

وزارة التعليم العالي و البحث العلمى
جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادى
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

محاضرات فى مقياس الاتصال و التحرير الإدارى
موجه لطلبة الأولى ماستر مختلف التخصصات

إعداد:

الدكتور عمار مصطفىاوى

الموسم الجامعى 2018/2019

التعريف بمقياس الاتصال والتحرير الإداري:

بالنظر للأهمية الكبيرة التي يمثلها الاتصال والتحرير الإداري داخل المنظمات بمختلف أنواعها وأشكالها وطابعها القانوني باعتباره الأساس في الربط والتواصل بين مختلف المستويات داخل وخارج المنظمات باعتماد التحرير الإداري كأداة لتبليغ الأوامر ونقل الطلبات وتوضيح وتفسير مختلف التعليمات والتوجيهات.

حيث شهدت المؤسسات تطورا في الجوانب التسييرية والهيكلية، مواكبة للتطور العلمي والتقني، فلزاما عليها تحيين طرق ووسائل الاتصال والتحرير الإداري بما يتوافق مع هذا التحول.

التحرير الإداري الذي يعبر عن فلسفة الكتابة التي تختلف عن الكتابة الأدبية التي تعتمد على انتقاء الكلمات واستخدام المحسنات البديعية، والتكلف اللغوي الذي يهدف للوصول للجانب الحسي لدى المتلقي، في حين أن الأسلوب الإداري يبتغي الوصول للفكرة بأبسط الطرق من دون التكلف، بل وقد يستلزم تبسيط المفاهيم من المختصين لغير المختصين.

الأسلوب الإداري قد يختلف من حيث المضمون من بلد لآخر من حيث المصطلحات و الكلمات المستعملة، و متقارب من حيث الشكل ولا توجد فروق جوهرية.

ففي الجزائر يستمد الأسلوب الإداري فلسفته من فلسفة الوظيفة العمومية التي تعتمد مصطلحات و مفردات خاصة ، تختلف في أحيان كثيرة مع ما هو مستخدم في دول المشرق و المغرب، و تتشابه أحيانا أخرى، و هي قريبة لما هو مستخدم في فرنسا و التي اعتمدت كمصدر لبناء الفلسفة الخاصة بالدولة الجزائرية و المصطلحات المستخدمة هي ترجمة لما يقابله في فرنسا.

ولإبراز أهمية الاتصال و التحرير الإداري سنحاول أن نقسم المحاضرات لمحورين اثنين كمايلي:

المحور الأول: الاتصال أهميته و أنواعه و مميزاته

المحور الثاني: التحرير الإداري مميزات و نماذج

أهداف المقياس:

يهدف المقياس لتقديم جملة من المبادئ و الأسس للطلبة تمكنهم من التالي:

- إدراك مفهوم الاتصال وأهميته وأدواره في المنظمة
- التفريق بين أنواع الاتصال بشقيه اللفظي و غير اللفظي
- فهم الأسلوب الإداري و الفوارق بينه وبين الأسلوب الأدبي
- تلقين أساسيات التحرير و الكتابة الإدارية بما يتوافق مع فلسفة الوظيفة العمومية في الجزائر.
- الاطلاع على نماذج عن المحررات الإدارية .

التعريف بمقياس الاتصال

مقدمة

المحور الأول : الاتصال المفهوم و الانواع و الأهمية

- 1- مفهوم الاتصال
 - 1-1 تعريف الاتصال
 - 1-1-1 الاتصال لغة
 - 2-1-1 الاتصال اصطلاحا
 - 3-1-1 التعريف الاداري للاتصال
 - 2-1 الأصول النظرية للاتصال
 - 3-1 عناصر الاتصال ووظائفه
 - 1-3-1 عناصر الاتصال
 - 2-3-1 وظائف الاتصال
- 2- أنواع الاتصال
 - 1-2 الاتصالات الرسمية
 - 1-1-2 الاتصال النازل
 - 2-1-2 الاتصال الصاعد
 - 3-1-2 الاتصال الأفقي
 - 2-2 الاتصالات غير الرسمية
- 3- أهمية الاتصال
 - 1-3 شروط فعالية العملية الاتصالية
 - 2-3 أهداف الاتصال
 - 3-3 خصائص عملية الاتصال
 - 4-3 المهارات الأساسية في عملية الاتصال
 - 1-4-3 مهارة الاتصال اللفظي
 - 2-4-3 مهارة الاتصال غير اللفظي.

المحور الثاني: التحرير الاداري مميزات و نماذج

- 1- المبادئ الأساسية للإدارة
- 2- الاسلوب الإداري ومميزاته
- 3- تعريف الرسالة الإدارية
- 1-3 الأشكال الأساسية للرسائل الادارية
- 2-3 أنواع المحررات الإدارية
- 4- عناصر الرسالة ذات الطابع الاداري
- 5- أهم القواعد الأساسية لتحرير الرسالة الادارية
- 1-5 البنية الشكلية
- 2-5 خصائص الرسالة الادارية شكلا
- 3-5 خطط إعداد الرسالة
- 6- الصيغ المستخدمة في الرسالة الادارية
- 7- نماذج عن الرسائل و المحررات الادارية
- 1-7 نماذج عن رسائل ادارية
- 1-1-7 استمارة معلومات
- 2-1-7 طلب توظيف
- 3-1-7 طلب مقابلة

4-1-7 رسالة ادارية
5-1-7 الدعوة و الاستدعاء
6-1-7 شهادة عمل
7-1-7 بيان عمل
2-7 نماذج نصوص ادارية
1-2-7 المنشور
2-2-7 التعليمية
3-2-7 قرارات و مقررات
3-7 نماذج وثائق إدارية
1-3-7 المذكرة
2-3-7 التقرير
3-3-7 المحضر
4-3-7 عرض حال
الخاتمة

مقدمة

تتوقف نجاعة الإدارة وفعالية أنشطتها المختلفة على ذلك النشاط المرتبط بالإدارة عموماً وبالارتباط خصوصاً، وهو ما يرتبط مباشرة بكل الوسائل الكتابية والتي تمثل دعائم ورقية يمكن ان تأرشف وتمثل مرجعاً للعمل والنشاط الإداري، وحتى تكون وثيقة لها قيمة من الناحية الإدارية، فيجب ان تستجيب لبعض الشروط الشكلية والموضوعية، بالتالي فعلى الموظف الاداري ومهما اختلفت مستوياتهم ومؤهلاتهم أن يكونوا على دراية وإلمام بتحرير الرسائل الإدارية بشكل صحيح شكلاً و مضموناً.

الاتصال اذن هو الأصل في كل المنظومات بما فيها الإدارات والمؤسسات، فإذا كانت العملية الاتصالية فعالة، فمعنى هذا أن الإدارة يمكنها تحقيق أهدافها المرجوة على اعتبار أن الاتصال هو الأداة المستعملة في عملية التنفيذ.

الأسلوب الإداري هو أسلوب خاص يهدف للتبليغ أو التوجيه أو الاعلام أو لطلب معلومات و تقارير أو تسجيل و تدوين أحداث ووقائع أو لتفسير نصوص تنظيمية أو عرضها و نشرها....إلخ، فهو إذن يتطلب من المحرر مهما كان مستواه داخل التنظيم أن يتمتع بمؤهلات وقدرات تسمح له بتحرير وثيقة إدارية سليمة من حيث الشكل و المضمون حتى يكون الحجية داخل الإدارة باعتبار الوثيقة دعامة أساسية للعمل الإداري و يمكن العودة لها متى كان ذلك ضروريا.

المحور الأول: الاتصال أهميته وأنواعه ومميزاته

تمثل العملية الاتصالية الأصل في تحديد العلاقات بين أفراد المجتمع وداخل المؤسسات فهي عملية ظهرت منذ القدم وتهدف لجمع طرفين أو أكثر باستخدام وسيلة أو عدة وسائل، وقد عرفت هذه العملية تطورا كبيرا في أدواتها ووسائلها.

1- مفهوم الاتصال:¹

في العصور القديمة ولدى البدائيين اقتصر الاتصال على الإشارات و الصراخ و المهمة، و هي طرق لا تمكن الانسان من التعبير عما يجول بخاطره و تفكيره بطريقة صحيحة ومعبرة، لتتطور بعدها الى استخدام الكتابة و الرموز و النقوش على الحجر خصوصا لدى الفراعنة، و ظهرت الكتابة لدى السومريون و بظهور الحروف، و هكذا حتى أصبحت لكل قوم حروفهم و طرق كتابتها، و لغتهم، و في المرحلة الموالية ظهرت الطباعة نتيجة لتطور طرق الكتابة فمن استخدام الحجر و العظام و الجلود على اكتشاف الورق على يد الصينيون، لتتطور بعدها شيئا فشيئا لغاية ظهور الصحافة و الجرائد.

وبعد الطفرة التقنية والفنية مع بداية الثورة الصناعية عرفت وسائل الاتصال بدورها تطورا رهيبا، بظهور التلغراف و اختراع الهاتف و اللاسلكي، وأصبحت إمكانية التواصل ووصول الأصوات لمسافات بعيدة، وبعدها ظهور المذياع و انتشار البث التلفزيوني بإمكانية نقل الصوت بداية ثم الصوت والصورة معا.

وبداية من القرن العشرين² شهد عالم الاتصال ثورة جديدة حين تم استخدام البث الفضائي واستخدام الأقمار الصناعية وظهرت الحواسيب وأجهزة الاعلام الالي، و انتشار الانترنت حيث شهد الاتصال مرحلة جديدة بعدها ظهورها حيث أصبح يعرف بالاتصال التفاعلي.

1-1 تعريف الاتصال:

بالرغم من تعدد استعمالات كلمة الاتصال و انتشارها الواسع الا أنه لا يوجد تعريف واحد لها، فهي تحمل عديد المعاني والدلالات، فمنهم من يرى أنها علم ومنهم من يرى أنها نشاطا ويراها اخرون مجال دراسة، بينما ترى فئة أنه فنا، وقد تكون نشاطا عفويا لا شعوريا أو عملا مخططا له و هادفا³، فالمفهوم قد يعني الاتصال الجماهيري، أو تلك العلاقات بين الافراد و المجتمعات، أو أنه مفهوم التفاعل الاجتماعي، فالمعنى يختلف

حسب البعد الأكاديمي أو التطبيقي، و يبقى عنصر الاشتراك بين مختلف هذه المعاني هو الارتكاز دوما على عنصر أساسي وهو نقل المعلومة⁴.

1-1-1 الاتصال لغة:

الاتصال كلمة مشتقة من المصطلح اللاتيني (Communis)، و التي تعني في اللغة الإنجليزية (Comman) و تعني مشترك أو اشتراك، والفعل المنبثق عنه هو (Communicar) و التي تعني إشاعة المعلومة و إذاعتها بين فرد و مجموعة من الأفراد في معاني و اتجاهات مختلفة⁵، ويعرف تشارلز كولي الاتصال ب: " ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات البشرية و تنمو"⁶.

تعدد معاني الاتصال لايعني بالضرورة وجود الاختلاف بل على العكس فهو أمر يسمح بإثراء المعنى تعدد استعمالاته، فهو في النهاية يعني تبليغ معلومة أو رسالة أو عملية توجيهه أو تبادل لأفكار عن طريق عديد الوسائل منها الشفوي اللغوي أو باستخدام الإشارة أو الكتابة... إلخ، و قد تعني كذلك شبكة الطرق أو وسائل الاتصال الالكتروني من هواتف و انترنت وشبكات وغيرهم، فهي تشير للتفاعل الحاصل بين مختلف البشر و علاقاتهم الإنسانية.

ومما جاء في بعض المعاجم مايلي:

وصل الشيء وصلا و صلة، و الوصل ضد الهجران، وصل الشيء بالشيء يصله وصلا و صلة(بكسر الصاد) و صلة(بضم الصاد)...، واتصل الشيء بالشيء و لم يقطع...، وصل الشيء إلى الشيء و صولا...، وتوصل إليه، انتهى إليه، و بلغه⁷ (بمعنى الصلة وتحقيق الغاية).

أما في اللغة الفرنسية فأصل كلمة "الاتصال" التي تقابل في اللغات الأوروبية كلمة (Communication)، ومنها الفرنسية والإنجليزية، والتي تعني الشيء المشترك، ودخل استعمالها في اللغة الفرنسية سنة 1365⁸.

وتعني كلمة (Communication) التفاعل باستخدام وسيلة معينة قصد تحقيق هدف معين، و اشتقت منها كلمة (Commune) و التي تعني المجموعة أو الجماعة المدنية، و كذا الفعل (Communiquer) الذي يعني

إشاعة و إذاعة خبر، و منها اشتقت كلمة (Communiqué) و التي تعني البلاغ الحكومي أو التصريح الإعلامي الرسمي.

