



محاضرات في مقياس "الاتصال والتحرير الإداري"

مطبوعة مُحكمة موجهة لطلبة الماستر تخصص مالية وتجارة دولية

إعداد: الدكتور فاتح زعيتر

أستاذ باحث بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



الصفحة	المحتوى
03	مقدمة
05	المحور الأول: مفهوم الاتصال
12	المحور الثاني: أنواع اتصال المنظمات
23	المحور الثالث: مفهوم التحرير الإداري
29	المحور الرابع: البيانات الشكلية للرسالة الإدارية
36	المحور الخامس: صيغ التعبير الإداري
41	المحور السادس: المراسلات الإدارية
49	المحور السابع: وثائق الوصف و السرد والتحليل
64	المحور الثامن: النصوص الإدارية التنظيمية
70	المحور التاسع: النصوص الإدارية التفسيرية
76	المحور العاشر: المصطلحات الإدارية
80	المحور الحادي عشر: الاتصالات الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني
82	خاتمة
83	قائمة المراجع



مقدمة

إن الاتصال والتحرير الإداري بالمؤسسات والإدارات المختلفة، يتطلب العديد من التقنيات والشروط الواجب توفرها لكي تكون عملية التحرير والاتصال كوسيلة فعالة وتفي بالغرض والهدف الإداري، كما تكتسي هذه العملية أهمية بالغة على مستوى الإدارات من حيث النشاط المستمر والدائم للمحركات الإدارية المختلفة. والاتصال الإداري في مضمونه يحتوي على مجموعة التقنيات المستخدمة في إيصال المعلومات المتعلقة على جميع المستويات الإدارية.

وعملية التحرير الإداري تتضمن جميع الوثائق والمراسلات ومختلف المحررات الإدارية التي يتم تحريرها وتستخدم كوسيلة ولغة تواصل في الإدارة بين جميع الموظفين. وتتطلب عملية التحرير الإداري أساليب إدارية ضرورية الالتزام بها واتباع منهجية صحيحة في تحريرها، بالإضافة إلى ضرورة توافر مجموعة من الشروط والمرتكزات الخاصة بالتحرير الإداري وكفاءة من يقوم بهذه العملية جوانب عديدة (سلامة اللغة، القدرة على التحرير... الخ).

وتوجه هذه المطبوعة لطلبة الماستر، تهدف إلى تمكين الطالب من معرفة أدوات الاتصال والتحكم في مختلف التقنيات الخاصة بالتحرير الإداري، والتحكم في الأسلوب الإداري كوسيلة للاتصال في التحرير الإداري ضمن العملية الإدارية.

ولقد تم تقسيم هذه المطبوعة إلى عشرة محاور حسب العرض التكويني الخاص بمستوى الماستر بحيث تم تقسيمها كالآتي:

المحور الأول: مفهوم الاتصال (تعريف الاتصال مع الإشارة إلى أشكاله " 1/ شفوي أو لفظي، 2/ كتابي، 3/ غير لفظي: لغة الجسد وما إلى ذلك؛ عناصر عملية الاتصال "مخطط الاتصال"؛ تعريف اتصال المنظمة/المؤسسة؛ أهمية اتصال المنظمات).



المحور الثاني: أنواع اتصال (المنظمات الاتصال الشامل للمؤسسة ينقسم إلى أنواع، من أهمها: الاتصال

الداخلي والاتصال الخارجي "الاتصال التجاري، الاتصال المالي، الاتصال المؤسسي... الخ).

المحور الثالث: مفهوم التحرير الإداري (تعريفه، أهميته، الأسلوب الإداري ومميزاته).

المحور الرابع: البيانات الشكلية للرسالة الإدارية (البيانات الشكلية في الرسالة المرفقية، التمييز بين الرسالة

الإدارية المرفقية والرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي مثل الطلبات الخطية).

المحور الخامس: صيغ التعبير الإداري (صيغ التقديم بمرجع وبدون مرجع، صيغ العرض أو المناقشة، صيغ

الخاتمة).

المحور السادس: المراسلات الإدارية (الرسائل الإدارية، الدعوات، الاستدعاءات، جداول الإرسال،

البرقيات).

المحور السابع: وثائق الوصف و السرد والتحليل (تقرير - محضر - عرض حال)

المحور الثامن: النصوص الإدارية التنظيمية (المراسيم، القرارات، المقررات).

المحور التاسع: النصوص الإدارية التفسيرية (المناشير، التعليمات، المذكرات التوجيهية. اعلان).

المحور العاشر: المصطلحات الإدارية.

المحور إحدى عشر: الاتصالات الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني (كأداة حديثة للاتصال داخل المنظمة

(يراعي الجانب الشكلي لإنشاء بريد الكتروني مهني، وكذا مواصفات تحرير بريد الكتروني من حيث كتابة الموضوع

ودياحة الإيميل من صيغة للتقديم والعرض والختام، والنسخ المرسله وتأكيده لاستلام البريد وادارج توقيع

اتوماتيكي).



المحور الأول:

"مفهوم الاتصال"

الأهداف التعليمية

- ◉ الهدف الأول: التعرف على الاتصال؛
- ◉ الهدف الثاني: التعرف على أشكال الاتصال؛
- ◉ الهدف الثالث: إبراز أهمية الاتصال؛

1. تعريف الاتصال:

الاتصال communication مشتقة من أصلها اللاتيني Communis أي common ومعناها مشترك، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم (رسالة مشتركة) مع شخص أو جماعة أي أننا نحاول أن نشترك معا في معلومات أو أفكار أو مواقف محددة).

وتحتاج عملية الاتصال إلى المصدر والرسالة والهدف (جهة الوصول)، وقد يكون المصدر شخصا يتحدث أو يكتب أو يرسم أو يوميء، وهيئة اتصال مثل الصحيفة أو دار النشر أو محطة تلفاز أو إذاعة، أما الرسالة فقد تكون على شكل حبر على ورق، أو موجات صوتية في الهواء، كما يمكن أن تكون تلوينا باليد أو علما يرفرف في الهواء أو أي إشارة أخرى يمكن تفسيرها وذات دلالة أو معنى، أما الهدف فيمكن أن يكون شخصا ينصت أو يشاهد أو يقرأ ويمكن أن يكون عضوا في جماعة مثل جماعة مناقشة أو شخصا من بين المستمعين لمحاضرة أو فردا في حشد يشاهد مباراة رياضية أو قارئاً في صحيفة أو مجلة أو مشاهدا للتلفزيون وغير ذلك من مستقبلي الرسالة الاتصالية.

كما يرى "محمود عودة" بأن الاتصال هو: " العملية الاجتماعية الأساسية طالما كانت المعاني والأفكار التي تنقل بواسطة مؤثرة"¹.

أما بالنسبة للدكتور "سليمان الطماوي" فيرى أن عملية الاتصال هي: "الأداة التي تربط بين كافة أرجاء الجهاز الإداري سواء في علاقاته الداخلية أو الخارجية وهي تتم بصورة بسيطة، ومباشرة وغير رسمية في المكاتب الصغيرة المكونة من عدد محدود من الموظفين ولكنها تغدو معقدة ورسمية وذات طابع غير مباشر في المنظمات الكبيرة".

ويعرف الاتصال بالمفهوم الشامل بأنه: "نقل الأفكار والمشاعر (المعاني) بين الأطراف وقد وجد هذا النشاط منذ بدء الحياة الاجتماعية حيث استوحيت تلك الحياة وجود رموز سواء كانت حركات أو إشارات أو غيرها للتعبير عن النفس ونقل الشعور والفكر إلى الآخر وقد تباينت طرق اتصال الإنسان وتطورت عبر الزمن"².

¹ الدسوقي عبده إبراهيم، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2000، ص-ص 15-16.

² محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص-ص 7-8.



وهذا ما يبين بأن الاتصال هو تبادل المعلومات والفهم من شخص لآخر إنها طريقة لإيصال الأفكار والآراء والحقائق والمشاعر والقيم للآخرين.¹

2. أشكال الاتصال:

هناك العديد من الطرق التي تعبر في حد ذاتها عن أنواع الاتصال، من بينها:

- **الاتصال الشفوي:** هو ذلك النوع الذي يركز على التواصل شفويا ويكون عادة في العلاقات التي تكون بين الأصدقاء.
- **الاتصال غير اللفظي:** ويطلق عليه الاتصال المعنوي.
- **الاتصال الكتابي:** وهو ما عرف بالاتصال التوثيقي.
- **الاتصال الإداري:** وهو النوع المدروس في هذا المقياس، ويعبر هذا النوع من الاتصال عن طرق نقل المعلومات والأفكار داخل الإدارة بين جميع الموظفين وعلى جميع المستويات الإدارية.

3. عناصر عملية الاتصال "مخطط الاتصال":

- إن عملية الاتصال تتم بين طرفين بهدف نقل معلومات أو آراء أو أفكار مكونة في ذلك مخطط للعملية الاتصالية، ويمكن توضيح عناصر الاتصال كما يلي:
- **المرسل (الجهة المرسله):** بحيث تبدأ عملية الاتصال من المصدر، فهو المسؤول عن إعداد وتوجيه المعلومات والآراء والمبادئ.
 - **الرسالة:** وهي المضمون الذي ينقله المصدر من خلال الوسيطة أي الأفكار والمعلومات المختلفة.
 - **وسيلة الاتصال:** وهي قناة الاتصال التي من خلالها تمر الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه.

¹ حسين حريم، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار مكتبة الحامد، الأردن، 2004، ص 245.

- المرسل إليه: الجهة المرسل إليها (المستقبل): وهو الطرف الذي يستلم الرسالة.

- الاستجابة: وصول الرسالة والتأثر أو العمل بها.

4. تعريف اتصال المنظمة/المؤسسة:

الاتصال المؤسسي هو تلك العملية التي تهدف إلى تدفق المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات (هابطة، صاعدة، أفقية) داخل الهيكل التنظيمي بحيث تيسر عملية التواصل المطلوب بين مختلف المتعاملين.

ويعرفه "إبراهيم أبو عرقوب" بأنه: "عبارة عن اتصال إنساني منطوق ومكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، ويكون إما اتصالاً رسمياً أو غير رسمي"¹.

ومنه نستنتج أن الاتصال المؤسسي هو عبارة عن أعمال متبعة لإقامة علاقات بين عمال المنظمة (المؤسسة) وهو يهدف إلى إنجاز مهام موحدة وبلوغ أهداف مشتركة.

وهو عملية تتم داخل المؤسسة تسعى من خلالها إلى تعميق صلاتها بالجمهور وتوفير مناخ فاعل للاتصال معهم، حيث تعمل المؤسسة كنظام مفتوح لنقل الرسائل والمعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية داخل الهيكل التنظيمي لها.

5. أهداف اتصال المنظمات:

يمكن توضيح أهداف عملية الاتصال في المنظمات في النقاط التالية:

- تعتبر الاتصالات بمثابة الدم الذي يجري في عروق التنظيم فيبث الحياة والحيوية والنشاط.
- الاتصال يساعد أعضاء التنظيم على تحقيق أهدافهم الشخصية والمؤسسية.
- فهم وتحقيق الاستجابة الفعالة للمتغيرات البيئية والتنظيمية.

¹ فضيل دليو، اتصال المؤسسة: إشهار- علاقات عامة - علاقات مع الصحافة، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص28.



- تحقيق التكاليف والمهام على الوجه المرغوب.

- التصدي الفعال للمشكلات ومعوقات العمل.

ورغم هذه الأهداف فإن الاتصال الفعال يمثل الاستثناء وليس القاعدة في ممارسات المديرين والأفراد في المنظمات وعلى أية حال فإنه إلى الحد الذي يعتبر فيه الاتصال أقل مما يجب أن يكون عليه ويعبر عن هذه الحقيقة المثل القائل: "أني أعرف أنك تعتقد بأنك قمت ما تتصور أنني قلته، ولكنني لست متأكدا بأن ما سمعته ليس هو ما قصدته". وهذا المثل يعبر عما قد يصادفه أي فرد منا في الحياة العملية والذي يكمن في الفشل في الاتصال.

وإنه من الصعب أن نجد مجالا أو نشاطا إداريا يخلو من الاتصال. فالمشكلات الخطيرة تنشأ عندما يساء فهم التوجيهات عندما يتحول المزاح العارض إلى غضب أو عندما تحرف التعليمات الشفهية غير الرسمية لأحد كبار المديرين كل هذه المواقف تعكس وجود خلل ما في مكان ما أو مرحلة ما من عملية الاتصال.

