

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصّوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مطبوعة بعنوان :

محاضرات في الاتصال والتحرير الإداري

موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص: إدارة مالية

إعداد الدكتور: أمال علي موسى

أستاذ محاضر "أ" بقسم علوم التسيير
-المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصّوف ميلة-

السنة الجامعية 2023/2022

قائمة المحتويات

الرقم	المحتوى
	المقدمة
الجزء الاول	ماهية الاتصال واتصال المؤسسة
اولا	ماهية الاتصال
01	تعريف الاتصال .
02	التطور التاريخي للاتصال.
03	عناصر العملية الاتصالية.
04	اهمية واهداف الاتصال .
05	العوامل المؤثرة في الاتصال.
06	نماذج الاتصال.
ثانيا	اتصال المؤسسة
07	تعريف اتصال المؤسسة .
08	التطور التاريخي لاتصال المؤسسة .
09	الحاجة لاتصال المؤسسة.
10	اهمية اتصال المؤسسة.
11	انواع اتصال المؤسسة.
12	اساليب اتصال المؤسسة .
13	فعالية اتصال المؤسسة.
14	معوقات اتصال المؤسسة .
الجزء الثاني	الاتصال الكتابي والتحرير الاداري
اولا	اهمية الاتصال الكتابي
ثانيا	التحرير الاداري
15	مفهوم التحرير الاداري

اهمية التحرير الاداري	16
مبادئ التحرير الاداري	17
شروط التحرير الاداري	18
مراحل تحرير الوثائق الادارية	19
صيغ التعبير الاداري	20
ماهية الرسالة الادارية	21
وثائق الاتصال الداخلي التعليمية المذكرة	22
وثائق التبليغ	23
وثائق السرد والوصف	24
المناشير والقوانين التنظيمية	25

البرنامج المخصص للمادة

عنوان الماستر: إدارة مالية
 السداسي: الثاني
 الوحدة التعليمية: المنهجية
 اسم المادة: الاتصال والتحرير الإداري
 الرصيد: 4
 المعامل: 2

أهداف التعليم:

تمكين الطالب من الاطلاع على مكونات ووحدات وسائل الاتصال الكتابي في الأجهزة الإدارية، واكتساب بعض المعارف في التحرير الإداري، وتلقينه القواعد الأساسية للاتصال ووسائله المكتوبة في المؤسسة من خلال أهم الوسائل المستعملة على نطاق واسع في الإدارة.
 المعارف المسبقة المطلوبة: المبادئ العامة للاتصال الكتابي.

محتوى المادة:

أولاً : مدخل إلى الاتصال الكتابي

1- مفهومه

2- حقوقاته و مبادئه

ثانياً: وسائل الاتصال الكتابي

1- الرسالة الإدارية :

- أ- مفهومها، كيفية تحريرها وخصائصها.
- ب- أنواعها: المرفقية وذات الطابع الشخصي مع نماذج عن النوعين.
- ج- وثائق الاتصال الداخلي: المذكرة، التعليم، الإعلان

2- وثائق التبليغ:

- أ- جدول الإرسال
- ب- الاستدعاء
- ج- الدعوة
- د- البرقية الرسمية

3- وثائق المرد والوصف والتحليل:

- أ- المحضر
- ب- عرض الحال
- ج- التقرير

4- التصوص التشريعية :

- أ- المحضر
- ب- عرض الحال
- ج- التقرير
- د- التصوص التشريعية :

المرکز الجامعي عبد الحفيظ بوالعريف ميله عنوان الماستر: إدارة مالية السنة الجامعية: 2016/2015 37

- أ- النمطور والقانون
- ب- الأمر والمرسوم
- ج- القرار والمقرر
- د- المنشور
- طريقة التقييم:
- مستر 50 %
- امتحان 50 %

المراجع:

- 1- بدر الدين بن تريدي: المراسلة العامة والتحرير الإداري، دار المعرفة، الجزائر، 1998
- 2- برارمة ميلود: مميزات المراسلات والوثائق الإدارية، دار المعرفة، الجزائر
- 3- رشيد حياثي: دليل تقنيات التحرير الإداري والمراسلة، دار النجاح، الجزائر، 1996
- 4- رشيد جويقي: التحرير الإداري، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، 2010
- 5- André Vidal et Odile Bianconi, Les techniques de l'expression écrite, Edition Edouard Privat, 1978
- 6- Jaques Gandouine, Correspondance et Rédaction Administrative, Ed Armand Collin, 1980

المقدمة

المقدمة :

يعد الاتصال و التحرير الاداري من الاسس الهامة في المنظمات على اختلاف انواعها ، يعكس مكانتها وصورتها سواء داخليا او في محيطها الخارجي فالمنظمة تعتمد بشكل اساسي على الاتصال الكتابي والمحركات الادارية في تسيير شؤونها وتحقيق اهدافها لما له من الدور البالغ في ايصال المعلومات والتي تعد الركيزة الاساسية في اعمال المنظمة .

يكتسي ادراج وحدة الاتصال والتحرير الاداري ضمن مقررات التكوين الجامعي اهمية كبيرة في تكوين الطلبة خرجي الجامعات والذين سيشغلون وظائفهم في مختلف الادارات و المؤسسات العمومية ، لذا وجب اتقانهم لمختلف فنيات التحرير الاداري واطلاعهم ومعرفتهم بمختلف الوثائق المحررة على مستوى الادارة ، بمختلف جوانبها الادارية والقانونية .

ان اتقان المحرر لفنيات التحرير الاداري تتعلق بمستوى اجتهاده في هذا المجال وبمستوى تحكمه بالجانب المعرفي فيما يخص الاتصال الكتابي والمحركات الادارية ، لذا جاءت هذه المطبوعة البيداغوجية لتمكين الطلبة من التعرف على مهارات الاتصال والتحرير الاداري و تمكينهم من اتقان قواعد الكتابة الادارية و كذا الالمام بمختلف الوثائق التي يقوم عليها العمل الاداري وطرق كتابتها وتحريرها .

جاءت المطبوعة في ثلاثة اجزاء اساسية :

الجزء الاول : خصص هذا الجزء للتعرف على ماهية الاتصال واتصال المؤسسة حيث نتعرف في بداية الامر على الاتصال بشكل عام من حيث مفهومه، تطوره عبر الزمن العناصر الاساسية في العملية الاتصالية ،اهميته واهدافه المختلفة ، كما تطرقنا الى مختلف العوامل المؤثرة في الاتصال والنماذج المختلفة المفسرة له .

بعد التعرف على الاتصال ننتقل بالطالب الى التعرف على الاتصال في المؤسسة كمرحلة اولية قبل تعريفه بمختلف عمليات التحرير الاداري حيث تناولنا الاتصال في المؤسسة من حيث تعريفه، سياقه التاريخي ، ابراز الحاجة لاتصال المؤسسة، اهمية اتصال المؤسسة، انواع اتصال المؤسسة كما ابرزنا الاساليب المختلفة في اتصال المؤسسة ومنها الاتصال الكتابي كما وضحنا الاسباب وراء فعالية اتصال المؤسسة ، و ما من شأنه ان يكون معوقات اتصال المؤسسة.

الجزء الثاني : تناول هذا الجزء التحرير الاداري حيث في البداية ذكرنا بأهمية الاتصال الكتابي في المنظمة ثم انتقلنا الى التعريف بالتحرير الاداري من حيث اللغة والاصطلاح ، اشار هذا الجزء كذلك في قسمه الاول الى اهمية التحرير الاداري والمبادئ الاساسية في عملية التحرير الاداري ، التعريف بمختلف شروط التحرير الاداري اضافة الى توضيح المراحل المختلفة التي يمر بها التحرير الاداري كعملية والتي تحتاج الى تطبيق الصيغ المختلفة في التعبير الاداري وهذا ما وضعه هذا الجزء .

تناول هذا الجزء كذلك ماهية الرسالة الادارية والتعريف بجوانبها المختلفة وانواعها كذلك كما تطرقنا في القسم الثاني الى مختلف الوثائق الادارية في المنظمات ، منها وثائق الاتصال الداخلي، التعليمات والمذكرات الادارية ، اشرنا ووضحنا وثائق التبليغ المختلفة وبشكل خاص جدول الارسال نظرا لاهميته وكثرة تداوله في اعمال المنظمات . تطرقنا كذلك الى مختلف وثائق السرد والوصف منها التقرير المختلفة ، المحاضر عرض الحال كما اشار هذا الجزء كذلك الى المناشير والقوانين التنظيمية .

الجزء الثالث : حاولنا تخصيصه لمختلف التطبيقات حول مختلف المحررات الادارية وكيفية تحريرها

بهذا يكون هذا المحتوى قد الم بمختلف الجوانب الاساسية للاتصال والتحرير الاداري وبما سيمكن الطالب من تحقيق المعارف الاساسية والتطبيقية في هذه العملية الهامة ، سيوزع المحتوى على مجموع محاضرات تمكن الطلبة من تحصيلهم العلمي في مادة الاتصال والتحرير الاداري .

الدكتورة امال علي موسى

الجزء الاول : الاتصال

يعد الإتصال نشاطا حيويا ، أخذ مكانا في الحياة الاجتماعية إذا أصبح من غير الممكن مزاوله أي نشاط دون الاتصال بأشخاص آخرين و لهذا كان الاتصال و مازال عنصرا ضروريا لرفي المجتمع و تطوره ، للإتصال أهمية بالغة في الحياة الاجتماعية و كذلك الإقتصادية إذ أصبحت المؤسسات توليه إهتماما كبيرا في جل أنشطتها لما له من دور فعال في نجاح هذه المؤسسات .

و في هذا الفصل سنحاول التطرق للإتصال من حيث العناصر التالية :

اولا: الاتصال ، تناولنا فيه ما يلي

- تعريف الاتصال
- التطور التاريخي للاتصال
- عناصر العملية الاتصالية
- أهمية واهداف الاتصال
- العوامل المؤثرة في الاتصال
- نماذج الاتصال

ثانيا اتصال المؤسسة ، تناولنا فيه ما يلي :

- تعريف المؤسسة
- التطور التاريخي لاتصال المؤسسة
- الحاجة لاتصال المؤسسة
- أهمية اتصال المؤسسة.
- انواع اتصال المؤسسة
- فعالية اتصال المؤسسة
- معوقات اتصال المؤسسة

أولاً : الاتصال .

1. تعريف الاتصال

من الناحية اللغوية : الاتصال كلمة مشتقة من مصدر « وصل » الذي يحمل معنيين رئيسيين :
الربط بين كائنين أو شخصين و ذلك على عكس الانفصال و القطع و البعد ، و الربط يعني وصله و جمعه ضد فصله ، أما المعنى الآخر فهو البلوغ أو الانتهاء إلى غاية ما ، وصل إلى الشيء أي بلغه وصلني الخبر بلغني ، فالاتصال في اللغة أساسا الصلة و العلاقة و بلوغ غاية معينة من تلك الصلة"¹

أما من الجانب الاصطلاحي نجد ان كلمة اتصال (Communication) مأخوذة من الأصل اللاتيني لكلمة (Communes) وتعني عام أو مشترك، ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة وللاتصال وظيفة دقيقة ومحددة، ألا وهي المشاركة في تبادل الحقائق، والأفكار، والآراء، أي الترويج لفكرة أو موضوع، أو سلعة، أو خدمة، أو قضية، أو فرد .. الخ عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو المواقف من شخص (فرد) أو جماعة، إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم لدى الطرفين: المرسل والمستقبل .²
من جانب آخر يعرف الاتصال على انه :³

- عرف مايكل ويسترون (M.Weestroun) الاتصال بأنه: «نقل المعاني، وتبادلها أي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم»
- كما عرفه إنجل باركنسون (A. Parkinson) بالقول أن الاتصال هو: «عملية منظمة، ونظمية، وعفوية أيضاً تتطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى، شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من قبل المستهدفين بها.

¹- جابر نصر الدين ، لوكيا الهاشمي ، مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي ، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع ، عين مليلة الجزائر ، 2006 ، ص: 127.

²- حميد الطائي، بشير العلاق ، اساسيات الاتصال: نماذج ومهارات ، دار اليازوري للنشر، الأردن ، 2014 ، ص-ص:

18-17

³- المرجع السابق ، ص: 17.

- الاتصال يعني: «مجموعة الأفعال والتعبيرات والأشكال التي تتم بين بني البشر بغرض الإبلّاغ والإيحاء والإملاء للعواطف والأفكار، ونقل المعاني المشتركة لأغراض الإقناع المبني على الحقائق والأدلة والشواهد .
 - عرف الاتصال بأنه: «أحد ركائز التوجيه، حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجاميع، بغرض الإبلّاغ، أو التأثير، وإحداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف محددة مسبقاً وبهذا المعنى فإن الاتصال يشير إلى الاتصال الرسمي المعتمد في منظمات الأعمال وغيرها، وإن كان هذا التعريف يشمل الاتصالات بين الأفراد خارج أطر العمل لرسمية أو التقليدية .
 - يؤكد ستانلي (Stanley) أن الاتصال عبارة عن «عملية تبادل تفاعلي بين أطراف ذات لغة مشتركة، وليس عملاً فردياً منعزلاً، حيث تقاس فعالية الاتصال في ضوء قدرة عملية التبادل على إحداث حالات تفاعل، وتناغم وانسجام، وفهم مشترك للرموز المتبادلة .¹
 - يعرف الاتصال على أنه " ظاهرة اجتماعية حركية ، تؤثر و تتأثر بمكونات السلوك الفردي و العوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال ، المشتملة على نقل المعلومات و الأفكار و المعاني المختلفة ، و تفهمها ، باستخدام لغة مفهومة للطرفين من خلال قنوات معينة " ²
- يتضح من التعريفات أعلاه أن الاتصال هو:
- وسيلة لنقل المعاني من جهة إلى أخرى باتجاه واحد أو باتجاهين .
 - عملية ديناميكية وليست ساكنة تنطوي على أفعال وردود أفعال.
 - أحد ركائز التوجيه، حيث لا يمكن التوجيه من دون اتصال، مهما كان نوع هذا الاتصال ومهما كانت الوسيلة الاتصالية المستخدمة لنقل مكونات التوجيه إلى المستهدفين به.
 - وسيلة تبادل المعاني والمعلومات والبيانات لتحقيق أهداف معينة مثل الإبلّاغ، والإقناع، والتأثير .
 - عملية تفاعلية بين أطراف عدة ذوي قواسم مشتركة في فهم هذه العملية واستيعاب مكوناتها الاتصالية.

¹- حميد الطائي، بشير العلاق ، اساسيات الاتصال: نماذج ومهارات ، دار اليازوري للنشر، الأردن ، 2014 ، ص: 18

²- سعيد يس عامر : الاتصالات الإدارية و المدخل السلوكي لها ، دار الكتب الحديث ، ط 2 ، 2000 م ، ص : 25.

1. عملية قد تكون نظامية، ومنظمة، و قد تكون عفوية، أو تعبيرية، باستخدام الإيحاءات وغيرها من أساليب التفاعل .

2. التطور التاريخي للاتصال :

مر الاتصال بعدة مراحل تاريخية هامة نوجزها فيما يلي :

1.1. مرحلة الإشارات و العلامات :

منذ ملايين السنين لعب الاتصال دورا مهما في حياة الإنسان و تحديد المهام المنسوبة إليه و كذا التقسيمات البدائية للعمل، فالبشر الأوائل اعتمدوا على الاتصال ، في الحفاظ على البناء و المعيشة الاجتماعية و تواصلوا مع بعضهم حيث مارسوا عدد من الأصوات مثل : الزمجرة الددمة ، الصراخ المهمة ، بالإضافة إلى لغة الجسد و التي كانت تتمثل في إشارات الأيدي و الأرجل و حركات أخرى. تميز الاتصال في هذا العصر بالبساطة حيث تكون الرسائل بسيطة و انتقالها بطريقة بسيطة و مع تقدم الإنسان و بحثه المستمر عن المعرفة كانت الحاجة إلى طرق أفضل للاتصال فظهرت بذلك المرحلة الثانية من مراحل تطوره .

2.2. مرحلة التخاطب و اللغة :

جاءت هذه المرحلة بعد سابقتها كنتيجة للتطور الكبير الذي شهدته تلك الفترة حيث اتسع نطاق المجتمعات السكنية و تم ابتكار طرق و أساليب جديدة في الزراعة و الصناعة آنذاك لذا تطلبت هذه الحياة طرق أخرى للتواصل و الاتصال فعوضت اللغة الإشارات في التخاطب و اتصال الأفراد بعضهم ببعض و كان لهذه المرحلة الأهمية البالغة في تطوير الاتصال .

