**المحاضرة الثامنة: إعداد وتصميم المذكرة**

* **أولا: تعريف المذكرة**

يعرف **أحمد ماهر** في كتابه **"كيف ترفع مهاراتك في الاتصال"** **المذكرة:** بأنها نوع من أنواع التقارير المختصرة، وهي ترفع عادة من المرؤوسين إلى الرؤساء إما لإعطاء العلم للؤساء وأحاطتهم بما يحدث من تطور في العمل، أو لإبلاغهم بمشكلة معينة للتصرف فيها، أو لعرض مشكلة نمطية وتطورها بغرض الموافقة على تصرف معين.

وكثيرا ما تتضمن المذكرة الداخلية عرض الموضوع، وتحليل سريع لبياناتها، مع عرض لوجهة نظر الشخص الذي قام بكتابة المذكرة.

كما تلعب المذكرة الداخلية دور هام في المنظمات لأنها تعتبر وسيلة ناجحة في توفير التدفق السهل والسريع للمعلومات من المرؤوسين إلى الرؤساء، كما أنها وسيلة لتلخيص المعلومات، ولا تحتاج إلى وقت طويل لكتابتها، كما أنها تقدم الإرشاد إلى الإدارة العليا لكيفية التصرف واتخاذ القرارات.

بينما يعرف **"دليل التحرير الإداري"** **المذكرة:** بأنها وثيقة يجري تداولها داخل الإدارة لنقل تعليمات من الرئيس الإداري إلى مرؤوسيه أو لتبليغ معلومات أو توجيهات إلى بعض المستخدمين أو جميعهم، و تسمى أيضا مذكرة مصلحة.

وهناك نوع آخر من المذكرات تسمى مذكرة التلخيص، تتضمن دراسة تلخيصية لكتاب أو تقرير أو مقالات صحفية أو أي وثيقة أخرى، يراد تبليغ ملخص عنها إلى الرئيس الإداري لتمكينه من أخذ فكرة عامة عن محتوى الوثيقة في وقت قصير، يتولى تحريرها موظف مختص أو مستشار لدى الرئيس الإداري المعني.

كما تعتبر المذكرة الإدارية الأداة الأكثر استعمالا داخل الإدارات و المؤسسات العمومية لنقل معلومات أو توجيهات أو أوامر من الرؤساء الإداريين إلى المرؤوسين في مختلف المستويات التدرجية.

* **ثانيا: أهمية المذكرة**

تم حصر أهمية المذكرة حسب **"دليل التحرير الإداري"** في النقاط التالية:

1. يتم تبادل المذكرات داخل المصلحة التي تحتفظ بنسخها عوض الرسائل.
2. تتنوع هذه المذكرات تبعا للمستوى الذي يتم فيه تبادلها، وحسب محتوى الأخبار أو التعليمات التي تقدمها.
3. المذكرة وثيقة تعالج مسألة جارية توجه سواء إلى رئيس أو مرؤوس أو إلى مصلحة مركزية تابعة لنفس الوزارة أو العمالة.
4. هي الطريقة العادية لنقل التعليمات وفقا للتسلسل النازل ولكنها أيضا التعبير الكتابي عن العلاقات بين المصالح.
5. يمكن أن تستعمل لعرض مسائل عادية على السلطات وفق التسلسل الهرمي.
6. القضايا والاستقصاءات التي تكون نوعا ما معقدة ومفصلة، فتقدم على شكل تقرير.
7. تعوض الرسائل بالمذكرات في جميع الحالات عندما ينتمي المرسل إليه إلى نفس المصلحة المركزية.

* **ثالثا: الفرق بين المذكرة والتقرير**

يشير **أحمد ماهر** في كتابه **"كيف ترفع مهاراتك في الاتصال"** بأن المذكرة تختلف عن التقرير في أن المذكرة أكثر اختصاراً من التقرير، وأنها لا تحتاج إلى تطويل في المقدمات، وهي تدخل في الموضوع بسرعة، وتلخص المعلومات بشكل مرتب، وتقتصر على المعلومات الأساسية فقط، كما أن المذكرة تقترح طبيعة التصرف المطلوب.

ويتراوح التصرف من العلم بالموضوع (حيث يذكر رجاء الإحاطة، أو رجاء العلم)، إلى التصرف بصفة عامة دون تحديد (حيث يذكر رجاء اتخاذ اللازم، أو برجاء التصرف)، وعلى تصرف محدد مطلوب (كأن يذكر برجاء التوجيه، أو برجاء الموافقة.

* **رابعا: خصائص المذكرة**

حسبما أشار **"دليل التحرير الإداري"**، تتميز المذكرات بعدة خصائص، أهمها:

1. أنها تتضمن تعليمات موجهة إلى المستخدمين العاملين تحت سلطة الرئيس الإداري مصدر المذكرة.
2. توزع المذكرة أو تنشر بطريقة تسمح لكل المعنيين الاطلاع عليها، و إن اقتضى الأمر يلزم المستخدمين بالتوقيع عليها لإثبات ذلك.
3. تشكل المذكرة أداة اتصال سريعة و فعالة.
4. ينبغي أن لا تتشعب مضامين المذكرة بل تنصب على تنظيم موضوع واحد و محدد بدقة.
5. تحرر المذكرة بأسلوب واضح و دقيق و بعبارات لائقة.
6. تحوز المذكرة على الصفة الإلزامية، ما لم تخالف نصا تشريعيا أو تنظيميا ساريا، ومتى استوفت شروط التبليغ إلى علم المعنيين.
7. تجسد مذكرة المصلحة ممارسة الرئيس الإداري للسلطات المخولة له قانونا، مما يستلزم مراعاة الصلاحيات القانونية و نطاق الإشراف الإداري.