وانطلاقا من هذا الفهم فإن القضية لا تكمن فيما إذا كان المديرين يمارسونه بشكل فعال أم لا وفي كلمات أخرى فإن الاتصال في حد ذاته أمر حتمي في ممارسات المنظمات إلا أن فعالية هذا الاتصال هي التي تصبح موضع شك وبالتالي قد لا تتحقق عمليا فكل مدير يجب أن يكون اتصاليا بالضرورة:¹

- إبلاغ العاملين بالمنظمة بالأهداف العامة والتفصيلية.

- تعريف المرؤوسين بكيفية تنفيذ العمل.

- توصيل المعلومات والتعليمات والأوامر.

- التعريف بإمكانات المنظمة المتاحة،

- تقييم أداء العاملين.

- إبلاغ الإدارة بردود أفعال العاملين اتجاه القرارات المختلفة.

¹ جمال الدين، محمد المرسي، ثابت عبد الرحمان إدريس، نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2002، ص.ص 600-601.



- نقل مشاكل العمل والعمالين للإدارة¹.
 - حاجة العمالين للمعلومات المختلفة في العمل.
 - حاجة العمالين للمشاركة الفعالة في العمل.
 - مزاوله العمالين لعملية الاتصال لإنجاز أهداف معينة.
 - مساعدة العمالين في إنجاز الأعمال اليومية.
 - المساعدة في حل مشكلات العمل.
 - توجيه العمالين ونصحهم وإرشادهم.
 - تحفيز العمالين.
 - استقبال الجمهور/ العملاء.
 - تقديم السلع أو الخدمات إلى العملاء أو الزبائن أو المستهلكين.
- هذا ويمكن أن نقول أنه من المستحيل أن تمارس مجموعة من الأفراد نشاطها بدون تبادل للمعلومات، وكما يقول "سايمون" بدون اتصال لا تكون هناك منظمة فالأصل ضروري لإيصال المعلومات التي تبنى عليها القرارات. وإذا كان الاتصال ضعيفا أو غير مناسب كان القرار ضعيفا وغير مناسب².
- الحاجة إلى إعلام وإرشاد العمال والموظفين من وقت لآخر بالأهداف الجديدة التي تعمل من أجلها المؤسسة والفلسفة التي تسيير عليها.
 - الارتباط الوثيق والقوي بين كمية المعلومات التي لدى الفرد عن الشركة ودرجة اهتمامه بها وشعوره بالفخر.
 - أن هناك ترابط قوي بين شعور العامل نحو الشركة التي يعمل بها وبين معنوياته وبالتالي إنتاجيته.

¹ حمدي شعبان، وظيفة العلاقات العامة (الأسس والمهارات)، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2008 ص 131.

² حمدي شعبان، مرجع سابق، ص-ص 58-59.



- أن الموظف أو العامل الذي يكون على دراية بالحقائق تكون تصرفاته معقولة وأقرب إلى الواقع في مناقشته شروط العمل.¹

¹ ربحي مصطفى عليان وآخرون، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2005، ص-ص 265-266.



المحور الثاني:

"أنواع اتصال المنظمات"

الأهداف التعليمية

- ◉ الهدف الأول: التعرف على الاتصال المؤسسي؛
- ◉ الهدف الثاني: التعرف على أنواع الاتصال في المؤسسة؛
- ◉ الهدف الثالث: إبراز أهمية الاتصال في المؤسسة؛



أولاً: الاتصال الداخلي

1. مفهوم الاتصال الداخلي

إن الاتصال الداخلي يعتبر عامل مؤثر ومهم من أدوات الإدارة الحديثة فلا يمكن أن نجد منظمة بدون اتصالات داخلية، فعلى سبيل المثال نجد أن الاتصال الممتاز داخل المنظمة سيمكن جميع المدراء والعاملين من معرفة العمل المطلوب منهم ومتى وأين ولن هذا العمل ومن المسؤول عنه.

وفيما يتعلق بتعريف الاتصال الداخلي أو الاتصال الإداري كأحد أنواع الاتصالات، يمكن تقديم التعريفات التالية:

* **الاتصال الداخلي:** هو توفير وتجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرارية العمل وتبادل هذه المعلومات بين العاملين والإدارات وتناقلها ونشرها.

* **الاتصال الداخلي:** هو تبادل المعلومات داخل المنشأة وخارجها من خلال شبكة من العلاقات المرتبطة ببعضها البعض.

* **الاتصال الداخلي:** هو ربط العاملين والإدارات ببعض، وربط المنشأة بعملائها ربطاً وثيقاً ومستمرًا.¹

ونستنتج من هذه التعاريف أن الاتصال الداخلي: هو أساس النظام الاجتماعي وعماد العلاقات المهنية في المؤسسة، ذلك انه يوظف للربط بين أعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات الحقائق والأفكار.

- كما تعني الاتصالات الداخلية: تبادل البيانات والمعلومات بين إدارات وأقسام المنظمة بغرض تنسيق الأنشطة وتحقيق الأهداف المرجوة.

¹ شريف الحموي، مهارات الاتصال، الطبعة الثانية، دار يفا العلمية للنشر والتوزيع، 2006، ص 57.

كما أن الاتصال الداخلي: هو عملية نقل واستقبال المعلومات لتحقيق أهداف المنظمة، عملية تبادل الحقائق والأفكار والمشاعر بين العاملين، وبينهم وعملاء المنظمة.

- هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والآراء من شخص لآخر في المنظمة وذلك بطريقة مفهومة وواضحة.¹
وهذا ما يوحي لنا بأن الاتصال الداخلي هو عملية يتم من خلالها تبادل الآراء والمعلومات لنقل فكرة أو مهارة أو التوجيه والترشيد لتحقيق أهداف العاملين والمؤسسة ويشرف على هذه العملية متخصصون.

2. أنواع الاتصال الداخلي:

للاتصال الداخلي وجهان كوجهي العملة الواحدة، الوجه الأول هو الاتصال الرسمي والوجه الثاني هو الاتصال غير الرسمي ولكل منهما صور عديدة.

1-2 الاتصال الرسمي : (Formal communication)

يتمثل الاتصال الرسمي في انسياب البيانات والمعلومات من خلال القنوات الرسمية للاتصال التي تحددها خطوط السلطة التنظيمية، فالالاتصال الرسمي يحدد ويوضح خطوطه وقنواته ومضمونه إدارة المؤسسة حيث يتم عادة في إطار التنظيم ويسير وفق أساليب وإجراءات وقواعد رسمية محددة ومعروفة، كما أنه غالباً ما يكون موثقاً بصور كتابية ورسمية، وعادة تتدفق المعلومات في الاتصال الرسمي بما يتماشى والتنظيم الرسمي للسلطات والاختصاصات والوظائف ويمكن أن يسير الاتصال الرسمي من أعلى إلى أسفل ومن أسفل إلى أعلى أو بشكل أفقي وتتصف الاتصالات الرسمية عادة بما يلي:

- قانونية - مكتوبة، -تتعلق بالعمل مباشرة، - تتم داخل التنظيم وتعلق به، - ملزمة للأطراف ذات العلاقة.²

¹ شريف الحموي، مرجع سابق، ص 58.

² ربحي مصطفى، مرجع سابق، ص 102.



كما أنه يمثل أحد الاتصالات التنظيمية ذات القبول الواسع التي تستند إما إلى مدخل إداري أو مدخل للعمليات ويتضمن المدخل الإداري لنظم المعلومات إيجاد مركز وظيفي أو وحدة إدارية يرأسها مسؤول قد يسمى كبير ضباط المعلومات (Chef information officier) أو مدير عام المعلومات ويعتبر في العادة مسؤولاً عن تحديد احتياجات إنتاج المعلومات والمتطلبات التنظيمية لها ثم وضع النظم التي تسهل وجود اتصال تنظيمي يتسم بالكفاءة والفاعلية .

أما مدخل العمليات فيمثل في العادة جزءاً من جهود كبير ضباط العمليات (CIO) والذي يتضمن إيجاد نظام أو أكثر للمعلومات والذي يحقق الربط بين جميع المديرين والأقسام والتسهيلات الأخرى داخل التنظيم. ويساهم الاتصال الرسمي في تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر إلى الرؤوسيين مع التعرف على وجهات نظرهم من خلال إرجاع الأثر¹.

2-1-1 الاتصال النازل (الهابط):

يمكن تفهم هذا النوع من الاتصالات الرسمية بالنظر للهيكل التنظيمي للمنظمة كمدرج هرمي للسلطة، حيث يمثل الاتصال أداة رئيسية في نقل الأوامر والتعليمات من الرؤساء إلى الرؤوسيين حيث تدرج السلطة بالهرم التنظيمي، ويعتبر التسلسل التنظيمي في المنظمة من أهم العوامل التي تحكم سير وتحرك الرسالة في المنظمة فيما يتعلق بالاتصال الرأسي الهابط، ولذلك فإن هذه الاتصالات تستخدم غالباً في الأمر والتوجيه والتعليم² وتعد الأكثر شيوعاً حيث تنساب المعاني والرسائل مثل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والملاحظات من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا أو من الإدارة إلى العمال وهذا النوع يحمل في طياته استراتيجيات جديدة لتنفيذ الأعمال ومبادرات الإدارة للتطوير وتوضيح الأهداف وغيرها.³

¹ جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمان إدريس، مرجع سابق، ص 622.

² حميد الطائي، بشير العلق، أساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 58.

³ مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص 145.

ويتضمن أهم أنواع الرسائل النازلة وذلك حسب السلم الإداري، ويمكن تلخيص هذه الأنواع كما يلي:

- الأوامر والتعليمات الخاصة المرتبطة بالعمل.
- المعلومات المتعلقة بفهم وارتباط هذا العمل بالأعمال الأخرى في المنظمة.
- المعلومات المرتبطة بالإجراءات والتطبيقات التنظيمية المرتبطة بالجزاء والعقاب مثلا.
- التغذية العكسية للأداء، وهي رسائل تشتمل ملاحظات من المستوى الإداري الأعلى إلى المستوى الإداري الأدنى مثل: الإساءة بجهود العاملين.
- تلقين العاملين وتعليمهم وتحفيزهم.
- كما أن للاتصال النازل معوقات منها:
- كثرة عدد المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة.
- البعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل أحيانا.
- الفروق في الدافعية بين المرسل (الرئيس) والمستقبل (المرووس)
- ويمكن للمدراء زيادة فعالية الاتصالات هاته وتشجيعها من خلال تذليل العقبات والحواجز الموجودة في طريقها وإظهار المزيد من الاهتمام والاستعداد لتقبل هذه الاتصالات، والتعامل معها ووجود الرغبة الأكيدة والواضحة للتعامل مع المرؤوسين وحل مشكلاتهم وتفهم آرائهم¹

2-1-2 الاتصال الصاعد:

ويقصد به تنقل المعلومات من أدنى إلى أعلى قد تكون من العمال إلى الإدارة الوسطى، أو من الإدارة الوسطى إلى الإدارة العليا أو من العمال إلى الإدارة العليا مباشرة وهي تستخدم بصفة أساسية في التقرير والطلب

¹ جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمان إدريس، مرجع سابق، ص-ص، 104-105.



والاقتراح والإخبار والواقع أنه لا غنى عن هذا النوع من الاتصالات خصوصا بالنسبة للقيادة الديمقراطية فهو الذي يحقق الإدارة بالمشاركة¹

ويواجه هذا النوع من الاتصال الكثير من المشكلات والعقبات حيث غالبا ما يحول بعض المدراء دون وصول المعلومات إلى الرئيس الأعلى وخاصة إذا كانت تحمل أخبارا تسيء إلى المؤسسة أو تسبب الإزعاج.

ومن بين الأساليب التي تسهم في تحسين الاتصال الصاعد: سياسة الباب المفتوح ، اشتراك الإدارة العليا في الأندية والجمعيات المهنية التي تسهم في كسر الحواجز بينهم وبين المرؤوسين للتعبير عن مواقفهم وآرائهم، إشعارهم بأهميتهم في المؤسسة وإظهار الاهتمام والاستعداد لتسلم المقترحات والتعامل مع المشكلات القادمة من المرؤوسين

كما يواجه الاتصال الصاعد عدد من المعوقات من بينها:

- بعد المسافة بين الإدارة العليا والمستويات الإدارية الدنيا.

- تحريف المعلومات أو تشويهها أثناء نقلها إلى أعلى.

- اتجاهات وقيم الرؤساء والمشرفين نحو المرؤوسين.

- انتشار ظاهرة الخوف لدى المرؤوسين.

- عزلة الرؤساء.²

وتؤدي الاتصالات الصاعدة العديد من الأدوار الهامة أبرزها:

- تزويد المديرين بمعلومات مرتدة عن القضايا والمشكلات التنظيمية الراهنة وكذلك العمليات اليومية والتي يحتاجونها

لاتخاذ القرارات اللازمة لإدارة وتوجيه الأنشطة التنظيمية المختلفة.