3.2. مرحلة الكتابة :

استغرق الإنسان ملايين السنين حتى توصل إلى القدرة على استخدام اللغة ، و استغرق الأمر عدة قرون حيث أصبحت الكتابة إحدى حقائق الحياة الإنسانية ، و كانت الرموز التصويرية هي أول خطوة في تطوير الكتابة ، لحاجة الناس إلى وسائل لتسجيل حدود الأرض و الملكية و عمليات البيع و الشراء ، و كان كل رمز يمثل فكرة معينة أو مفهوما معينا ، بالإضافة إلى الكتابة على أساس النطق ، ونقصد بها أن كل رمز يعبر عن صوت محدد بدلا التغير عن الفكرة ثم ظهرت الكتابة الالفبائية مند حوالي 700 عام قبل الميلاد ، و تعتمد على إستخدام رموز الحروف

للتعبير عن الأصوات الساكنة و المتحركة ، بدلا من المقاطع الصوتية و أصبحت حروف الكتابة أحد أهم منجزات الجنس البشري ، و التي ساعدت على تدوين الإكتشافات و التاريخ، فتح المكتبات ، تسجيل الأفكار و تراكم المعارف جيلا بعد جيل .

4.2. مرحلة الطباعة :

إلى جانب الكتابة ، لقد كانت الطباعة أكثر الابتكارات البشرية أهمية في حياة الإنسان عبر العصور و قد أحدثت تغيرات جذرية ، و أدت إلى زيادة الاهتمام بتعلم القراءة . في القرن 19 أصبح واضحا قدرة المطبوعات على التعبير و نقل الأفكار ، من خلال خاصية الانتشار، الوصول إلى جميع الطبقات و التغلب على المسافة من ناحية سرعتها في الوصول الى القارئ ، بالإضافة إلى قلة تعرضها للأخطاء و من الواضح أن عصر الاتصال الجماهيري سوف يلغي العزلة بين الناس في العلم و هذا ما سنشرحه في النقطة الموالية .

5.2. مرحلة الاتصال الجماهيري :

مع ظهور و نجاح الصحافة الجماهيرية ، بدأت سرعة نشاط الاتصال البشري في الزيادة و اكتمل نموه في النصف الأول من القرن ال (20) خاصة مع الثورة الصناعية و فتح أسواق جديدة و ظهور اختراعات جديدة في مجال وسائل الاتصال الجماهيري مثل : اختراع التلغراف الهاتف ، ظهور العروض السينمائية ، اختراع اللاسلكي ، الإذاعة الصوتية ، اختراع التلفاز.....إلخ ، و قد اكتسبت هذه الوسائل أهمية كبيرة خاصة الوسائل الإلكترونية باعتبارها قنوات أساسية لنقل الأخبار والمعلومات و الترفيه و أصبحت تعكس قيم المجتمع و ثقافته و كذا أنماط معيشته .

6.2. مرحلة الاتصال الفعلي :

شهد النصف الثاني من القرن 20 أشكالا عديدة لتكنولوجيا الإتصال نتيجة طلب المستهلكين و رغبتهم في الحصول على المعلومات بشكل فوري و دقيق اضافة الى الحصول على خدمات سريعة .

تميزت هذه التكنولوجيا بمجموعة من السمات نوجزها في ما يلي:

- الفاعلية : بمعنى ممارسة الاتصال في إتجاهين أو بما يسمى الاتصال ثنائي الاتجاه و يطلق على القائمين به لفض مشاركين بدلا من مصادر.

- التفقيت : نقصد به تعدد الرسائل لتلائم الجماهير العديدة .
 - اللازمية : تعني إمكانية إرسال و استقبال الرسائل في الوقت المناسب للفرد المستخدم للاتصال .
 - الحركة و المرونة : تحريك الوسائل الجديدة إلى أي مكان مثل : الحاسب الشخصي ، الهاتف المحمول....إلخ .
 - قابلية التحويل : تحول الإرشادات المسموعة إلى رسائل مطبوعة أو مصورة عن طريق الاتصال الرقمي .
 - قابلية التوصيل : إمكانية دمج الأجهزة ذات النظام المختلف ، بغض النظر عن الشركة الصانعة
 - الانتشار : تحول وسائل جديدة من مجرد ترف ، إلى وسائل ضرورية و وظيفية مثل : الهاتف المحمول .
 - الكونية : بنية الاتصال أصبحت بنية عالمية ، تتخطى حواجز الزمان و المكان و الرقابة كل هذه الوسائل و التقنيات المتطورة أصبحت ضرورة حيوية بالنسبة للأفراد و المؤسسات فاحتياجنا لها أصبح ضروريا لما لها من الدور الهام في تطور حياة الافراد وتقدم المجتمعات، كما أصبحت تشكل العنصر المهم في عملية الاتصال .
- بهذا تكون هذه هي أهم المراحل التي مر بها الاتصال على مر فترات زمنية هامة في حياة الإنسان .

3. عناصر العملية الاتصالية :

عملية الاتصال لا يمكن أن تتم أو تحدث بذاتها و لكن تحدث بافتراض مبدئي للعملية الاجتماعية التي تعد هي الأخرى شرط أساسيا للاتصال الممكن و معنى هذا كله أن الاتصال لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال ديناميكيات التفاعل الاجتماعي و هذا ما يفرض وجود عناصر و مكونات لهذه العملية، نوجزها في الشكل الموالي :

الشكل رقم (1): عناصر العملية الاتصالية .



المصدر: اعداد شخصي.

من خلال الشكل السابق نوضح العناصر الاساسية في العملية الاتصالية :

1. المرسل :

هو مصدر الرسالة ، و هو بداية عملية الاتصال و يطلق عليه اسم " المتصل " قد يكون فردا يتحدث أو يكتب أو يصدر أمرا معيناً و قد يكون جماعة أو مؤسسة تقوم بذات الشيء يقوم المرسل بنقل المعلومات ، الأفكار ، الآراء ، المعاني إلى الآخرين ، كما يقوم بتحديد الهدف من الرسالة الاتصالية و الوسائل المستعملة لإرسالها كما أنه يضع في اعتباره عند إعداد الرسالة المستوى الفكري للمستقبل من أجل تحقيق التوافق و التناغم بين المرسل و المستقبل، و عليه فإن المرسل يلعب دوراً حيوياً في عملية الاتصال ، من خلال أهدافه و اتجاهاته التي تتضمنها مادته الاتصالية.

2. الرسالة :

تحتوي على رموز لغوية لفظية أو غير لفظية و هي تعبر عن المعلومات أو الأفكار الآراء أو المعاني و تتوقف فعالية الاتصال على فهم محتوى الرسالة التي قد تكون لفظية أو غير لفظية في صورة كلمات منطوقة أو مكتوبة أو إرشادات تعبيرية أو حركات جسدية تترجم في

النهاية إلى معاني كثيرة و مختلفة يعينها المتصل، من خصائص الرسالة أن تعد بأسلوب جيد و سهل واستخدام قناة اتصالية ملائمة للمستوى الفكري للمستقبل .

3. الوسيلة أو القناة :

هي التي يتم عن طريقها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل و تختلف هذه الوسيلة وفقا لهدف الرسالة و طبيعة المتلقي ، وتتنوع الوسيلة أو القناة التي تمر من خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل ، فقد تكون عن طريق الحديث أو اللغة ، أو الكتب ، أو الخطابات ، المطبوعات ، الخرائط.....إلخ و لابد للرسالة أن تسلك أحد هذه القنوات و إلا تتوقف عملية الاتصال .

4.المستقبل

هو الطرف المعني بالرسالة أو الموجهة إليه سواء كان فردا أو جماعة ، و يقوم المستقبل عند تلقيه للرسالة بفك رموزها وفقا لإطاره المرجعي في محاولة منه لفهم الفكرة التي أراد المرسل إرسالها و التي تتوافق مع الهدف منها. إذا تم فهم الرسالة و هدفها يصبح كل من المرسل و المستقبل مشتركين في فكرة واحدة و من ثم يمكن اعتبار عملية الاتصال ناجحة كاملة و فعالة ، أما في حالة العكس فإن الاتصال قد فشل في تحقيق أهدافه و فعاليته.

5.التغذية العكسية

من خلالها يمكن التأكد من تحقيق الهدف و إتمام عملية الاتصال و يلعب هذا العنصر دورا غاية في الأهمية لأنه يحيط المرسل علما بأن رسالته قد لاقت تفسيرا. تعكس التغذية العكسية أو الأثر الرجعي نوعية التأثير الذي أحدثته وسائل الاتصال من خلال استجابة المستقبل للمؤثرات الاتصالية المختلفة ، على رجل الاتصال الخبير و المدرب أن يكون حساسا غاية الحساسية بالنسبة لهذا العنصر من عناصر الاتصال حيث يحقق هدفه من الاتصال و الذي قد يتطلب منه إرسال رسالة لاحقة موضحة لمعنى معين أو معدلة لبعض الأفكار وفقا لما يلاحظه من استجابة لدى المستقبل .

اضافة الى العناصر السابقة يشار الى عناصر اساسية اخرى وهي :¹

¹ - حميد الطائي، بشير العلق، مرجع سابق ، ص:22.

- الشفرة او التشفير :

هو عبارة عن عملية يتم من خلالها انتقاء الرموز أو الشيفرات التي تؤلف الرسالة أو تسهم في صياغتها، مثل قيام المرسل باستخدام الحروف في الرسالة، أو اعتماد رموز معينة، أو دلالات ذات معنى مستتر أو ظاهر.

- فك التشفير:

هي عبارة عن ترجمة الرموز والشيفرات المتضمنة في الرسالة أو تفسيرها بهدف الوصول إلى فهم دقيق لمعانيها. ومن دون القدرة على فك التشفير، يتحول الاتصال إلى «حوار اصم» ولن يحقق أي من أهدافه.

- الضوضاء:

هي عبارة عن معوقات من شأنها التقليل من القدرة على إدراك معنى الرسالة أو فحواها، وقد تتعلق الضوضاء بالمرسل حيث قد لا تكون إدراكاته وشخصيته وقدرته على اختيار الوسيلة بالشكل الذي ينبغي أن تكون عليه. وقد تتعلق الضوضاء بالمستلم ذاته أو بقناة أو وسيلة الاتصال ومن المؤكد أن الضوضاء تؤدي إلى إضعاف كفاءة الاتصال وفعاليته.

4.اهمية واهداف الاتصال :

يعد الاتصال أساس حياتنا اليومية، فنحن نتبادل العديد من البيانات والمعلومات يوميا، من تبادل للمشاعر، ونقل الأفكار، واستعراض الأخبار، وتناقل لوجهات النظر، وتوفير المعلومات الرسمية و غير الرسمية، ويمكن أن نتبع أهمية الاتصال من عدة نواحي أهمها ما يلي:¹

1. القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب. عندما نجمع المعلومة المناسبة لتحقيق هدف معين فأننا نقيم الاتصال ناجح لكي نحقق هدف معين.
2. الاتصال يمثل جزءاً كبيراً من أعمال الشخص اليومية، نعرض فيه أفكارنا ومشاعرنا وانطباعاتنا.
3. نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم مما يسهم في اتخاذ القرارات المناسبة، وتحقيق النجاح المطلوب.
4. توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للأشخاص.

¹-ضرار العتيبي، مهارات الاتصال ، اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2021، ص: 26

5. ضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد

6. التحفيز والتنشيط للقيام بالأدوار المطلوبة .

من جانب اخر يمكننا توضيح اهمية الاتصال من الجوانب الآتية : ¹

ترجع أهمية الاتصال إلى أن المقدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الآراء الأفكار والمعلومات تزيد من فرص الفرد في البقاء والنجاح والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة به. ويرى الدكتور "بلال خلف السكارنة" أن الاتصالات أساس حياتنا اليومية، فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات ."

يرى "جون ديوي" بأن وجود المجتمع و استمراريته متوقف على النقل الشامل للعادات و الأفكار و المشاعر من جيل إلى آخر وإن استمرارية المجتمع تتم من خلال نقل الخبرات والاتصال بين الأفراد فهم يكتسبون ذلك من خلال الاتصال ، وتتمثل أهمية الاتصال في الإعلام و التعليم و الترفيه و الإقناع هذا من وجهة نظر المرسل بينما المستقبل فإنه ينظر إلى أهمية الاتصال من الجوانب الآتية :²

- فهم ما يحيط به من ظواهر و تعلم مهارات وخبرات جديدة ،وكذا من أجل الراحة و المتعة و التسلية وكذا الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعد في اتخاذ القرار و التصرف المناسب اجتماعيا.

- الاتصال مهم في العمليات العلاجية الضرورية التي تساعدنا في المحافظة على تعزيز مفهومنا الذاتي، فمن خلال عملية الاتصال نتبادل التأكيد والتوكيد فيما يخص أفعالنا وردود أفعالنا مؤكدين بذلك ذاتيتنا من خلال القاعدة الآتية يكتشف الناس عوامل الضغط في البيئة من خلال معالجة المعلومات ومعظم الضغوط التي يتعرض لها الناس في حياتهم اليومية ، تكون نتيجة لنشاط الاتصال الذي يمارسه أناس آخرون وهم يتغلبون على الضغط عن طريق الاتصال .

¹- سامية عواج ، الاتصال في المؤسسة :المفاهيم، المحددات، الاستراتيجيات ،مركز الكتاب الاكاديمي ،2020، ص:12.

²- سامية عواج ، المرجع السابق، ص:13.

5.العوامل المؤثرة في الاتصال

تتأثر العملية الاتصالية بمجموعة من العوامل هي : ¹

1. الكفاية اللغوية:

يقصد بها معرفة (المرسل، والمستقبل) باللغة ودلالات مفرداتها و تركيبها وأساليبها التعبيرية والقدرة على تنظيم الرسالة الاتصالية والتعبير عن أفكارها بوضوح ودقة. كلما زادت القدرة اللغوية زادت قدرة المرسل على إرسال رسالته وقدرة المستقبل على تفهم معانيها.

■ مثال توضيحي : فكر في اللغة التي يجب أن يستخدمها الطبيب في ندوة طبية عندما تكون موجهة للعامة وعندما تكون موجهة لأطباء مختصين. عند مخاطبة الطبيب لأطباء مختصين في هذه الحالة لا يحتاج لقدرة لغوية عالية جدا لإرسال رسالته بل يكتفي بالمصطلحات الفنية والطبية بجمل مختصرة لان المتلقي يفهم المحتوى، لكن لو كان الندوة للعموم ليس لهم علاقة بالمجال الطبي، هنا إذا أراد الطبيب إرسال رسالته يحتاج إلى قدرة لغوية عالية ليعبر عن المصطلحات الطبية بلغة مبسطة يفهمها الجميع .

2. الكفاية الاتصالية :

يقصد بها مراعاة المقال (الرسالة) للمقام ومطابقته بحيث يراعي الكلام مكانة المتلقي الاجتماعية والحالة النفسية وينسجم مع ظروف الموقف و ما يحيط به من انفعالات .

3. الخبرة المشتركة:

يقصد بها تقارب خبرة المرسل والمستقبل في مجال موضوع الحديث ومعرفتهما بمصطلحاته المشتركة ومفاهيمه ورموزه الخاصة، ومدى اهتمامهم بالموضوع ورغبتهم فيه. تجعل الاتصال أكثر فاعلية

■ مثال توضيحي :فكر في المواضيع التي ستحدث عنها عندما تذهب إلى مناسبة اجتماعية وتقابل: زميلك في العمل، صديق دراسة قديم، فكر في طول الجمل واكتمالها، الخبرة المشتركة لجعل الاتصال ثريا، هنا لا يتحدث بجمل كاملة بل مختصرة لأنه ملم بالمعلومات .

¹ - ضرار العتيبي، مهارات الاتصال ، اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2021، ص: 33.

4. الضجة أو التشويش :

هي الظروف المادية والنفسية المحيطة بالموقف الاتصالي، كدرجة الحرارة، أو الضوضاء، ومناسبة الوقت، والحالة الشعورية للمرسل و المستقبل .

■ مثال توضيحي :فكر في المثال السابق فيما لو ذهبت للقيام بواجب العزاء لزميلك في العمل، أو صديق دراستك القديم، كيف سيختلف حديثك عن الموقف السابق؟ الحديث تأثر بالتشويش الذي هو الموقف الحزين - عزاء - فيكون أكثر اختصارا ويواجه صعوبة باختيار المفردات لتأثره بعوامل الضجيج.

5.رجع الأثر :

الرسائل الكلامية والحركات والإرشادات وعلامات الوجه التي يبعثها المستقبل استجابة المرسل. تسمى التغذية الراجعة، التغذية الراجعة التي تستلمها من المستقبل قد تغير مجرى الحديث قد تجعل الحديث سهل وقد تجعله صعب، فعندما نواجه شخص بابتسامه سيسهل عملية إيصال الرسالة بكل سهولة.

■ مثال توضيحي :كيف سوف تكمل الحديث عندما تروي نكتة ساخرة عن فئة معينة من المجتمع ويكون المتلقي من نفس الفئة، أو متحامل على الفئة. في الحالة الأولى سيشعر بالخل وعدم الارتياح ويحاول أن ينهي الحديث، أما في الحالة الثانية سيتلقى تشجيع ويروي المزيد.