* **خامسا: أنواع المذكرات**

يمكن تصنيف المذكرات حسب ما تم الإشارة إليه في **"دليل تحرير المراسلات الإدارية"** إلى نوعين هامين : المذكرات الإخبارية، والمذكرات المصلحية الإدارية، والمذكرات الشفوية الدبلوماسية.

**أ‌- المذكرة الإخبارية:** المذكرة الإخبارية وثيقة للمراسلة تستعمل داخل نفس الوزارة أو وحدة إدارية (عمالة، بلدية، مؤسسة عمومية أو خاصة، ومصلحة)، كما توجه هذه المذكرة على السواء من رئيس إلى مرؤوس، ومن مرؤوس إلى رئيس مع بعض الاختلاف أحيانا من حيث الشكل.

ويمكن توجيه المذكرات بين الأعوان من نفس المستوى بطريقة عادية وبدون مراعاة أية قاعدة خاصة من حيث الشكل والتقديم ما عدا عنوانها (مذكرة إلى ...) وتوقيع المحرر، كما تستعمل لتبادل الأسئلة والأجوبة، ولتوضيح بعض النقط عندما لا تكفي المكالمة الهاتفية وأنه من اللازم الاحتفاظ بالنسخ المكتوبة من العناصر المبلغة.

**ب‌- المذكرة الإدارية المصلحية:** المذكرة الإدارية وثيقة تتضمن تعليمات أو توجيهات رئيس إلى كافة مرؤوسيه من أجل تنفيذ مقرر أو تنظيم طرق تسيير المصلحة، ولا تستعمل المذكرات الإدارية إلا في التنظيم الداخلي للإدارة وذلك لضمان السير العادي للمصالح، وبذلك تهم فقط أطر وأعوان المصلحة، كما أنها تتضمن تعليمات تنشر في مجال أقل اتساعا من مجال المنشور.

**ج- المذكرة الشفوية للمراسلة الدبلوماسية:** تكون هذه المذكرة وثيقة خاصة من وثائق المراسلة، وهي لا تخضع في بعض جوانبها لقواعد التحرير الإداري، كما يعطى اسم "**مذكرة**" بصفة عامة إلى مجموع المراسلات المتبادلة مع البعثات الديبلوماسية، ودون أن نتطرق إلى تفصيل "المذكرة الرسمية" وجوانبها الخاصة (بصفتها مذكرة جماعية وموحدة إلخ..) نشير فقط إلى المذكرة الشفوية التي هي وثيقة جارية وتتبع قواعد تقديم المذكرة الرسمية.

تستعمل المذكرة الشفوية لتوضيح بعض نقط المناقشة، أو لاختصار محادثة هامة أو لتبليغ بعض الأخبار، كما أنها تحرر بصيغة الغائب وتتبادل من مصلحة إلى أخرى، ومن سفارة إلى وزارة الشؤون الخارجية للبلد المستقبل وتحرر على الورقة الحاملة للرأس، بدون موضوع أو مرجع، وبدون صيغة النداء المنفصلة عن النص، وتبدأ بصيغة المجاملة، كما تحمل رقم التسجيل.

* **سادسا: إستخدامات المذكرات الإدارية**

تستخدم المذكرات الإدارية لعدة أغراض، تم حصرها في **"دليل التحرير الإداري"** فيما يأتي:

**1**. **إصدار تعليمات و أوامر** ، مثل: الالتزام بمواقيت العمل، المحافظة على وسائل الإدارة، التحلي بأخلاقيات المهنة.

**2**. **إعطاء توجيهات و نصائح**، مثل: الحرص على النظافة، تدابير الوقاية و الأمن.

**3** . **تبليغ معلومات**، مثل: تغييرات تنظيمية طارئة، معلومات تخص المستخدمين.

* **سابعا: عناصر المذكرة الإدارية**

تتضمن المذكرة حسب **"دليل التحرير الإداري"**، على غرار باقي الوثائق و المراسلات الإدارية، عددا من العناصر:

1. رأسية الوثيقة.
2. الطابع (الجهة الإدارية المصدرة للمذكرة).
3. تاريخ و مكان تحرير المذكرة.
4. الرقم التسلسلي طبقا للترتيب المسجل في سجل البريد الصادر أو السجل الخاص بالمذكرات
5. عنوان المذكرة و موضوعها.
6. الجهة الموجه إليها.
7. نص المذكرة.
8. الصفة الوظيفية للموقع على المذكرة.
9. التوقيع و ختم المصلحة.
10. الإشارة إلى الجهات الواجب إبلاغها.

* **نموذج مذكرة مصلحة**

**الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**

**وزارة الداخلية والجماعات المحلية**

**ولاية قالمة قالمة في: 29-03-2020**

**الأمانة العامة**

**مذكرة مصلحة**

**تتعلق بتوقيت الدوام خلال فترة وباء كورونا المستجد**

* **السيدات والسادة المحترمين، تحية طيبة وبعد:**

ننهي إلى علم كل المستخدمين رؤساء المصالح، الإداريين، التقننين، ومختلف الأعوان وموظفي المصالح المشتركة، أن توقيت العمل اليومي خلال فترة وباء كورونا المستجد، سيكون بإذن الله:

من الأحد إلى الخميس بدءا من الساعة 08:00 صباحا حت الساعة 14:00 بعد الزوال.

* يستمر العمل بهذا التوقيت إلى غاية إنقضاء فترة وباء كورونا المستجد بإذن الله.

**الأمين العام**

**(الختم و التوقيع)**

* نسخة إلى السيد والي ولاية قالمة
* نسخة إلى السيد المدير الفرعي المكلف بالمستخدمين.
* نسخة للإعلان في لوحة الملصقات.
* **حال**