- أنها تمثل مصدر المعلومات الرئيسي لتحديد ردود الفعل ومدى فاعلية اتصالاتهم الهابطة.

¹ حميد الطائي، بشير العلق، ص 65.

² رجي مصطفى عليان وآخرون، مرجع سابق، ص، ص، 103-104



- الحد من حالات القلق والتوتر لدى العاملين عن طريق السماح لهم بمعاونة رؤسائهم في المعلومات ووجهات النظر حول القضايا ذات الاهتمام المشترك.

- تنمية الترابط التنظيمي من خلال تشجيع المرؤوسين على المشاركة والانخراط في القضايا التنظيمية المختلفة والمساهمة في اتخاذ القرارات بشأنها¹.

كما أن هذا النوع من الاتصالات يوجد في أغلب المؤسسات الاقتصادية، ويمكن تلخيص أنماط هذا الاتصال فيما يلي :

- تقديم تقارير عن الأداء وظروف العمل.
- تقديم شكاوي عن المشاكل الشخصية التي يعاني منها الفرد أو أحد أتباعه إن كان مشرفا.
- تقديم تقارير ايجابية أو سلبية عن الآخرين.
- طلب توضيحات و استفسارات عن بعض النقاط الغامضة في سياسة المنظمة أو في أداء العمل.
- الإجابة عن الأسئلة الواردة من الأعلى.
- ولا يمكن أن يتخيل المرء منظمة لا يوجد في هيكلها التنظيمي مساحات للاتصال الصاعد لكن لكي تؤتي ثمرتها تستلزم من القائد الإداري مراعاة ما يلي:
- ألا يحيط نفسه بجماعة تعود أفرادها على قول كلمة "نعم" بل يحرص على أن يكون من بين أفرادها من يعرف كيف و متى يقول "لا".
- أن يشعر مرؤوسيه بأنه حريص على الحصول على آرائهم وإعطائها ما تستحق من اهتمام ودراسة.
- أن يكفل الأمن للمرؤوسين عما يبدونه من آراء ومقترحات فلا يستغلها ضده حتى و إن تبين له أنها خاطئة وليست لها قيمة أو كثيرة التكلفة.¹

¹ جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرزاق، مرجع سابق، ص-ص 617، 618.



2-1-2 الاتصال الأفقي (horizontal) :

ينطوي هذا النوع من الاتصالات على حالات التفاعل و تبادل المعاني والمعلومات و الآراء ووجهات النظر بين العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي ، وغالبا ما تشجع الإدارة هذا النوع من الاتصالات الأفقية لقناعتها بأنه يسهم بشكل كبير في تنسيق الأعمال وحل المشكلات وتعزيز الفهم المشترك للمهام و الواجبات المطلوب تنفيذها والحد من مشكلة الصراعات وغيرها من مشاكل العمل . ومما لا شك فيه أن الاتصالات الأفقية تلعب دورا حاسما في تمتين العلاقات و التعاون والمؤازرة بين العاملين و الإدارات وأقسام المنظمة الأخرى ومن هذا يتضح أن هذا النوع لا يستهدف إلا بلاغ فقط إنما يشتمل على طلب المساعدة والتنسيق أيضا

ويرى "هنري فايول" ضرورة تشجيع الاتصال الأفقي المباشر كوسيلة لتحقيق الإدارة الفعالة والاتصالات الإنسانية السليمة مع مراعاة شرطين هما :

- وجوب حصول الموظف على إذن رئيسه قبل إعطاء أي معلومة لجهة أخرى ويمكن لضبط هذه العملية وضع سياسة لتحديد أنواع الاتصالات الممكن تبادلها مباشرة على المستوى الأفقي.

- ضرورة إعلام الموظف لرئيسه بأهم النتائج للاتصالات الأفقية.

فنجد هنا الاتصالات الأفقية تتضمن أشكال التدفق بين المديرين أو العاملين وزملائهم في نفس المستوى التنظيمي على سبيل المثال قد يبادر مدير الإنتاج والعمليات للاتصال لمدير التسويق لإبلاغه بأن مستويات المخزون لم تعد كافية وأن مواعيد التسليم المخططة يجب أن تمتد لأسبوعين آخرين.

كما أن الاتصال الأفقي يخدم العديد من الأغراض أهمها :

- تسهيل التنسيق بين الوحدات المختلفة.

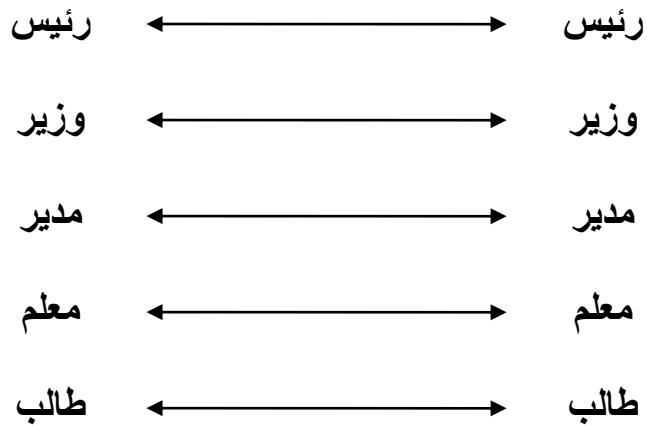
¹ جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرزاق، مرجع سابق، ص 622.

- المساعدة في حل المشكلات ومواجهة القضايا المشتركة.

- زيادة فعالية مجموعات العمل التي تضم أعضاء من أقسام مختلفة.

- إشباع الاحتياجات الاجتماعية للأفراد.¹

ويكون هذا النوع من الاتصال بين المستويات الإدارية و الاجتماعية والسياسية أو الاقتصادية التي تقع في نفس المستوى. فالاتصال بين الوزراء هو اتصال أفقي و الاتصال بين رؤساء الجامعة وبين مدراء المدارس وبين معلمين وبين الطلبة هو اتصال أفقي وغالبا ما يكون هذا الاتصال شفويا وبطريقة مباشرة وبدون أي تعقيدات إدارية ويتم عادة من خلال اللقاءات وتبادل الزيارات والاجتماعات واللجان والسلوكيات المختلفة أثناء العمل.²



2-2 الاتصال غير الرسمي:

الاتصالات غير الرسمية هي الاتصالات التي نشأ في أي منظمة بطريقة تلقائية لما بين العاملين من علاقات اجتماعية وصدقات شخصية، فيتصل هؤلاء الأفراد ببعضهم البعض على هذا الأساس الشخص التلقائي. وقد تكون بعض هذه الاتصالات نازلة وبعضها صاعدة وبعضها على المستوى الأفقي دون قيد أو شرط، مادامت هناك علاقات تربط بين الأطراف المتصلة وهذا التنظيم غير الرسمي لا يعترف بمستويات السلطة أو المراكز الرئاسية.

¹ ربحي مصطفى عليان وآخرون، مرجع سابق، ص -ص، 105، 106.

² صباح حميد علي، غازي فرحان أبو زيتون، الاتصالات الادارية أسس ومفاهيم ومراسلات الأعمال، دار حامد، الأردن، 2007، ص 25.



وهذا النوع من الاتصال يعتبر ظاهرة عادية تحدث دائما في أي تجمع من الأفراد، بل ويعتبر حقيقة من ضرورات الحياة الاجتماعية، ومن خصائص هذا النوع السرعة الكبيرة التي تنتقل بها المعلومات، إذ إن طبيعة خط سيره خلال اللقاءات والاجتماعات والاحتفالات تجعل نقل الأخبار يتم في وقت قصير جدا¹ ومن أمثلته:

2-2-1 الاتصالات النازلة: مثلا: كأن يريد مدير المستشفى إبلاغ نصيحة لأحد الأطباء التابعين له ولا يريد أن يبلغها له بصفة رسمية، فيوعز بها إلى أحد زملائه حتى يتولى نقلها إليه بصفة شخصية. يريد مهندس فني بإحدى الشركات تقديم اقتراح إلى رئيسه بصفة غير رسمية.

2-2-2 الاتصالات الصاعدة: كأن ولكن نظرا لعدم ارتياحه له يسر الخبر إلى صديقه الذي تربطه بالرئيس علاقة طيبة لكي يقوم بدوره بنقل الاقتراح إليه.

2-2-3 الاتصالات الأفقية أو الجانبية: كأن يتصل مدير المبيعات بمدير الإنتاج ولكن دون استعمال وسائل الاتصال التي يقوم بها التنظيم².

ويمكن من خلال هذه الاتصالات الحصول على معلومات قد يصعب الحصول عليها. كما أنها تؤدي إلى القضاء على مشكلة الروتين إذا ما تمكن الرؤوسون الوصول إلى درجة الفهم الكامل الذي يصعب تحقيقه إذا ما اعتمدوا فقط على وسائل الاتصال الرسمي.

ثانيا: الاتصال الخارجي:

إن هذا النوع من الاتصالات هو الاتصال المرتبط أو الذي يهتم بتحقيق أهداف عمل المنظمة والذي يقام مع الأفراد أو الجماعات خارج المنظمة، بمعنى أنه الاتصال الذي يتم مع مجتمع المنظمة والممثل ب (المجهزون، الشركات الخدمية، الزبائن، والجمهور بشكل عام).¹

¹ - شريف الحموي، مرجع سابق، ص 54.

² - إبراهيم عبد العزيز، شيجا: أصول الإدارة العامة، القاهرة: جامعة الإسكندرية، 2001، ص 396 - 397.



ومن الواضح وبدون شك أن أي منظمة أعمال تعتمد على أفراد أو جماعات خارج المنظمة في تحقيق نجاحها، وهذا ما يمكن تأكيده بأن أي منظمة أعمال لا يمكن أن تحقق نجاحها ما لم تكن لديها القدرة على تلبية حاجات زبائنها، وعليه فإن المنظمة تقوم بالاتصال بشكل فعال مع هؤلاء الزبائن.

¹ صباح حميد علي، غازي فرحان أو زيتون، الاتصالات الإدارية أسس ومفاهيم ومراسلات الأعمال، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 23.



المحور الثالث:

"مفهوم التحرير الإداري"

الأهداف التعليمية

- ◉ الهدف الأول: توضيح مضمون التحرير الإداري؛
- ◉ الهدف الثاني: إبراز أهمية التحرير الإداري؛
- ◉ الهدف الثالث: التعرف على تقنيات الأسلوب الإداري؛

1. تعريف التحرير الإداري

يعرف التحرير الإداري على أنه: " مجموعة من المراسلات والعقود والوثائق الادارية، تحرر وترسل إلى المصالح العمومية أو إلى الأشخاص الطبيعيين، في شكل رسائل أو جداول إرسال أو برفقيات أو مذكرات أو منشورات أو تقارير أو محاضر، وعليه فإن كل تحرير إداري يقتضي قبل كل شيء معرفة كافية للغة التي يتم بها التحرير"، ومن جهة أخرى فإنه يتطلب التحرير الاداري بصفة عامة:¹

-الوضوح في التعبير عن الأفكار.

- التنسيق المنطقي للمعاني والاستدلالات.

- الأسلوب الصحيح والدقيق في التحرير.

كما يعرف التحرير الاداري بأنه: " عملية كتابة الوثائق والمراسلات والنصوص والتعليمات بالشكل الذي يتوافق مع الصيغ الادارية والرسمية، حيث يستخدم المحرر الأسلوب الإداري الذي يتميز بخصائص متعلقة بالإدارة باعتبارها مرفق عام وصاحب سلطة، حيث يتعين عليه اختيار المصطلحات والتعبير المناسبة حتى تكون المحررة الادارية مفهومة وواضحة للمخاطبين بها، وهذا من أجل تحقيق أهداف الادارة من وراء انشاء هذه المحررة.²

2. أهمية التحرير الإداري: تتمثل أهمية التحرير الإداري في أنه الوسيلة الرئيسية المستخدمة في النشاط الإداري والتي تدخل ضمن العمليات الإدارية المختلفة، وتتجلى أهميتها في أنها وسيلة تساعد بشكل كبير في سير الأعمال الإدارية وتسهيل الإجراءات، بالإضافة إلى أنها تعتبر كأداة للإثبات.

¹ عميش علي، رزاق العربي، التحرير الإداري سند تكويني موجه لفئات الإدارة-التسيير-التفتيش، وزارة التربية الوطنية الجزائرية المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، 2010، ص 23.

² عبد الحليم بن مشري، التحرير الاداري مدخل نظري ونماذج عملية، ط 01، مطبعة الرمال، ولاية الوادي، الجزائر، 2019، ص 18.