6. الافتراضات السابقة:

يقصد بها الموقف النفسي أو الحالة الشعورية التي يشعر بها كل من المرسل والمستقبل اتجاه بعضهما بناء على خبرة سابقة أو معلومة معينة أو صورة نمطية .

■ مثال توضيحي:مشجع متعصب جدا كرويا، يجلس بجانب شخص يظن أنه من أنصار ناديه، ثم فجأة يكتشف أنه من أنصار الفريق المنافس، كيف سيتغير الاتصال؟ يحكم على الأشخاص على حسب ميولهم. في بداية الأمر سيكون الاتصال بين الطرفين طبيعي، لكن سرعان ما يعرف بأنه من أنصار الفريق المنافس سيتغير الاتصال تماما.

6. نماذج الاتصال

قام بعض الخبراء بجمع هذه العناصر في نماذج تخطيطية تساعد في فهم عملية الاتصال في ضوء العلاقات المتداخلة بين عناصر الاتصال المختلفة ، و يمكن تقسيم هذه النماذج إلى نوعين : نماذج ذات اتجاه واحد و نماذج ذات اتجاهين و هو ما نوضحه فيما يلي :

الجدول رقم (1) : نماذج الاتصال .

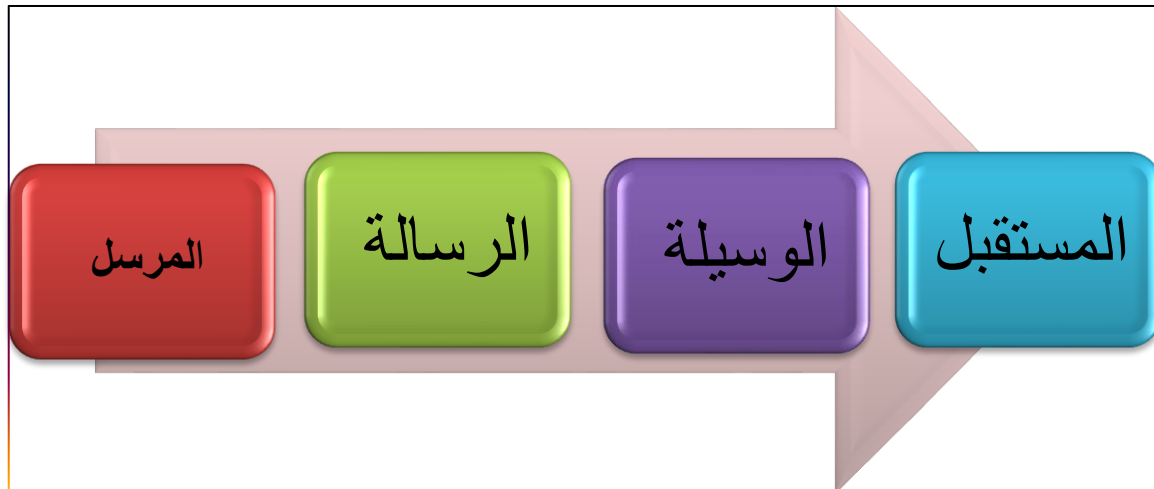
النموذج	الخصائص	المكونات
الاحادي الاتجاه -اتجاه واحد-	يكون في اتجاه واحد فقط من المرسل الى المستقبل	مرسل ، رسالة ، مرسل اليه
الثنائي الاتجاه	من المرسل الى المستقبل ، من المستقبل الى المرسل	مرسل ، رسالة ، مستقبل ، تغذية عكسية

المصدر : من اعداد الباحثة

1.6. النماذج الاحادية الاتجاه :

1.1.6. نموذج ديفد بيرلو:

الشكل رقم (2): يوضح النموذج الاحادي لديفيد بيرلو



المصدر: اعداد شخصي

اهتم "ديفيد بيرلو" بأربع عناصر أساسية فقط للاتصال و هي المصدر الرسالة ، الوسيلة ، المستقبل أو المتلقي ولم يتعرض إلى رد الفعل أو رجع الصدى و لذلك فإن الاتصال في نموذج

ببرلو يسير في إتجاه واحد، إلا أن أهم ما يلفت النظر في هذا النموذج هي العوامل التي ساقها في تحليله لهذه العناصر و التي يتوقف عليها نجاح الاتصال أو فشله في اتجاهه إلى المستقبل، حتى يتم الاتصال بكفاءة و فعالية لابد من وجود بعض المتطلبات و هي :

- أن يكون المرسل متأكدا من كفاية معلوماته و وضوحها .
- أن تفسر الرسالة تفسيراً يتفق مع ما كانت تقصده عملية الإعداد الرمزي .
- أن يكون ترميز الرسالة على درجة كفاية من الدقة و أن تكون الإرشادات و العلامات قابلة للانتقال بسرعة و كافية و دقة بعض النظم عن التدخل و المنافسة .
- أن تعالج الوجهة أو المقصد التفسير الرمزي للرسالة بحيث تحدث الإستجابة المرغوبة.

2.1.6. نموذج شرام

الشكل رقم (3) : نموذج ولبر شرام للاتصال



المصدر: اعداد شخصي.

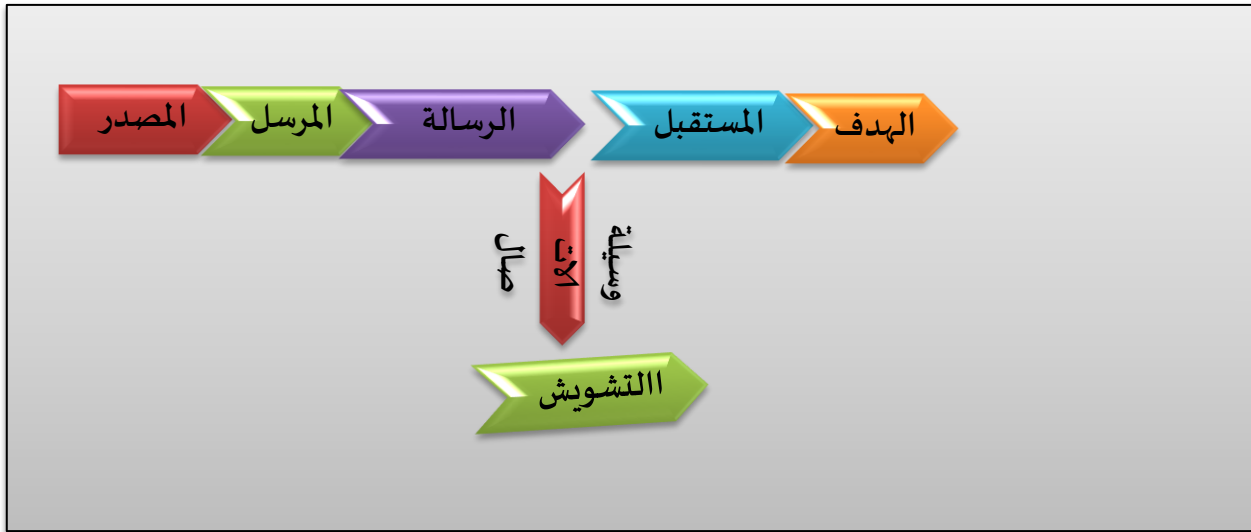
ركز "ولبر شرام" في نموذجهِ على أن كل فرد لديه مراجع يستخدمها في تحديد المعاني للإرشادات المستقبلية من أي فرد آخر ، هذه المراجع المستخدمة تعتمد على اعتبارات ترتبط بالظروف و المتغيرات المحيطة بكل فرد و درجة تعلمه.

و من الشكل رقم (3) يقترح "شرام" أن شخصين أ ، ب يمكنهما مزاولة عملية الاتصال بسهولة من المنطقة المتداخلة للإطارات الفكرية لكل منها.

لم يوضح هذا النموذج كافة أركان عملية الإتصال إلا أنه أبرز درجة التفهم من خلال المنطقة المتداخلة في الشكل.

ج. نموذج شانون و ويفر.

الشكل (4): نموذج شانون و ويفر للاتصال



المصدر : اعداد شخصي

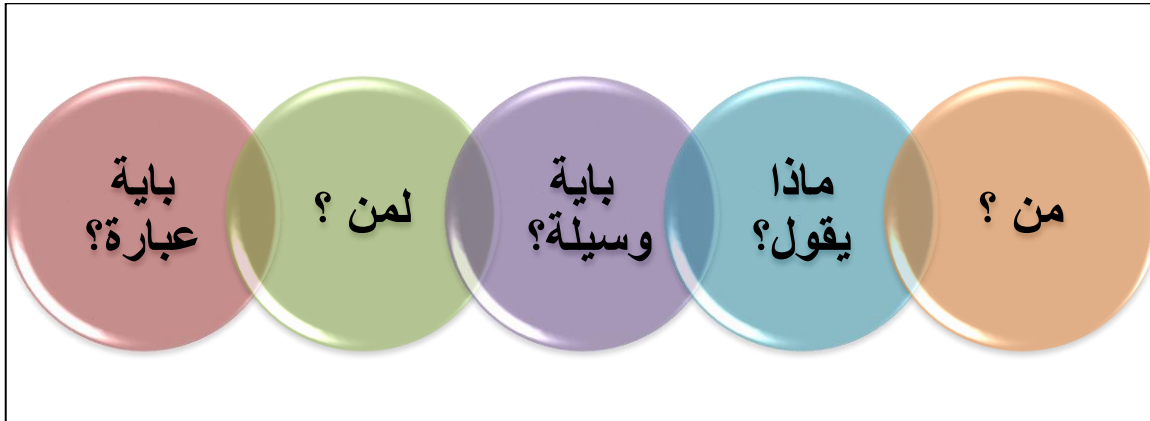
يرجع تاريخ هذا النموذج إلى عام 1949 ، ركز هذا النموذج على الأركان الرئيسية لعملية الاتصال و قد اعتبر هذه الأخيرة أنها في إتجاه واحد أي المعلومات و التعليمات يتم توجيهها من المرسل إلى المستقبل دون انتظار الرد ، و وفق هذا النموذج نجد أن المستقبل ليس له تأثير على المرسل و لكن واقع عملية الاتصال يشير إلى غير ذلك ، حيث أن المستقبل في إجابته على الرسالة ، يؤثر على المرسل مما يدفع هذا الأخير إلى إعادة التفكير في موضوع الرسالة من جديد. رغم عدم توضيح رد المستقبل في هذا النموذج إلا أنه قد نجح نسبيا في عرض أركان عملية الاتصال.

2.6. نماذج الاتصال ذات اتجاهين :

1.2.6. نموذج هارولد لازوريل :

نوضحه من خلال الشكل الموالي :

الشكل رقم (5): نموذج هارولد لازوريل



المصدر: اعداد شخصي.

تتضمن عباراته الجامعة المانعة الشهيرة من ؟ و ما يقول ؟ و بأي وسيلة ؟ و لمن ؟ و بأي تأثير ؟ حيث قدمت تلك العبارة الموجزة المعقدة ، أدق وصف تفصيلي لعملية الاتصال و وضع تصويرا لدور هذه العملية و مسارها ، كما ضمنت في الوقت نفسه أغلب العناصر التي وردت في تحليلات غيره من الباحثين و أهم مقومات عملية الاتصال و مكوناتها الأساسية فهي:

- توجه السؤال (من) إنما نقصد بذلك الوقوف على مصدر الإتصال (أي المرسل)
- حين نتساءل (ماذا نقول) إنما نستفسر بذلك عن مضمون الإتصال (أي الرسالة)
- أما حين نوجه السؤال (بأي وسيلة) فهي تريد بذلك البحث عن كيفية الإتصال (أي الأداة)
- وعندما تطرح السؤال (لمن) فهي ترمي بذلك إلى معرفة وجهة الإتصال (أي المستقبل)
- أما السؤال (بأي تأثير) فتهدف الى الإحاطة بنتيجة الاتصال (أي الأثر) و ردود الأفعال (أي التغذية المرتدة)

ثانيا : اتصال المؤسسة / الاتصال التنظيمي .

1. تعريف اتصال المؤسسة :

يعتبر اتصال المؤسسة من الفروع الجديدة في العلوم الاجتماعية و نظرية التنظيم و نظريات الاتصال. و هناك عدة تعاريف لاتصال المؤسسة ¹:

- يعرفه روجرز : Rogers اتصال المؤسسة عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات و الآراء للتأثير في الموقف و الاتجاهات

¹ - سامية عواج ، مرجع سابق ، ص:60.

- وهو كذلك : إنتاج و توفير أو تجميع البيانات و المعلومات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية و نقلها و تبادلها أو إذاعتها، بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمر أو أخبار أو معلومات جديدة و التأثير في سلوك الأفراد أو الجماعات أو التغيير والتعديل في هذا السلوك أو توجيهه.
- كما أنه: دراسة و تطبيق مجموع المؤثرات و الوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها.
- هو وسيلة تبادل الأفكار و الاتجاهات و الرغبات بين أعضاء التنظيم، و ذلك يساعد على الارتباط و التماسك و من خلاله يحقق الرئيس الأعلى و معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف .
- تعرفه ماري أيلان واستينالان" مجموع العمليات الاتصالية السارية تحت مفعول القوانين من أجل التعريف بها و تحسين صورتها."
- و يعرفه محمد منير حجاب : الاتصال الذي يتم داخل المنظمات أو المؤسسات والاتصال بين تلك المؤسسات و بيئتها و الاتصال التنظيمي معني أيضا بنشر المعلومات بين الأفراد في إطار حدود معينة هي المنظمة من أجل تحقيق أهدافها.
- أما إبراهيم أبو عرقوب : هو عبارة عن الاتصال الإنساني في المنطوق و المكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي و اجماعي، ويسهم في تطوير أساليب العمل و تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، و يعرف كذلك على أنه مجموع العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي و التي تتم في شكل تعبير بصفاتها القائمة بعمليات الاتصال و ذلك بإدماج كل الوسائل التي بحوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي و تكوين صورة عمومية معينة تنتج عن نشر شخصية محددة تتسجم مع واقعها و اهدافها و أحاسيس أعضائها و طلبات محيطها
- و هو عملية تحويل فكرة من شخص (مرسل) إلى شخص آخر (مستقبل) و ذلك بغية التأثير عليه و تغيير سلوكه عن المؤسسة و كذلك هو كل العمليات الاتصالية التي تهدف إلى تطوير شهرة المؤسسة و تحسين صورتها كمنشأة .

2. السياق التاريخي لاتصال المؤسسة :¹

بعد الحرب العالمية الأولى أخذ اتصال المؤسسة في التطور وفقا لأسس فنية ومنهجية علمية، وذلك بفضل جهود المفكرين في هذا المجال، خاصة في أمريكا وأوروبا، رائد العلاقات العامة الحديثة، وهو صحفي " IVY Lee ويعتبر "إيفي لي" أمريكي بدأ حياته الصحفية عام 1903 ويرجع إليه الفضل في حث مؤسسات الأعمال التجارية والصناعية على نشر سياستها وإعلام الجمهور بأهدافها وأغراضها والعمل على اكتساب ثقة الجمهور فيها، وتأييده ومساندته لها، وقد ألقى المختصون الأضواء آنذاك على أهمية الإعلام والنشر كميدان جديد في عالم التجارة، ونادوا بأن دور اتصال المؤسسة ينحصر في نقل اتجاهات الرأي العام إلى المؤسسة ونقل سياسات المؤسسة إلى الرأي العام .

استمر اتصال المؤسسة في التطور تحت تأثير وبرعاية الهيئات العسكرية حيث وردت الإشارة في مذكرات الجنرال الفرنسي FOCH " فوش إلى دور " المكلف " « بالصحافة "الذي قام به أحد ضباطه بصفة مؤقتة وبالموازاة مع مهام أخرى.

- في بداية القرن العشرين أنشأ " بيجو " في الولايات المتحدة الأمريكية أول اتصال منظم عند شركة سنجر " Singer " عند إنشائها عام 1926 .

- في فرنسا كانت الشركة الوطنية للسكك الحديدية SNCF عام 1937 أول مؤسسة تزود ب" مصلحة صحافية خاصة.

ولم يشهد مجال الاتصال انتعاشا إلا خلال فترة الثمانينات ولقد وصف الإسباني كراسكوسا التطور التاريخي للمجال التطبيقي لاتصال المؤسسة تبعا لنظريته الرباعية الأحرف

(Les Quatres Costes C/C) الأربعة :

1. في الستينات كان عصر الإشهار المرتبط بالتكاليف.
2. في السبعينات عصر التسويق التجاري.
3. في الثمانينات الاتصال الداخلي من أجل النوعية .
4. في التسعينات الاتصال الشامل .

¹ - سامية عواج ، مرجع سابق، ص:66.