1-1-2 الاتصال اصطلاحا:

يختلف التعريف الاصطلاحي للاتصال من تخصص لأخر بحسب الهدف المرجو من العملية، لكن نتفق على أن الاتصال هو ذلك التفاعل الاجتماعي بين مختلف مكوناته من أفراد وجماعات، و الذي يبرز عنصر التأثير، لأن العملية الاتصالية من نتائجها أن يكون هناك طرف متأثر و طرف ثان متأثر،

فالاتصال كما يعرفه " جورج لندبرج " بأنه " نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز، التي قد تكون حركات أو صورا أو لغة أو أي شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك"⁹.

ويعرفه Klaude Lenirtraurs على أنه تبادل رموز في قلب المجتمع.

و ما قدمه (Charl Coslay) عن الاتصال فيقول: " ان الاتصال هو ميكانيزم تتم به العلاقات الإنسانية مثل التجاعيد، البكاء... إلخ.

ويعرف كونتز الاتصال بأنه " إرسال وتحويل المعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم المعلومات من قبل المستلم".

مما جاء في مختلف التعاريف يمكن أن نقول إن الاتصال هو عملية تفاعل اجتماعي يتم من خلاله تبادل للأفكار والمعلومات بين أفراد المجتمع الواحد أو مع فرد أو مجموعة من خارج المجتمع، بغرض تحقيق هدف أو مجموعة معينة من الأهداف، وليكون الاتصال فعالا و يجب حدوث التفاعل بين طرفي العملية الاتصالية ضمانا لثبات العلاقات و ديمومتها، بمعنى أن ما يقصده الطرف المرسل يصل للطرف المرسل اليه بشكل واضح وتفهم الرسالة، فالالاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي.

من جملة كل هذا نستطيع أن نفهم بان الاتصال يعني وجود فكرة أو برنامج أو هدف يتم تشاركها أو نقلها أو ابلاغها بين طرفين والتفاهم حولها.

1-1-3 التعريف الإداري للاتصال:

يكتسي الاتصال أهمية قصوى في صنع القرار الفعال داخل المنظمة، فمن خلاله يتم نقل المعلومات و البيانات المتعلقة بالقرار وتنفيذها، سواء كان الاتصال مكتوباً أو شفوياً، رسمياً أو غير رسمي، و يكون الهدف الاسمي للمنظمة من الاتصال أو اتخاذ القرار هو تحقيق الهدف و ضمان فعالية الأداء و كفاءته، فالاتصال من النشاطات ذات الأهمية في الإدارة، حيث يتم ذلك عن طريق ارسال او ابلاغ معلومات بين فردين أو أكثر، و قد يكون بين فرد و آلة أو مجموعة آلات.

فالالاتصال اذن مهم للقيادة حيث من خلاله يمكن القيام بوظائف الإدارة المختلفة من تخطيط وتنظيم و إدارة و تنسيق و اتخاذ القرار و العمليات التنظيمية الأخرى¹⁰ المناسبة في الأوقات المناسبة.

والاتصال في الإدارة يتم بتبادل المعلومات والبيانات داخل المنظمة وخارجه، ومن خلاله يتم التنسيق بين أعضاء المنظمة والتعاون فيما بينهم. ويتوقف الاتصال الجيد على قدرة القيادة في التأثير في دافعية الافراد والقدرة على تعديل سلوكياتهم نحو الافضل¹¹.

1-2-1 الأصول النظرية للاتصال¹²:

الاتصال سلوك عملي تطبيقي، استمد أصوله ومبادئه وأساليبه وممارسته من العلوم الأخرى، ومن أبرز الأصول النظرية التي يرجع إليها الاتصال مباشرة وهي:

نظرية الاعلام: استمد منها الاتصال معلوماته وما يمكن أن يحدث عليها من تغييرات نتيجة عمليات ارسال والاستقبال المتنوعة بين الافراد.

نظرية المجال: وترتبط مباشرة بالعوامل الميدانية البيئية للاتصال كالمثيرات والحوافز والمعلومات والوسائط الناقلة سواء كانت إنسانية أو نفسية أو مادية.

نظرية النظام: وقد استمد منها الاتصال إجراءات تنسيق وتسلسل وربط معلوماته ونشاطاته وتفاعلاته ومشاعره المختلفة معا، بحيث تجعل منه واقعا ونظاما عمليا هادفا.

3-1 عناصر الاتصال ووظائفه:

1-3-1 عناصر الاتصال:

لتتم عملية الاتصال بشكل فعال ضروري ان تتوفر مجموعة من العناصر، حيث يشكل التفاعل والتكامل والانسجام بينها سببا فعالية العملية الاتصالية، ولن تتم في غياب عنصرا منها، فقد أشار أرسطو لوجود ثلاث عناصر تتمثل في المتحدث واللغة والجمهور، وأضاف المحدثين عناصر أخرى ويمكن تلخيصها في التالي:

المرسل: وهو الطرف الذي ينقل فكرة أو معرفة للآخر. وهو المؤثر في الآخرين بشكل أو بآخر، ليشاركه آراءه وأفكاره وخبراته، ويعد المرسل العنصر الأساسي في عملية الاتصال ويسمى بالمصدر، وتتوقف عملية الاتصال على شخصية المرسل ومهاراته وقدراته وخبرته وعلى إيصال الرسالة بشكلها السليم والمرجو، وتحدد هذه العوامل المعلومات المراد نقلها¹³

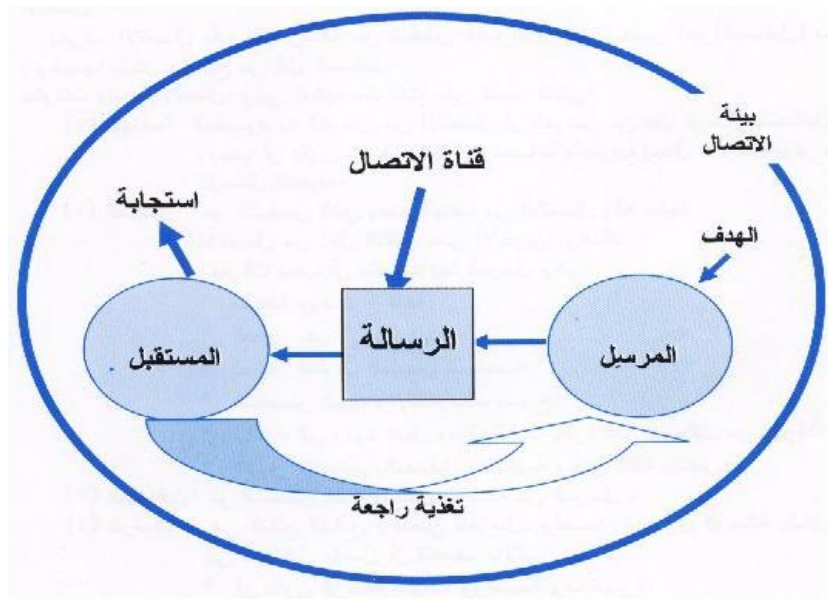
المرسل اليه(المستقبل): وهو الطرف الذي يتلقى الفكرة أو المعرفة من الطرف المرسل باستخدام قناة معينة، وقد يكون فردا أو مجموعة، ويقوم بعدها بفهم محتوى الرسالة بتفكيكها وتحليلها وتقبلها أو رفضها، أي يتخذ قرارا بقبولها أو رفضها¹⁴.

وسيلة الاتصال: وهي الطريقة أو الأداة التي من خلالها تنقل الفكرة أو المعرفة، وهي أداة الربط بين طرفي عملية الاتصال، وقد وصفها ماكلوهان بأنها "امتدادات للإنسان" وتتفق مع مقولته الشهيرة "الوسيلة هي الرسالة" فوجودها أكيد ضروري للعملية الاتصالية.¹⁵

الرسالة: وهو المحتوى والمضمون الذي يسعى الطرف المرسل نقله للطرف المستقبل، ويمكن أن تكون خبرا أو معلومة أو أمرا أو طلبا...إلخ، من سيماتها البساطة والوضوح لتحقيق الهدف المرجو منها.

الرسالة العكسية (الجواب): ويقصد بها الجواب الذي يكون عن الرسالة الصادرة عن الجهة المرسل، ومن خلال محتوى الرد يمكن أن نفهم مدى نجاح الجهة المرسل في تبليغ الرسالة واختيار التوقيت المناسب لها، ويتحول المستقبل بعد هذا الرد لمرسل للرسالة¹⁶.

شكل رقم " " يوضح عناصر الاتصال



2-3-1 وظائف الاتصال:

للاتصال العديد من الوظائف التي يسعى لتحقيقها ويمكن أن نلخصها في التالي:

وظيفة الاخبار والاعلام¹⁷:

و تتعلق بنقل المعلومات و الأخبار سواء كانت محلية او دولية، مهما كان نوعها (اجتماعية، اقتصادية ، رياضية...إلخ)، و تهدف لربط الاسنان بعامله المحلي و الخارجي واعلامه و اخباره بكل جديد في حينه، و في جانب اخر اعلام الأشخاص بالمعلومات التي يستفيدون منها ماديا و فكريا.

وظيفة تعليمية معرفية:

بمعنى ان تقدم للافراد ما يسمح لهم باستخدام المعلومات التي بحوزتهم بطريقة منهجية تدعم التعليم الرسمي، و تسمح لهم باكتساب خبرات و أفكار ترفع من مستواهم العلمي و المعرفي و الفكري، و تمكنهم من مجارة الاتجاهات الجديدة، و تكسيهم المهارات المطلوبة التي تساعدهم في حياتهم اليومية.

وظيفة إقناعية:

و الغرض منها مساعدة النظام الاجتماعي و السياسي في تحقيق الاتفاق و الاجماع بين افراد المجتمع و فئاته المختلفة عن طريق الاقناع، بحيث يقوم كل فرد من افراده بالدور المنوط به تجاه مجتمعه او دولته و مؤسساتها، و المراد هو جعل المجتمع يتقبلون التحولات و التغييرات المرجوة تجاه حدث معين أو فكرة معينة تساعد النظام الاجتماعي ووقي السياسي، أو أن يقوم بترويض وجهة نظر معينه و التأكيد عليها.

وظيفة تثقيفية:

ويكون من خلال نشر الوعي بالموروث الثقافي من جيل إلى جيل (عادات، تقاليد وقيم)، مما يسمح للمجتمع بالحفاظ على تماسكه لما يمتلكه من خصائص تميزه، و بالتالي استمراريته من جيل لآخر.

وظيفة ترفيهية:

والهدف عن الترويح عن افراد المجتمع و تخفيف أعباء الحياة اليومية و اتعابها، وذلك من خلال البرامج الترفيهية و تكون عبر وسائل الاتصال الجماهيرية و يكون باستخدام برامج ترفيهية جذابة فنية و متعددة.

2- أنواع الاتصال الإداري:

تأخذ العملية الاتصالية عدة اتجاهات وفي مستويات مختلفة، وداخل الإدارة فعموما تكون في إطار الهرم الإداري، فقد تناسب من أعلى إلى أسفل، أو تناسب عكسيا من أسفل إلى أعلى، وقد تأخذ شكلا أفقيا أي أن العلمية تتم في نفس المستوى بهدف التنسيق وتحقيق الأهداف¹⁸

تتوقف عملية الاتصال على القيادة الإدارية بالدرجة الأولى: فكلما كانت هذه القيادة اوتوقراطية كلما برز الاتصال الصاعد والنازل، على العكس من القيادة الديمقراطية التي تسمح بظهور الاتصال الأفقي¹⁹، مع وجود اتصالات أخرى تحكمها العلاقات الاجتماعية من هنا يمكن أن نقسم الاتصال الإداري لقسمين اتصال رسمي واتصال غير رسمي.

1-2 الاتصالات الرسمية:

يأخذ هذا النوع من الاتصالات طابع الرسمية بالالتزام بكل القواعد والضوابط الإدارية، هذا الالتزام يكون من حيث الشكل أو من حيث المضمون، ويمكن أن نميز ثلاث أنواع أساسية وهي كالتالي:

1-1-2 الاتصال النازل:

و تكون من أعلى الى أسفل السلم الإداري بمعنى آخر تكون من الرؤساء إلى المرؤوسين و يكون في شكل أوامر أو توجيهات أو شرح وتوضيح لمختلف الخطط و القرارات الإدارية التي تتخذ على المستويات العليا، و يشير " كاتز و كاهن" إلى أن هذا النوع من التواصل ينحصر في خمس نطاقات²⁰:

- التعليمات الخاصة بأداء العمل ووظيفته
- التعليمات المتعلقة باطلاع العاملين بأهمية أعمالهم ومدى ترابطها مع بقية الأعمال الأخرى
- المعلومات المرتبطة بالقوانين والسياسات المتعلقة بالتنظيم
- ردود الفعل تجاه عطاءات الموظفين
- الرسائل التي تعنى بالتحفيز والدوافع التي تعزز الانتماء والولاء لدى العاملين تجاه الإدارة.