تكمُن أهمية التحرير الإداري من خلال وظائفه الإدارية والمتمثلة عموماً في تسهيل العملية الإدارية وبلوغ الأهداف المرسومة.¹

- **التحرير الإداري وسيلة اتصال:** يعتبر التحرير الإداري وسيلة الإدارة في التواصل سواء فيما بين هيئاتها أو مع هيئات خارجية، أو في تعاملها مع الأفراد من مواطنين وغيرهم، وهو الأمر الذي يكتشف عن أهمية خاصة للمحررة الإدارية في النشاط الإداري،

- **التحرير الإداري وسيلة إثبات:** تعتبر الوثائق الإدارية أوراق رسمية، وهو ما يجعل التعويل عليها في إثبات الوقائع والحقوق أمر منتشر في المنازعات مع الإدارة، والمحرر الإداري يتضمن وجوباً مجموعة من البيانات الإلزامية والخصائص حتى يتسنى للإدارة وخصومها استعمال هذه المحررات كوسائل إثبات في حل النزاعات الإدارية والقضائية. كما تستعمل هذه الوثائق الإدارية في سريان المواعيد والآجال والتبليغ والاختصاص... الخ.

- **التحرير الإداري وسيلة إعلام:** إن الإدارة تحتاج في الكثير من الأحيان بهدف تحقيق غاياتها إلى وسيلة للإعلام، سواء كان الأمر يتعلق بإعلام موظفيها أو إدارات أخرى، خاصة إذا تعلق الأمر بإعلام المواطنين والمتعاملين معها، ويعتبر التحرير الإداري الوسيلة الأقل تكلفة والأبسط في الاستعمال من أجل تحقيق غاية الإعلام.

كما يمكن ذكر وظائف أخرى للتحرير الإداري لإبراز أهمية التحرير الإداري أكثر:

- تحديد المركز القانوني للشخص في غدارة ما، مثل مقررات التعيين، التثبيت، الاستيداع، الاستقالة... الخ

- تعتبر المحررة الإدارية وسيلة لتحويل وإحالة الوثائق بين المصالح والإدارات مثل جدول الإرسال الذي من خلاله يتم إثبات استلام محررة ما.

¹ عبد الحليم بن مشري، مرجع سابق، ص 19.



- تعتبر المحررات الإدارية وسيلة لتوجيه المستخدمين أو العمال مثل المذكرات المصلحية والتعليمات الداخلية والخارجية.

- تستخدم المحررات الادارية كوسيلة لاتخاذ القرارات من خلال التشاور الجماعي.

3.مرتكزات التحرير الإداري: يتركز التحرير الإداري على مجموعة من المرتكزات التي تعتبر كضروريات للقيام بالتحرير الإداري، ويمكن تلخيصها كآتي:

- احترام السلم الإداري.
- تحمل المسؤولية.
- الأخذ بالحيطه والحذر.
- التحفظ بمضمون المراسلات (في إطار السر المهني).
- عدم التحيز والحياد.

4.خصاص التحرير الإداري:

يمكن تلخيص خصائص التحرير الإداري من خلال العناصر التالية:

الوضوح، البساطة، الموضوعية وعدم التحيز، الدقة، الاختصار، الاعتماد على عبارات خاصة في التحرير.

5.الأسلوب الإداري:

لا يعتبر الأسلوب الإداري أسلوبا خاصا، لأن اللغة التي تستعملها الإدارة ليست لغة مميزة، فهي تستعمل

مجموعة من الكلمات والعبارات المتداولة التي ينبغي على المحرر الإداري استعمالها للتعبير عن أفكاره حتى يفهمه



الغير بسهولة. لأنه قد يحدث أن الإدارة تستخدم في المراسلات الإدارية بعض العبارات والصيغ أو الجمل التي تراها ضرورية لنوعية العمل الإداري.

هذا وبالرغم من أن للأسلوب الإداري صفة خاصة بكل محرر، فإنه يجب على جميع المحررين أن يستعملوا في تحريرهم لغة صحيحة وسليمة وأن يبحثوا دائما على تحقيق الخصائص التالية:

-الوضوح: ينبغي على المحرر الإداري أن يعمل على أن تكون المراسلة الإدارية المحررة واضحة ومفهومة من طرف المرسل إليه لذا يجب مراعاة ما يلي:¹

✓ التفكير في مستوى تصور الوثيقة التي يتعين تحريرها.

✓ وأن يكون تعبيرها واضحا عما يريد إطلاع الآخرين عليه.

-البساطة: وهي أن يستعمل المحرر الإداري في المراسلة الإدارية مصطلحات فنية بسيطة وواضحة، وأن يتجنب التكلف والغموض لكي يضمن تبليغ المضمون، إلا إذا كان الموضوع يتطلب عبارات فنية متخصصة.

- الإيجاز: وهو التعبير عن فكرة معينة بأقل عدد ممكن من الألفاظ تماشيا مع القول السائد: "خير الكلام ما قل ودل". فالأسلوب الجيد هو الأسلوب الذي يكون بعيدا عن الحشو على أساس أن يكون معبرا عن المعنى المقصود دون إخلال بالفكرة. وبعبارة أوضح، الأسلوب الحسن هو الذي لا يضاف إليه شيء.

-الدقة: وهي تقتضي على أن يحرص المحرر على استعمال المفردات والكلمات والصيغ، إلا في معناها الحقيقي الذي لا يقبل أي تأويل أو افتراض. و الإدارة قد تستعمل مصطلحات من القانون الإداري أو المالي أو التجاري مثلا، ففي هذه الحالة يجب على المحرر الإداري معرفتها بدقة حتى يحسن استعمالها. ويكون بذلك مدركا لدلولاتها، حتى لا تكون محل تساؤلات تحول دون فهم المقصود منها.

¹ عبد الحليم بن مشري، مرجع سابق، ص 22.



- الموضوعية: ينبغي على المحرر الإداري أن يتجنب الاعتبارات الشخصية في المراسلات الإدارية وأن يضع نصب عينيه أن النص الذي يحرره سيعرض على توقيع سلطة إدارية، وأن كل نص صادر من إدارة أو عن أفراد في هذا الشأن، ينبغي أن يلتزم بالموضوعية، أي توحي أسلوب محايد لا يعبر عن أية عاطفة شخصية ولا على أي انفعال مهما كانت براءته، بما في ذلك عبارات الشكر والامتنان المبالغ فيها.

-ترتيب الأفكار والاستدلالات عند التحرير: في هذا المجال يسعى المحرر الإداري إلى جمع معطيات الموضوع المطروح، وكذا المسائل التي قد تتضمن في تقديره على بعض الفوائد التي قد يستغلها أثناء التحرير، كقيامه بالتحريات لاكتشاف الحقائق في قضية سارية المفعول وقابلة للتطبيق، وينتهي بالملاحظات المسجلة والحلول المقترحة . وعليه فإن ترتيب الأفكار والاستدلالات هو الذي يقوده إلى وضع تصميم للمراسلة.



المحور الرابع:

"البيانات الشكلية للرسالة الإدارية"

الأهداف التعليمية

- ◉ الهدف الأول: التعرف على مضمون الرسالة الادارية؛
- ◉ الهدف الثاني: التعرف على شروط الرسالة الادارية؛
- ◉ الهدف الثالث: البيانات الخاصة بالرسالة الادارية؛



يجب أن يتم توجيه الرسالة الادارية إلى إحدى وحدات الهيكل الإداري، فقد يكون المخاطب مديرية أو قسما أو مصلحة أو أحد العاملين بالإدارة. وبعبارة أخرى، فإن هذا الصنف من الرسائل لا يخرج عن نطاق الهيكل الإداري .

وتعرف الرسالة الإدارية «La lettre administrative» بأنها: "وثيقة رسمية يبعث بها موظف في إدارة أو شركة أو تبعث بها إدارة إلى جهة أخرى لأمر تخص العمل يطلب فيها مرسلها أمرا أو يرد على طلب أو يستفسر عن قضية". فالرسالة الإدارية هي كل خطاب يبعث به موظف في إدارة أو شركة أو تبعث به إدارة إلى جهة أخرى لأمر تخص العمل يطلب فيه مرسله أمرا أو يرد على طلب أو يستفسر عن قضية.¹

شروط الرسالة الادارية:

1. الشروط المتعلقة بالشكل : ينبغي أن يراعى في الجانب الشكلي النقاط التالية:

- **وحدوية الموضوع:** يجب أن تتناول المراسلة الإدارية الواحدة موضوعا واحدا، وأن تحرر علة واحد من الورق.
- **احترام السلم الإداري:** إن كل مراسلة موجهة من أشخاص معنويين أو طبيعيين خاضعين لسلطة ما، يجب أن يحترم فيها السلم الإداري بحسب ما تقتضيه هيكلية الإدارة المعنية.
- **قياس الورق المستعمل:** ينبغي أن تحرر المراسلة الإدارية على الورق، شريطة أن تتضمن كل مراسلة نوعا واحدا من هذه المقاييس دون الجمع بينها .

- **ترك الهوامش في جميع الجوانب:** من آداب اللياقة والتنظيم المحكم أن تترك الهوامش من جميع الجهات

للورقة، كما هو مبين في الشكل التالي الخاص بعناصر التقديم المادي:

2. عناصر التقديم المادي للمراسلة الإدارية (شكلها)

¹ جمال الخولي، الوثائق الادارية بين النظرية والتطبيق، الدار المصرية اللبنانية، 1995، ص 45.



تحتوي المراسلة الإدارية من حيث تقديمها المادي (أي شكلها) على عدد من العناصر المشتركة، وهي:¹

-**الدمغة:** وتتفرع إلى فرعين هما:

-**شعار الدولة:** مثال على ذلك: "الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية" وتكتب في سطر واحد في أعلى الوثيقة

مع تساوي المسافة الجانبية للورقة.

-**الطابع والعنوان:** ويقصد بهما مجموعة البيانات التي توضح اسم الإدارة أو الهيئة التي تصدر منها الوثيقة المعنية،

ويظهر ذلك في الزاوية العليا للجهة اليمنى من كل وثيقة إدارية ويتكون غالبا من النقاط التالية:

- اسم الوزارة أو الولاية (حسب الهيكلة).

- اسم المديرية أو القسم أو الدائرة أو المصلحة (حسب الهيكلة).

- اسم المكتب الذي صدرت منه المراسلة والمكلف بالقضية التي تعالجها هذه المراسلة.

-**رقم التسجيل :**

- الرقم التسلسلي في الصادر.

- رمز المصلحة.

- السنة التي صدرت فيها المراسلة.

-**المكان والتاريخ:** وهما عنصران هامان في المراسلات الإدارية ويدونان عادة في أعلى الوثيقة من الجهة اليسرى،

ويتكون التاريخ من اليوم والشهر والسنة، ويكون مسبقا بمكان مصدر المراسلة.

ويستحسن كتابة المكان والتاريخ في أسفل الوثيقة إذا كانت المراسلة في شكل جداول إرسال أو قوائم أو كشوف

أو محاضر أو تقارير.....الخ.

¹ وهيبه غراممي، دليل التحرير الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013.

-بيان المرسل : وهو مجموع البيانات التي تسمح بالتعريف بالمصلحة أو الشخص صاحب الرسالة ويكون في الجهة اليسرى من الوثيقة تحت المكان والتاريخ يذكر فيه صفة المرسل إذا كان شخصا معنويا.

ويتحول إلى الجهة اليمنى من الوثيقة في مكان الدمغة ،ويدون فيه اسم ولقب وعنوان المرسل ووظيفته، إذا كان شخصا طبيعيا.

-المرسل إليه: هو مجموع البيانات التي تسمح بمعرفة الطرف الذي وجهت إليه المراسلة الإدارية ويكون في الجهة اليسرى من الوثيقة تحت بيان المرسل ،يذكر فيه صفة المرسل إذا كان شخصا معنويا.

ويكتب اسم ولقب وعنوان المرسل إليه ،إذا كان شخصا طبيعيا .ويضاف إليه السلم الإداري إذا كان المرسل إليه شخصا موظفا تابعا لسلطة إدارية .

-السلم الإداري: غالبا ما ترسل المراسلة الإدارية عن طريق السلم الإداري بصفة تصاعدية أو تنازلية

بحيث أن كل مراسلة موجهة من أشخاص خاضعين لسلطة سلمية إلى إدارة عليا ،يجب أن يحترم فيها السلم الإداري بحسب ما تقتضيه هيكلية الإدارة المعنية، وكذا الشأن بالنسبة للمراسلات المتبادلة بين المصالح أو بين الهيئات لعليا والموظفين.

-الموضوع: هو عبارة تتصدر جسم الرسالة وتوضح باختصار الموضوع المراد عرضه أو طرحه على الهيئة المعنية، ويسمح لهذه الهيئة بالإدراك السريع لأهمية الموضوع ويسهل لها دراسته وتربيته.