3. الحاجة لاتصال المؤسسة .

1.3. الحاجة للاتصال في المؤسسة كعامل للاستمرارية :

أصبحت السلع و الخدمات تتشابه كثيرا في وقتنا الحاضر سواء من الناحية الظاهرية الشكلية أو من جانب الإشهار حيث أصبحت متقاربة جدا إلى درجة تجعلنا حائرين في الاختيار و هو ما يطرح قضية التفرقة بين منتجات متشابهة و منتجات مختلفة و يطرح أيضا عامل الثقة في علامة تجارية وعدم الثقة في الأخرى .

و حول هذا الطرح يمكن الإجابة بأن وراء هذه العلامة التجارية توجد مؤسسات تجيد الاتصال حيث تعمل على إظهار صورتها الحقيقية في أعين جمهورها إذ أنها تمارس اتصالا قائما على بث و تمرير المعلومات الحقيقية حول جوانب نشاطها و شخصها ، إذ لم يعد ينظر إليها ككيان مادي فحسب ، بل ككيان اجتماعي أيضا له ثقافته و قيمته المادية و هو ما يبين لنا عمق البعد الاتصالي في المؤسسة باعتباره أحد عوامل تحقيق الاستمرارية .

2.3. الحاجة إلى الاتصال كعامل لتحقيق برنامج الجودة في المؤسسات .

يعتبر الاتصال من الأسس التي يتركز عليها تنفيذ برنامج الجودة في المؤسسة فمنهاج جودة الخدمات و المنتج يكمن في الاتصال و تحديدا في اتصال الجودة ، إذ ينبغي للمشرف على تطبيق هذا البرنامج أن يشرح و يوفر المعلومات و التوضيحات لأعضاء المؤسسة بخصوص أهمية الجودة و اعتبارها إحدى الركائز التي يقوم عليها إنتاج السلع و الخدمات .

3.3. . الحاجة للاتصال كعامل لإرساء ثقافة المؤسسة :

يتشكل إثراء ذكاء المؤسسة محصلة إثراء ذكاء كل فرد في مجال المهام التي يقوم بها و إثراء ذكاء المستخدمين لفهمهم للمؤسسة التي يعملون بها و إمكانية إقامة علاقات مع التغييرات الحاصلة في البيئة الخارجية للمؤسسة.

من أجل تعزيز هذا الإثراء و تدعيمه يحتاج كل مورد بشري داخل المؤسسة إلى توسيع قدرته المعرفية ، و يلبي له ذلك من خلال الاتصال إذ بواسطته تتم عملية نقل الخبرات بين الأفراد لتمكينهم من التحكم في العمل خاصة أن هذه العملية (نقل الخبرات) تشكل إحدى الضروريات التي لا يمكن الاستغناء عنها في حياة أي مؤسسة بهدف الحفاظ على تراثها المعرفي .

4.3 . الحاجة إلى الاتصال كعامل مواجهة أو تأقلم :

يحتاج كل فرد و المؤسسة على حد سواء إلى الاتصال كعامل يساعد على التأقلم مع البيئة خاصة إذا علمنا أنها تتميز بالتغير المستمر ، و بالتالي ينبغي مواجهة هذا الوضع الجديد و العمل على مسابرة من خلال التأقلم معه . فعلى سبيل مثال نجد أن الفرد الذي تم توظيفه حديثا في المؤسسة يقضي وقتا طويلا في محاولة اكتساب المعرفة العملية التي تقضيها وظيفته في المؤسسة و بالتالي تدفع الحاجة إلى التأقلم مع الوضع الجديد إلى البحث عن المعلومات باعتبارها وسيلة أساسية في مواجهة الغموض و هو ما يمكنه من معرفة مكانته و دوره في المؤسسة و علاقته بالآخرين .

أما على مستوى المؤسسة نجد أنها تعيش حالة من التغيرات المفروضة من واقعها التنظيمي و التطور التكنولوجي و الوضع التنافسي و هنا تظهر الحاجة الملحة و الدائمة إلى مختلف المعلومات التي ينبغي وضعها في متناول الأفراد حتى يتمكنوا من التحكم في وظائفهم و تحديدا ما يتعلق منها مثلا بتنظيم المهام و مضمون العمل و هو ما يجعل المؤسسة قادرة على التأقلم و مواجهة مختلف التغيرات الناتجة عن إعادة التنظيم فيها ، كما أنها بحاجة ماسة لمواكبة التطور التكنولوجي الذي يسمح لها بالتلاؤم مع الوضع التنافسي عن طريق حصولها المستمر على المعلومات المتعلقة بهذا التطور و المؤسسة ليست مخيرة في هذه الحالة ، بل مجبرة على البحث عن المعلومات ، لأن أي إغفالها لأي تقنية أو وسيلة تكنولوجية من شأنه أن يضعها في وضع متأخر عن منافسيها و يؤثر على نصيبها في السوق .

5.3 الحاجة إلى الاتصال كاستراتيجية :

تسير المؤسسة وفق أهداف طويلة الأجل ، تعمل من خلال تحقيقها على تعزيز مكانتها في بيئتها الخارجية و هو ما يدفع بها إلى اعتماد العديد من الاستراتيجيات و من بينها استراتيجية الاتصال ، التي تمكن المؤسسة من توقع السلوك التنظيمي للعاملين و محاولة العمل على جعل سلوكه متعاوناً ليتوافق مع أهدافها التي تريد بلوغها ، كما تسمح بالتأقلم مع متطلبات بيئتها الخارجية ، من خلال رصد مختلف متعاملاتها و محاولة الاستجابة لهم عن طريق اعتماد مزيج انصالي شامل .

تبقى الغاية من الاتصال هو تحقيق فهم مشترك و تبني سلوك مشترك من قبل كل الأطراف الفاعلة في المؤسسة بشكل يجعلها تتوافق في السعي لبلوغ أهداف مشتركة بين الأطراف و المؤسسة و لا تتحقق هذه الغاية من الاتصال في المؤسسة إلا من خلال ممارسة اتصال داخلي و خارجي على حد سواء .

لذا فهو من أهم العمليات الإدارية ، ذلك لأنه من السبل التي تؤدي إلى إعطاء ديناميكية و حركية للجماعة و من الوسائل الكفيلة بالتغلب على النزاع الذي ينشأ بين الأفراد التنظيم على كل المستويات كما أن الاتصال الهادف القائم على أسس صحيحة ، جزء من كل ما تقوم به الإدارة و عليه فالمدير لا ينظر إليه كنشاط يمارسه فحسب ، بل يتعداه إلى اعتباره جزء كبيراً منه يقضيه في الاتصالات ، بالإضافة إلى ذلك نجد أن الاتصالات هي وسيلة في يد المديرين ، تسمح لهم بتحقيق ما يأتي :

- تحديد الأهداف الواجب تنفيذها .
- تعريف المشاكل و سبل علاجها .
- تقييم الأداء و إنتاجية العمل .
- التنسيق بين المهام و الوحدات المختلفة .
- تحديد معايير و مؤشرات الأداء .
- إصدار الأوامر و التعليمات .
- توجيه العاملين و نصحتهم و إرشادهم .
- التأثير في الآخرين و قيادتهم .
- حفز و تحميس العاملين .

كما يعتمد المديرون على الاتصالات من أجل تمرير جميع الأنشطة الإدارية من تخطيط ، تنظيم توجيه رقابة ، إعداد و تنمية الأفراد وهذا ما يبرز في العنصر الموهالي الذي يبين أهمية اتصال المؤسسة .

4. أهمية اتصال المؤسسة .

و لكي نبرز أهمية الاتصال في المؤسسة نتناوله من باب إنجاز وظائف الإدارة من حيث:

- التخطيط .

تتطلب هذه الوظيفة وضع برامج مناسبة لتحقيق أهداف معينة ، و تواجد المعلومات و البيانات كما و كيفما و يعد توفيرها من مهام الاتصال لذلك تبدوا الحاجة إليه ، باعتباره العملية التي يتم بمقتضاها تدفق المعلومات .

- التنظيم.

هو وظيفة تتركز أساسا على تقسيم العمل داخل المنظمة ، و توزيعه على مختلف الوحدات التي تتشكل منها ، حيث يراعي في توزيع المسؤوليات ، الوضوح و التحديد ، حتى لا يحدث نوع من التداخل و بشكل يساعد من خلال هذا التوزيع على التعاون بين هذه الوحدات لإنجاز الأهداف ، على أن يتم هذا التعاون بشكل تنسيقي يختلف معه التضارب أو الازدواج . هذه الوظيفة من وظائف الإدارة تحتاج إلى شبكة من الاتصالات بين الوحدات ، للتعريف على المسؤوليات و تسهيل تبادل المعلومات .

- إعداد و تنمية الموارد البشرية .

يتركز هذا النشاط الإداري ، على إعادة التأهيل المستمر للقدرات الفكرية و الوظيفة للموارد البشرية ، عن طريق التدريب مثلا و الذي يقصد به " العملية التي بمقتضاها يمكن تكوين ، أو تعديل سلوك الفرد و خبراته و مهاراته من الناحية المهنية أو الوظيفية . عملية التدريب تقوم أساسا على الاتصال بين المدرب ، الذي لديه المعرفة العلمية و العملية أو الخبرة و المتدرب الذي يريد اكتسابها .

- اتخاذ القرارات .

تستند عملية صنع و اتخاذ القرارات ، على كمية و سلامة المعلومات التي تتوفر لدى صانعي القرارات في أي مستوى إداري كان ، إذا أن توقف تدفق تلك المعلومات لسبب أو لآخر سيجعل صانع القرار عاجزا أمام مواقف إدارية تقتضي معالجتها ، و من هنا نستطيع أن ندرك الحاجة البالغة إلى الاتصال الذي يسهل انتقال المعلومات إلى مراكز إتخاذ القرارات في المؤسسات .

من بعض ما سبق تتضح لنا مكانة و أهمية الاتصال في المؤسسة بالنسبة لإنجاز المهام أو أداء الوظائف على أكمل وجه و تحقيق أهداف المؤسسة.

5. أنواع اتصال المؤسسة

1.5. الاتصال الداخلي للمؤسسة .

يكتسي الإتصال الداخلي في المؤسسة أهمية كبيرة ، نظرا للدور الذي يلعبه هذا الأخير حيث يساهم في حل مشاكل التخطيط و التسيير و العلاقات العامة بالإضافة إلى دوره الكبير في تنمية موارد المؤسسة ، لذلك فهو محور اهتمام العديد من الباحثين في المجال التنظيمي و الإتصالي و قد نسبت له عدة تعاريف حيث¹ :

يعرفه " أحمد ماهر " بأنه " تلك الرسائل التي تستخدمها المنظمة أو المدراء أو الأفراد العاملون لتوفير معلومات لباقي الأطراف الأخرى ، و هي وسائل تخدم أغراض و أهداف المنظمة كما أنها تسهل عمل المديرين و العاملين بالمنظمة .

يقصد بالاتصال الداخلي "عملية نقل و تبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها و هو وسيلة تبادل الأفكار و الاتجاهات و الرغبات و الآراء بين أعضاء التنظيم وذلك يساعد على الارتباط و التماسك ، من خلاله يحقق المسؤول أو أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف ، و يعتبر الاتصال أيضا أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري " .

كما يعرفه " محمد فهمت العطروري " بأنه عملية تتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة، إلى عضو آخر بقصد إحداث تغيير".

ويعرفه كذلك " بأنه الاتصال الإنساني المنطوق و المكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي و الجماعي ويساهم في تطوير أساليب العمل، و تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين "

و يعرفه "فرانك دانك" بأنه العملية التي يتفاعل عن طريقها المرسل و المستقبل في إطار اجتماعي معين بانتزاع الاستجابة".

بذلك يمكننا القول أن " الإتصال الداخلي هو عملية قائمة على مستوى الافراد من جهة وبين المديرين من جهة أخرى، كما يسمح هذا النوع من الاتصال بإعطاء الفرص لجميع أفراد المؤسسة

¹ - ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، ط 1 ،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011،ص

للمساهمة في عملية التسيير وهو يشير إلى مجمل النشاطات والعلاقات المتخذة لإحداث تفاعل مستمر بين الأشخاص وتحقيق تواصل بين بعضهم البعض بهدف خلق جو من الاستقرار بين القمة والقاعدة داخل المؤسسة" فبفضله يمكن تجنب عدة مشاكل على مستوى المؤسسة كالإضراب عن العمل أو التأخر عنه، واللامبالاة، والتي تنعكس سلباً على المؤسسة.

ومنهما كان نشاط المؤسسة عليها أن تتصل وتتبادل المعلومات والأخبار بين كل الفئات المهنية العاملة بها وهذا ما يعرف بالاتصال الداخلي للمؤسسة، المتعلق بكل ما يحيط بعلاقات العامل داخل المؤسسة، كما انه عبارة عن علاقة تبادل -مضمونها فعال - للمعلومات من طرف إلى طرف آخر بغرض التغيير و التعديل في سلوك معين، و منه فالاتصال الداخلي محصور في النقاط التالية :

1. هو اتصال إنساني يتم بين الأفراد في إطار الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
 2. هو عملية يتم عن طريقها، التعامل بالمعلومات و الحقائق و الأفكار، حتى يتم العمل بالكفاءة المطلوبة داخل المؤسسة.
 3. يستخدم عدة طرق ووسائل و يستهدف اتخاذ قرارات صحيحة، دفع الأفراد للعمل معاً.
- لتحقيق أهداف المنظمة و المؤسسة.

2.5.. أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة :

يعتبر الاتصال من العوامل الهامة في نجاح المؤسسة و تحقيقها لأهدافها إذ يكتسي أهمية جد واضحة في ذلك حيث: " أنها عملية لها من الأهمية في تحقيق النجاح للإدارة وتناول المشاكل التي تنشأ في أي مؤسسة وهي حيوية لعملية اتخاذ القرارات ، التخطيط ، التوجيه ، التنسيق والتقييم و هي تعتمد دائماً على نوعية الإتصال " .

و بهذا نقول أن الاتصال الداخلي في المؤسسة له دور شديد الأهمية من حيث :

1. إتخاذ القرارات : حيث يسهل عملية نقل البيانات و المعلومات الصحيحة التي على أساسها تتخذ القرارات .
2. التوجيه : فمن خلاله يدرك الأفراد في المؤسسة أدوارهم وما تتوقعه منهم المؤسسة من واجبات .

3. التنسيق : فمن خلاله يتم التوفيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة و بين جهود و أدوار أفرادها .

3.5. أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة :

تزاوُل الإدارة مجموعة من الممارسات اليومية ، في سبيل البدء أو الاستمرارية أو إتمام الأعمال الواجب إنجازها طبقا لجدول العمل الموضوع و تفسر هذه الممارسات من خلال الاحتكاكات المختلفة بين العناصر البشرية بالمؤسسة وذلك على شكل حديث يدور بين طرفين أو أكثر ، حول موضوع معين أو تعليمات موجهة من القيادات الإدارية إلى العاملين لتنفيذ أداء معين أو مشاركة من القيادات الإدارية مع العاملين لتدارس مشكلة قائمة أو متوقعة ذات علاقة بالأداء الوظيفي.

أيضا قد ينتج عن الاحتكاك اليومي تبادل الأحاديث و الأفكار و الأخبار الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية و ذلك بين العاملين بعضهم البعض على جانب ، أو في صورة جماعية عضوية ينتمي إليها الأفراد و قد تكون هذه الأخبار من داخل المؤسسة أو من خارجها كل هذه صور من الإتصالات .

وينقسم الاتصال الداخلي في المؤسسة إلى اتصال رسمي و غير رسمي:

1.3.5. الاتصال الرسمي :

يوجد في كل منظمة أو مؤسسة ، ما يعرف بشبكة الإتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة و يساهم الاتصال الرسمي في تدفق المعلومات و التعليمات ، و التوجيهات ، و الأوامر إلى المرؤوسين ، مع التعرف على وجهات نظرهم من خلال المعلومات المرتدة ، و يقصد أيضا بالاتصال الرسمي : وجود نظام قائم على التخطيط في شكل أوامر يضعها القائد أو الرئيس لمرؤوسيه للتعرف على وجهات نظرهم من خلال المعلومات المرتدة بالإضافة إلى تدارس المشكلات المرتبطة بالجانب الإنساني و الاجتماعي في المؤسسة وما يتعلق بالجوانب و القيم الداخلية و الخارجية للعمل و أهميتها للأفراد العاملين و ينقسم إلى :

■ الاتصال الرسمي النازل.