- من أهم معيقات هذا النوع من الاتصال هو تعدد المستويات الإدارية وكذا الفروق بين الرؤساء والمرؤوسين، والبعد وجغرافي بين المرسل والمستقبل.

2-1-2 الاتصال الصاعد:

وتكون من أسفل لأعلى السلم الإداري، وتكون في شكل طلبات واو تبليغ انشغالات ووجهات نظر، او تقديم مقترحات فيما يسمح به السلم الإداري، وما تحويه الرسائل الصاعدة تكون في النطاقات التالية:

- معلومات تخص العامل واداءه وما يعترضه من مشكلات.
- معلومات حول ما يلزم القيام به وطريقة التنفيذ.
- معلومات تتعلق بالإجراءات والسياسات.

يتم الاتصال الصاعد بشكل مباشر أو عن طريق الرؤساء السلميين من خلال السلم الإداري، وهو يسمح للمستويات العليا بالاطلاع على ما يدور بالمستويات الدنيا مما يمكنهم من تجنب الإخطاء وتصحيح الأداء وتجنب المشاكل.

من أهم معيقاته نجد اتجاهات المشرفين وقيم الرؤساء الإداريين، و كذا الفوارق بين المستويات الإدارية و بعد المسافات، إضافة لإمكانية تحريف المعلومات و تشويهها خلال مسار انتقالها بين المستويات، إضافة لعنصر مهم و هو الخوف لدى المرؤوسين.

3-1-2 الاتصال الأفقي:

تتم بين أفراد نفس المستوى الإداري داخل نفس القسم أو بين أقسام مختلفة، داخل المنظمة، عموماً يهدف هذا النوع من الاتصال لتحقيق التنسيق وتحسين الأداء بين العاملين، وتجنب المشاكل بعيداً عن الإدارة العليا، وهو يسمح بتبادل الخبرات بين المختصين في نفس المستوى، وهو يسمح بـ:

- تشجيع التعاون ونشر المعلومة بين الأفراد داخل نفس المستوى الإداري
- ضمان التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية فيما يخص الأعمال المشتركة، وفي المواقف

المختلفة

- تجنب الخلافات بالتحاور والتفاوض

ومن أهم العوائق التي تعترض هذا النوع من الاتصال نجد الاختلاف في المصطلحات واللغة التي يستعملها الأفراد داخل المصالح والأقسام (مثلاً التسويق والمحاسبة) مما يؤدي لصعوبة التعامل بينهم.

2-2 الاتصالات غير الرسمية:

وهي الاتصالات التي تتم خارج نطاق الرسمية، وتحددها العلاقات الاجتماعية والصدقات وصلة القرابة والعائلية، حيث أن هذه العلاقات تتسم بطابع الشخصية، و يلجأ لها العمال داخل المنظمات لتسهيل الجوانب التنظيمية وتوفير الوقت والجهد.

3- أهمية الاتصال:

تكتسي العملية الاتصالية أهمية كبرى داخل المنظمات و المجتمعات، حيث تلعب دورا محوريا في عملية التفاعل الاجتماعي داخل البيئة المحيطة، سواء بين الافراد أو المجموعات وتتحدد من خلالها الفعالية المرجوة، ويمكن أن نعرف أهمية الاتصال من خلال الفوائد المرجوة منه وهي كمايلي:

- ✓ يعكس الاتصال فعالية الإدارة وقدرتها على تحقيق التميز.
- ✓ يسمح الاتصال للعاملين داخل المنظومة من فهم المطلوب في العمل والأهداف المتوخاة وطرق الأداء لتحقيق أهداف المنظمة.
- ✓ البحث عن أنجع الحلول لكل المشاكل التي تعترض عمل المنفذين، بتفعيل الاتصال المناسب في التوقيت المناسب وللمستوى المناسب.
- ✓ يسمح الاتصال الناجح بتحقيق التناسق و عدم التداخل داخل المنظمة، بإزالة كل غموض و كل ما من شأنه أن يحدث سوء الفهم
- ✓ يسمح بتوطيد العلاقات الإنسانية بين الأفراد و المجموعات و تحسين الأداء الجماعي بما يتوافق و تحقيق أهداف المنظمة.

3-1 شروط فعالية العملية الاتصالية:

حتى يمكن لعملية الاتصال أن تحقق الفعالية بتحقيق الأهداف المرجوة منها لا بد من توافر مجموعة من الشروط نلخصها في التالي²¹:

- الوضوح: وجب أن تتميز الرسالة بالوضوح ليتمكن من فهمها، حتى تحقق الغرض من إرسالها والفائدة منها.
- البساطة: أن تتم عملية الاتصال بشكل مبسط حتى يمكن للمرسل أن يضمن وصولها في اقصر وقت محتمل و يتسنى للمستقبل من العمل بمضمونها في الوقت الملائم.
- عدم التعارض: يجب ضمان عدم التداخل والتعارض من خلال تعدد الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال، بمعنى أن تكون متفقة مع الغرض والطريقة التي يتم بها.

الملائمة: بمعنى ان يكون الاتصال ملائماً للهدف والتوقيت والتنفيذ.

2-3 أهداف الاتصال:

بالنظر للأهمية التي يحتلها الاتصال في حياة البشر فأهميته كبيرة و تتوافق مع حجم المكانة التي يحتلها، لذا فأهداف الاتصال ضروري أن تستجيب للطموح البشري و تحقق الغرض المنتظر من العملية، التي تهدف بشكل أساسي في التأثير في المستقبل وجعله يتجاوب مع المرسل الذي يريد أن يدخل تعديلا على الأفكار او تلقين و اكساب مهارة، و من هنا يمكن ان نحدد اهداف الاتصال في النقاط التالية:

الهدف التوجيهي: حيث يسعى المرسل لإكساب المستقبل توجيهات جديدة أو ادخال تعديلات على توجهات قديمة، وقد أثبتت الدراسات قدرة الاتصال الشخصي في التأثير في الجماهير.

الهدف التعليمي: حيث يعمل الطرف المرسل على تعليم الطرف المستقبل مهارات أو خبرات جديدة.

الهدف التثقيفي: يكون هنا سعي المرسل نحو تقديم معارف ومدارك واحداث تدور في محيط المستقبل أو بيئته.

الهدف الاقناعي: يسعى المرسل لتغيير وجهة نظر المستقبل وجعله يتقبل أفكار وتوجيهات جديدة ويقتنع بهال باستخدام أساليب تعتمد على الحجة والدليل.

الهدف الترفيهي: يكون بهدف ادخال الفرحة و البهجة و يسمح للمستقبل بالترفيه و الترويح عن النفس و الهروب من ضغوطات العمل و كذا ضغوط الحياة اليومية، و تكون باستخدام وسائل الاتصال الجماهيري مثل الحفلات الفنية و المسرح و غيرهم.

هذا و توجد للاتصال أهداف أخرى بحسب الزاوية التي ننظر لها من خلاله حيث يمكن أن تكون اجتماعية أو اقتصادية أو إدارية...إلخ.

3-3 خصائص الاتصال:

بما أن الاتصال يعبر عن تفاعل بين طرفين و لا يمكن حدوث التطابق من دون الوصول لأسلوب فعال و هو أمر لا يتحقق الا بوجود خصائص معينة للعملية الاتصالية تعبر عن ديناميكية أو حركته النشطة التفاعلية الذاتية²².

1. عملية مستمرة: بما أن الاتصال يعبر عن التفاعل الدائم لأحداث ليس لها بدايات أو نهايات محددة، أن أنه يعرف حركية مستمرة، فلا يمكن دراسته أو اعادته بشكله الصحيح كونه مرتبط بالعلاقات المستمرة بين الأفراد و بيئات الاتصال و المهارات و المواقف و التجارب و المشاعر التي تعزز في التوقيت و الشكل المحددين.

2. نظام متكامل: التفاعل الذي يتم بين مختلف العناصر التي تعمل بشكل متكامل يجعل من الاتصال نظاما متكاملا بين العناصر المشكلة له (المرسل والرسالة والمرسل اليه و القناة و الرسالة العكسية)، فأى غياب لواحد من هذا العناصر لا يسمح للاتصال بتحقيق المرجو منه.

3. تفاعلي وأني ومتغير: بمعنى ان الاتصال يستجيب للموقف الذي يعيشه الشخص في ذلك الوقت كأن يريد شخص إيصال رسالة لطرف آخر فتبدوا عليه علامات التأثر، مما يجعل الموقف يتغير ويتغير الخطاب من ابلاغ بمعلومة مؤثرة لاتصال آخر يهدف لطمأنته عن وضع معين، أي أن الرسائل قد تتداخل وتتسارع.

4. غير قابل للتراجع: بمعنى أنه إذا تم الاتصال فقد لا يكون باستطاعة الشخص أن ينفيه أو يلغيه، وان اعتذر إذا أدى هذا الاتصال لفساد أو ضرر، والاتصال مبني على التفاعلات السابقة والتاريخ المشترك، فإن تكرار الاتصال بطرف لم تجد منه التجاوب يجعلك تتوقف عن الاتصال به مجددا²³.

4-3 المهارات الأساسية في العملية الاتصال:

أسلوب الاتصال يعبر عن الطريقة أو الطرق التي تعتمد في إيصال الرسالة، وتعتمد عملية الاتصال في تحقيق أهدافها المنشودة على مجموعة من المهارات التي يطلق عليها مهارات الاتصال ولعل ذلك ما جعل بعض العلماء في مجال الاتصال يستخدمون مصطلح فن الاتصال وذلك لاعتماد عملية الاتصال على مجموعة من

المهارات.

وترجع أهمية المهارات في مجال الاتصال للعديد من الأسباب كقدرة القائم بالاتصال على أداء الدور من خلال إعداد الرسالة واختيار الوسيلة والقدرة على التفاعل مع المستقبل بالأساليب المناسبة.

1-4-3 مهارة الاتصال اللفظي (اللغوي)

اللغة هي الأداة الأساسية في التفاهم بين أطراف الاتصال على اختلاف فئاتهم العمرية و ترتبط المهارة اللغوية بقدرة القائم بالاتصال على استخدام الكلمات والمعاني المرتبطة بها وكذا الإمكانيات التعبيرية وحجم الحصيلة اللغوية بموضوعات الاتصال.

*الجوانب الأساسية للمهارة اللغوية:

1.تعدد معاني الكلمات بين المرسل والمستقبل.

2.اختيار الكلمات المناسبة للزمن و الفئات العمرية التي نتعامل معها.

3.الارتباط بين الثقافة والمصطلحات المستخدمة حيث أن لكل ثقافة معاني للكلمات المستخدمة تختلف مع المجتمع لأخر فكلمة (ولد)تطلق على الطفل الصغير وفي مجتمع آخر تطلق على فئة عمرية كبيرة تتسم بالكرم والتحمل و الشهامة.

4.عدم استخدام المصطلحات الغامضة أو المضللة مثل الموافقة اللفظية على موضوع معين ربما تدل على

عدم الموافقة في حالة استعمال بعض الكلمات وتظهر مهارة المرسل في الحذر من استخدام هذا الأسلوب في التحدث مع الآخرين أو إعطاء أفكار معينة في هذا المجال.

2-4-3 مهارة الاتصال غير اللفظي:

يتضمن التفاعل الاجتماعي وتبادل الحديث بين طرفيه في اي موقف من مواقف الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

التحية المتبادلة باليد.

تعبيرات الوجه.

نغمة الصوت.

تعبير العين.

المظهر العام.

الانفعالات (كالابتسامة)

الإنصات للآخرين.

الحركات الجسمية.

التقارب والتباعد عن الآخرين.

أسلوب الوقوف.

كيف تستخدم مهارة الاتصال غير اللفظي؟

1- حدد هدف الاتصال وعلاقته بالفئة المستهدفة (المستقبل) واختيار الأساليب غير اللفظية التي تتناسب مع

الموقف الاتصالي، الإشارات، الإيماءات، الحركات البدنية، تعبيرات الوجه...

2- التعرف على جوانب القوة والضعف المرتبطة بالأساليب غير اللفظية يمكن أن تكون صورة شخصية من

يقوم بالاتصال ومدى تأثيرها في الآخرين مثل استخدام التلويح باليدين، التثاؤب خلال التفاعل مع الآخرين.

3- مراعاة عدم تكرار الأساليب المحددة في كل المواقف لأن لكل موقف مكوناته، وأساليبه الخاصة به وحتى

لا يعتاد المستقبل على نفس الأساليب ولا يتأثر به لأنه اعتاد على رؤيتها.