-المرجع: وهو يعين الإشارة التي توضع عادة تحت الموضوع ،والتي يقصد بها التذكير بوثائق سابقة يرجع إليها عند الضرورة ،من رسائل أو مناشير أو مراسيم أو قرارات أو تقارير أو محاضر... الخ.

وللمرجع أربعة عناصر أساسية ،وهي:

- نوعية النص: (رسالة ، منشور، قرار... الخ).
- بيان الرقم : الرقم التسلسلي في الصادر.



• بيان التاريخ : تاريخ استصداره بالضبط.

• موضوع النص: أي ما تضمنه النص.

نص المراسلة: وهو نص الرسالة التي يعبر فيه صاحبه عن قضيته وغرضه ، و ينبغي أن يخضع لعناصر تصميم

المراسلة الإدارية التي ذكرناها آنفا في الشروط المتعلقة بالمضمون وهي:

المقدمة.

العرض (أو الإيضاح).

الخاتمة.

-الإمضاء: هو ما يسجله شخص كإسم له في تشكيلة خاصة به، وذلك ليؤكد صحة وثيقة مكتوبة وصدقها

وتحمل مسؤوليتها . ويعتبر الإمضاء أحد العناصر الأساسية للوثائق والمراسلات والعقود الإدارية ، ويشكل الشرط

الأساسي لصحة هذه الوثائق بحيث أن الوثيقة غير الممضاة لا يترتب عليها أي مفعول قانوني وتعتبر كأنها لا

شيء. وحتى يكون الإمضاء صحيحا يجب أن يكون صادرا من السلطة المختصة بمعنى السلطة التي منحت لها

الصلاحيات من طرف القانون. ويجب أن يكون الإمضاء مسبقا بوظيفة المعني ومتبوعا باسمه ولقبه، وعموما فإنه لا

يوجد على مستوى الإدارة أو المؤسسة إلا شخص واحد مخول له حق الإمضاء ،وهو رئيس الإدارة أو المؤسسة

كالوزير ، الوالي ، رئيس البلدية ، أو المدير العام... الخ. ويمكن لهؤلاء المسؤولين أن يفوضوا الإمضاء 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

إمضاءهم:

-إما بالتفويض .

-أو بالنيابة



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

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

وهناك شروط أخرى تتمثل في الشروط اللغوية (من حيث استخدام الأسلوب الإداري في التحرير الإداري)، والشروط القانونية والمتمثلة في الاعتماد على النصوص القانونية في التحرير الإداري.



نموذج مراسلة ادارية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية:

المكان والتاريخ:

دائرة:

بلدية:

الرقم:/.....

السيد:

إلى السيد:

الموضوع:

المرجع:

المقدمة (صيغ وعبارات التقديم)

المتن (حسب طبيعة موضوع الرسالة)

الخاتمة (صيغ وعبارات الخاتمة)

الختم والتوقيع



المحور الخامس:

"صيغ التعبير الإداري"

الأهداف التعليمية

- ◉ الهدف الأول: التعرف على الصيغ الخاصة بالمقدمة؛
- ◉ الهدف الثاني: التعرف على الصيغ الخاصة بالمتن (المضمون)؛
- ◉ الهدف الثالث: التعرف على الصيغ الخاصة بالخاتمة؛



هناك بعض الصيغ الخاصة بالتحضير الإداري تميزه عن باقي المحررات غير الإدارية.

1. صيغ التقديم والتمهيد : يقصد بها جملة العبارات والألفاظ التي غالبا ما توجد في بداية الرسالة الإدارية يمتاز

هذا النوع من الصيغ بالثبات في المراسلات الإدارية وتجدد الملاحظة الى ضرورة التفرقة بين نوعين من الصيغ

التمهيدية:¹

أ. صيغ التقديم بدون مرجع : ويتعلق الأمر بصدور المراسلة الإدارية من الجهة الإدارية معينة بصرف النظر عن ما

إذا كانت المراسلة الإدارية صاعدة أو نازلة، ومن أمثلة عن ذلك:

- يشرفني أن أحيطكم علما....

- يشرفني أن أعرض على سيادتكم....

- يشرفني أن أحيل عليكم

- يشرفني أن أرسل اليكم

ب. صيغ التقديم بمرجع : يستعمل هذا النوع للإجابة على مراسلة واردة إلى الجهة الإدارية المعنية، أو بالاعتماد

على نص قانوني، ومن أمثلة على ذلك :

- ردا على مراسلتكم رقم المؤرخة في والمتضمنة

.....

- إجابة على طلبكم المؤرخ في والمتعلق

¹ محمد زواوي، المراسلات والتنظيم الإداري، المؤسسة الوطنية للفنون المطبعية، الجزائر، 2015، ص 40.



- بناء على رقم المؤرخ (ة) في والمتضمن (ة)

- عقب زيارتكم بتاريخ الخ .

2. صيغ العرض والمناقشة : هي مجموعة الألفاظ والعبارات التي يقوم عليها موضوع المراسلة ، والتي من خلالها يتم مناقشة الموضوع وتحليله ، وتأخذ هذه الصيغ بعين الاعتبار مجموعة من العوامل أهمها، موضوع الرسالة، المستوى العلمي والثقافي لمرر المراسلة ، علاقة المرسل(المرر) بالجهة المرسل اليها ، وهناك عدة انواع يمكن اللجوء اليها حسب نوع الموضوع وحسب العلاقات التنظيمية التي ينعكس فيها التنظيم التسلسلي من بين هذه الانواع نذكر:

أ- صيغ المجاملة : تستعمل هذه الصيغ من طرف المرسل عند مراسلة رئيسه الأعلى في التسلسل الاداري ومن الأمثلة نذكر ما يلي:

- أسمح لنفس أن :

- لا أستطيع :

- لا أملك إلا

- أعتقد

ب. صيغ العرض والمناقشة التي تفيد معاني السلطة: تستعمل في غالبية الاحيان في المراسلات الادارية الهابطة، ومن أمثلة ذلك:

- قررت اتخاذ التدابير الضرورية.



- كان يجب عليك.

- عليك بإفادتي بكل المعطيات.

- لاحظت.

ت. صيغ الترتيب:

تتمثل في العبارات والألفاظ التي بواسطتها يتم تنظيم وترتيب المراسلة وذلك حتى يقدم الموضوع بأسلوب منهجي يمكن المرسل اليه من استيعاب وفعم الفكرة المطروحة في الرسالة الادارية، ومن أمثلة ذلك:

-أولا، ثانيا

- وأخيرا

- وبالتالي

- بصفة رئيسية

- بصفة ثانوية

3. **صيغ الخاتمة:** هي الألفاظ والعبارات والصيغ التي تستعمل في انهاء المراسلة وتتنوع هذه الصيغ من مراسلة

لأخرى حسب أهمية الموضوع المطروح أو الهدف المتوخى من المراسلة، ومن أمثلة ذلك:

- وفي الختام

- أرجوا أن

-تقبلوا

- أن تتخذوا كل الاجراءات



-أطلب منكم في الاخير السهر....



المحور السادس:

"المراسلات الإدارية"

الأهداف التعليمية

- ◉ الهدف الأول: التعرف على مضمون المراسلات الادارية؛
- ◉ الهدف الثاني: إبراز أهمية المراسلات الادارية؛
- ◉ الهدف الثالث: توضيح مختلف أشكال المراسلات الادارية؛

يتضمن هذا المحور كل من:

(الرسائل الإدارية ، الدعوات، الاستدعاءات، جداول الإرسال، البرقيات).

1. الرسائل الإدارية : تم التطرق إليها في المحور السابق.

2. جداول الإرسال¹

هو وثيقة إدارية تلخيصية تستعمل من طرف الإدارة العمومية قصد نقل وثائق إدارية رسمية أو خاصة بأشخاص معينين، من مصلحة إدارية إلى مصلحة إدارية أخرى سواء كانت عليا أو وسطى أو قاعدية (دنيا)، وهو أداة ملائمة للمحافظة على أثر الإرسال.

مكوناته

- الدمغة.
 - رقم تسجيل الإرسال.
 - بيان المرسل
 - بيان المرسل إليه
 - عنوان الوثيقة: " جدول الإرسال " في وسط الورقة بالبند العريض.
 - مضمون جدول الإرسال ويتكون من ثلاثة أعمدة على النحو التالي:
- العمود الأول :** ويخصص لتعيين نوع الوثائق المدرجة في الجدول، مع تمهيد لها بذكر إحدى العبارات الآتية:
- تجدون طي هذا الإرسال.
 - تجدون طيه.

¹ عميش علي، رزاق العربي، مرجع سابق. ص 100.



- تجدون رفقة هذا الجدول.

- تجدون رفقته.

العمود الثاني : ويخصص لبيان عدد هذه الوثائق المرسله، حيث يذكر أمام كل وثيقة عددها

العمود الثالث : مخصص للملاحظات حيث أن جدول الإرسال لا بد أن يحتوي لزوما على إشارة تمكن المرسل

إليه من معرفة السبب الذي أدى إلى إرسال الوثائق المشار إليها في

ولهذا، فإنه ينبغي على المحرر الإداري أن يوضح في العمود الثالث المخصص

للملاحظات هدف الإرسال، وذلك باستعمال عبارات مختلفة حسب طبيعة الوثائق ونذكر منها ما يلي:

- للإطلاع.

- للإعلام.

- لكل غاية مفيدة.

- للإمضاء.

- للاختصاص.

- للتنفيذ.

- للدراسة و إبداء الرأي الخ .



نموذج عن جدول الارسال

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المكان والتاريخ:

ولاية:

دائرة:

بلدية:

الرقم:/.....

السيد:

إلى السيد:

جدول ارسال

الملاحظات	العدد	تعيين الوثائق
		المجموع

الختم والتوقيع



2.الدعوات

هي طلب حضور شخص معنوي أو طبيعي لاجتماع معين أو جلسة عمل أو نشاط من الأنشطة العلمية أو الأدبية أو الثقافية أو الرياضية أو الفنية الخ، قصد المشاركة أو التشريف.

نموذج عن دعوة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية:

المكان والتاريخ:

دائرة:

بلدية:

الرقم:

السيد (ة):

العنوان:

يتشرف السيد (مع ذكر الصفة الوظيفية):

بدعوتكم لحضور فعاليات:

التي ستعقد يوم: على الساعة:

بمقر:

مع خالص تحياتنا

الختم والتوقيع

3. الاستدعاءات

هو مراسلة إدارية بسيطة تستعمل لغرض واحد، وهو طلب حضور الأشخاص إلى مقرات العمل أو الاجتماع في مكان معين، أو طلب حضورهم مصحوبين بوثائق لاستكمال ملفات أو المشاركة في عمليات معينة، مثل إجراء مسابقات أو امتحانات أو عمليات تكوينية.

نموذج عن استدعاء

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية:

دائرة:

بلدية:

الرقم:/.....

السيد (ة):

العنوان:

الرجاء منكم الحضور إلى:

يوم: على الساعة:

الموضوع (سبب الاستدعاء):

.....

.....

الرجاء احضار الوثائق اللازمة (حسب الحالة وطبيعة موضوع الاستدعاء)

الختم والتوقيع



4. البرقيات:

هي وثيقة إدارية للإخبار أو لعرض موجز لقضية هامة ومستعجلة، وهي وسيلة من وسائل الاتصالات الحديثة التي كثر تداولها في عصرنا، نتيجة سرعة البت في القضايا المستعجلة بين الإدارة والأشخاص العاديين أو المعنويين والخواص للإفادة بمعلومات مستعجلة وذلك بأسلوب وجيز، و دقيق و واضح.

5. المذكرة

هي وثيقة إدارية داخلية ومؤقتة متداولة داخل الإدارة أو المؤسسة، لكونها لا تستعمل في التعامل مع أشخاص أجانب عن الإدارة أو المؤسسة، وتنتهي صلاحيتها بانتهاء العمل الذي صدرت من أجله. وتتضمن المذكرة تعليمات ومقررات من المسؤول الإداري إلى مرؤوسيه، قصد العمل على تطبيق التوجيهات الصادرة من أجل توحيد طريقة العمل وتحسينها، كما تصدر أيضا من المرؤوس الإداري إلى رئيسه لإفادته بمعلومات عاجلة أو آجلة.



نموذج عن مذكرة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المكان والتاريخ:.....

ولاية:

دائرة:.....

بلدية:.....

الرقم:...../.....

مذكرة مصلحة

موضوع المذكرة

.....

.....