يكون في صورة قرارات إدارية أو أوامر تصدر غالبا من الرئيس إلى المرؤوسين بشكل تدريجي و هذا النوع يمثل الاتجاه المستخدم في الإدارة ، ينقل إلى الموظفين المعلومات الخاصة بالأهداف

و السياسات و الإجراءات، يتكون الاتصال الرسمي النازل من مجموعة من العناصر التي ترتبط بالتعليمات الوظيفية و الجانب الإعلامي و يمكننا الاتصال الرسمي من :

1. التعرف على الأوامر و التعليمات الخاصة المرتبطة بالعمل .
2. إدراك المعلومات المتعلقة بفهم العمل و إرتباط هذا العمل بالأعمال الأخرى في المنظمة .
3. إدراك المعلومات الخاصة بالإجراءات و التطبيقات التنظيمية المرتبطة بالجزاء و العقاب مثلاً .

4. التغذية العكسية المتعلقة بأداء المرؤوسين .

مما سبق نرى الدور الفعال الذي يمكن أن يؤديه الإتصال النازل في إنجاز العمل وفق تعليمات دقيقة محددة و في بث شعور تكامل الأعمال التي قد تبدو ناقصة إذ نظر إليها نظرة جزئية و في وضع برنامج تقويمي لأداء مما يساعد على تعزيز السلوك الإيجابي و تفادي الأخطاء أو تصحيحها في الوقت المناسب .

• قنوات الإتصال الرسمي النازل :

يمكن ان نميز ما يلي :

■ **قنوات الاتصال الرسمي النازل الشفهي :** توجد مجموعة من قنوات الاتصال الشفهي يكثر

إستخدامها بالمؤسسة في إتجاه الإتصال الرسمي النازل و تنقسم إلى قنوات مباشرة و أخرى

غير مباشرة و نجد منها على سبيل المثال . التعليمات و الأوامر الشفهية .

■ **قنوات الإتصال الرسمي النازل المكتوب :** توجد مجموعة من قنوات الإتصال النازل المكتوبة

منها : . التعليمات و الأوامر المكتوبة الإعلانات و النشرات . الخ

■ **الإتصال الرسمي الأفقي :**

يتم الإتصال الأفقي بإرسال المعلومات و تبادلها بين مختلف زملاء العمل الذين يشغلون نفس المراكز و مناصب العمل في النظام الإداري الرسمي ، و يشكل الإتصال الرسمي الأفقي وسيلة هامة لتحقيق التنسيق بين مختلف الأقسام الإدارية التي تقع في نفس المستوى التنظيمي ولا يخفى بطبيعة الحال لما للتنسيق من أهمية في نشاط المؤسسة و خاصة الحصول على المعلومات التي تتعلق بالعمل.

زملاء العمل يلجؤون إلى هذا الأسلوب من الاتصال للحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها بواسطة اشكال اخرى من الاتصال ، غالبا ما يؤدي الاتصال الأفقي إلى نشوء علاقات صداقة قوية بين زملاء العمل و يؤدي إلى تحقيق الإدارة الفعالة و الاتصالات الإنسانية

- **قنوات الإتصال الرسمي الأفقي.**

يهدف الاتصال الأفقي إلى التنسيق بين الأفراد ، و خلق روح الجماعة و بالتالي نجد أن الاتصال الأفقي لا يقل أهمية عن الإتصال الرأسي ، و له قنوات عدة يتم إستخدامها سواء شفوية أو مكتوبة .

- **قنوات الإتصال الرسمي الأفقي الشفهي :** تكثر فيه استخدام الهاتف و نظام المخاطبة الداخلي . الاجتماعات ، المراسلات الشفهية .

- **قنوات الإتصال الرسمي الأفقي المكتوب :** توجد مجموعة من قنوات الاتصال الأفقي المكتوبة ، منها: . التقارير المختلفة، الخطابات . المراسلات وغيرها من الوثائق الادارية التي يمكن تحريرها ضمن الاتصال الافقي .

- **الاتصال الرسمي الصاعد :**

تنتقل الرسالة في الإتصال الرسمي الصاعد من أسفل إلى أعلى ، و يعتبر الإتصال الصاعد مكملًا للإتصال النازل فتفتح الإدارة بذلك طريقًا ذو اتجاهين ، بينها و بين موظفيها، و يساعد هذا النوع من الاتصال على تسيير افضل للمهام والوظائف ومتابعة كاملة لمختلف النقائص والمشاكل التي تعاني منها المنظمة .

يهدف الاتصال الصاعد إلى:

1. تحسين صورة و ظروف العمل ، من حيث الإنجازات ، و معالجة المشكلات و النقائص.
2. تمكين الإدارة من تدارك الكثير من المشكلات قبل تفاقمها .
3. حصول القادة والمسؤولين على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات والتدابير المناسبة .
4. متابعة تنفيذ البرامج المسطرة من قبل المؤسسة .
5. ضمان اطلاع القادة على الاختلالات في باقي المستويات الادارية وحلها في الوقت المناسب .

• قنوات الاتصال الصاعد :

- قنوات الاتصال الرسمي الصاعد الشفهية : نذكر منها: المقابلات ، الاجتماعات .
- قنوات الإتصال الرسمي الصاعد المكتوب : التقارير المراسلات ، الشكاوى و التظلمات ..

2.3.5. الاتصال الغير رسمي :

إلى جانب جماعة العمل الرسمية قد تنشأ جماعة غير رسمية بالمؤسسة ، فإلى جانب العلاقات الوظيفية التي يقتضيها أداء العمل ، توجد شبكة كبيرة من العلاقات الإنسانية بين العاملين ، تتكون بسبب العمل و تنعكس عليه و تتضمن كمية هائلة من المعلومات ، تؤثر على إنجازات الأفراد و الاتصالات غير الرسمية كما يلي :

- تسهيل التفاعل الاجتماعي : حيث أن الجماعة ، تتكون من أشخاص ينتمون إلى منطقة جغرافية واحدة ، و يعملون بنفس المؤسسة إلى جانب إتصالهم الرسمي داخل المؤسسة فيما يتعلق بالأداء الوظيفي ، نجد أن أفراد الجماعة يلتقون أيضا خارج المؤسسة في المطعم أو في النادي الرياضي مثلا : أين نجد عملية الإتصال ، تتم بصفة غير رسمية دون إتباع لخطوط سلطة معينة أو أخذ رأي رئيس مباشر لمزاولة هذا النوع من الإتصالات ، و دون رقابة من قبل الإدارة .

- ورغم أن الإتصالات غير الرسمية تهدف إلى تسهيل التفاعلات و المعاملات الاجتماعية ، بصفة عامة دون إرتباط مقصود بالأعمال الوظيفية ، إلا أنها تؤدي إلى نقل بعض المعلومات و تتسرب بعض الإشاعات إلى المجال الوظيفي .

- المعلومات الإضافية : قد يؤدي عدم ملائمة قنوات الإتصال الرسمية ، إلى خلق قنوات إتصال غير رسمية ، و بالتالي نجد أن كثير من العاملين ، ينضمون إلى جماعات عمل بصورة غير رسمية بغية الحصول على المعلومات ، و البيانات ، التي لم يتمكنوا من الحصول عليها من خلال القنوات الرسمية ، و تعرف هذه الظاهرة في الإتصالات بـ GRAPEVINE : ، كتعبير عن شبكة الإتصالات ، بين أعضاء من جماعات العمل غير الرسمية.

- الأهداف المتداخلة : تتمثل أهداف العمل غير الرسمية عادة ، في الترابط بين الأعضاء ، و تحقيق التكامل الفردي ، و الجماعة ، و ممارسة التحكم الاجتماعي في سلوك الآخرين ، و في سبيل تحقيق هذه الأهداف ، يزاول أعضاء هذه الجماعات

إتصالات غير رسمية ، من خلال تبادل الأفكار و المعاني ، و المعلومات ، و الآراء .

- و من سمات الإتصالات غير الرسمية نذكر :
- يتم الإتصال غير الرسمي ، بقصد إشباع رغبات جماعات العمل غير الرسمية ، و بالتالي لا يمكن التعرف على قنوات الإتصال غير الرسمي ، من خلال الهيكل التنظيمي للمؤسسة
- عدم وضوح ، و تحديد قنوات الإتصال غير الرسمي بصفة عامة .
- عدم وجود نظام مكتوب للإتصالات غير الرسمية ، بمعنى أنه لا توجد مفاهيم ثابتة و مكتوبة ، لمساعدة الأفراد على إنجاز الهدف

6. أساليب و وسائل الاتصال الداخلي في المؤسسة :

1.6 . أسلوب الإتصال الكتابي :

ينطوي هذا النوع من أساليب الاتصال على إرسال أو نقل الرسائل، والمعاني للآخرين كتابيا سواء بشكل تقارير أو وثائق أو مستندات أو ملاحظات أو غير ذلك ولهذا النوع من أساليب الاتصال عدة مزايا أهمها الآتي¹ :

1. سهولة التدوين والتوثيق، حيث أن الاتصالات المكتوبة تستجيب بشكل أكبر لمستلزمات وتقنيات التوثيق باعتبارها اتصالات مرئية وملموسة، كما أن بعض المؤسسات تعترف إلا بالوثائق المصدقة لدرجة أنها ترفض الوثائق المستسخة وتفضل الوثائق الأصلية .
2. إمكانية سهولة إرسالها إلى عدد كبير من الأفراد والمؤسسات دون أن يحصل أي تغيير أو تشويش فيه .
3. إمكانية الرجوع إلى الوثائق والاتصالات التحريرية الأخرى في المستقبل.
4. إمكانية تقديم الكثير من التفاصيل والشواهد والأدلة في الاتصالات التحريرية، علاوة على إمكانية استخدام الصور والرسوم والجداول وغيرها بشكل متقن للغاية.
5. إمكانية صوغ الرسائل التحريرية بشكل متأن. واستحضار كافة المعلومات المراد إرسالها. اتاحة وقت كاف للمستلم لفهم الرسالة التحريرية ومن ثم تمكنه من الإجابة عنها بوضوح وتأن

¹ - بشير العلاق ، الاتصال في المنظمات العامة ، اليازوري للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2014 ، ص:36.

أيضا.

رغم أهمية هذا أسلوب إلا أن الاتصالات التحريرية أو المكتوبة تعاني من بعض المشاكل،

مثل:

- الافتقار إلى التغذية العكسية السريعة أو الفورية .
- الافتقار إلى التفاعل بين مرسل الرسالة ومستلمها. عدم تفضيلها من قبل المنظمات أو المكاتب غير الورقية (Paperless Offices) التي ابتعدت عن الاتصال المكتوب في عصر اقتصاد المعرفة التي يتسم بالسرعة والفورية في نقل البيانات والمعلومات يأخذ الاتصال الكتابي أكثر من صورة ، مثل المذكرات الداخلية و المعاملات المتداولة داخليا ، و النشرات التي تأتي في صورة برامج عمل مثل الموازنة التخطيطية و الميزانية التقديرية ، و قد تأتي التعليمات الخارجية من قبل الأجهزة الرقابية للدولة ، أو من الجهة التي تتبع لها المؤسسة ، إضافة الى ما سبق نجد:

- **التقارير:** وهي تنقسم إلى مجموعة متنوعة حسب الأغراض و المهام التي يخدمها التقرير فنجد تقارير تحليلية و تقارير إعلامية ، و أخرى إقناعية ، إخبارية و تقديمية ، و أخرى تذكيرية ، أو حسب الحقل أو المجال ، إلى تقارير طبية ، و تقارير إدارية و هندسية ، و تقارير المبيعات ، و تقارير التسويق ، أو حسب النشاط من تقارير البحوث و التقارير العامة و السنوية .
- **البريد الإلكتروني (الرسائل):** هي وسيلة تسمح ببث الرسائل عن طريق جهاز الإعلام الآلي او تساعد هذه الوسيلة على بث الرسائل إلى عدة هياكل و مسؤولين في المؤسسة حتى في حالة غيابهم .
- **المذكرة:** هي المعلومات والتعليمات الإدارية الموزعة على عدد كبير او محدد من الافراد وتتعلق بتنظيم العمل، الأجور، الحوافز او كل ما يتعلق بتغيير جديد في المؤسسة .
- **الشكاوي والاقتراحات :** تقوم هذه الوسيلة على تدفق الآراء و الأفكار من أسفل التسلسل الوظيفي إلى أعلاه وتلعب هذه الوسيلة دورا هاما في المؤسسة من خلال إحساس العاملين بالمشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة والشعور بأهمية دورهم و أفكارهم فيها .

2.6. أسلوب الاتصال الشفهي :

ينطوي هذا النوع من أساليب الاتصال على تبادل البيانات والأفكار والمعلومات والطروحات والآراء بين المرسل والمستلم باستخدام الكلمات المنطوقة، ومن أمثلة هذا النوع من الاتصال الآتي:

أ- المقابلات الشخصية التي تتم وجها لوجه.

ب المناقشات على اختلاف أنواعها والتي تشتمل على اللقاءات والندوات والمحاضرات والاجتماعات

ج- الاتصالات الهاتفية.

" الواقع أن الاتصالات الشفوية تعد الأكثر استخداماً وشيوعاً بين المدراء في المنظمات المختلفة بشكل خاص، وبين الناس بشكل عام، حيث تبين من إحدى الدراسات الميدانية أن الاتصالات الشفوية تستحوذ على أكثر من 80% من إجمالي الوقت المخصص للاتصال من قبل المدير، بينما تكون النسبة بحدود 95% من إجمالي الوقت المخصص للاتصال من قبل مزودي الخدمات أو رعاية الزبائن، أما بالنسبة لعموم الناس، فقد أشارت دراسة أخرى إلى أن الاتصال الشفوي في ثقافات الشعوب يمثل النسبة الأكبر والأعظم من إجمالي الاتصالات التي تقوم بها هذه الأخيرة وقد توصلت الدراسة إلى بعض النتائج والاستنتاجات المهمة التالية أن يشكل الاتصال الشفهي بين شعوب قارات آسيا، وأفريقيا وأمريكا اللاتينية، وبعض أجزاء أوروبا، وما يزيد عن 99% من إجمالي الاتصالات.

ب- تجد الثقافات أعلاه راحة أكبر وسهولة أعظم في الاتصال والتواصل اللفظي.

ج- تميل الثقافات أعلاه إلى البساطة في العيش والتحاور، ولهذا فإن الاتصال الشفهي يمكنها من التفاعل وفق نمط الحياة هذا، بعيداً عن الاتصال التحريري المقيد لحرية التعبير من وجهة نظر شعوب هذه القارات. " ¹

ومن المؤكد أن للاتصالات الشفهية مزايا كثيرة أخرى، أهمها الآتي:

1. تسمح الاتصالات الشفهية بالتعرف على ردود أفعال القطاعات المستهدفة بالاتصال الشفهي بشكل فوري وبسرعة مقارنة بأنواع الاتصال الأخرى

¹ - بشير العلاق ، الاتصال في المنظمات العامة ، اليازوري للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2014 ، ص:35.

2. تكون التغذية العكسية فورية، وذلك من خلال الأسئلة والاستفسارات والحوار.
3. سهولة وسرعة تعديل القرارات أو التعليمات لتتلاءم مع الموقف بعد المناقشة.
4. سهولة الاستخدام، حيث أن الاتصال الشفهي لا يحتاج إلى وقت كبير للتحضير أو الإعداد له،
- كما 5. أنه لا يحتاج إلى أوراق أو وثائق أو مستلزمات أخرى مشابهة.
6. العفوية، والصدق، وقوة التأثير.

بالرغم من المزايا المتعددة للاتصال الشفهي إلا أنه لا يخلو من بعض النقصان مثل:

1. الضوضاء، حيث غالباً ما ترافق الاتصال الشفهي حالات تشويش ناتجة عن التفاعل المباشر مع الجمهور المستهدف بالرسالة الشفهية، فمن الصعب أحياناً منع أو تقليل شدة الضوضاء، خصوصاً أثناء اللقاءات الحاشدة أو المناقشات الحادة وغيرها.
 2. تكلفة وجهود أكبر، حيث يتطلب الأمر انتقال المتحدث إلى مكان اللقاء، أو السفر إلى أماكن بعيدة لملاقاة الجمهور المستهدف وجهاً لوجه.
 3. الاستخدام الخاطئ للعبارات أو الكلمات، فقد يستخدم المتحدث كلمات خاطئة أو غير واضحة لنقل الرسالة أو المعنى المراد بثه أو إرساله للجمهور المستهدف.
 4. استنزاف الوقت، حيث يعد الاتصال الشفهي مستنزفاً للوقت والجهد معاً، ذلك أن عملية الاتصال الشفهي تتطلب مدخلات ومناقشات، وأن هذه المدخلات غالباً ما تستغرق وقتاً طويلاً في حالة غياب أساليب وتقنيات إدارة الوقت، أو ضبط اللقاءات والتحكم بها.
- يستخدم في الاتصال الشفهي وسائل متعددة منها :

- **الهاتف :** يعتبر الهاتف أحد الوسائل المهمة في حياتنا اليومية ، سواء في مجال العلاقات الإجتماعية ، أو في مجال الإعلام فهو من قنوات الإتصال عند مزاوله عملية الإتصال.
- **المقابلات :** و هي وسيلة اتصال وجها لوجه و بالتالي يلزم مراعاة طريقة الحديث ، و تعبيرات الوجه للوجه ، خوفاً من تشويه المعنى المقصود.
- **الإجتماعات و المؤتمرات :** و فيها يلتقي الأفراد في مواعيد دورية ، لتبادل الأفكار و الآراء و المعلومات .
- **الندوات :** يجتمع فيها العاملون و الرؤساء لتبادل وجهات النظر حول موضوع ، يصعب معالجته على المستوى الفردي ، و تطرح الأسئلة في الندوة ، و يتم الإجابة عنها في

صورة مناقشة حرة ، و عادة ما تنتهي الندوات ، بتوصيات حول الموضوع محل الندوة ،
و تخرج التوصيات لتعبر عن وجهة نظر المشاركين في الندوة .