4- دراسة مدى تأثير المستقبل بتلك الحركات والرغبة في التعرف على معناه من وقت لآخر طبقاً لمن يقوم بها

ومدى تألف المستقبل معها.

5- عدم تعدد الأساليب في موقف واحد حتى لا يؤثر على مفهوم رسالة الاتصال لاهتمامها بالأساليب غير

اللفظية.

6- عدم تقليد أساليب الآخرين في التعبير غير اللفظي بل يجب أن يكون التعبير تلقائياً تابعاً من الموقف

الاتصالي ومدركاً من يقوم به انه يحقق أحياناً ما يحقق التعبير اللفظي أو يكمل ما يصبوا إليه من أهداف

المحور الثاني: التحرير الإداري مميزات ونماذج

إن الحديث عن التحرير الإداري ، وأهم قواعد إعداد المراسلات الإدارية المختلفة يقودنا للحديث عن أسلوب الكتابة الذي لا يجب أن يتسم بأي من الصفات التي لا تتوافق مع رغبات مستقبلها كالتواء ، الثقل و الركاقة ، فهي طريقة يتم من خلالها التحكم و لو نسبيا في تقنيات التحرير ، و قواعد الإعداد الممنهج لها.

فمعد الرسالة الإدارية يخشى دوما التعليق من الرؤساء السلميين ، وزملاء العمل في الإدارة أو المؤسسة ، لأن الكتابة تترك الأثر ، فهنا يقع المرسل في حيرة من أمره ، فلا مناص من العمل على تحسين المستوى مهما يكن من أمر المؤهل العلمي المتحصل عليه.

هذا ما سنعمل على تقديمه في فن التحرير و المراسلة.

أسلوب الكتابة

ان أسلوب الكتابة يمكن من اكتشاف " البصمة الشخصية " في محررات الكاتب ، فهناك من يتسم أسلوبه بالسلاسة و الوضوح ، وهناك من يقال أن أسلوبه أدبي وذي محسنات بديعية وجمالية وهم أشخاص من لهم حظ في الكتابة ، وهناك من يقال أن أسلوبه ركيك وغامض و ملتو و غير مفهوم ، فهي قضية موهبة إذن ؟ أو قضية حظ لكن في حقيقة الأمر فن التحرير يكتسب بمعرفة القواعد الأساسية للكتابة وبالخبرة فهو أمر لا يتأتى إلا بالممارسة.

فن الفقرة والجملة

كل رسالة تتشكل من مجموعة من فقرات تتضمن عدة جمل ومن خلالها ترتب الأفكار وتنسق ، فيقال عن الأسلوب أنه " ليس إلا تدرج و ترتيب للأفكار "

الفقرة:

أنها وحدة منطقية لسلسلة من الجمل المتناسقة وتكون لها ثلاث (03) أهداف:

أ- التعليق على وضع قائم من خلال تحديد الأسباب و النتائج مع إمكانية الاستدلال بالأمثلة.

ب- بلورة الفكرة من خلال اللجوء للمبررات و الأمثلة، مستعملين حروف الاتصال أو كلمات التنسيق

مثل: إذن، وعليه، بالمقارنة... الخ.

ت- الإجابة عن السؤال الجوهري بتقديم شروحات أو تبرير الموقف المتخذ.

وعليه وجب تنظيم الفقرة حسب الحالتين التاليتين :

• الحالة الأولى : نؤكد منذ البداية على الفكرة أو العنصر الجوهري ثم ننتقل للشروحات المعمقة وهو

ما من شأنه شد وإفات انتباه القارئ.

• الحالة الثانية : ندرج و نركز على الفكرة أو العنصر الجوهري في آخر الفقرة و هو ما من شأنه ترسيخ

الفكرة أو العنصر الجوهري في ذهن القارئ .

الجملة:

بنيته بسيطة (اسم و فعل و مفعول به) و إن كانت أعقد نجد مضافا إليه، نعت... الخ.

الهدف من الجملة الإعلام و الإقناع مع شد انتباه القارئ و ترسيخ الفكرة في ذهنه، شأنها شأن الفقرة وفق

المبدأين التاليتين:

• المبدأ الأول : لكي لا يضيع القارئ في متاهات الجملة الطويلة يجب استعمال جملا قصيرة و واضحة.

• المبدأ الثاني : يجب التذكير أو التلميح لجوهر الموضوع في بداية الجملة لتعريف القارئ بسرعة عن

مفادها ، كما يجب استعمال كلمة جوهرية أو فكرة أساسية في نهاية الجملة .

ولتبيان تسلسل الأفكار و ترابطها ، نلجأ إلى حروف أو كلمات الاتصال و التنسيق.

1-المبادئ الأساسية للإدارة:

قبل الحديث عن الرسالة الادارية وجب الإشارة للمبتدئ الاساسية للإدارة، و التي من خلالها تتحدد الأطر العامة التي على أساسها تعد الرسائل الادارية.

1-1 مبدأ التدرج الوظيفي²⁴: يشترط لقيام السلطة الرئاسية وجود وظيفة قيادية يتولاها المرؤوس، و تكون العلاقة بينهما علاقة تبعية و تدرج وظيفي بين الوظيفة القيادية و الوظيفة التابعة، و تتحقق التبعية الوظيفية من خلال هذا التدرج الهرمي في تنظيم الوظيفة العامة التي تبدأ من الرؤساء في قمة التنظيم الهرمي الذين يمارسون السلطة الرئاسية، و تنتهي بالمرؤوسين في اسفل السلم الاداري الذين ينفذون قرارات و تعليمات.

2-1 مبدأ الحياد: ان مصطلح الحياد "Neu ralité" مشتقة من الكلمة اللاتينية "Neuralis" و هي تعبر عن عدم الانحياز لوضع معين أو طرف بعينه، أي إرادة الامتناع و الرغبة في التجرد، و كلمة " Neutre " تعني محايد أو حيادي، و في الادارة لا يخرج المعنى عما جاء في الفكرة المطروحة بعد الانحياز سلبا أو ايجابا لأي طرف داخل المنظمة²⁵ أو اصدار احكام مسبقه قد تبني عليها قرارات مصيرية للمنظمة.

3-1 مبدأ المسؤولية: و هي أن يتحمل الشخص تبعات تصرفاته و نتائجها، أما من الناحية الادارية فهي أداة تلزم الأشخاص العموميون بتحمل مسؤولية اعمالهم و تصرفاتهم التي تتولد عنها أضرار ينبغي تعويضها وفقا لقواعد القانون²⁶.

2-الأسلوب الإداري ومميزاته:

تعريفه : يختلف الأسلوب الإداري عما هو متعارف عليه في الأسلوب الأدبي ، فالأسلوب الإداري يتحدد وفق فلسفة معينة ففي الجزائر هي مرتبطة بالوظيفة العمومية ، وهو ما يجعله يشكل مجالا مستقلا ، ينفرد بخصائص مميزة ، وكذا بصيغ و قواعد خاصة.

- 1- التجرد: ليست ثمة مكان لكل الألفاظ، وكل العبارات (العامية المبتذلة، المثيرة للانفعال)، بل و حتى النسق الصوتي يجب أن يتسم بالجدية و الرسمية.
- 2- المجاملة : يجب أن يتحلى محرر الوثيقة الإدارية باللباقة ، فرغم أن الإدارة ملزمة بالرد سلبا على بعض الطلبات و العرائض ، إلا أنها تسعى دائما لإضفاء ، صفة التحفظ أو الاحتراس على الردود من هذا القبيل ، حتى يبقى الأمل لدى أصحاب العرائض.
- 3- المسؤولية : كل القرارات الإدارية الممضية من طرف مسؤول السلطة العامة فهي تكتسي طابع الرسمية ، فلا مكان للمجهول (الشخص) ويتعين على محرر الوثيقة أن يكون معلوما حتى يتحمل مسؤولية ما كتب ، تطبيقا لمبدأ المسؤولية ذاته.
- 4- المنطق : عرض الوقائع و الحثثيات بأسلوب منطقي عقلاني حسب الأهمية المتصاعدة (التركيز على الفكرة الأساسية لاستخلاص النتائج التي يفرضها المنطق)
- 5- الموضوعية : يجب الاعتماد على الوقائع المجردة بعيدا عن المؤثرات الخارجية كالأحكام المسبقة أو الانحياز لجهة معينة ، فالإدارة مرفق ، مهمتها خدمة الصالح العام لا الخاص.
- 6- البساطة: البساطة أحسن أسلوب و الأصعب للتحقيق، فلا مجال للبيروقراطية المعقدة، فالهدف ليس إنارة القارئ بل تبليغه الفكرة.
- 7- الحذر: وفقا لمبدأ المسؤولية الذي يتنافى تماما مع الخطأ و هي ميزة لصيقة لسمو الإدارة وهيبة الدولة.

8- الوضوح والإيجاز والدقة : أهمية الموضوع و الدقة و الإيجاز أمر أكيد فكل ما هو مشكوك في صدقه لا يمكن ذكره، في حين أن كل ما هو مؤكد و موثوق يجب أن يرد في ألفاظ دقيقة بعيدة عن الحشد و الكلام لا طال منه.

9- الاختصار (التلخيص): يجب أن تتضمن الوثيقة كل العناصر الضرورية لحسن فهم العرض المقدم ، وكذا يجب أن يكون مختصرا كلما أمكن ذلك مع مراعاة عدم التكرار في القول و الإطناب و الإسهاب

10- السلم الإداري: ويهدف لفرض الانضباط و الاحترام و امتثال مرؤوسين لأوامر رؤساءهم في شتى المستويات، إذ لا يحق للمرؤوس الكتابة لرئيسه الأعلى دون اشعار رئيسه المباشر، و يبرر ذلك من خلال استعمال تعابير و صيغ خاصة، بحيث يكون لكل جهة أسلوب خاص و عبارات مناسبة.

3-تعريف الرسالة الادارية:

هو تلك الدعامة الكتابية لأي نشاط إداري يحدد العلاقات داخل المنظمة و مختلف مستوياتها، أو بين المنظمة و محيطها(أفراد و منظمات أخرى)، حيث تصاغ في مجموعة من الوثائق لإعطائها طابع الرسمية، لتسجل و تحفظ طبق للتنظيم المعمول به في الادارات و المؤسسات العمومية

3-1 الأشكال الأساسية للرسالة الإدارية:

تأخذ الرسالة الادارية شكلين اثنين، اولهما الرسالة ذات الطابع الإداري و الشكل الثاني الرسالة ذات الطابع الشكلي:

1- الرسالة ذات الطابع الإداري:

حيث يتم في هذا النوع من الرسائل مايلي:

• تبادل المراسلات بين إدارتين أو مصلحتين.

• رسالة موجهة لعامل أو موظف داخل الإدارة ذاتها.

2- الرسالة ذات الطابع الشخصي: و نميز نوعين منها

• رسالة توجه لأشخاص من خارج الإدارة.

• رسالة توجه من إدارة لمنتخب (جماعة محلية، جامعة،... إلخ)

وعموما يمكن تحديد أغراض الرسالة في ثلاث نقاط.

رسالة التبليغ: و تهدف لتقديم طلب معلومات أو وثائق و تكون في شكل الأمر حينما تكون المعلومات صادرة على المستويات العليا.

رسالة الاحالة: و تعني إعادة توجيه مستند أو وثائق ادارية من إدارة لإدارة أخرى أو داخل نفس الادارة.

رسالة التذكير: و هي التذكير بطلب أو بموضوع أو طلب تم ابلاغه من قبل.

رسالة الإخطار: و هي تكون في شكل اعدار توجه قصد التذكير بالترام قانوني، و ينجر عنه تبعات قانونية.

2-3 أنواع المحررات الادارية:

تكتسي عملية التحرير الاداري أهمية بالغة لما لها من حجية و قدرة الحفاظ على الأثر المادي لها، فهي وسيلة اثبات قانونية يمكن اعتمادها كمرجع حين الحاجة، لذا نجد أن أي نشاط إداري داخل المؤسسات و الإدارات يرتكز على الكتابة و التوثيق في كل أنشطتها و قراراتها.

ويمكن تصنيف المحررات الإدارية كالتالي²⁷:

الوثائق الإدارية: و تتمثل في التقارير و المحاضر و عرض الحال و المذكرات،... إلخ.

المراسلات الإدارية: و تتمثل في الرسائل و البرقيات و الدعوات و جداول الارسال والاستدعاءات،... إلخ.