الختم والتوقيع



المحور السابع:

"وثائق الوصف والسرد والتحليل"

الأهداف التعليمية

- ◉ الهدف الأول: التعرف على مضمون وثائق السرد والوصف والتحليل؛
- ◉ الهدف الثاني: إبراز أهمية وثائق السرد والوصف والتحليل في العملية الإدارية؛
- ◉ الهدف الثالث: التعرف على أشكال وثائق السرد والوصف والتحليل؛

أولاً: التقرير

هو وثيقة إدارية تحرر من المرؤوس إلى الرئيس لإفادته بوقائع معينة متبوعة باقتراحات تستهدف الحصول على موافقة الرئيس لاتخاذ قرارات حول الوضعية؛ يتضمن وصفا وتحليلا لوضعية ما، أو حادثة في مصلحة معينة أو مؤسسة؛ يتركز فيه المحرر على الواقع؛ حيث يستنبط المعلومات الأساسية التي تساعد في إبداء رأيه أو طرح اقتراحاته حول الموضوع قصد تمكين المرسل إليه من اتخاذ الإجراءات اللازمة.¹

خصائص التقرير الإداري:

يتميز بمجموعة من الخصائص في الشكل والمضمون:

- الدقة في الوصف والتحليل.

- الموضوعية وعدم التحيز.

- اتخاذ موقف مدعم بمبررات.

- بساطة اللغة.

- الإيجاز.

- الشمولية؛

- وحدوية الموضوع.

الهدف من تحرير التقرير الإداري:

تختلف الأغراض من تحرير التقرير حسب المواضيع والمعطيات المراد إيصالها إلى المرسل إليه:

- توضيح وضعية مصلحة ما؛ تحليل وتشخيص مشكلة معينة؛ وصف حادثة وتحليلها واقتراح حلول؛

- التبليغ عن حالة طارئة؛

¹ عميش علي، رزاق العربي، مرجع سابق. ص 115.



- اقتراح إجراءات وتدابير؛

- مساعدة المرسل إليه الذي يكون بحاجة إلى رأي مختص في الموضوع يساعده في فهم الموضوع.

أنواع التقارير:

يمكننا ذكر أكثر أنواع التقارير استعمالا كالاتي:

- تقرير عن وضعية.

- تقرير عن نشاط.

- تقرير عن حادثة.

- تقرير تفتيش.

- تقرير عام عن سير المؤسسة /مصلحة.

ويمكننا أيضا توضيح أهم أنواع التقارير كالاتي:

-التقارير الدراسية أو تقارير الخبرة:

هي تقارير تدرس مشكلة أو موضوع معين بشكل معمق بغية البحث عن حلول واستخلاص النتائج من أجل اتخاذ القرارات أو الإجراءات اللازمة؛ يتولى تحريرها خبراء مختصون؛ مثل التقارير الصادرة عن مكاتب الخبرة المعتمدة، والخبراء الاقتصاديين.

-التقارير الرقابية:

هي تقارير تهدف إلى إعلام الرؤساء الإداريين أو الوصاية أو هيئات الرقابة والتفتيش بوضعية مرفق معين أو طريقة تسييره أو التحقيق في ملابسات وحيثيات أحداث معينة أو تجاوزات؛ يتطلب تحرير هذه التقارير إجراء عمليات تفتيش وتحقيق أو رقابة ميدانية مثل تقارير مفتشي المالية، مفتشي الصحة، مفتشي الضرائب، مفتشي التربية.

- التقارير الإعلامية:

الهدف منها إبلاغ الرؤساء الإداريين بوقائع وأحداث أو مستجدات قد تتعلق بسير العمل في الإدارة أو بالعلاقات بين الموظفين أو مع الأطراف الخارجية؛ مع إعلامهم بالإجراءات المتخذة في تلك الأحداث أو اقتراح حلول وإجراءات.

- التقارير الدورية للأنشطة:

تهدف إلى تقييم ومتابعة كيفية ومدى انجاز الأنشطة والأعمال في مصلحة ما أو مرفق خلال فترة محددة وبصفة دورية؛ أسبوعيا، شهريا، سداسيا، سنويا.

التقديم المادي للتقرير:

- الدمغة.

- عنوان الوثيقة: يكون أعلى الوثيقة في الوسط؛

- المرسل إليه.

- المدخل (جملة تمهيدية): يتضمن الهدف من تحرير التقرير أو أسباب تحريره.

- نص التقرير: (المضمون) وهو أهم جزء يجب معالجته بموضوعية بسرد كل المعطيات المتعلقة بالموضوع

وتنظيمها بطريقة منطقية للوصول إلى حل مقترح.

وقد تكون مراحل السرد كالاتي:

- عرض الأسباب التي استدعت معالجة الموضوع، أو أهمية الموضوع؛

- عرض الوقائع وتقديم الشرح والنتائج الحاصلة؛

- تقديم الاقتراحات والحلول المناسبة مدعمة بأدلة مقنعة وواقعية.

- الخاتمة: جملة ختامية قد تكون وفق الصيغ الآتية:



وفي الختام أرجو أن تصادقوا على الخطة المقترحة؛

وفي الختام أرجو أن توافقوا على المقترحات المقدمة.

- المكان والتاريخ: حرر ب..... في/...../....؛

- الإمضاء: يكون من طرف محرر التقرير.

نموذج عن تقرير

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية: المكان والتاريخ:

دائرة:

بلدية:

الرقم:/.....

موضوع التقرير

إلى السيد:

حول (بخصوص):

نص التقرير

.....

حرر ب: في:/...../....

الصفة والتوقيع

ثانيا: المحضر

هو وثيقة إدارية تتصف بقوة الإثبات، يدون فيها العون المختص أو صاحب السلطة وقائع وأحداث أو وضعيات أو اجتماعات، شاهدها أو أشرف عليها أو سمعها، بموضوعية تامة، حيث تدوّن تصريحات الأشخاص المعنيين والشهود في سجل رسمي يوقعون عليه.

تدل كلمة محضر على إثبات حضور الشخص أو الأشخاص المعنيين في المكان والزمان المحددين للإدلاء بتصريحاتهم أو آرائهم بخصوص حادثة معينة أمام السلطة المختصة. وقد يكون المحضر وصفا شاملا لمجريات سير اجتماع ما؛ يُدوّن فيه كاتب الجلسة كل ما سمعه من ملاحظات واقتراحات وتعقيبات من الأعضاء.

الهدف من تحرير المحضر هو التعبير بصفة صادقة وموضوعية عن ما يلاحظ في الواقع أو ما يسمع من أقوال (تسجيل شهادة أو تصريح، تقييد اجتماع، أو سرد وقائع) التجرد والموضوعية ضروريتان لمحرر المحضر.

شروط تحرير المحضر:

- الموضوعية والحياد.
- تقييد كل المعطيات، المكان والتاريخ، والساعة.
- الإشارة إلى اسم وصفة الحاضرين والغائبين.
- توقيع المحرر والمشاركين.
- ذكر اسم وصفة رئيس الجلسة وجوبا.

أنواع المحاضر:

يمكن تصنيف المحاضر إلى:

محاضر مرتبطة بالشؤون العامة: كمحضر ضبط مخالفة، محضر تحقيق يشرف على تحريره قاضي التحقيق.



محاضر مرتبطة بالشؤون الخاصة: كمحاضر الإجراءات التأديبية، محاضر مجلس الإدارة.

كما يمكن تقسيم أنواع المحاضر إلى:

محاضر تتناول وقائع أو أحداث أو وضعيات أو تحريات أو سماع أقوال؛

محاضر جلسات الاجتماعات المختلفة.

التقديم المادي للمحاضر: يختلف التقديم المادي للمحاضر المتعلقة بالوقائع والأحداث والنشاطات عن التقديم

المادي لمحاضر الاجتماعات؛ نوضحها فيما يأتي:

أولاً: المحاضر المرتبطة بالوقائع والأحداث:

- الدمغة.

- رقم التسجيل (يدون في السجل الخاص بالمحاضر).

- عنوان الوثيقة: في الوسط أعلى الوثيقة مثلاً محضر معاينة محضر تنصيب.

- جملة تمهيدية: تبين التاريخ والساعة بالحروف لا بالأرقام.

- اسم وصفة الموظف المكلف بتحرير المحضر.

- السند المعتمد لتحرير المحاضر: قد يكون قرار، مقرر، أمر...

- العرض: عرض الوقائع والأحداث المشاهدة.

- الخاتمة: صيغة ختامية: (وإثباتاً لذلك؛ فقد حررنا هذا المحضر وأمضيناه مع الشهود بعد تلاوته عليهم في

اليوم والساعة المذكورين أعلاه).

- المكان والتاريخ: تكون بالأرقام لا بالحروف حرر بـ... في .../.../...

- **الإمضاء:** إمضاء محرر المحضر في الجهة اليسرى تحت المكان والتاريخ؛ وإمضاء المعني، أو الشهود إن وجدوا في الجهة اليمنى.

محاضر جلسات الاجتماعات

- **الدمغة.**

- **رقم التسجيل:** (في السجل الخاص بمحاضر الاجتماعات).

- **عنوان الوثيقة:** في الأعلى وسط الوثيقة.

- **جملة تمهيدية:** تتضمن العناصر الآتية:

التاريخ والساعة بالحروف لا بالأرقام/ مكان انعقاد الاجتماع/ إسم وصفة رئيس الجلسة/ الأعضاء الحاضرون

(الاسم واللقب والوظيفة)/ الأعضاء الغائبون (بعذر أو بدون عذر)؛

- **جدول الأعمال:** قائمة المواضيع والقضايا المطروحة للنقاش في الاجتماع.

- **العرض:** سرد مجريات الاجتماع والنقاشات والقرارات المتخذة والتحفظات إن وجدت (مع مراعاة تدوين

التدخلات بصيغة الجمع).

- **صيغة الاختتام:** ملاحظات ختامية وظروف ووقت انتهاء الجلسة وتكون مثلا: بعد الانتهاء من مناقشة

النقاط المدرجة في جدول الأعمال رفعت الجلسة على الساعة.....

- **المكان والتاريخ:** بالأرقام لا بالحروف؛ حرر ب... في .../.../...

- **الإمضاء:** إمضاء رئيس الجلسة في اليسار تحت المكان والتاريخ، وإمضاء كاتب الجلسة في الجهة اليمنى.

وللتوضيح أكثر ارتأينا تقديم الإجراءات الشكلية لمحضر التنصيب ومحضر المعاينة؛ كالاتي:



تعريف محضر التنصيب: هو وثيقة إدارية تثبت بموجبها شروع الموظف الجديد في عمله بشكل رسمي، ويمثل تاريخ التنصيب المسجل بداية علاقة العمل بين الموظف والمؤسسة بكل ما يتبع ذلك من حقوق والتزامات، يوقع على المحضر الموظف المعني والرئيس الإداري الذي له سلطة التعيين.

التقديم المادي لمحضر التنصيب:

- الدمغة.
- العنوان: محضر تنصيب.
- تاريخ التنصيب بالأحرف في جملة تمهيدية.
- اسم وصفة الرئيس الإداري الذي قام بتنصيب الموظف.
- اسم الموظف ورتبته ومكان التنصيب.
- تاريخ بدء سريان المحضر والذي لا يختلف عن تاريخ المحضر.
- الصيغة الختامية والتي تفيد حضور المعني شخصيا وتوقيعه على المحضر.
- المكان والتاريخ: بالأرقام.
- توقيع المعني على اليمين والرئيس على اليسار تحت المكان والتاريخ.

التقديم المادي لمحضر المعاينة:

تعريف محضر المعاينة: هو وثيقة إدارية يحرر من طرف الموظف المكلف قانونيا بذلك؛ أي تكون المعاينة موضوع المحضر تندرج ضمن صلاحياته القانونية، أو بتكليف من الرئيس الإداري المخول له هذه صلاحيات؛ على أن يوقع على المحضر من قام بالمعاينة.



التقديم المادي لمحضر المعاينة:

- الدمغة.
- العنوان: محضر معاينة.
- تاريخ ومكان المعاينة.
- الاسم والصفة القانونية للمحرر.
- موضوع المعاينة: الحدث أو المخالفة.
- الصيغة الختامية.
- المكان والتاريخ: بالأرقام.
- توقيع المحرر والختم.



نموذج عن محضر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية:

المكان والتاريخ:

دائرة:

بلدية:

الرقم:

محضر اجتماع (مثلا)

في عام وفي يوم: من شهر: انعقد

الاجتماع على الساعة: بمقر: تحت رئاسة

السيد: وحضر السادة التالية أسمائهم:

الحاضرون:،،،،

الغائبون:،،،،

جدول الأعمال:

.....-

.....-

.....-

افتتح الاجتماع بكلمة ترحيبية من طرف السيد: بصفته

.....، وبعد تم التطرق لجدول الأعمال وتم التوصل إلى القرارات التالية:



ورفعة الجلسة على الساعة: ، في نفس اليوم

كاتب الجلسة:

.....