3.6. أسلوب الاتصال التصوري :

يستخدم هذا الأسلوب عدة وسائل منها :

- لوحة الإعلانات : تستخدم لوحات الإعلانات التي توضع تحت نظر العاملين ، كوسيلة
إتصالية لتبليغ العاملين ، بتعليمات أو سياسات ، أو أخبار ، أو معلومات ، تتعلق بالحياة
الوظيفية

- مجلات المؤسسة : تنقسم إلى ثلاث أنواع و هي :

- مجلة تصدر عن القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة ، و يغطي هذا النوع الكثير من
الموضوعات كأحاديث رئيس المؤسسة ، و التعليمات الحكومية التي تتصرف إلى طبيعة
النشاط الذي تزاوله المؤسسة

- مجلة المؤسسة ، تحتوي على بعض الموضوعات الخاصة بالعاملين كما تغطي اخبار
وانجازات المؤسسة

- المجلة اليومية ، تغطي موضوعات عامة اضافة الى الأخبار اليومية الهامة.

4.6. الاتصالات الإلكترونية:¹

أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحولاً كبيراً في أساليب الاتصال والتواصل مع
الآخرين، سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات. فقد أتاح عصر الانترنت والاقتصاد الرقمي،
ومن بعده اقتصاد المعرفة، أساليب وطرق مبتكرة ومتنوعة لتبادل المعلومات والبيانات، والوثائق بين
الناس، فقد برزت تقنيات اتصال فعالة وسريعة مثل شبكات الانترنت، والانترنت، والاكسترنات،
وأجهزة الهواتف النقالة، والبريد الصوتي والإلكتروني، ومؤتمرات الفيديو، والشبكات التلفزيونية
التفاعلية، والفضائية، وغيرها كثير، حيث أسهمت جميع هذه التطورات النوعية في مجال الاتصال
في تمكين الأفراد والمؤسسات من تبادل كميات هائلة من البيانات والمعلومات بالوقت الحقيقي، ما
وفر المال والجهد للأفراد والمنظمات، فشبكات الإنترنت، والانترنت، والاكسترنات، مكنت من
الاتصال الفوري بالناس وتبادل المعلومات والبيانات على نطاق كوني دون تكاليف سفر أو وقت.

¹ - بشير العلاق ، مرجع سابق ، ص37.

الواقع أن خاصيات التفاعلية والفورية المتاحة في تقنيات الاتصال هذه قد أسهمت في تعزيز الاتصالات المكتوبة والشفهية معا، ولم تقم بالغانها كما يعتقد البعض، فتبادل المعلومات عبر شبكة الانترنت مثلاً، يتم وفق الأسلوبين المكتوب (التحرير) والشفهي، فالصور والوثائق تصدر عن الانترنت ويمكن تنزيلها من ملايين المواقع الشبكية والاحتفاظ بها اما في ملفات داخل الحاسوب أو في ملفات تقليدية إن اقتضى الأمر ولان الانترنت يتمتع بخاصية السمعية البصرية، فإنه أيضاً يتيح امكانية الاتصال الشفهي فمو تمرات الفيديو، التي يتم بثها عبر الشبكات، تتيح التقنيات في مجال الاتصال

بيد أن الاتصالات الإلكترونية قد لا تكن متاحة للجميع رغم أنها كونية المنشأ أو الاتساع. وهذا يعود لعدة أسباب أهمها:

أ- محدودية انتشار الانترنت والشبكات الأخرى. فالجودة الرقمية القائمة حالياً تعني أن أكثر من نصف سكان الأرض ما زالوا محرومين من فرص الانتفاع بهذه التقنيات الاتصالية المبتكرة
ب ضعف التعامل مع هذه التقنيات نظراً لافتقار الكثيرين في العالم للمعرفة التي تمكنهم من التعامل بكفاءة وفعالية مع هذه التقنيات.

ج- ارتفاع تكاليف هذه التقنيات خصوصاً بالنسبة لمحدودي الدخل، والذين يشكلون نسبة عالية جداً في عالمنا

ما تجدر الإشارة إليه بهذا الصدد أن الاتصالات الإلكترونية لا تعدو أن تكون آلات أو وسائل، وأن المعلومات الدقيقة والمناسبة والرسالة ذات الوصف الجيد والنوعية المؤثرة تصدر دائماً من الإنسان، وأنه لا فائدة من هذه الوسائل الحديثة ما لم يكن الإنسان قادراً على استعمالها واستثمارها لتحقيق أهدافه المنشودة .

7. فعالية الاتصال الداخلي في المؤسسة :

تعد عملية الاتصال أحد الدعائم الأساسية للحياة الاجتماعية ، حيث تمثل الميكانيزم الأساسي لعملية التفاعل الاجتماعي بأبعاده المختلفة و من ثم فإن الإتصال من ضروريات الحياة الإنسانية .
و بما أن عملية الإتصال لا تخلو من المشكلات و المعوقات فينبغي التغلب النسبي عليها للحد من تأثيرها بقصد رفع كفاءة الإتصال و تفعيل دوره لصالح عملية التفاعل الاجتماعي بشكل عام و التفاعل داخل المؤسسة بشكل خاص و ذلك لن يتحقق إلا من خلال إكتساب بعض المهارات

الاتصالية الأساسية التي تعمل على تدعيم عمليات الإتصال المختلفة ، و كذا تفعيل دورها في الحياة الاجتماعية .

هناك مؤشرات لتحسين مهارات الإتصال ، كي يصبح فعال و محققا للهدف المرجو منه ، فكلما اختلف هذا الهدف ، تفرعت الظروف و الملابس المرتبطة .

منها : مهارة الاتصالات ، مهارة التحدث و الإقناع باعتبارهما مهارتان أساسيتان لإتمام عملية الاتصال مهارة فن التعامل مع الآخرين ثم مهارة إدارة الاجتماعات و كتابية التقارير .

يتوقف نجاح عملية الإتصال على نجاح كل عناصره في أداء الدور المطلوب منها ، و يمكن تقسيم تلك العوامل إلى كل من :

1 . عوامل تتصل بالمرسل (المصدر) :

من أهم العوامل الواجب توفرها في المرسل حتى يتحقق نجاح العملية الاتصالية ما يلي :

- أن يكون المرسل موضع ثقة من المستقبل ، بإعتبار أن الثقة تعد الأساس الذي يبني عليه المستقبل تفاعله .
- أن يمتلك مهارات اتصالية عالية من خلال مهاراته في عملية الترميز بأبعاده المختلفة و ذلك عن طريق إستخدام عنصرها اللفظي و غير اللفظي .
- مدى قدرته في صياغة الرسالة المعبرة عن هدفه بوضوح كما يجب أن تتوفر لدى المرسل مهارة متابعة رد الفعل لدى المستقبل حتى يتأكد من تحقيق هدفه من الإتصال .
- حسن إختيار الوقت و الزمان و الوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل و الملائمة لطبيعة الرسالة و هدفها حيث يشكل ذلك في النهاية منظومة متكاملة لنجاح المرسل في صياغة رسالته و إرسالها مع ضمان تأثيرها على المستقبل .

2. عوامل متصلة بالرسالة :

عند إعداد الرسالة الاتصالية يجب مراعاة بعض الشروط لضمان إستجابته المستقبل لها و من هذه الشروط :

- أن يتناسب موضوع الرسالة مع المستقبل من حيث إهتمامه ، درجة إستعابه ، مستوى إدراكه تلبية حاجياته ، حيث أن تأثير الرسالة هنا يتوقف على الفائدة الموجودة منها و الجهد المبذول في إستقبالها و من ثم فهمها و إستفادته منها .

- حسن صياغتها و تضمينها عنصر التشويق و الإثارة الذي يخاطب إدراك المستقبل و يضمن قوة تفاعله معها .

- حسن إستخدام التنسيق الرمزي بما يتلائم و هدف الرسالة و طبيعة المستقبل لها .

3 . عوامل متصلة بالمستقبل :

المستقبل هو الشخص أو مجموعة الأشخاص التي تستقبل الرسالة و تقوم بترجمة رموزها و فهمها في ضوء خبراتها السابقة و حاجتها و نذكر من العوامل المتصلة بالمستقبل ما يلي:

- التصورات و الإتجاهات التي تتحكم في سلوك المستقبل بإعتبار هذه التصورات مشتقة من بيئته و ثقافته و شخصيته بشكل هام .

- مستوى الإدراك الحسي للمستقبل بإعتبار أن الحواس هي الطريق لتفهم الرسالة .

- دافعية المستقبل إلى معرفة ذلك أنه كلما كانت الرسالة محققة لحاجات معينة لدى المستقبل كلما سعى إليها هو بنفسه .

4 العوامل المتصلة بوسائل الاتصال :

كلما وفرنا عدد من الرسائل أمام المرسل كلما إزدادت الفرصة أمامه لإستخدام الوسيلة المناسبة لرسالته و التي تتناسب مع الهدف المقصود و مع صياغته الرسالة ، مع طبيعة المستقبل و خصائصه لذلك فإن التنويع في استخدام الوسائل المختلفة يزيد من فرص التلقي الجيد بين الأفراد المستقبلية و هذا من شأنه أن يساعد على إنجاح عملية الاتصال.

8. معوقات الاتصال الداخلي

هناك مجموعة من العوامل التي تعمل كمعوقات و تؤدي إلى التشويش على عملية الاتصال يتم هذا التشويش في أي خطوة من خطوات الاتصال ، فعناصر الاتصال السابق الإشارة إليها يمكن أن تتضمن أو تتعرض لمجموعة من المعوقات التي تخفض من فعالية الاتصال

1. معوقات على مستوى المرسل :

يقع المرسل في عدة أخطاء عند عملية اتصاله بالآخرين ، و هذه الأخطاء تنحصر في عدم التبصر بالعوامل الفردية أو النفسية لديه و التي من شأنها أن تؤثر في شكل و حجم الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها المرسل إلى المرسل إليه ، و من هذه العوامل : الدوافع ، الخبرة ،

التعلم ، الفهم ، الإدراك ، الشخصية ، العمليات الوجدانية و العقلية و بعض العوامل لدى الرسل تعيق عملية الإتصال الداخلي في المؤسسة و هذا :

- عندما يعتقد أن دوافعه لا تؤثر في طبيعة وحجم المعلومات .
- عندما يعتقد أن سلوكه في كامل التعقل و الموضوعية .
- عندما يعتقد أنه يتصرف لمصلحة العمل فقط و ليس لمصلحته .
- عندما يعتقد أنه يفهم و يدرك المعلومات التي لديه كما يفهمها الآخرون .
- عندما يعتقد أن قيمه و معتقداته لا تؤثر في شكل المعلومات التي لديه .
- عندما يعتقد أن ميوله واتجاهاته النفسية لا تؤثر في شكل المعلومات التي لديه .
- عندما يعتقد أنه لا يقوم بعمليات الحكم و التقدير و الإضافة و الحذف و التغيير في المعلومات التي لديه.
- عندما يعتقد أن المرسل إليه ينظر إلى المعلومات بنفس الشكل الذي ينظر إليه .
- عندما يتحيز لطبيعة الأمور و الأحداث ، فهي إما حسنة أو سيئة ، بيضاء أو سوداء .

2. معوقات في الرسالة :

تتعرض المعلومات أثناء وضعها في رسالة لبعض المؤثرات التي تغير من أو تسئ إلى طبيعة و شكل و حجم و معنى المعلومات و الأفكار ، إن الخطأ في الرسالة يحدث عند القيام بالصياغة ، أو ترميز المعلومات و تحويلها إلى كلمات و أرقام و أشكال و حركات و جمل و غيرها و إذا حدث خلل على مستوى الرسالة من شأنه أن يعيق عملية الإتصال حيث :

- عدم فهم معنى المعلومات التي تتضمنها الرسالة .
 - عدم انتقاء الكلمات المناسبة و المعبرة التي تعزز المعاني .
 - عدم تضمن الرسالة اللغة والمصطلحات التي يفهمها المرسل إليه .
- و هذا من شأنه أن يشكل حاجزا أمام إنتقال الرسالة بشكل جيد و بالشكل المطلوب .

3. المعوقات على مستوى وسيلة الاتصال :

إن عدم مناسبة وسيلة الاتصال لمحتوى الرسالة و لطبيعة الشخص المرسل إليه يتسبب في كثير من الأحيان في فشل الاتصال ، و عليه يجب أن يقوم المرسل بانتقاء وسيلة الاتصال الشفوية أو المكتوبة المناسبة و ذلك حتى يزيد من فعالية ، تكون معوقات على مستوى الوسيلة :

- عند اختيار وسيلة الإتصال التي لا تتناسب مع الموضوع محل الإتصال .
- عند اختيار وسيلة الإتصال التي لا تتناسب مع الوقت المتاح للإتصال .
- عند اختيار وسيلة الإتصال التي لا تتناسب مع الأفراد القائمين بالإتصال .

4.. معوقات على مستوى المستقبل :

يقع المستقبل أو المرسل إليه في أخطاء عند استقباله للمعلومات التي يرسلها المرسل وتتشابه الأخطاء التي يقع فيها المستقبل مع تلك الأخطاء التي يقع فيها المرسل والتي سبق الإشارة إليها خاصة ما تعلق منها بعدم فهم الرسالة المقدمة .

5. معوقات على مستوى بيئة الاتصال :

يقع أطراف الاتصال في أخطاء عديدة عندما يتغافلون تأثير البيئة المحيطة بعملية الاتصال و عدم الأخذ بعناصر البيئة و تأثيرها على الاتصال يجعل هذا الاتصال إما غير كامل أو مشوش ، و سنعرض فيما يلي عناصر بيئة الإتصال و الأخطاء الخاصة بها :

- أحد أطراف الإتصال أو كلاهما على غير علم أو لا يفهم أهداف المنظمة أو الأهداف المشتركة بينهما.
- أحد أطراف الإتصال تتعارض أهدافه مع أهداف المنظمة ومن أهداف الطرف الآخر في الاتصال.
- أحد أطراف الإتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفته أو وظيفة الطرف الآخر على خير وجه ، فيكون الاتصال معيبا .
- عدم اتسام البيئة بالابتكار و المبادرة و التعزيز يحبط عمليات الاتصال.
- عدم اتسام البيئة بالعدالة و الثقة يحبط عمليات الاتصال .

الجزء الثاني : التحرير الإداري التحرير

يهتم التحرير الإداري بمختلف الوثائق التي تعتمد عليها الإدارة في تسيير شؤون المنظمة سواء بمحيطها الداخلي او الخارجي ، يعتمد في تحريرها على جملة من القواعد والشروط الخاصة سواء بمضمون الوثيقة او بشكلها وهذا ما سنتعرف عليه في هذا الجزء حيث سنتناول :

- مفهوم التحرير الإداري
- أهمية التحرير الإداري
- مبادئ التحرير الإداري
- شروط التحرير الإداري
- مراحل تحرير الوثائق الإدارية
- صيغ التعبير الإداري
- ماهية الرسالة الإدارية
- وثائق الاتصال الداخلي التعلیمیة المذكرة
- وثائق التبليغ
- وثائق السرد والوصف
- المناشير والقوانين التنظيمية

2. التحرير الإداري التحرير .

1.2. التحرير لغة:

من حرر يحرق تحريرا أي كتب. وتحرير الكتابة: أي إقامة حروفها وإصلاح السقط، والسقط والخطأ في القول والحساب والكتابة. وهو لغة مشتقة من حرر أي أطلق صراح الفكرة أو إعطاء الحرية للتعبير. تعني الإنشاء والكتابة

2.2. التحرير الإداري اصطلاحا:

يعرف التحرير الإداري على أنه " عملية إنشاء أو كتابة مختلف المراسلات والوثائق والنصوص الإدارية وفق صيغ ومواصفات خصوصية تستجيب لمقتضيات نابعة من طبيعة النشاط الإداري ومن نوعية الروابط بين مختلف الوحدات والمستويات الإدارية، وكذا عالقات هذه الأخيرة بالمتعاملين من الجمهور الخارجي للمؤسسة " ¹.