النصوص الإدارية: و هي نوعين:

- نصوص تنظيمية: وهي جملة القوانين والمراسيم والقرارات والمقررات،...إلخ.
- نصوص تفسيرية: و تأتي لشرح و توضيح الغموض الذي يكتنف عملية التطبيق للنصوص التنظيمية ويشمل المناشير و التعليمات و المذكرات التوجيهية،...إلخ

4-عناصر الرسالة ذات الطابع الإداري:

ضروري على الرسالة الإدارية أن تحترم الجوانب الشكلية و الموضوعية كونها تحمل طابع الرسمية ، و من العناصر الشكلية الواجب احترامها نذكر ما يلي:

الدمغة (الرأسية):

و يقصد بها عبارة " الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية " و تكون اعلى وسط الصفحة بخط واضح و على نفس المستوى، و هي ميزة الرسائل الصادرة عن الهيئات و المؤسسات العمومية و هي تبرز طابع الرسمية للوثائق الصادرة، و هي ما يميزها عن المراسلات المتبادلة بين الأشخاص الطبيعيين و المعنويين.

المكان و التاريخ:

يكون إلى اليسار أسفل الدمغة، و للتاريخ اهمية كبيرة من الناحية القانونية و يكتب بالصيغة التالية: اسم المدينة: اليوم/ الشهر/ السنة ، مثال ذلك : الوادي في :17 مارس 2019

و يفضل كتابة الشهر بالحروف، و يعتبر تاريخ الرسالة هو يوم امضائها من طرف مرسلها.

الطابع: و يقصد به الإدارة المرسله و يكون إلى الأعلى يمين الصفحة، و يتحدد فيه الإدارة المرسله بشكل مفصل و دقيق، مما يسهل على مستقبل الرسالة تحديد مرسلها بدقة، و يراعى التسلسل الهرمي وفقا للهيكل التنظيمي للمؤسسة(مثلا: مديرة، مصلحة، مكتب).

الرقم التسلسلي:

يسجل رقم الرسالة بعد إمضاءها وفقا لسجل الصادر الذي تسجل فيه كل المراسلات الصادرة داخل و خارج المؤسسة ليسهل الرجوع هلا عند الحاجة، وذلك بكتابة رقم الرسالة مع وجود اختصار للحروف الأولى للإدارة المرسله مع إضافة السنة، و تكون أسفل الطابع مباشرة

صفة المرسل:

وتحدد المنصب الذي يشغله موقع الرسالة او من له تفويض الامضاء، و تكون إلى الوسط ميلا إلى اليسار
مثال :

السيد رئيس المجلس الشعبي لبلدية الوادي

صيغة المناداة: (المرسل إليه)

ويقصد بها الجهة المرسل لها، مع تبيان صفتها(شخص طبيعي أو معنوي، أو هيئة ادارية)، مع ابراز الاسم الوظيفي للمرسل اليه و عنوانه اذا تعلق الامر بشخص طبيعي أو معنوي، مع ان يسبق ذلك عبارة إلى السيد(ة)، و توضع مباشرة أسفل صفة المرسل بدء بالوسط ميلا للييسار.

مثال :

السيد رئيس المجلس الشعبي لبلدية الوادي

إلى

السيد والي ولاية الوادي

الموضوع:

و هو العنوان الرئيسي يلخص مضمون الرسالة في بعض الكلمات المختصرة يستطيع من خلالها المستقبل فهم محتواها و المراد منها قبل قراءة تفاصيلها، و هي تسهل عملية تسجيل الوثيقة في سجل الوارد، و يكون الموضوع قبل جسم الرسالة و يكتب بخط مميز بالبنت العريض وسط الصفحة.

المرجع:

و يقصد به سند الادارة في الرد عن رسالة ما، و هو عادة ما يكون رسالة واردة من جهة معينة، و يتضمن

المرجع رقما و تاريخا، و يشار إليه أسفل الموضوع بالطريقة التالية:

المرجع: ارسالكم رقم المؤرخة بتاريخ

و يعاد الاشارة إليه في صلب الموضوع وفي بداية الرد بالقول:

ردا على إرسالكم المشار إليه بالمرجع اعلاه ...

و حينما يكون الرد تذكيرا برسالة سابقة فيكتب حينها :

المرجع : رسالتي رقم ... بتاريخ

و في بداية الرد يكتب

تبعا لإرسالي المشار إليه أعلاه

و قد يكون المرجع مكاملة هاتفية (وهي ضعيفة الحجية)، و قد يكون نص تنظيمي أو تشريعي حسب الحاجة له

في الرسالة.

و قد تتعدد المراجع لأكثر من مرجع .

عبارات المجاملة:

تنهى بها في الرسائل الإدارية و هي عبارات الشكر و الثناء و الاحترام بين المتراسلين في مختلف مستوياتهم، و هي

تختلف في صيغها باختلاف المرسل لهم، و تختلف من مستوى لأخر فنستعمل عبارة الفخامة للرئيس و عبارة

السعادة للسفير، و نستخدم عبارة سيدي للمدير... إلخ، و من بابا الاحترام دوما نخاطب المسؤول بصيغة جمع المخاطب للتدليل على المكانة و الرفعة كأن نقول تقبلوا سيدي عوضا عن قول تقبل سيدي.

المرفقات:

و هي جملة الوثائق المرفقة حيث يجب أن تسجل ببيان طبيعتها و عددها ، و تكون أسفل المرجع إن وجد و الا فأسفل الموضوع، و في حال ما اذا تعددت المرفقات و صعبت عملية تسجيلها يمكن ارفاق قائمة يسجل عليها كل الوثائق ان اقتضى الأمر ذلك، أو ان تكتب اسفل الصفحة بعد الختم إلى اليمين.

مضمون الرسالة:

و يحوي ما يراد توصيله من افكار للمرسل و يتكون من مجموعة فقرات وكل فقرة تحوي مجموعة جمل بحسب طبيع الرسالة، و يتكون من عناصر ثلاث:

- ✓ تقديم: تقديم أو تذكير بالموضوع أو بالإشكالية، و تلخيص جملة العناصر لفهم الاشكالية.
- ✓ صلب الموضوع: شرح الاشكال و تحليله.
- ✓ الخاتمة: ابراز الحجج و الادلة، أو تقديم للنتائج المتوصل اليها، أو ابراز المراد و الرجو تحقيقه من

الرسالة

التوقيع:

يبين فيه الصفة الوظيفية و الشخصية للموقع، و قد يقوم بالتوقيع شخصا مفوض بذلك نيابة عن الرئيس أو السلطة الادارية، وهنا يجب ذكر عبارة التفويض مع صفة المفوض، و تكون الى اسفل يسار الصفحة، و التوقيع يكون بخط اليد لأن الموقع هو من يتحمل مسؤولية مضمون الرسالة.

نسخ الرسالة:

و هي الجهات التي يتم اعلامها و ارسال نسخ لها من الرسالة و تسجل الى يمين الصفحة اسفل التوقيع، مع ضرورة احترام التدرج الهرمي و السلم الاداري.

5-أهم القواعد الأساسية لتحضير الرسالة الإدارية :

يمكن تمييز حالتين أثنتين فيما يخص دوافع توجيه الرسالة الإدارية :

1- من يقوم بتحرير الرسالة الإدارية هو المبادر (صاحب المبادرة) كأن يقوم بطلب معلومات أو عرض سلعة إلخ.

2- حين تكون هناك علاقة بين المرسل و المرسل إليه (رد على رسالة أو بعد عقد اجتماع ، أو مكالمة هاتفية إلخ) .

وعموما فالرسالة تسمح بـ:

- إعطاء معلومات.
- طلب استقبال معلومات.

والقواعد هي:

أ- احترام الشكليات (الدمغة، الطابع، الرقم التسلسلي، صيغة المناداة، الموضوع، المرجع...إلخ) .

ب- صيغة المناداة (السيد، السيد المحترم....) يجب أن يعاد إدراجها كلية في عبارة مجاملة (تقبلوا

سيدي ، سيدي المحترمإلخ) .

ت- التوقيع الخطي (أسفل اسم المرسل " منسوخ أو طابع ").

ث- خاتمة الرسالة و عبارات المجاملة في نفس الصفحة.

ج- عدد الملحقات و الوثائق المرفقة يجب أن تحدد بدقة.

ح- الأعداد يشار لها عن طريق الأرقام.

ملاحظة:- التواريخ و المواعيد (المهل) يشار لها بالحروف.

- المبالغ المالية يشار لها بالأعداد ثم بالحروف كاملة.

1-5 البنية الشكلية للرسالة الإدارية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية (الدمغة)

ب: الوادي في (المكان و التاريخ)

الوزارة
[الطابع

الوزير

الرقم (الرقم التسلسلي)

الوزير (صفة المرسل)

الى السيد (أو صيغة المناداة)

المدير (صفة المرسل إليه)

الموضوع:

المرجع:

المرفقات:

ص لب الم وض وع	}	المقدمة
		
	}	تحليل الموضوع
		
	}	الخاتمة
.....			
تقبلوا سيدي أو سيادة (عبارة المجاملة)			

الوزير (صفة المرسل)

الوثائق المرفقة: الاسم واللقب الخاتم والتوقيع

نسخة إلى السيد:

2-5 خصائص الرسالة الإدارية شكلا

الدمغة: أعلى وسط الصفحة

الطابع: يحدد الجهة المرسله

• في أعلى و على يمين الصفحة .

• عادة ما يكون مطبوع.

الرقم - يحدد رقم التسجيل التسلسلي للرسالة.

- يسمح بالعثور على آثار الرسالة بسرعة .

المكان و التاريخ * في أعلى وعلى يسار الصفحة.

* مبدئيا تاريخ الرسالة هو تاريخ توقيع المرسل.

المرسل إليه - في أعلى وسط الصفحة (ميلا لليسار)

الموضوع * يحصر موضوع الرسالة (جملة مختصرة)

* أسفل الطابع (الوسط قليلا) .

المرجع (المراجع) * نذكر المرسل إليه برقم وطبيعة مضمون الرسالة السابقة و تاريخها .

عبارات المجاملة العبارة الأولى تسمح بافتتاح الرسالة و الثانية إنهاؤها .

التوقيع * يحدد صاحب الرسالة .

* وظيفة الموقع .

* الاسم واللقب منسوخين بالآلة (عادة الاسم يشار له بالحروف الأولى)

الختم يبين الجهة المرسلة

الوثائق الإدارية المرفقة: تحدد عدد و طبيعة الوثائق

أسفل التوقيع (ميلا لليمين) أو أسفل المراجع

3-5 خطط إعداد الرسالة

1- *وضعية.

*مبررات

*استنتاجات

2- - تحليل الوضع القائم

- تعبير عن شعور بإشكالية

- اقتراح حلول

- إقناع عن طريق المبررات

3- * مصدر الإشكالية أو الانشغال

* إشكالية

* مبررات

* نتائج

إذن فتحريير الرسالة هو قبل كل شيء تحديد لجملة من الأفكار ثم ترتيبها حسب خطة معينة و منهجية منطقية واضحة المعالم و الخطط يلجأ لها حسب طبيعة الرسالة و الهدف منها.

6-الصيغ المستخدمة في الرسائل الإدارية:

6-1صيغ التقديم:

صبيغ التقديم عادة ما تكون لها ميزة جذب القارئ و لفت انتباهه، و من الضروري احتوائها على عبارات المجاملة و هناك حالتين لصبيغ التقديم.

في حال رسالة ليس لها مرجع: ، فتستهل بعبارات مثل :يسعدني ، يشرفني، يؤسفني،...إلخ

أما في حال وجود مرجع للرسالة فنستخدم الصبيغ التالية:

- ردا على إرسالكم رقم ... بتاريخ ...
- عطفًا على إرسالكم رقم ... بتاريخ.....
- إجابة لطلبكم رقم :.... بتاريخ ...
- ردا على مكالمتكم على الساعة ...بتاريخ ...
- تذكيرا برسالتكم رقم.... بتاريخ....

2-6 صبيغ الموضوع:

و هي الصبيغ المستخدمة في عرض موضوع الرسالة أو الاشكال المطروح، و يختلف بحسب طبيعة العلاقة بين المرسل و المستقبل، و تميز حالتين:

في حال الخطاب موجه من رئيس لمؤوس تستعمل عبارات تفيد السلطة:

مثلا:

- لاحظت
- بلغني
- قررت

- مطلوب منكم
- أؤكد على
- أذكر
- عليكم باطلاعي

في حال الخطاب موجه من مرؤوس لرئيس تستعمل عبارات تفيد الطاعة والامتثال:

- من واجبي
- لا استطيع إلا أن
- لا يمكنني إلا أن
- أسمح لنفسي

3-6 صيغ الختام :

و هي صيغ ختم الرسالة الادارية عادة، حيث يجب أن تترك الأثر الطيب لدى المستقبل و تجعله يستجيب للطلب أو الأمر الصادر و تستخدم عدة تعابير تكون بصيغ المجاملة مثل:

- ختاماً.
- وفي الختام.
- ونتيجة .
- سأكون ممتناً
- وفي الأخير.
- و أني لأولي أهمية (اهتماماً).
- في انتظار قبول سيادتكم (موافقة)

• وتقبلوا فائق التقدير.