التوقعات:

.....

.....

ثالثا: عرض حال¹

هو وثيقة إدارية للسرد والوصف المفصل لما قيل أو ما تم القيام به بمناسبة حدث معين أو لعرض نشاط معين يجر لإخبار رئيس إداري، أو للمحافظة على الأثر المكتوب فقط لما قيل أو ما تم فعله في مناسبة ما. فيمكن تحرير عرض حال لمحاضرة ما؛ جلسة عمل؛ مهمة عمل؛ أو زيارة ميدانية؛ أو حادث...؛ قصد المحافظة على الأثر المكتوب أو لإخبار رئيس إداري.

خصائص عرض الحال:

- الموضوعية.

- الإيجاز.

- لا يتضمن آراء المحرر.

¹ محمد زاوي، مرجع سابق، ص 65.



- لا تحذف المعلومات التي تبدو للمحرر غير ضرورية أو بديهية.

- لا يجب إغفال معطيات أو إضافة أخرى.

- أنواع عرض الحال: هناك أنواع كثيرة لعرض الحال؛ يمكننا ذكر أكثرها استعمالاً:

- عرض حال عن حادثة.

- عرض حال عن نشاط.

- عرض حال عن اجتماع.

التقديم المادي لعرض الحال:

أولاً: بالنسبة لعرض حال عن حادثة / عن نشاط

- الدمغة.

- عنوان الوثيقة: أعلى وسط الوثيقة.

- مقدمة: جملة تمهيدية يدون فيها التاريخ والساعة والمكان بالحروف.

- العرض: نص الموضوع: ظروف الحادثة أو النشاط؛ الشهود أن وجدوا، ثم النتائج التي أسفرت عنها

الحادثة أو النشاط؛ شرط معالجة كل النقاط بدقة وموضوعية.

- الجملة الختامية: تتضمن الملاحظات أو الاستنتاجات الختامية.

- المكان والتاريخ: بالأرقام.

- الإمضاء: من طرف محرر عرض الحال.

بالنسبة لعرض حال عن اجتماع

- الدمغة.



- عنوان الوثيقة: أعلى وسط الوثيقة.
- مقدمة : جملة تمهيدية يدون فيها التاريخ والساعة والمكان بالحروف وكذا اسم وصفة رئيس الجلسة وموضوع الاجتماع وكذا أسماء وصفات الأشخاص الحاضرين؛
- العرض: نص الموضوع: يجب أن يكون عرض حال الاجتماع مختصراً قدر الإمكان دون غموض وأن لا يذكر مع اسم المتدخل إلا العناصر الدقيقة المرتبطة بالموضوع، وكذا القرارات المتخذة والآراء المطروحة وتوضيح إذا كانت اتخذت بالإجماع أو بالأغلبية.
- الجملة الختامية: مثلاً: وبعد الانتهاء من دراسة ومناقشة النقاط الواردة في جدول الأعمال رفعت الجلسة على الساعة؛
- المكان والتاريخ: بالأرقام.
- الإمضاء: من طرف محرر عرض الحال.



نموذج عن عرض حال

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المكان والتاريخ:.....

ولاية:.....

دائرة:.....

بلدية:.....

الرقم:...../.....

إلى السيد:.....

الموضوع: عرض حال حول

سرد كل الاحداث والوقائع بالتفصيل من بدايتها إلى نهايتها.

حرر ب: في: .../.../....

الصفة والتوقيع

المحور الثامن:

"النصوص الإدارية التنظيمية"

الأهداف التعليمية

- الهدف الأول: التعرف على مضمون النصوص الإدارية التنظيمية؛
- الهدف الثاني: إبراز أهمية النصوص الإدارية التنظيمية في التحرير الإداري؛
- الهدف الثالث: التعرف على أنواع النصوص الإدارية التنظيمية؛



النصوص التشريعية والنصوص التنظيمية:

أولاً: النصوص التشريعية

1-تعريف النص التشريعي: هو نص قانوني يصدر عن السلطة التشريعية (البرلمان بغرفتيه المجلس الشعبي الوطني ومجلس الأمة)؛ وفقاً للإجراءات التي يحددها الدستور وفي المجالات المخصصة بموجبه؛ كما تعود صلاحية المبادرة بالنصوص التشريعية للسلطة التنفيذية (طبقاً لأحكام المادة 143 من الدستور).

2-صلاحيات المبادرة بالنصوص التنظيمية:

صلاحية السلطة التنفيذية في المبادرة بمشروع نص تشريعي:

يمكن للوزير الأول أو رئيس الحكومة المبادرة بمشروع نص تشريعي؛ قد يختص النص بمخطط عمل الحكومة ككل، أو يخص قطاعاً وزارياً معيناً فيبادر به الوزير المعني في حدود صلاحياته. كما أنه طبقاً للمادة 142 من الدستور يجوز لرئيس الجمهورية أن يشرع بأوامر في المسائل العاجلة وتتخذ هذه الأوامر في مجلس الوزراء، وذلك في حالات شغور المجلس الوطني أو خلال العطلة البرلمانية على أن تعرض تلك الأوامر على كل غرفة برلمانية في بداية الدورة البرلمانية القادمة لتوافق عليها؛ كما يجوز له أن يشرع بأوامر في الحالات الاستثنائية المنصوص عليها في المادة 98 من الدستور؛ وفي هذه الحالة يُخطر رئيس الجمهورية المحكمة الدستورية وجوباً بشأن دستورية هذه الأوامر قبل إصدارها.

صلاحية السلطة التشريعية في المبادرة باقتراحات قوانين:

تعود صلاحية المبادرة بمشاريع قوانين كذلك إلى نواب المجلس الشعبي الوطني وكذا أعضاء مجلس الأمة.

3-أنواع النصوص التشريعية:

تنقسم النصوص التشريعية إلى أربعة أنواع، حسب القيمة القانونية:



- **الدستور:** هو التشريع الأسمى في البلاد؛ يتضمن عدد من المبادئ التي تبين طبيعة نظام الحكم في البلاد،

وكيفية تنظيم السلطات وسيرها وعلاقتها فيما بينها، وحقوق وواجبات المواطنين، وتنظيم الحريات العامة.

- **القانون العضوي:** هو القانون الصادر عن السلطة التشريعية يكون مختص بالسياسات طويلة الأمد في

القطاعات المهمة وموضوعات دستورية؛ مثل تنظيم السلطات العمومية، تنظيم الانتخابات، الأحزاب

السياسية، قانون القضاء، حالات الطوارئ، تنظيم المجلس الشعبي وجلس الأمة، المحكمة العليا....

- **القانون العادي:** هو مجموعة القواعد التشريعية التي تقرها السلطة التشريعية ويصدرها رئيس الجمهورية؛

لتنظيم الحياة في المجتمع، ويعتبر أساس كل تشريعات الدولة وأقواها، يشمل حقوق الأشخاص وواجباتهم،

قانون الجنسية، القواعد العامة، قانون العقوبات، القانون الأساسي للوظيفة العمومية....

- **الأمر:** هو نص تشريعي من مصف القوانين صلاحية استصداره مخولة دستوريا لرئيس الجمهورية في حالات

الضرورة أو الاستعجال أو الاستثناء، أو ما بين الدورات التشريعية على أن يعرض على الهيئة التشريعية

عند انعقاد دورتها المقبلة للمصادقة وإضفاء صبغة القوة القانونية.

4- التقديم المادي للنصوص التشريعية:

تتضمن النصوص التشريعية العناصر الآتية:

- **عنوان النص:** ويتضمن النقاط الآتية:

نوعية النص (دستور - قانون - أمر)؛ بيان الرقم (السنة والرقم التسلسلي)؛ التاريخ (الهجري والميلادي)؛ المضمون؛

- صاحب النص.

- الحثيات (المراجع والتأشيريات الذي يرجع إليها).

- صيغة النص.

- محتوى النص.



- المكان والتاريخ.

- الإمضاء.

ثانيا: النصوص التنظيمية

1-تعريف النص التنظيمي: هو نص صادر عن السلطة التنفيذية في الدولة ممثلة في رئيس الجمهورية، والوزير الأول، لتبيان إجراءات وكيفيات تطبيق وتنفيذ النصوص التشريعية، ويستمد روحه من القانون، ولا يمكن مخالفة أحكامه، وهو أقل درجة من النص التشريعي وإعداده يفترض إجراءات أقل تعقيدا من إعداد النصوص التشريعية. التنظيم أقل درجة من النص التشريعي.

2-صلاحيات إصدار النصوص التنظيمية:

يرجع العمل التنظيمي أساسا إلى رئيس الجمهورية (مراسيم رئاسية) ويندرج تنفيذ التنظيم في مهام رئيس الحكومة (بمراسيم تنفيذية)؛ وفي الواقع إن العمل التنظيمي وإن كان من اختصاص رئيس الجمهورية والوزير الأول؛ إلا أنه يمكن لأعضاء الحكومة المبادرة بالنصوص التنظيمية في حدود الصلاحيات المحددة لكل واحد منهم، ومن الوالي، أو رئيس المجلس الشعبي البلدي في شكل قرارات ومقررات.

3-أنواع النصوص التنظيمية:

تنقسم النصوص التنظيمية إلى ثلاثة أنواع حسب درجة القوة القانونية:

- **المرسوم:** هو نص تنظيمي يشرح ويحدد كيفيات تطبيق نص من النصوص القانونية الأعلى منه درجة؛ يصدره رئيس الجمهورية (مرسوم رئاسي) أو الوزير الأول (المرسوم التنفيذي)؛ بالإضافة إلى ذلك نجد أيضا مراسيم فردية تخص تعيين أو ترقية أو توقيف مهام الموظفين السامين للدولة، وتغيير مهامهم، وذلك طبقا للقوانين المعمول بها في هذا المجال.



- **القرار:** هو نص تنظيمي وتطبيقي يصدر عن السلطة التنفيذية في جميع مستوياتها، وهو يركز على النصوص التشريعية أو التنظيمية كمراجع له؛ تتخذه السلطات الإدارية؛ وزير فيسمى قرار وزاري؛ أكثر من وزير يسمى قرار وزاري مشترك، والوالي، أو رؤساء المجالس الشعبية المنتخبة، وذلك في حدود اختصاصات كل هيئة، والقرار يمكن أن يكون فردياً أو جماعياً؛ يخص تعيين، تثبيت، ترقية، نقل أو توقيف موظفين.

- **المقرر:** هو نص تنظيمي وتطبيقي يصدر عن أي سلطة إدارية في أي مستوى كانت تترتب عنه آثار قانونية من إنشاء أو تعديل أو إلغاء لمراكز قانونية شأنه شأن القرار؛ فهو يشبه القرار في شكله ومضمونه وصبغته؛ إلا أنه أقل منه درجة، والمقرر يمكن أن يكون فردياً أو جماعياً؛ يخص تعيين، تثبيت، ترقية، نقل أو توقيف موظفين، والاستفادة من امتياز أو وضعية مثل مقرر منح سكن.

4-التقديم المادي للنصوص التنظيمية:

تتضمن النصوص التنظيمية العناصر الآتية:

- عنوان النص: ويتضمن النقاط الآتية:

- نوعية النص (مرسوم-قرار- مقرر).

- بيان الرقم (السنة والرقم التسلسلي).

- التاريخ (الهجري والميلادي).

- المضمون.

- صاحب النص.

- الحثيات (المراجع والتأشيرات الذي يرجع إليها).

- صيغة النص.



- محتوى النص.

- المكان والتاريخ.

- الإمضاء.



المحور التاسع:

"النصوص الإدارية التفسيرية"

الأهداف التعليمية

- ◉ الهدف الأول: التعرف على مضمون النصوص الإدارية التفسيرية؛
- ◉ الهدف الثاني: إبراز أهمية النصوص الإدارية التفسيرية في التحرير الإداري؛
- ◉ الهدف الثالث: التعرف على أنواع النصوص الإدارية التفسيرية؛



أولاً: المذكرة

1- تعريف المذكرة: هي وثيقة إدارية داخلية مؤقتة يتم تداولها داخل الإدارة أو المرفق العام، ولا تستعمل في

التعامل مع من هم خارج المؤسسة، وتنتهي صلاحيتها بانتهاء الهدف من إصدارها. تتضمن:

- إشعارات بقرارات أو مستجدات أو توجيهات عمل.

- شرح إجراءات وتدابير جديدة.

- لفت الانتباه حول مشكلة معينة، أو الحث على المبادرة بحلول.

- كما قد تصدر من مرؤوس إداري إلى رئيسته لطلب الإفادة بمعلومات أو توضيحات.

وبالنسبة للجهات التي توجه إليها المذكرة:

- كل الموظفين بالمؤسسة.

- المصلحة المعنية بالأمر.