التحرير الإداري " مجموعة الوثائق التي تكتبها الإدارة بواسطة موظفيها وتستعملها كوسيلة اتصال بغيرها من المصالح الإدارية الأخرى، وذلك للقيام بعملياتها المختلفة بغية الوصول إلى الهدف المسطر لها " ²

يقصد بالتحرير الإداري كذلك " عملية إنشاء أو كتابة مختلف المراسلات والوثائق و النصوص الإدارية وفق صيغ و مواصفات خصوصية، تستجيب لمقتضيات نابعة من طبيعة النشاط الإداري و من نوعية الروابط بين مختلف الوحدات و المستويات الإدارية و كذا عالقات هذه الأخيرة بالمتعاملين الخارجيين " ³

من جهة أخرى " التحرير الإداري هو مجموعة من المراسلات و العقود والوثائق الإدارية، تحرر وترسل إلى المصالح العمومية أو إلى الأشخاص الطبيعيين، في شكل رسائل أو جداول إرسال أو برقيات أو مذكرات أو مناشير أو تقارير أو محاضر . " ⁴

¹- وزارني محمد، الاتصال والتحرير الإداري، مفاهيم نظرية مدعمة بأسئلة للتدرب وأمثلة ونماذج موضحة ومصطلحات مترجمة، ألفا للوثائق والنشر والتوزيع، ط. 1، 2022، الجزائر، ص.125

²- رزاق العربي، التحرير الإداري: سند تكويني، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، وزارة التربية الوطنية، الجزائر، 2010، ص.21

⁴- الحبيب ثابتي، التحرير الإداري، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر، 2012، ص:9.

بالتالي التحرير الإداري هو عملية إدارية لها أهمية كبيرة ، تقوم على عملية الاتصال الكتابي من خلال كتابة مختلف الوثائق والنصوص التي يتطلبها العمل الإداري، بغية وصول المؤسسة الى تسيير شؤونها ووظائفها وبالتالي بلوغ اهدافها المنشودة .

3.2. أهمية التحرير الإداري .

للمراسلات و المحررات والوثائق الادارية مكانة خاصة في النشاط الإداري. فهي من بين الوسائل الغالبة والجارية العمل والتعامل بها في العلاقات الإدارية و من بين أهم العوامل التي تساهم في نجاح أي تنظيم إداري، تشمل أهميتها:

1. وسيلة نقل المعلومات وتواصل المؤسسات سواء مع بيئتها الداخلية او الخارجية .
2. ضمان سيرورة الاعمال الادارية المختلفة سواء ما تعلق منها بداخل المؤسسة او بشؤونها الخارجية .
3. طلب البيانات والمعلومات من مختلف الاطراف ذات الصلة بعمل ومجال المؤسسة .
4. سهولة الحفظ والرجوع للمحررات والوثائق الادارية عند الحاجة .
5. وسيلة اثبات لما لها من اهمية ادارية وقانونية .
6. وسيلة اساسية في عمليات التبليغ المختلفة .(وامر ، تعليمات ، دعوات)

4.2. المبادئ العامة للتحرير الإداري.

تحكم عملية التحرير الإداري مجموعة من الشروط التي يستند اليها المحرر عند كتابته للوثائق الادارية وهي :¹

1. البيانات العامة : الدمغة، رقم التسجيل، المكان و التاريخ، بيان المرسل والمرسل إليه، الموضوع، المرجع، نص الرسالة، الإمضاء .
2. التسلسل المنطقي عند إدراج الأفكار أثناء معالجة الموضوع.
3. انتقاء العبارات والمفردات المناسبة.
4. الدقة والموضوعية
5. تقادي التكرار والإطناب.

¹- رزاق العربي و ميمش علي ، التحرير الإداري: سند تكويني، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، وزارة التربية الوطنية، الجزائر، 2010 ، ص.21

6. تجنب الأخطاء اللغوية

7. احترام السلم الإداري.

8. وحدوية الموضوع المعالج في المراسلة الإدارية.

9. الشمول والانسجام.

10. حجم الورق المستعمل

نوضح هذه الشروط وفق ما سيأتي :

1.4.2. الشروط الخاصة بالمضمون : هي الشروط التي تتعلق بما يلي :

الشرط الأول ، خصائص الأسلوب .

اللغة التي تستعملها الإدارة ليست لغة مميزة فهي تستعمل مجموعة من الكلمات و العبارات المتداولة التي ينبغي على المحرر الإداري استعمالها ، حتى يفهمه الغير بسهولة ، يجب على جميع المحررين ان يستعملوا في تحريرهم لغة صحيحة وسليمة و أن يبحثوا دائما على تحقيق الخصائص التالية:

1. الوضوح :

ينبغي على المحرر الإداري أن يعمل على أن تكون المراسلة الإدارية المحررة واضحة ومفهومة من طرف المرسل إليه لذا يجب مراعاة التفكير في مستوى تصور الوثيقة التي يتعين تحريرها.و أن يكون تعبيرها واضحا لما يريد إطلاع الآخرين عليه.

2. البساطة :

بمعنى أن يستعمل المحرر الإداري في الوثائق الإدارية مصطلحات بسيطة وواضحة، وأن يتجنب التكلف والغموض لكي يضمن تبليغ المضمون، إلا إذا كان الموضوع يتطلب عبارات فنية متخصصة.

3. الإيجاز:

وهو ان يقوم المحرر الاداري بالتعبير عن فكرة معينة بأقل عدد ممكن من الألفاظ ، فالأسلوب الجيد هو الأسلوب الذي يكون بعيدا عن الحشو على أن يكون معبرا عن المعنى المقصود دون إخلال بالفكرة.

4. الدقة :

وهي تقتضي أن يحرص المحرر على استعمال المفردات والكلمات والصيغ ، إلا في معناها الحقيقي الذي لا يقبل أي تأويل أو افتراض . والإدارة 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 لمدلولاتها، حتى لا تكون محل تساؤلات تحول دون فهم المقصود منها .

5. 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 و أن كل نص صادر من إدارة أو عن أفراد في هذا الشأن، ينبغي ان يلتزم بالموضوعية أي توخي أسلوب محايد لا يعبر عن أية عاطفة شخصية ولا على أي انفعال مهما كان بما في ذلك عبارات الشكر والامتنان المبالغ فيها.

الشرط الثاني: ترتيب الأفكار عند تحرير الوثيقة.

على المحرر الإداري ان يرتب افكار وثيقته قبل صياغتها من خلال:

1. جمع المعلومات حول موضوع الوثيقة .
2. تنظيم المعلومات .
3. استخدام المسودة
4. البدء بالأفكار الأولية .
5. التسلسل بعدها الوصول الى النتائج او المطلوب من المرسل اليه.

الشرط الثالث: احترام تصميم الرسالة او الوثيقة .

على المحرر الإداري ان يحترم تصميم وثيقته قبل صياغتها حيث يركز المضمون على: ثلاثة اجزاء اساسية :

1. المقدمة .
2. المحتوى .
3. الخاتمة.

2.4.2. الشروط الخاصة بالتقديم المادي للوثائق الادارية (الشكل)

هي مجمل الشروط المتعلقة بالجانب المادي والشكلي للمحررات الادارية وهذا ما سنتعرف عليه في الجزء الموالي :

عند التحرير الاداري يجب أن يراعى في التقديم المادي النقاط التالية :

اولا : الجانب الشكلي.

1. وحدوية الموضوع :

يجب أن تتناول المراسلة الإدارية الواحدة موضوعا واحدا، وأن تحرر على وجه واحد من الورق .

2. احترام السلم الإداري:

إن كل وثيقة ادارية ، مراسلة ادارية موجهة من أشخاص معنويين أو طبيعيين خاضعين لسلطة ما يجب أن يحترم فيها السلم الإداري بحسب ما تقتضيه هيكلية الإدارة المعنية .

3. قياس الورق المستعمل ونوعه :

تحرر الوثائق الإدارية على الورق بمقاسات متعددة غير ان الادارة تعتمد نوعا واحدا من هذه المقاييس دون الجمع بينها، ويستحسن استعمال مقياس (21x 27) وذلك لتداوله وكثرة استعماله في الإدارة.

من جانب اخر تعتمد الادارة على نوعية معينة من الاوراق في تعاملاتها الادارية غير انه في البعض منها تعتمد نوعية وجودة مخصصة بما يضمن صورتها ومكانتها ، خاصة مع محيطها الخارجي .

4. ترك الهوامش في جميع الجوانب :

من آداب اللياقة والتنظيم المحكم أن تترك الهوامش من جميع الجهات للورقة ، كما هو مبين في الشكل الخاص بعناصر التقديم المادي .

5. احترام المسافات :

على المحرر الاداري احترام المسافات بين عناصر التقديم المادي للوثيقة وكذا ، نص الوثيقة (المسافة عند البدء في الكتابة ، بين الاسطر، عند الانتهاء،،،الخ)

ثانيا: عناصر التقديم المادي للوثيقة الادارية : تحتوي المحررات الإدارية من حيث تقديمها المادي (أي شكلها) على عدد من العناصر المشتركة وهي :

1. **الدمغة :** وتتفرع إلى فرعين هما:
 - **الفرع الاول: شعار الدولة :** مثال على ذلك " : الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية "
 - وتكتب في سطر واحد في أعلى الوثيقة مع تساوي المسافة الجانبية للورقة.
 - **الطابع والعنوان :** ويقصد به مجموعة البيانات التي توضح اسم الإدارة أو الهيئة التي تصدر منها الوثيقة المعنية، ويظهر ذلك في الزاوية العليا للجهة اليمنى من كل وثيقة إدارية و يتكون غالبا من النقاط التالية : اسم الوزارة أو الولاية (حسب الهيكلية)، اسم المديرية أو القسم أو الدائرة أو المصلحة (حسب الهيكلية)، اسم المكتب الذي صدرت منه المراسلة والمكلف بالقضية التي تعالجها هذه المراسلة.
 2. **رقم التسجيل:** هو الرقم التعريفي للوثيقة يتكون من العناصر التالية : الرقم التسلسلي في الصادر + رمز المصلحة + السنة التي صدرت فيها الوثيقة.
 مثال على ذلك: 115 / م ن ث م ج م / 2022 . (الوثيقة صادرة عن مكتب النشاطات الثقافية بالمركز الجامعي ميلة)
 3. **المكان و التاريخ :** وهما عنصران هامين في المراسلات الإدارية و يدونان عادة في أعلى الوثيقة من الجهة اليسرى، و يتكون التاريخ من اليوم والشهر والسنة، و يكون مسبوقا بمكان مصدر الرسالة الادارية . مثال على ذلك : ميلة في 20 مارس 2022.
 يستحسن كتابة المكان والتاريخ في أسفل الوثيقة إذا كانت الوثيقة الادارية في شكل جداول إرسال أو قوائم أو كشوف أو محاضر أو تقارير.
 4. **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 . مثال على ذلك: مدير المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة الى السيد/
- اما اذا كان شخصا طبيعيا يتحول إلى الجهة اليمنى من الوثيقة ، يدون فيه اسم و لقب وعنوان المرسل و وظيفته.

5. **المرسل إليه** : هو مجموع البيانات التي تسمح بمعرفة الطرف الذي وجهت إليه الرسالة الإدارية و يكون في الجهة اليسرى من الوثيقة تحت بيان المرسل، يذكر فيه صفة المرسل إذا كان شخصا معنويا . مثال على ذلك : إلى السيد مدير النقل لولاية ميلة .

اما إذا كان شخصا طبيعيا يكتب اسم و لقب وعنوان المرسل إليه، يضاف إليه السلم الإداري إذا كان المرسل إليه شخصا موظفا تابعا لسلطة

ملاحظة : يتوسط بيان المرسل و المرسل إليه كلمة إلى .

6. **السلم الإداري** : غالبا ما ترسل المراسلة الإدارية عن طريق السلم الإداري بصفة تصاعدية أو تنازلية، باستخدام العبارة **عن طريق** باختصار : ع / ط او تحت إشراف ت / إ ، بحيث أن كل مراسلة يجب أن يحترم فيها السلم الإداري بحسب ما تقتضيه هيكلية الإدارة المعنية، وكذا الشأن بالنسبة للمراسلات المتبادلة بين المصالح أو بين الهيئات العليا والموظفين .

7. **الموضوع** : هو عبارة تنصدر جسم الرسالة و توضح باختصار الموضوع المراد عرضه أو طرحه على الهيئة المعنية، و يسمح لهذه الهيئة بالإدراك السريع لأهمية الموضوع و يسهل لها دراسته وترتيبه .

8. **المرجع** : يقصد به الإشارة التي توضع عادة تحت الموضوع، والتي تفيد الإشارة الى السند او المرجع الذي اعتمد عليه في كتابة الوثيقة او التذكير بوثائق سابقة يرجع إليها عند الضرورة من رسائل، أو مناشير أو مراسيم أو قرارات أو تقارير أو محاضر ... الخ

للمرجع أربعة عناصر أساسية، وهي :

- نوعية النص : (مراسلة، منشور، قرار .)
- بيان الرقم : الرقم التسلسلي في الصادر .
- بيان التاريخ : تاريخ استصداره بالضبط .
- موضوع النص : أي ما تضمنه النص .

مثال على ذلك : المرجع: المنشور رقم: 16/97 المؤرخ في 06 /01/ 2010

المتضمن للمقاييس المعتمدة في فتح مناصب الماستر .

9. نص المراسلة: و هو نص الرسالة التي يعبر فيها عن الغرض من تحريرها ، وينبغي أن تخضع لعناصر تصميم الرسالة الإدارية التي ذكرناها سابقا في الشروط المتعلقة بالمضمون وهي المقدمة ، العرض ، الخاتمة.

10. الإمضاء : هو ما يسجله الشخص كاسم له في تشكيلة خاصة به (الشكل الذي يوقع به كل شخص وهو فردي وخاص يترتب عن تقليده او تزويره عقوبات قانونية) ، وذلك ليؤكد صحة الوثيقة المكتوبة وصدقها وتحمل مسؤوليتها .

يعتبر 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 الصلاحية من طرف القانون و يجب أن يكون الإمضاء مسبقا بوظيفة المعني ومتبوعا باسمه ولقبه، وعموما فانه لا يوجد على مستوى الإدارة أو المؤسسة إلا شخص واحد مخول له حق الإمضاء، وهو رئيس الإدارة أو المؤسسة.

يمكن للمسؤولين 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 انه 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 صلاحياتهم .

• **الإمضاء بالنيابة :** تقتضي هذه العبارة من صاحب السلطة كالوزير، أو الوالي، أو رئيس

البلدية مثلا انه 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، أو في حالة شغور المناصب، حتى لا تتعطل مصالح المرفق العام.

5.2. ضوابط التحرير الاداري :

من جانب اخر وقبل شروع المحرر في كتابة مختلف الوثائق الادارية عليه ان يلم بجل الضوابط التي تتطلبها هذه الاخيرة ويمكن تلخيصها كما يلي :

الشكل رقم (6) : ضوابط التحرير الاداري

الضوابط الشكلية	الضوابط القانونية	الضوابط اللغوية
• احترام القوالب المطلوبة للوثيقة • رسمية الوثيقة	• حجية الوثيقة • ما يترتب عنها من آثار	• القدرات اللغوية للمحرر • حسن توظيف الكلمات والمصطلحات

المصدر : اعداد شخصي.

1.5.2. الضوابط الشكلية .

يقصد بها جميع المرتكزات الشكلية التي تتطلبها الوثيقة فمختلف الوثائق و النصوص الإدارية تصاغ في قوالب خاصة تضيف عليها الصفة الرسمية و تحدد هويتها الإدارية، فسواء تعلق الأمر بالمراسلات أو الوثائق أو النصوص فإنها جميعا تحرر في أشكال محددة لا يجوز للمحرر الاداري التصرف فيها او الاخلال بترتيبها .

المتطلبات او الركائز الخاصة بالشكل تقوم على :

- إضفاء الصبغة الرسمية على الوثيقة .
- ابراز مصدر الوثيقة.
- طباعة الوثيقة
- وجهة الوثيقة
- مرجعيتها، و واطارها القانوني .

بالتالي على المحرر الاداري ان يلم ويتقن توظيف القوالب التي يجب ان تكون عليها الوثائق الادارية على اعتبار ان هناك انواعا مختلفة من هذه الوثائق .

2.5.2. الضوابط اللغوية .

تتعلق اساسا بمهارات المحرر الاداري اللغوية وطريقة توظيفه لها ، فالمحرر الاداري يكتب بحيث يتوجب عليه احداث حالة الفهم لدى المتلقي ، هذا الاخير لا يحتاج الى اعادة الاستفسار لفهم محتوى الرسالة الادارية ، او يقع في حالة غموض او لبس او سوء فهم .