1-7 نماذج عن رسائل ادارية

1-1-7 رسائل شخصية

1-7 استمارة المعلومات CV

هذه الاستمارة أو البيان هو وثيقة مرفقة دائما بطلب الترشح لشغل وظيفة ما ، على أن يكون صغير الحجم (ورقة أو ورقتين على الأكثر) الهدف هو التعريف بالشخص و حالته العائلية ومعلوماته (هاتف ، e-mail) والخبرة المهنية للمترشح ، وكذا بقدراته المختلفة (ناهيك) عن التعريف به.

بيان المعلومات

• الحالة المدنية:

الاسم ، اللقب ، تاريخ الميلاد ومكانه ، الوضعية العائلية ، الوضعية إزاء الخدمة الوطنية ، رقم الهاتف، العنوان، العنوان الالكتروني.

• المؤهلات العلمية:

الشهادات ، تواريخها ، السنة ، مكان الحصول عليها.

• الوظائف المقلدة:

طبيعتها ، تواريخها ، (البداية و النهاية) ، الهيئة المستخدمة .

• المؤهلات المختلفة:

اللغات و مدى التحكم فيها ، دورات التكوين ، داخل وخارج الوطن .

طلب توظيف

بالنسبة لطلب التوظيف هي رسالة خالية من الدمغة و الطابع و الرقم على اعتبار أنها غير صادرة من هيئة رسمية ، لكن في المقابل تحوي اسم الشخص الطالب للوظيفة مع تاريخها ، وتحديد الجهة المرسل لها هذا

الطلب، وضروري جدا في بداية الرسالة أن يسبق هذا الطلب مصطلح "الالتماس" لأهمية الطلب فنقول " يشرفني أن ألتمس من سيادتكم " وكذلك أن نختم بعبارة المجاملة كأن أقول " تقبلوا فائق الاحترام و التقدير " مع رجاء " بأن يحضى الطلب بالموافقة و القبول "

نموذج عن طلب توظيف

الوادي في : 2016/11/17

الاسم :

اللقب :

العنوان

الهاتف و البريد الالكتروني

إلى السيد المحترم : مدير جامعة الوادي

الموضوع : طلب توظيف

يشرفني أن ألتمس من سيادتكم النظر بتمعن في طلب التوظيف الذي أتقدم به لمصالحكم لشغل منصب "ملحق بالإدارة" أو وظيفة تتماشى و المؤهلات العلمية التي أتوفر عليها وفق ما هو منصوص عليه في القوانين و الأنظمة المعمول بها.

تجدون طيه ، بيان معلومات خاص بالمؤهلات العلمية و الوظائف التي سبق لي وأن تقلدتها ، مع بقائي تحت تصرفكم في أي معلومات أو وثائق إضافية تطلبونها

و أنا أوجه لكم عبارات الاحترام و التقدير ، أتمنى أن يحظى طلبي بموافقة سيادتكم

المعني بالأمر

التوقيع

نموذج عن طلب مقابلة

الوادي في : 2016/11/17

الاسم :

اللقب :

الهاتف و البريد الالكتروني

إلى السيد المحترم والي ولاية الوادي

الموضوع : طلب مقابلة

يشرفني أن أطلب مقابلة سيادتكم لعرض تفاصيل القضية المتعلقة بممارسة وظيفتي (طبيعة المقابلة)

{ مع ضرورة الاحترام السلم الإداري

{ أبقى تحت تصرفكم في أي موعد ترونه مناسباً ترلّب الوقت للطرف الذي وجهت له المراسلة

أرجو أن يلقي طلبي تلبية منكم، تقبلوا سيادة الوالي المحترم أسى عبارات الاحترام و التقدير ،

المعني بالأمر

التوقيع

2-1-7 نماذج عن رسائل إدارية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الوادي في: 18 مارس 2019

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

الأمانة العامة

المديرية الفرعية للمستخدمين

مدير الجامعة

رقم: 112/ج.و/م ف م/2019

إلى السادة

عمداء الكليات

الموضوع: متابعة ملفات الموظفين والاساتذة الكترونيا

المرجع: التعليم الوزارية رقم:..... بتاريخ

في إطار تقريب الإدارة من الموظفين الأساتذة وتسهيل إجراءات الحصول على مختلف الوثائق الإدارية، و امكانية متابعة الملفات الإدارية، نذكركم بضرورة تكفلكم شخصيا بمتابعة العملية، و مو افاتي بكل المستجدات وإبلاغنا بمختلف الصعوبات والعراقيل التي تواجهكم في هذا الامر. وفي الاخير أكد على ضرورة إشراك كل رؤساء الأقسام والمصالح الإدارية على مستوى الكليات، و اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإنجاح العملية .

ع/ المدير وبتفويض منه

المدير الفرعي للمستخدمين

(الختم والتوقيع)

1-7-3 الاستدعاء: وهو وثيقة توجه لشخص او مجموعة اشخاص يوجه لمن هم تحت السلطة الادارية و من هم خاضعين لسلطة معينة، ويوجه دوما لمن هم أسفل السلم الاداري، ويحمل صفة الالزامية، وقد يترتب عن عدم الحضور الاستجواب والعقاب.

نموذج عن الاستدعاء:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي

الأمانة العامة

استدعاء

الرجاء من السيد:.....
الحضور إلى :
يوم :.....على الساعة:.....
السبب (الموضوع):.....
.....

الامين العام

4-1-7 الدعوة: توجه عادة من الرتب الأدنى للرتب العلى وهي بغرض التشريف كأن تكون دعوة لحضور حفل او ملتقى، وتحمل عبارات المجاملة ، وليس لها طابع الالزام
نموذج عن دعوة:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدير

الى السيد

والي ولاية الوادي المحترم

دعوة

يتشرف السيد مدير جامعة حمة لخضر بالوادي أن يدعو سيادتكم لحضور حفل افتتاح السنة
الجامعة 2020/2019 المقرر اجراءه يوم الأحد 10 أكتوبر 2019 على الساعة 9 صباحا بقاعة المحاضرات
الكبرى بالشط .

حضوركم يزيدنا شرفا

مدير الجامعة

(الإمضاء والتوقيع)

5-1-7 جدول الارسال (Le Bordereau d'envoi):

وهو وثيقة تستخدم لإثبات لنقل وثائق أو مستندات بين المصالح الإدارية المختلفة في نفس الوحدة أو بين
وحدات إدارية مستقلة، ويتم التأشير على النسخة الثانية من الجهة المستقبلة قبل استرجاعها للمرسل.

نموذج عن جدول ارسال:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الوادي في: 2019- 06-10

الامين العام

الى السيد

عميد كلية الحقوق والعلوم السياسية

جدول إرسال

الملاحظات	عددتها	طبيعة الوثائق	الرقم
للتأشير عليه ولكل ما هو مفيد			

اسم المستلم وامضائه:.....

التاريخ:.....

الامين العام

6-1-7 شهادة عمل

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر- الوادي-

شهادة عمل

يشهد مدير جامعة الوادي بأن:

السيد : المولود بتاريخ :

يشغل منصب : صنف :

منذ تاريخ : إلى يومنا هذا

وإثباتا لذلك ، سلمت له هذه الشهادة بناء على طلبه ليُدلي بها عند الاقتضاء في حدود ما يسمح به

القانون

حرر بالوادي في :

مدير الجامعة

أو مدير الموظفين و التكوين

كمفوض بالنيابة للإمضاء

7-1-7 بيان عمل (شهادة إدارية)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الوادي

بيان عمل (شهادة إدارية)

يشهد مدير جامعة الوادي بأن:

السيد : المولود بتاريخ :

شغل منصب : صنف :

منذ تاريخ : إلى غاية تاريخ:

لذلك ، سلمت له هذه الشهادة بناء على طلبه ليُدلي بها عند الاقتضاء في حدود ما يسمح به القانون

حرر بالوادي في :

مدير الجامعة

أو مدير الموظفين و التكوين

كمفوض بالنيابة للإمضاء

ملاحظة : شهادة العمل تثبت أن العامل لا زال يمارس عمله في المنصب المصرح به ليومنا هذا(آخر رتبة)، أما

بيان العمل فهي وثيقة تثبت أن العامل قد مارس الوظيفة المصرح بها في تاريخ سابق انتهى.

و توجد وثيقة أخرى تسمى بشهادة مجمل الخدمات و هي تشير للمناصب التي تدرج فيها العامل منذ تاريخ

تعيينه إلى آخر تاريخ له بالمؤسسة.

2-7 نماذج لنصوص تنظيمية

1-2-7 المنشور

تعريف المنشور: هو وثيقة تدخل ضمن طائفة التعليمات ولكن نطاق تدخله محدود في الموضوع والزمن ،

وهو وسيلة تمكن الرئيس الإداري مركزيا من إبلاغ المرؤوسين الكيفيات التي يجب أن تطبق ضمنها القوانين

(نص تفسيري)

نموذج للمنشور

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

CIRCULAIRE منشور رقم :.....، والمؤرخ في :.....

وزير التعليم العالي و البحث العلمي

إلى

السادة مدراء الجامعات

الموضوع : مخطط الأمن لمؤسساتكم

يشرفني أن أذكركم بإحدى الالتزامات الهامة الموكلة لكم و لمؤوسيكم و المتمثلة في ضرورة مباشرة تفعيل

مخطط الأمن و المراقبة للمؤسسات الواقعة في دائرة اختصاصكم بصفة فورية

ويجب أن يكون ذلك منصبا على ما يلي :

1- تركيب كاميرات المراقبة في كل المداخل الإدارية

2- تنظيم عمل فريق الأمن الداخلي مع ضرورة حمل إشارة التي تحدد مهام كل واحد.

3- اقتناء أجهزة الاتصال الحديثة.

4- الصرامة في مراقبة والطلبة

و إنني لأولي أهمية بالغة لتنفيذ محتوى المنشور

الوزير

(الإمضاء و الختم)

2-2-7التعليمة

1. تعريف التعليمة: هي وثيقة ذات أهمية خاصة وتصدر غالبا عن سلطات إدارية عليا ونشرها يتم

بصورة واسعة لكونها توجه للمصالح المركزية و المصالح الخارجية.

2. أغرض التعليم : التعليم تكمن في مد الموظفين بالكيفيات الواجبة لتطبيق وفهم النصوص التشريعية و التنظيمية وهي بذلك ملزمة للغير وهذا يعني تغيير النصوص التشريعية و التنظيمية يبقى من اختصاص الجهات القضائية دون سواها.

نموذج عن التعليم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الجزائر في :.....

وزارة العدل

المديرية العامة للإدارة والسجون

تعلیمة

إن نقل و تحويل المساجين المرتدين لبدلتهم الشخصية ، كما بينته الأحداث السابقة من شأنه مضاعفة أخطار الفرار، وكذا تعقيد عمليات البحث عن المساجين الفارين.

وعليه أؤكد على عدد من الإجراءات التي أنتم مطالبون بالسهر شخصيا على تنفيذها، وكذا تبليغها إلى مديري المؤسسات العقابية التابعين لدائرة اختصاص مجالسكم القضائية ، يتعلق الأمر بما يلي :

إن صدر أمر بنقل أو تحويل مساجين من طبيعة خطيرة وكانت بحوزتهم البديل العقابية فإنهم ملزمون بالمحافظة على نفس البديل طوال مدة إنجاز عملية التحويل ، سواء تمت عن الطريق البري أو عن طريق السكك الحديدية ، إن كانت البديل التي يتوفرون عليها غير صالحة ، وجب تزويدهم ببديل أخرى.

أما المساجين الآخرين فيخضعون بدورهم إلى ارتداء البديل العقابية خصوصا عند تحويلهم إن اقتضت الظروف الأمنية ذلك ، على أن تتوفر هذه البديل بدورها على الشروط اللازمة.

وفي كلتا الحالتين ، فإن تزويد المساجين المعنيين بالبديل العقابية سيكون على عاتق المؤسسة المحولة لا المستقبلية.

ع/وزير العدل

وبتفويض منه

المدير العام لإدارة السجون (الإمضاء و الختم)

نسخة ل:

- النواب العامون

- مديري المؤسسات العقابية

3-2-7قرارات أو مقررات

بالنسبة للمقررات هناك سجل خاص في المؤسسة خاص بكل القرارات الإدارية بالتالي فإن أي قرار أو مقرر نجد ملاحظة أسفله : سينشر في القرارات الإدارية مع تاريخ إصدار القرار ودخوله حيز التنفيذ.

