبق. سهولة الحصول على العديد من النماذج الرسمية للمراسلات الإدارية الورقية.

أقسام المراسلات الإدارية:

تقسم المراسلات الإدارية عادة إلى مجموعة من الأقسام، وهي:

-اسم وعنوان مُرسل الرسالة: هو المقطع الأول في الرسالة الإدارية، والذي يحتوي على البيانات الأساسية عن المؤسسة أو الموظف الذي قام بكتابة الرسالة الإدارية، وعادةً يُكتب الاسم من مقطعين مع كتابة العنوان الرئيسي بشكل واضح.

-تاريخ كتابة (إرسال) الرسالة: هو عنصر هام في الرسالة الإدارية؛ إذ يُكتب عادةً في الجهة اليسرى أعلى الرسالة، وهو ما يجعل منها وثيقة رسمية وقانونية.

- اسم وعنوان مُستلم الرسالة: هو المقطع الثاني أو الثالث في الرسالة الإدارية؛ والذي يحتوي على البيانات الخاصة بالمؤسسة أو الإدارة أو الشخص المُستلم للرسالة الإدارية.

-موضوع الرسالة: هو العنوان الرئيسي والهدف المباشر من الرسالة الإدارية، ويكتب الموضوع في أعلى الرسالة؛ حيث يُساعد القارئ على فهم الهدف من الرسالة.

-تحية الرسالة: هي السطر الأول في محتوى الرسالة الإدارية، وعادةً تُستخدم فيها كلمات تدل على تقدير مُرسل الرسالة لمُستلمها، ومن أكثر الجمل استخداماً في تحية الرسالة: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، أو تحية طيبة وبعد.

-متن أو محتوى الرسالة: هو نص الرسالة ومحتواها ومضمونها، ويُفضل أن يتم التقيد بموضوع الرسالة، وعادةً يكتب محتوى الرسالة من فقرة واحدة، أو في حال الاضطرار تُقسم الرسالة إلى فقرات قصيرة

نماذج من رسالة إدارية: رئيس إلى مروض

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

البيـــــــــض في

الوالـــــــــي
إلـــــــــى
السادة رؤساء الدوائر .

وزارة
ولاية
الديـــــــــوان
رقم: 16/د. و. ب/ 2008

الموضوع: إحياء ذكرى عيد الاستقلال.

في إطار الاحتفالات بذكرى عيد الاستقلال الموافق ليوم الثلاثاء 5 جويلية 2008.

يشرفني أن أطلب منكم تحضير برنامج تربي بالنظواهرات الثقافية والرياضية.

كما ألفت انتباهكم إلى تعميم هذه النظواهرات من كل تراب الولاية وتزيين الشوارع باللافتات والشعارات الوطنية.

وفي الأخير أؤكد على ضرورة مشاركة جميع البلديات في هذه الاحتفالات.

أرجو السهر على نجاح العملية.

ع/ الوالـــــــــي
رئيس الديوان
(الختم الإداري)

الوطنيـــــــــين
بوعـــــــــنـــــــــان

الرقم: () .
201 / م

التاريخ: /

إخطار بارتكاب مخالفة (إدارية - فنية)

اسم الموظف:
الوظيفي:
الوظيفة:
الإدارة/المصنع:

يوم المخالفة: / تاريخ المخالفة: / ساعة
المخالفة:

ملخص
المخالفة:

أسماء
الشهود:

مدير الإدارة/المصنع

خلص بالشؤون القانونية:

.....
.....
.....

الشؤون القانونية

ملاحظات:

- (1) يجب أن تكون البنود مطلقة لما هو موجود بلائحة الجزاءات، كما يجب أن يكون التوقيع بكتابة الاسم كاملاً.
- (2) سيتم تحديد الجزاء وفقاً لعدد مرات تكرار المخالفة، كما يتم التحقق من عدد مرات تكرار المخالفة من إدارة الموارد البشرية.
- (3) يجب تسليم الإخطار إلى إدارة الموارد البشرية في موعد غايته يومان من تاريخ المخالفة.
- (4) في حالة رفض الموظف المخالف التوقيع على المخالفة، يتم أخذ توقيع شاهدين من شهود الواقعة، ثم يتم إرسال صورة من الإخطار إلى عنوان سكن الموظف صاحب المخالفة.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية الجزائر
مديرية التعمير والبناء
مصلحة الصفقات

الجزائر في ---/--/----
والي ولاية الجزائر
مدير التعمير والبناء
الى السيد:
مقاولة الاشغال العمومية
بشارع جبهة التحرير رقم «5»

الموضوع: تذكير
المرجع: ارسالي رقم 712 بتاريخ ---/--/---- المتضمن لتنبيه.
تبعاً لارسالي المشار اليه اعلاه والمتضمن تدعيم الورشة بعمال لانجاز مشروع
بناء 100 مسكن، يشرفني ان الفت انتباهكم ان الاحال المحددة لتسليم المشروع لم يبق منها الا
شهرين وعليه المطلوب منكم تسريع وتيرة الاعمال حتى يتسنى تسليم المشروع في اجاله المحددة، والا
ستتخذ ضدكم الاجراءات السارية المفعول.

ع/ الوالي
مدير التعمير والبناء
فلان بن فلان
التوقيع

قائمة المراجع:

1. بوعلام السنوسي، التحرير الإداري وقواعده ، مطبعة دار النشر ،المملكة المغربية، 2002.
2. علي رضا ، الإنشاء الواضح، دار الشرق العربي، الطبعة السابعة، 2012.
3. خديجة الحناوي، المراسلات الإدارية: الدروس التمهيدية لدراسة الوثائق الإدارية، منشورات مكتب التكوين المهني و إنعاش الشغل، المملكة المغربية، 2017.
4. رائد ناجي، البشير في المراسلات العامة، دار الشيخ البشير الإبراهيمي، 2008.