- شخص أو عدة أشخاص بالمؤسسة.

- الرؤساء السلميين.

- تنشر عن طريق الملصقات.

- توزع مقابل الإشعار بالاستلام.

2- أشكال المذكرة:

- مذكرة توجيهية: تصدر من الرئيس إلى المرؤوس قصد تحسين ظروف العمل بالإدارة أو المصلحة أو قصد

توحيد إجراءات العمل.



-مذكرة إعلامية: تصدر من الرئيس الإداري إلى الأفراد أو الجماعات في شكل أقرب للإعلان، مثلا

للمتعاملين مع المؤسسة بخصوص تحديد مواعيد الاستقبال، وتصدر من المرؤوس إلى رئيسه قصد إعلامه

بوضعية ما.

-مذكرة مصلحة أو إدارية: تكون من الرئيس إلى المرؤوسين، وتكون موجهة لجميع المصالح بالمؤسسة

لتحديد مواعيد العمل، أو إجراءات قانونية، أو وقائية جديدة، أو آليات عمل جديدة.

3- التقديم المادي للمذكرة:

تتوافق العناصر الشكلية للمذكرة مع الوثائق الإدارية الأخرى:

- الدمغة.

- رقم التسجيل.

- المرسل إليه.

- الموضوع.

- المرجع.

- نص المذكرة.

- المكان والتاريخ.

- الإمضاء.

ثانيا: المنشور

1-تعريف المنشور: هو وثيقة إدارية داخلية تصدر من سلطة إدارية عليا إلى سلطة إدارية دنيا، أو الجهات

الخاضعة لأوامرها، ويرسل إلى جهات عديدة، كما يتصف بالديمومة؛ بمعنى أنه غير مؤقت مثل المذكرة التي تنتهي

بانتهاؤها آجالها.



الهدف الأساسي منه هو توضيح النقاط الغامضة في النصوص التنظيمية المعمول بها كالمراسيم والقرارات، وتفسيرها أو حل مشاكل تطبيقها؛ لكن لا يمكن للمنشور إنشاء قانون أو تعديله أو إلغاؤه.

2-التقديم المادي للمنشور:

يراعى فيه العناصر الآتية:

- الدمغة.
- رقم التسجيل.
- المكان والتاريخ؛ (يمكن أن يكون في الأسفل).
- عنوان الوثيقة: (منشور) في الأعلى وسط الورقة.
- رقم التسجيل.
- يمكن أن يكون متبوعا بصفة المرسل إليهم، فنكتب:

منشور إلى:

السادة مديري.....

- الموضوع.

- نص المنشور.

- الإمضاء.

ثالثا: التعليمية

1-تعريف التعليمية: هي وثيقة إدارية داخلية تصدر من سلطة إدارية عليا؛ من الرئيس إلى المرؤوسين في مجال

الإشراف الإداري لتحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة.



الهدف من تحريرها هو إعطاء تعليمات وتوجيهات في مجال معين، ويتم نشرها على نطاق واسع في المصالح المركزية أو المصالح الخارجية، وتظل سارية المفعول إلى حين إلغائها أو تعديلها.

2- أشكال التعليم:

- تعليمة رئاسية.
- تعليمة حكومية.
- تعليمة وزارية/ تعليمة وزارية مشتركة.
- تعليمة ولائية.

3- التقديم المادي للتعليم:

- الدمغة.
- رقم التسجيل.
- المرسل إليهم. مثلا تعليمة إلى السادة الولاية.
- الموضوع.
- المرجع.
- نص التعليم.
- المكان والتاريخ.
- الإمضاء.

رابعا: الاعلان

1- تعريف الإعلان: هو وثيقة إدارية مؤقتة تصدر عن المؤسسة؛ كوسيلة للإعلام والتبليغ الداخلي.



الهدف من تحريره هو تبليغ وإعلام الموظفين العاملين بالمؤسسة بخصوص قضايا معينة أو انشغالات قد تكون ذات علاقة بالنشاطات الإدارية في المؤسسة أو تهمُّ الموظف في حد ذاته؛ أو تخص الإعلام بمسابقة معينة. يُنشر عبر الملصقات، وفي المكان الذي تتواجد فيه الفئة المعنية، كقاعة الأساتذة مثلا أو في لوحة الإعلانات في المؤسسة.

2-التقديم المادي للإعلان:

- الدمغة.
- رقم التسجيل.
- عنوان الوثيقة: إعلان بخط بارز وأحيانا يتبع بالموضوع.
- مضمون الإعلان، ويكون مختصرا وواضحا ودقيقا.
- تاريخ ومكان إصداره.
- التوقيع من طرف السلطة أو الهيئة أو المسؤول المعني.



المحور العاشر:

"المصطلحات الإدارية"

الأهداف التعليمية

- ◉ الهدف الأول: التعرف على أهم المصطلحات الادارية؛
- ◉ الهدف الثاني: التعرف على المصطلحات الخاصة بالتحريير الاداري؛
- ◉ الهدف الثالث: ابراز أهمية استخدام المصطلحات الاداري ضمن العملية الادارية؛



تعتبر المصطلحات الادارية كمرجع يستعمل الموظف الاداري في عملية التواصل والتحرير الاداري، ويقصد بالمصطلحات الادارية مجموعة المصطلحات التي يتم التعامل بها واستخدامها في الادارة وهي ما تعرف بلغة الادارة. وتساهم المصطلحات الادارية بشكل كبير في فهم العملية الادارية على جميع مستويات السلم الاداري، مما تساهم في تحسين عملية الاتصال الاداري والتحرير. ويتطلب الموظف وخاصة المحرر الاداري أن يكون ملما بمختلف المصطلحات الادارية داخل الادارة التي يعمل بها وفي مختلف المصالح الادارية، لأن ذلك سيساعده أكثر في فهم عمله واتقان عمله الاداري. بالإضافة إلى أن المصطلحات الادارية تساهم بشكل كبير في جعل مختلف المحررات الادارية ذات صبغة ادارية متميزة عن باقي المحررات العادية لمضمونها الخاص بالمصطلحات الادارية. ويمكن ذكر اهم المصطلحات الادارية من خلال الجدول التالي:

المصطلح باللغة الأجنبية	المصطلح باللغة العربية
Communication	الاتصال
Communication écrite	الاتصال الكتابي
letter	الرسالة
Expediteur	المرسل اليه
Mise al a retraite	الاحالة على التقاعد
Communication institutionnelle	الاتصال المؤسساتي
Communication extreme	الاتصال الخارجي
Communication officiel	الاتصال الرسمي
Communication vertical	الاتصال العمودي
Communication horizontale	الاتصال الأفقي
Rédaction Administrative	التحرير الاداري



Echelle Administrative	السلم الاداري
Lettre Administrative	الرسالة الادارية
Référznce	المرجع
L'objet	الموضوع
Pièce jointe	المرفقات
Copies envoyés	النسخة المرسله
Format de soumission	صيغ التقديم
Contenu	المتن
Courtoisie	المجاملة
Honneur	يشرفني
J'ai le regret	يؤسفني
Repense sur votre correspondance	ردا على مراسلتكم
Suite	تبعاً
Conformément	طبقاً
Accusé de reception	اشعار بالاستلام
Bordereau	جدول الارسال
Pour chaque objectif util	لكل غاية مفيدة
Singnature	امضاء
A exécuté	للتنفيذ
Télégramme	برقية
Pivé de reunion	محضر اجتماع
Convocation	استدعاء
Invitation	دعوة
Mise en demeur	اعذار
Delegation	تفويض
Interime	بالنيابة



Instruction	تعليمية
Decision	قرار
Decret	مرسوم
Acte Administrative	عقد اداري
Document	وثائق
Service	مصلحة
Poste	منصب
Atribution	صلاحيات
Tache	المهام
Cachet	الختم
Journal officiel	الجريدة الرسمية
Ministère	وزارة
Service Public	مصلحة عمومية
Rapport	تقرير
Pour information	للاعلام
Démission	الاستقالة
Confirmation	التثبيت
Secret Professionnel	السر المهني
Ordre mission	أمر بمهمة
Formulaire	استمارة
L'nceinté	الأقدمية



المحور الحادي عشر:

"الاتصالات الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني"

الأهداف التعليمية

- ◉ الهدف الأول: التعرف على أهمية البريد الإلكتروني في المراسلات الإدارية؛
- ◉ الهدف الثاني: توضيح كيفية ارسال رسالة إدارية عبر البريد الإلكتروني؛
- ◉ الهدف الثالث: كيفية الاستلام والتوقيع الإلكتروني؛



تعتبر الاتصالات الالكترونية كأداة حديثة للاتصال داخل المنظمة (يراعي الجانب الشكلي لإنشاء بريد الكتروني مهني، وكذا مواصفات تحرير بريد الكتروني من حيث كتابة الموضوع وديباجة الإيميل من صيغة للتقديم والعرض والختام، والنسخ المرسله وتأكيد لاستلام البريد وادارج توقيع اتوماتيكي).

عرف المشرع الجزائري الاتصالات الالكترونية بموجب المادة 02 من القانون 09-04 على انها: " أي تراسل او استقبال علامات او اشارات او كتابات او صور أو أصوات أو معلومات مختلفة بواسطة أي وسيلة الكترونية" وعرفت أيضا بأنها: " كل تراسل او ارسال استقبال العلامات أو الاشارات أو الكتابات أو الصور أو الأصوات والمعلومات أيا كانت طبيعتها عن طريق وسيلة الكترونية. بما في ذلك وسائل الهاتف الثابت والنقال."

صور الاتصالات الالكترونية

المراسلات السلكية واللاسلكية:

يقصد بها كافة الرسائل المكتوبة أيا كانت الطريقة التي ترسل بها سواء كانت داخل ظرف مغلق أو مفتوح.

البريد الالكتروني:

هو لكل رسالة سواء كانت نصية أو صوتية أو مرفق بها صور أو أصوات يتم ارسالها عبر شبكة اتصالات عامة. وحاليا يعتبر البريد الالكتروني من وسائل الاتصال الاداري الأكثر استعمالا، خاصة مع التوجه نحو رقمنة العمليات الادارية، كما أصبحت المراسلات الرقمية تتضمن التوقيع الالكتروني وهو الذي يساعد بشكل كبير في محاربة تزوير المراسلات الادارية.



خاتمة

وفي الأخير، وبعد عرض أهم الجوانب الخاصة بمقياس الاتصال والتحرير الإداري حسب عروض التكوين، يمكن القول بأن عملية التحرير الإداري تتطلب تقنيات خاصة بها وأسلوب إداري ميز، كما تتطلب كفاءة إدارية للموظفين لجعل المحررات الإدارية ذات طابع إداري.

بالإضافة إلى ضرورة استناد التحرير الإداري على النصوص القانونية التنظيمية منها والتفسيرية لجعل المحررات الإدارية ذات قوة قانونية وثبوتية.



قائمة المراجع المعتمد عليها

- إبراهيم عبد العزيز، شيحا: أصول الإدارة العامة، القاهرة: جامعة الإسكندرية، 2001.
- جمال الخولي، الوثائق الادارية بين النظرية والتطبيق، الدار المصرية اللبنانية، 1995.
- جمال الدين، محمد المرسي، ثابت عبد الرحمان إدريس، نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2002.
- حسين حريم، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار مكتبة الحامد، الأردن، 2004.
- حمدي شعبان، وظيفة العلاقات العامة (الأسس والمهارات)، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2008.
- حميد الطائي، بشير العلق، أساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- الدسوقي عبده إبراهيم، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2000.
- ربحي مصطفى عليان وآخرون، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2005.
- شريف الحموي، مهارات الاتصال، الطبعة الثانية، دار يفا العلمية للنشر والتوزيع، 2006.
- صباح حميد علي، غازي فرحان أبو زيتون، الاتصالات الادارية أسس ومفاهيم ومراسلات الأعمال، دار حامد، الأردن، 2007.
- صباح حميد علي، غازي فرحان أو زيتون، الاتصالات الإدارية أسس ومفاهيم ومراسلات الأعمال، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- عبد الحليم بن مشري، التحرير الاداري مدخل نظري ونماذج عملية، ط 01، مطبعة الرمال، ولاية الوادي، الجزائر، 2019.
- عميش علي، رزاق العربي، التحرير الإداري سند تكويني موجه لفئات الإدارة-التسيير-التفتيش، وزارة التربية الوطنية الجزائرية المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، 2010.
- فضيل دليو، اتصال المؤسسة: إشهار - علاقات عامة - علاقات مع الصحافة، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
- محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- محمد زواوي، المراسلات والتنظيم الاداري، المؤسسة الوطنية للفنون المطبعية، الجزائر، 2015.
- مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
- وهيبه غرامي، دليل التحرير الاداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013.