تعريف القرار²⁸ : هو النص الذي يتخذه الوزير(الوالي، المدير التنفيذي) فيما يخص تسيير وزارته أو مديريته

في دائرة النصوص السارية المفعول و يعتمد شرعيا القرار على مرسوم و يحدد كيفيات تنفيذه

- توجد قرارات فردية خاصة بتسمية الموظفين أو عزلهم و تأديبهم.
- القرار الوزاري المشترك هو القرار الذي يتخذه وزيران أو أكثر.
- لا يلغى القرار أو يعدل إلا بقرار أو نص أعلى منه درجة.

تعريف المقرر²⁹: نص تنظيمي مثل القرار يتخذه الوزير أو من فوض له حق الإمضاء في قضايا مختلفة كالمناح و العطل الاستثنائية.

الفرق بين القرار و المقرر: الفرق يمكن في كون القرار يصدر من سلطة تنفيذية (وزير، والي، رئيس مجلس شعبي ولائي، رئيس مجلس شعبي بلدي) لتوضيح و شرح كفاءات تطبيق مرسوم ما، أما المقرر فيصدر عن نفس الجهات إضافة لمن تم منحهم حق الامضاء بالتفويض و يكون في بعض القضايا التي ليس لها شأن كبير مثل العطل الاستثنائية و عطل الامومة، و كلاهما من النصوص التنظيمية.

نموذج عن قرار التعيين عن طريق مسابقة على أساس الاختبار

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الهيئة المستخدمة

قرار أو مقرر التعيين عن طريق المسابقة على أساس الاختبار

إن :.....(وزير- مدير)

بمقتضى المرسوم 59-85 المؤرخ في 23 مارس 1985 المتضمن القانون النموذجي لعمال المؤسسات و الإدارات العمومية.

بمقتضى المرسوم التنفيذي 99-90 المؤرخ في 27 مارس 1990 المتعلق بسلطة التعيين الإداري للموظفين ، أعوان الإدارات المركزية ، الولايات ، البلديات ، المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري.

بمقتضى المرسوم التنفيذي المؤرخ في المتضمن القانون الخاص

بموجب القرار رقم: المؤرخ في المتضمن فتح المسابقة على أساس الاختبار سلك.....

بموجب القرار رقم: المؤرخ في المتضمن الإعلان عن النتائج النهائية المتعلقة بالمسابقة

نظرا للمحضر رقم: المؤرخ في المتعلق بنجاح الخاص بالتوظيف رتبة (تذكر مع التخصص)

نظرا لوثيقة إثبات الوضعية تجاه الخدمة الوطنية المؤرخة في

وباقتراح من

يقرر

المادة 01 : يعين السيد:..... بصفته في سلك الرتبة الصنف.....

القسم: الرقم الاستدلالي:.....

إبتداءا من تاريخ تنصيب المعني الذي لا يكون سابقا عن تاريخ توقيع على القرار أو المقرر

المادة 02: يكلف السيد :..... تنفيذ هذا القرار (أو المقرر) الذي سينشر في سجل القرارات الإدارية

حرر ب: في

قرار أو مقرر التثبيت

إن العامل في القانون الجزائري (قانون الوظيف العمومي) ينصب في البداية بمقرر فإنه يذكر بصفة متربص (stagiaire) بالتالي فهو يخضع لفترة تجربة تقدر بـ : 01 سنة أي (12 شهرا) بعدها و من خلال تقرير عن المسؤولين المباشرين الذي يقترح تثبيت المعني في منصبه بصدور قرار التثبيت.

ويكون بنفس الحثيات و المقتضيات التي يحتويها القرار ونفس الصيغة وتلغى فقط الصفة:

من متربص إلى يثبت في سلك رتبة الصنف

القسم..... ابتداء من

وتنشر كذلك هذا القرار في سجل القرارات الإدارية

قرار انتداب (Détachement)

) بالنسبة للانتداب هي فترة عمل ينتقل خلالها العامل من مؤسسة أ إلى مؤسسة ب للحاجة لذلك

منتخب ، تغيير مقر إقامة إلخ)

و يحوي القرار نفس حيثيات ومقتضيات المقررات لكن من شروط الانتداب هو التثبيت بالتالي تضاف

للحيثيات مع طلب الانتداب ممضي ومقبول من طرف الإدارة المستقبلية.

وفي القرار نجد:

يقرر

المادة 01: ينتدب السيد (ة): لمدة (محددة)

لدى: ابتداء من: لشغل مهام

وتشير كذلك في سجل القرارات الإدارية

3-7 نماذج عن وثائق إدارية

NOTE 11-3-7 المذكرة

تعريفياً: هي وثيقة متداولة داخل الإدارة أو المرفق أو المؤسسة ، لذلك فإنه قد يظن أنها سهلة التحرير و لا تقتضي احتراما صارما لقواعد الكتابة من حيث الشكل ، الأسلوب، لأن المرسل إليهم هم موظفون من نفس الإدارة أو المرفق أو المؤسسة ، وهذا تصور خاطئ في الأذهان.

إذ بحق للقارئ سواء أكان من داخل الإدارة أو خارجها أن يتناول كتابات واضحة و متناسقة تخلو من الإطالة من الركافة و الالتواء في الأسلوب فوقت الموظف مليء و سلة مهملاته مليئة؟

ويمكن أن تقدم بطاقة فنية عن المذكرة

بطاقة فنية

التعريف: وثيقة داخلية قصيرة.

الأهداف: الإعلام و الإشعار بالقرارات ، النتائج ، المستجدات ، شرح إجراءات و تدابير جديدة

لفت الانتباه حول إشكالية و الحث أحيانا بالمبادرة.

المحررين: كل مسؤول على مستوى المؤسسة أو موظفي الإدارة الذين تتوافق أهدافهم مع الأهداف المذكورة.

المرسل إليهم: - كافة الموظفين (العمال)

- مصلحة معينة بالأمر أو أكثر.

- شخص أو عدة أشخاص معينين بالأمر

- الرؤساء السلميين

الخصائص: الدقة ، عدم استخدام عبارات المجاملة.

النشر: - عن طريق الملصقات (التعليق ، و النشر) .

- التوزيع مقابل التوقيعات (الإشعار بالاستلام)

- التوزيع على المعنيين بالأمر.

أنواعها: 1- مذكرة داخلية :

الهدف منها عرض مختصر لإشكالية تتطلب معالجة فعالة و في أحسن الأجال.

2- المذكرة المصلحية أو الإعلامية :

الهدف منها إحاطة علم الموظفين أو العمال بمعلومات و معطيات من شأنها

مساعدتهم في تحقيق الأهداف المرجوة .

البنية الشكلية للمذكرة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

بالجزائر في :.....

الهيئة المرسله

(المصلحة)

مذكرة (يمكن تحديد الموضوع على هذا المستوى)

إلى

المرسل إليهم (أو المرسل إليه)

الموضوع : (كما يمكن تحديد الموضوع على هذا المستوى)

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

الصفة (المرسل)

اسم ، لقب ، خاتم ، توقيع

يمكن تحديد المرسل إليه (أو المرسل إليهم) على هذا المستوى

نموذج عن مذكرة

مثال :مذكرة موجهة من المدير إلى كل الموظفين (للتعليق) ، مفادها ضرورة التصريح بعطل الأمومة في
الآجال الملائمة ، أما بتقديم شهادة طبية أو بإشعار مصلحة الموظفين المختصة بأمر من هذا القبيل.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية و الجماعات المحلية

الجزائر في :.....

المديرية العامة للوظيفة العمومية

مذكرة (للتعليق)

إلى كل الموظفين

الموضوع: وجوب التصريح بعطل الأمومة

ليكن في علم كافة الموظفات أنه يجب الامتثال لأحكام المرسوم التنفيذي رقم المؤرخ في
والذي يقضي بأن التصريح بتعليق علاقة العمل بسبب عطلة الأمومة أمر ضروري ، وذلك عن طريق:

- إما تسلم شهادة طبية مقابل وصل باستلام.
- إما إرسال الشهادات الطبية عن طريق رسالة مضمونة مرفقة بإشعار استلام ، تبين التاريخ المحتمل لوضع الحمل.

مع الإشارة أن مجرد إشعار مصلحة الموظفين، خلال الأيام الثماني التي تتبع تاريخ إيداع الملف لدى
مصالح صندوق الضمان الاجتماعي يعد كافيا بالنسبة للهيئة المستخدمة.

ومن الأكيد أن كل موظفة تتفهم أن التصريح بغياب لمدة تتجاوز أكثر من ثلاثة أشهر يجب أن يتم في
أحسن الأجال لتفادي أي إخلال بالسير الحسن لمختلف المصالح.

ع/ الوزير وبتفويض منه

المدير العام للتوظيف العمومي

التوقيع وز الإمضاء

2-3-7 التقرير (LE RAPPORT):

يعتبر التقرير واحد من أهم الوثائق الإدارية إطلاقا ، يهدف لاقتراح إجراءات انطلاقا من دراسة الإشكالية أو من تحليل لوضعية ما ويعتمد محرر التقرير على الواقع ، ليستنبط المعطيات الأساسية التي تسمح له بإبداء رأي و وجهة نظر معللين حول الموضوع قصد دفع المرسل إليه من اتخاذ الإجراءات و التدابير الضرورية.

فإذا كان كل من المحضر وعرض الحال يقتصران على وصف موجز للوقائع ليس إلا، فإن التقرير يشمل هذه المرحلة ويتعدها لتحضير المرحلة المستقبلية.

مع الإشارة أن حجم التقرير غير ثابت، فهو متغير حسب ما تقتضيه طبيعة الموضوع المعالج.

بطاقة فنية: التقرير

الهدف منه : - اقتراح إجراءات أو تدابير

- تقديم مساعدة للمرسل إليه الذي هو بحاجة إلى رأي المختص في الموضوع.

- توضيح الرؤى للمرسل إليهم حول الإشكالية

- التخمين و الإعداد للمستقبل

المحرر: خبير أو مختص

المرسل إليه : السلطة المؤهلة لاتخاذ القرار

الخصائص : - اتخاذ موقف مدعم و مبرر

- عدم التحيز

- الموضوعية

المحتوى : - وصف الوقائع التي استدعت إعداد التقرير

- تحليل المعطيات

- إبداء الرأي و تقديم الاقتراحات

مناهج إعداد التقرير

يمكن طرح مجموعة من الأسئلة للمساعدة على إعداد التقرير:

كيف؟ ، من؟ ، ماذا؟ ، كم؟ ، متى؟ ، لماذا؟ ، (البحث عن الأسئلة المناسبة للموضوع المطروح للمعالجة)

الخطط :

1- الخطة الوصفية :

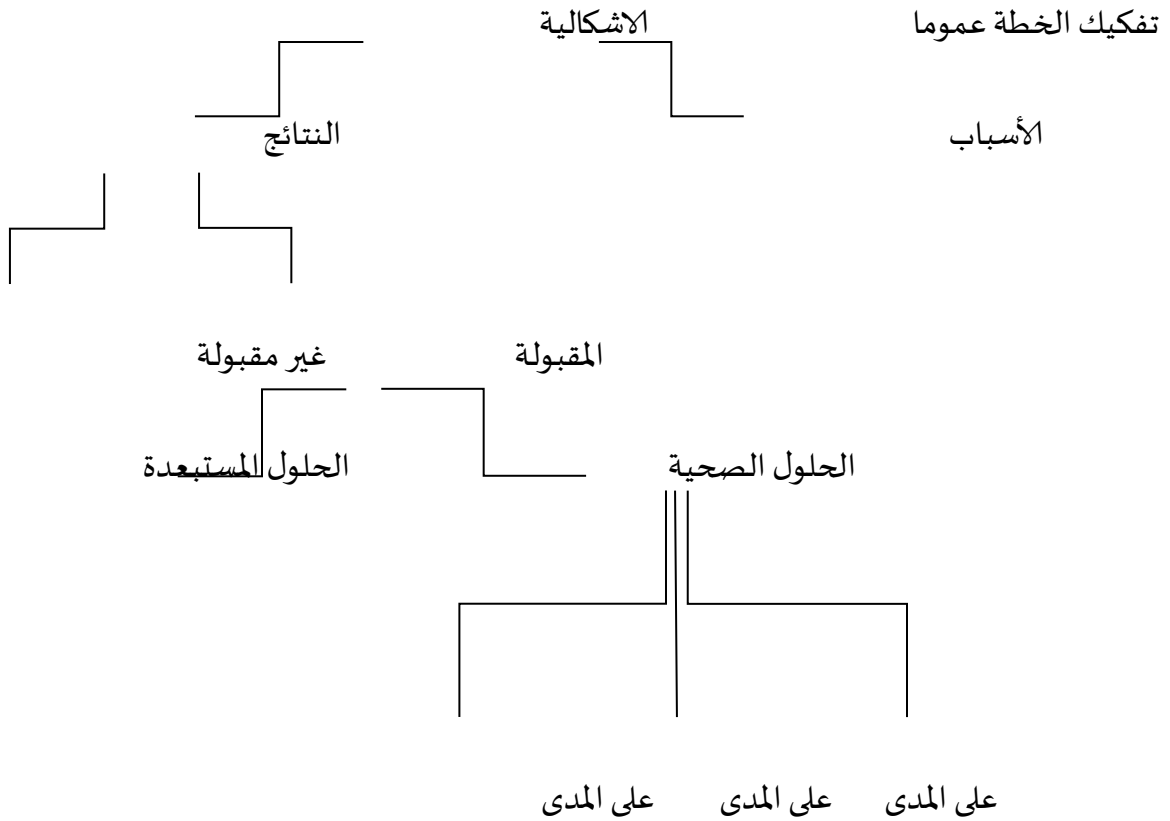
- العرض (الفرضية)
- العرض المعاكس (الفرضية المعاكسة)
- الخلاصة (الحوصلة)

2- الخطة التحليلية: - الوضعية (الوقائع)

- الاسباب

- النتائج

- الاقتراحات



القريب المتوسط البعيد

مراحل إعداد التقرير

1- غلاف التقرير :

- تبيان الهيئة المرسله (المصلحة) خلال الطابع.
- موضوع التقرير (العنوان في الوسط عادة)
- المرسل إليه (المرسل إليهم)

2- العرض :

ويتم تناول الأسباب التي استدعت معالجة الموضوع، أهمية الموضوع.

مثال : أهمية المواظبة و الانضباط في الإدارة ومدى تأثيرها على مردودية الموظفين.

3- التحليل :

ينطلق من الواقع ليصب في الخاتمة بعد الاستدلال بالمبررات و تقديم شروحات

حسب خطة واضحة و منطقية .

مثال : عدم امتثال الموظفين للقواعد الانضباطية و المواظبة يعد إخلالا بقواعد القانون

وإحدى التزاماتهم المهنية و هو ما يؤثر سلبا على السير الحسن لمختلف المصالح.

4- الخاتمة :

تبين الاقتراحات و الحلول التي تشكل نتيجة ضمنية و منطقية للتحليل ، يجب أن تكون هذه

الاقتراحات محددة واضحة و ممكنة التحقيق .

مثال : ضرورة تطبيق الإجراءات التأديبية المنصوص عليها في القوانين و الأنظمة على

كل موظف يخل بقواعد المواظبة و الانضباط.

5- الملحقات: (إن استلزمت طبيعة الموضوع ذلك)

تسمح للمرسل إليه من التعمق في الموضوع و الخروج باستنتاجات.

نموذج عن التقرير

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

الوادي في:

جامعة الشهيد حمة لخضر-الوادي

مديرية التنمية و الاستشراف

مدير الجامعة

الرقم : / م ت إ / ج و / 2019

الى السيد

معالي وزير التعليم العالي و البحث العلمي

الموضوع : تقرير حول نقص الهياكل البيداغوجية .

مقدمة : طرح الاشكال بشكل مختصر (نقص الهياكل البيداغوجية وقاعات الدراسة و المخابر).

العرض والتفصيل:

- عرض عام للهياكل الموجودة
- تعداد الطلبة و الزيادة السنوية (تحليل عام للوضعية).
- تقديم الاسباب و عرض النتائج المنجرة عن هذه الوضعية.

الخاتمة : تقديم الاقتراحات .

طلب هياكل جديدة .

مدير الجامعة

(التوقيع والامضاء)

3-3-7 المحاضر:

1- تعريفه: المحاضر بمثابة " جهاز مسجل إنساني "

- جهاز إنساني لأنه يسجل كل شيء

- إنساني، لأنه لا يقيد إلا ما يعتبره مهما و مفيدا و ذي علاقة بالموضوع.

وهو وثيقة إدارية رسمية و سرد كتابي لما قام به المحرر ، ومن خلالها يروي عون الدولة

ما رأى ، ما سمع ، أو عاينه ، وينقل الوقائع أو التصريحات إلى رؤسائه الإداريين أو الجهة

التي طلبته دون إبداء رأي بشأنها .

و القاعدة أن المحاضر يحرر بطلب من السلطة الإدارية و القضائية و محرر المحاضر

شخص ذو صلاحيات أو وظيفة محدد مثل الدركي ، قاضي التحقيق ...إلخ .

2- أنواع المحاضر: للمحضر نوعان وهما:

أ- المحاضر المتعلقة بالشؤون الخاصة : محضر مباحثات مجلس الإدارة ، محضر جمعية عامة للمساهمين ، محضر الإجراءات التأديبية.

ب- المحاضر المتعلقة بالشؤون العامة :محضر ضبط مخالفة ما ، محضر تحقيق و الذي يشرف على تحريره قاضي التحقيق.

3- أهميته:

- يعتبر المحضر تصرفا له دلالاته في الإثبات إذ أنه يمثل وثيقة رسمية.
- تسجيل شهادات.
- تقييد اجتماع.

4- شروط تحرير المحضر:

- الموضوعية والوفاء
- تقييد كل مكان ، تاريخ و ساعة انعقاد الاجتماع أو حدوث الواقعة
- الإشارة إلى اسم وصفة الحاضرين و الغائبين.
- ذكر اسم وصفة رئيس الجلسة وجوبا.
- تحديد جدول الأعمال
- سرد الوقائع بلا زيادة و لا نقصان و بأمانة وعدل ، ونزاهة.

- تحري أكبر درجة من الدقة في استعمال الألفاظ ، وتركيب العبارات.

5- شكله :

أ- المدخل : ويحتوي على البيانات التالية : الدمغة ، الطابع ، العنوان وهو عبارة عن ذكر كلمة محضر في الوسط مع بيان نوعه ، ثم التاريخ ، اسم ولقب المحرر صفته ثم الإمضاء، والجدير بالذكر أن المحضر قد يكون مطبوعا سلفا وما على المحرر إلا أن يدون الشيء المطلوب منه.

ب- المعالجة : وتعرض فيها تفاصيل الحدث ويحرر المحضر دائما في الجمع المتكلم ، ويبتدئ بكتابة التاريخ بالأحرف لا بالأرقام

مثلا : في الثاني جانفي من سنة ألفين و تسعة عشر وعلى الساعة التاسعة صباحا....

ث- الخاتمة : وتتعلق باتخاذ القرارات المتخذة أو الإجراءات المزمع اتخاذها.

ج- عبارة الاختتام : وتكون في الغالب جملة يشير بها كاتب المحضر إلى انتهاء العملية التي استدعت تحرير المحضر مثل : لقد حررنا هذا المحضر طبقا للإجراءات المعمول بها.

نموذج عن محضر(محضر اجتماع)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر- الوادي-

كلية العلوم الاقتصادية

و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

رقم : 12/ك.ع.ت.ع.إ.ع.ت.ع.ت/2019

محضر إجتماع

والموضوعية، فمحرف عرض الحال سيقدم الوقائع و الاحداث حسب ما جرت و يقدمها بشكل فردي من هنا
فوقع المسؤولية أعظم.

نمذج عن عرض الحال:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

الوادي في :

جامعة الشهيد حمة لخضر- الوادي-

كلية العلوم الاقتصادية

و التجارية و علوم التسيير

الى السيد

مدير الجامعة

عرض حال عن الدخول الجامعي 2019/2018

في إطار تقييم الدخول الجامعي 2019/2018 يشرفني أن أقدم لكم عرضا شاملا حول الدخول الجامعي

2019/2018.

.....قسم العلوم الاقتصادية.....

.....قسم العلوم التجارية.....

.....قسم علوم التسيير.....

عميد الكلية

(التوقيع و الختم)

الخاتمة:

في نهاية هذا العرض الذي حاولنا من خلاله تقديم صورة واضحة عن الاتصال ودوره في حياة المؤسسة و
كذا إبراز أهمية التحرير الاداري في تقديم مختلف الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة لما لها من حجية و
اثبات.

هي تقنيات اساسية ضروري ان يكتسبها الطالب حتى يتمكن من التحرير بطريقة سليمة وصحيحة.

وتجدر الاشارة إلى وجود بعض الاختلاف في عمليات التحري من لغة لأخرى ومن دولة لأخرى إلا ان الشكل العام متشابه عموما.

في الاخير نتمنى أن تكون هذه المحاضرات أرضية يمكن للطلاب ان يعتمدوها للتمكن في تقنيات التقرير و اعداد الرسائل الادارية المختلفة.

المراجع و الاحالات:

-
- ¹ "Media: Then And Now" www.smallbiztrends.com بتاريخ 12 ديسمبر 2018 على الساعة 09:40.
- ² Ashraf Faraj, "Communication devices: history and development." P:12. www.ncd.sy, Retrieved 14-10-2018. Edited
- ³³ أحمد عزوز: الاتصال ومهاراته، مدخل إلى تقنيات فن التبليغ و الحوار و الكتابة، منشورات مختبر اللغة العربية و الاتصال، جامعة وهران ، 2016، ص: 14
- ⁴ عبد العزيز شرف: الاعلام الاسلامي و تكنولوجيا الاتصال، دار قرطبة للطباعة و النشر، القاهرة، مصر، 1998، ص 12.
- ⁵ محمد سيد محمد: الإعلام و اللغة العربية، عالم الكتاب، القاهرة، مصر، 1992، ص: 23.
- ⁶ منال طلعت محمود: مدخل الى اعلم لاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2002، ص:
- ⁷ معجم لسان العرب، كلمة (وصل)

- ⁹ محمد سيد محمد: المسؤولية الإعلامية في الإسلام، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، ط1، 1986، ص: 29.
- ¹⁰ العرفي عبد الله، مهدي عباس: مدخل الى الادارة التربوية، منشورات جامعة قاريونس/ طرابلس، 2002، ص: 190.
- ¹¹ حسان حسن، العجمي محمد: الادارة التربوية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان الاردن، 2007، ص: 273.
- ¹² محمد زيان حمدان: الاتصال في التربية، مفاهيمه وممارساته المدرسية، <http://www.hamdaneducation.com/arabic/articles2/51.htm> بتاريخ 04 فيفري 2019 على الساعة 12.30
- ¹³ جمال محمد أبو شنب: نظريات الاتصال والاعلام والمجتمع، المداخل النظرية-القضايا، دار المعرفة الجامعية، ص: 14.
- ¹⁴ عاطف عدلي العبد: الاتصال و الرأي العام، الأسس و النظريات و الاسهامات العربية، دار الفكر للنشر و التوزيع، القاهرة، 1993، ص: 46
- ¹⁵ فضيل دليو: مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1988، ص: 17.
- ¹⁶ جمال محمد أبو شنب: مرجع سابق، ص: 16.
- ¹⁷ <http://www.uobabylon.edu.iq/uobColeges/lecture.aspx?fid=8&depid=4&cid=77281> بتاريخ 05 فيفري 2019 على الساعة 13.40.
- ¹⁸ محمد أبو سمرة: الاتصال الإعلامي و الاداري، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2009، ص: 45.
- ¹⁹ عبد المعطي محمد عساف، محمد فالج صالح: أسس العلاقات العامة، مكتبة حامد للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2003، ص: 76.
- ²⁰
- ²¹ الطبيب أحمد محمد: الإدارة التعليمية: أصولها و تطبيقاتها المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999.
- ²² Bethami, A. Dobkin and Roger C. Pace. Communication in a changing world, USA: Mc Graw Hill Higher Education, 2006 Edition, p:102.
- ²³ Dimbleby, Richard and Graeme, Burton, More Than Words: An Introduction to Communication. New York: Routledge, Third Edition, 1998, p:56.
- ²⁴ احسان الفرحي، كطران زغير، رعد الجدة: النظرية العامة في القانون الدستوري، جامعة بغداد، كلية القانون، ص: 21.
- ²⁵ بهلولي ابو الفضل محمد: فوغولو الحبيب: مبدأ حياد الموظف العمومي في العملية الانتخابية، دفاقر السياسة و القانون، عدد خاص، أبريل 2011، ص: 408.
- ²⁶ سليمان محمد الطماوي: القضاء الاداري، الكتاب الثاني "قضاء التعويض و طرق الطعن في الاحكام"، دار الفكر العربي، ص: 118-119.
- ²⁷ المجلس الأعلى للغة العربية: دليل وظيفي في إدارة الموارد البشرية (مصطلحات و نماج)، منشورات المجلس الأعلى للغة العربية، 2006، ص: 117.
- ²⁸ <http://www.mouwazaf-dz.com/t29163-topic> بتاريخ 20 مارس 2019
- ²⁹ نفس المرجع السابق بتاريخ 20 مارس 2019.