ليحقق المحرر الاداري المطلوب من الرسائل والوثائق الادارية عليه :

- حيابة القدرات اللغوية والتعبيرية الكافية للتحرير .
- حسن استخدام الكلمات بمواضعها الصحيحة .
- الاستخدام الصحيح للكلمات المتخصصة خاصة القانونية منها، التقنية ، الفنية .
- الابتعاد عن التكلف ، او التتميق في الالفاظ فالمطلوب هو اصال المعنى ببساطة .
- حسن استخدام علامات الوقف وتوظيفها بمكانها المناسب .

3.5.2. الضوابط القانونية :

على المحرر الإداري ان يكون ملما بالجواب القانونية التي تحيط بالوثيقة التي هو بصدد تحريرها فالعديد من الوثائق الإدارية لها من الآثار والالتزامات القانونية ما تجعل المحرر يقف عند حجية ومشروعية الوثيقة بالتالي يجب ان تتوافق مع النصوص القانونية لذا يتوجب عليه :

- الامتثال للأطر القانونية المنظمة لوظيفته وما يترتب عنها من مهام .
- مراعاة مضامين النصوص التنظيمية والتشريعية المعمول بها .
- عدم خروج او تعارض نص الوثيقة مع تلك النصوص والتشريعات .
- المام المحرر بالحد الأدنى من المعارف القانونية وتوسيعها قدر المستطاع .
- المام المحرر بكل الآثار القانونية المترتبة عن الوثائق المحررة .

6.2. مراحل تحرير الوثيقة الادارية :

تمر عملية التحرير الاداري بمراحل هامة يمكن تلخيصها وفق الشكل الموالي :

الشكل رقم (7) : مراحل التحرير الاداري



المصدر : اعداد شخصي.

المرحلة الاولى ، قبل الشروع في تحرير الوثيقة :

ينبغي على المحرر الإداري الاستعداد لهذه العملية الهامة، وذلك :

1. بجمع المعطيات والإلمام بالملابسات والمعلومات الصحيحة التي يحتاجها المحرر الاداري حول الموضوع . (معلومات ، احصائيات، قوانين ،،، الخ)
 2. تحضير وسائل التحرير و الكتابة (ادوات ، وثائق ، مناشير ،،، الخ) لتفادي تشوش الأفكار بعد الشروع في تحرير الوثيقة .
 3. وضع خطة للكتابة أي رسم تصور واضح لمعالجة الموضوع .
 4. ترتيب الأفكار حسب أهميتها وتسلسل الوقائع والأحداث.
 5. توزيع الافكار على عناصر الوثيقة
- يمكن تلخيص الخطوات السابقة من خلال ما يلي :

الشكل رقم (8): مرحلة تحضير الوثائق



الشكل رقم (09): اعداد مخطط عملية التحرير



الشكل رقم (10): استخدام المسودة في التحرير الاداري



المرحلة الثانية : أثناء عملية تحرير الوثيقة .

خلال هذه المرحلة يبدأ المحرر الاداري في كتابة الوثيقة وهنا وجب عليه :

1. الحرص على التعرض لكافة الأفكار التي تم تحديدها قبل الشروع في التحرير .
2. المحافظة على ترتيب الأفكار حسب أهميتها دون نسيان فكرة منها، تجنباً لإهدار الجهد والوقت أو تقديم معلومات منقوصة.
3. تجنب التحرير ساعة الانفعال أو الغضب حتى نتفادى التعبير بطريقة انفعالية وعاطفية بعيدة عن مبادئ الرسالة الإدارية، وتأجيل ذلك إلى حين صفاء الذهن والنفس ووضوح الرؤيا والأفكار إذا كانت غامضة .
4. استخدام المسودة و تجنب الشطب والمحو والحشو ، لأن ذلك يشوش افكار المحرر الإداري او قد يدفعه لنسيان اخرى وينصح باستخدام قلم الرصاص في عملية الكتابة .

المرحلة الثالثة ، بعد الانتهاء من التحرير:

وهي مرحلة مراجعة الوثيقة المحررة، يجب على المحرر الإداري:

1. قراءة ما حرره قراءة بجدية و تمعن كبيرين ، للتأكد من أن جميع افكار المراسلة موجود فيها ولم ينس أي عنصر من العناصر المكونة لها .
2. التأكد من عدم الخلط بين فقرات وأفكار الوثيقة الادارية المحررة .
3. التأكد من خلو المراسلة من الأخطاء النحوية والإملائية والتراكيب اللغوية المعقدة .
4. التأكد من صحة التقديم المادي للوثيقة المحررة و بشكل خاص ضرورة مراجعة التواريخ الارقام ، بيانات المرسل اليهم .
5. ترقيم الصفحات إذا كتبت المراسلة الإدارية في أكثر من ورقة، ويستحسن في هذه الحالة تبيان رقم الصفحة بالنسبة لعدد الصفحات الإجمالي، مثال: 1 / 5 إ إذا كان عدد الصفحات خمسة أو 3/1 إذا كان عدد الصفحات ثلاثة
6. المراجعة الكلية للوثيقة المحررة قبل توجيهها للحتم والتوقيع .

6.2. صيغ التعبير الإداري .

تكتسي خصائص الأسلوب الإداري أهمية كبيرة في تحديدها الألفاظ والتقارير والمعاني والمصطلحات الإدارية الواجبة في كتابة المراسلات الإدارية.

ويمكن ترتيب هذه الصيغ حسب طبيعة الموضوع وذلك من خلال تقسيم النص إلى ثلاثة أقسام على النحو التالي:

1. صيغ التعبير الإداري المستعملة في المقدمة.

2. صيغ التعبير الإداري المستعملة في العرض.

3. صيغ التعبير الإداري المستعملة في الخاتمة .

6.2.1. صيغ التحرير الإداري المستعملة في المقدمة:

هي مجموعة من العبارات والمفردات التي تستعمل في مقدمة المراسلات الإدارية وتنقسم هذه الصيغ إلى ما يلي:

▪ صيغ التقديم مع وجود مرجع:

تستعمل هذه الصيغ في مقدمة المراسلات الإدارية وتذكر بالمرجع المستند إليه كالرسالة السابقة أو البرقية أو النصوص التنظيمية والمرسوم والقرار أو التعليم.... الخ ، ويكون متبوعا بعبارة الاحترام وفي هذا الشأن توجد عدة صيغ نذكر منها على سبيل المثال:

- ردا على رسائلكم
- إجابة على استفساركم
- تذكيرا ب:.....
- نظرا ل:
- صيغ تقديم بدون مرجع:

يكون موضوعها من دون سند معتمد بحيث تحرر مباشرة بعبارة الاحترام، وتتفرع صيغها حسب الموضوع ونذكر منها على سبيل المثال ما يلي:

- يشرفني أن أحيطكم علما:
- يسعدني أن أقدم لسيادتكم
- اتشرف بإبلاغكم ب:
- يؤسفني أن أطلعكم على:

2.6.2. صيغ التحرير الإداري المستعملة في العرض .

هي مجموعة من العبارات والمفردات التي تستعمل في عرض المراسلات الإدارية وتنقسم هذه الصيغ إلى ما يلي:

- صيغ يستعملها الموظف المروّوس عند الرد عن بعض التساؤلات و الآراء منها :

- في هذا الشأن،
- حسب فهمي،
- من وجهة نظري،
- فيما يخصني،
- من ناحيتي،
- بصفة عامة،
- بالفعل،
- ردا على

- صيغ يستعملها الموظف عند ممارسة السلطة : مثل :

- نظرا،

- يتعين في هذا الصدد،
- بالنظر إلى،
- أضيف،
- وجب ذلك،
- يتعين علينا،
- جدير بالذكر.
- لذا ينبغي ،
- وعليه فإنه تقرر،
- لهذا الغرض يتعين .
- قررت.. او سوف اتخذ الإجراءات اللازمة...الخ.
- **صيغ تقديم الحجج والمبررات :** منها مثلا،
 - حسب ما تضمنه القانون رقم.....المؤرخ في.....المتعلق ب
 - تطبيقا للنصوص القانونية المتعلقة بالقانون الأساسي العام
 - نظرا للتعليمات الخاصة.....الصادرة عن الوالي بتاريخ
 - و ذلك بالرجوع إلى
 - تطبيقا لما جاء في اجتماع مجلس الإدارة المنعقد بتاريخ.....
- **صيغ تحمل معاني المجاملة:** مثال ذلك:
 - ليس من مقدوري أن
 - حتى تسمح الظروف ب
 - لا أستطيع إلا
- **صيغ الترتيب:**

تستعمل هذه الصيغ عند ترتيب الأفكار والمعلومات المدونة في المراسلة، وقد يأخذ هذا الترتيب أرقاما معينة أو حروف أبجدية أو عبارات تشير إلى ترتيب الفكرة، ونذكر من هذه الصيغ ما يلي:

 -أولا

-ثانيا
 -ثالثاالخ
 - 1، 2، 3الخ
- وتكون هذه الصيغ مرتبة عموديا، ومن العبارات التي تشير إلى الترتيب، مثال ذلك:
- من جهةومن جهة أخرى.
 - وبالتالي
 - بصفة عامةبصفة خاصة

3.6.2. صيغ التعبير الإداري المستعملة في الخاتمة.

تظهر هذه الصيغ في الرسائل ذات الطابع الرسمي والشخصي وهذه بعض الصيغ.

- وأخيراأو في الأخير
- وختاماً أو في الختام
- ومجمل القولأو خلاصة القول

الصيغ المستعملة في الخاتمة ، في الرسائل ذات الطابع الشخصي فقط:

- ✓ وأخيرا تقبل مني سيادة المدير فائق الاحترام والتقدير.
- ✓ وأخيرا تفضلوا سيدي المدير أسمى عبارات الاحترام.
- ✓ تقبلوا سيادة المدير أطيب التحيات وأخلصها.... الخ.

مثال :

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية ميلة
مديرية الإدارة المحلية
مصلحة المستخدمين

الرقم: 73/2014

ميلة في: 13 جانفي 2014

والي ولاية ميلة
إلى السادة/ الأمين العام للولاية
مدير التنظيم والشؤون العامة
مندوب الأمن الولائي
رؤساء مصالح مديرية الإدارة المحلية

الموضوع: ف/ي إثبات الحضور

يشرفني أن أعلمكم بأن إثبات الحضور بواسطة الآلة (pointeuse) قد أصبح غير ممكن حاليا، وهذا للعبء الذي أصاب هذه الأخيرة مما تعذر على أغلب الموظفين إثبات حضورهم اليومي بواسطتها.

وعليه أطلب منكم إثبات الحضور اليومي بواسطة الاستمارة العادية في انتظار استبدالها، مع ضرورة إحضارها يوميا إلى أمانة مصلحة المستخدمين.

الوالي
(الختم والتوقيع)

نسخة للاعلام المرفقة
السيد / والي الولاية "المليون"

صيغة تعبير مستخدمة في الغرض تحمل معنى السلطة

مثال 2

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية ميلة
مديرية الإدارة المحلية

ميلة في: 12 أكتوبر 2010

مذكرة إدارية

الموضوع: مواظبة وانضباط الموظفين

المرجع: المرسوم التنفيذي رقم 54/93 المؤرخ في 16/02/1993 المحدد لبعض الواجبات الخاصة المطبقة على الموظفين والأعوان العموميين وعلى عمال المؤسسات العمومية.

في إطار تطبيق المرسوم التنفيذي المشار إليه في المرجع أعلاه، أدعو جميع الموظفين لامتثال الصارم للترتيبات التالية:

أولا:

احترام مواظبت العمل: على كل موظف، مهما كانت رتبته ووظيفته، أن يحترم المواظبت الرسمية للعمل، وأن يوقع في البطاقة اليومية عند الدخول والخروج.

هذا، وستطبق الإجراءات المتصوص عليها في المرسوم التنفيذي المذكور في المرجع أعلاه على من لا يلتزم بمواظبت العمل الرسمية.

وينبغي على كل من تأخر أو تغيب، أن يقدم تبريرا كتابيا لمسؤول المصلحة التي يعمل بها.

ثانيا:

رماية الدخول والخروج أثناء أوقات العمل: لا يسمح لأي موظف مغادرة مكان عمله إلا بإذن كتابي من مسؤول المصلحة التي يعمل بها.

(الختم والتوقيع)

مثال 3

مثال حول صيغة المستخدمة في الخاتمة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية عميلة
عميلة (ال) المحلية
مصلحة الموظفين
الرقم: 21/م.إ.م. 2012

عميلة في: 08 جانفي 2012
والي ولاية عميلة

إلى السيد/ الأمين العام للولاية
بالمين القويان

مدير التنظيم والتطورات العامة
مدير المواصلات المحلية والتسليمية الوطنية
المفتش العام للولاية
مفتوب الأمن للولاية
رئيساء مصالح م.إ.م.

الموضوع: ف/ي إثبات الحضور اليومي للموظفين.

لقد كنت انتباهي أن بعض الموظفين امتنعوا عن وضع بصماتهم في آلة مراقبة دوام العمل، والبعض الآخر يختلق حجج مختلفة للتهرب من ذلك، مما تسبب في خلق فوضى واحتجاجات في أوساط الموظفين. بالإضافة إلى ترك أماكن العمل بعد أخذ البصمة والعودة في آخر الدوام.

وعليه، يشرفني أن أطلب منكم إعلام جميع الموظفين على اختلاف رتبهم ومناصبهم بالتعليمات التالية:

- 1- على المسؤولين المباشرين التعامل بحزم وصرامة مع غياب أو خروج مرؤوسيههم أثناء الدوام بدون ترخيص.
- 2- ضرورة الاتصال بالمهندس المكلف بشيهر الآلة أو مصلحة المستخدمين لأخذ البصمة أو إعادة أخذها في حالة وجود أي إشكال.
- 3- لا يعفى من هذا الإجراء إلا كل موظف يمتلك ترخيصا من طرف مسؤوله المباشرين بوضع أسباب ذلك.

في الأخير أؤكد على ضرورة السهر على احترام هذه التعليمات وأن كل موظف يتحمل مسؤولية التقصير في ذلك.

الوالي
(التوقيع والختم)

7.2. أنواع المحررات الادارية

اولا : المراسلة الادارية :

1. تعريف المراسلة الادارية :

المراسلة الادارية هي وسيلة اتصال و تبادل للمعلومات كتابيا بين المصالح الإدارية أو مع الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين (لمؤسسات، الجمعيات،...)، و تهدف الرسالة الإدارية إلى إيصال أفكار أو معلومات لا يمكن أو لا ينبغي إيصالها شفويا.

المراسلة الإدارية هي وثيقة إدارية رسمية محررة باسم المرفق العام أو المؤسسة إذا كانت إدارية محضة، وباسم الموقع إذا كانت شخصية حول موضوع محدد يخص المؤسسات او الافراد .

2. انواع المراسلات الادارية :

يمكننا التمييز بين نوعين من المراسلات الإدارية:

▪ **المراسلات الإدارية ذات الطابع الرسمي :** تسمى المراسلة الادارية ذات طابع رسمي، إذا كانت متبادلة بين مصلحتين عموميتين من إدارة مركزية إلى إدارة مركزية أخرى مثلا : من وزير التعليم العالي إلى معالي وزير المالية أو من إدارة مركزية إلى إدارة لا مركزية ، مثلا : من وزير التعليم العالي إلى السيد مدير المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة .

▪ **المراسلات الإدارية ذات الطابع الشخصي :** تسمى المراسلة الادارية ذات طابع شخصي، إذا كانت متبادلة بين الادارة والاشخاص سواء من الادارة الى الشخص او من الشخص الى الادارة

يكمن الاختلاف بين النوعين السابقين في الصيغ المستخدمة في كل نوع، فالمحرر الإداري يستعمل عددا من الصيغ و التعابير في المراسلة بين المصالح غير تلك التي يستعملها في الرسالة ذات الطابع الشخصي نظرا لاختلاف طبيعة العلاقة التي تربط بين المصلحة المرسله و الجهة المرسل إليها، تندرج تحت النوعين السابقين الاشكال التالية من المراسلات الإدارية نورد أهمها فيما يلي :

- **رسالة الإحالة :** يستعمل هذا النوع من الرسائل لتبليغ وثيقة أو ملف إلى الغير - .
- **رسالة التذكير :** تهدف رسالة التذكير إلى دعوة المرسل إليه إلى القيام بعمل طلب منه سلفا أو الرد على رسالة لم يرد عليها في الأجل المحدد أو المعقول .
- **رسالة الإخطار :** توجه إلى شخص بغرض إلزامه بإنجاز عمل أو الامتثال لأمر، كما هو الشأن في إخطار المتغيب عن منصب عمله لإلزامه بالعودة في أجل محدد، أو إخطار ممتنع عن دفع مستحقات معينة او غيرها.

2. عناصر التقديم المادي للمراسلة الإدارية ذات الطابع الرسمي :

تحتوي المراسلة الإدارية من حيث تقديمها المادي (أي شكلها) على عدد من العناصر المشتركة التي سبق واشرنا اليها وهي:

1. الدمغة: وتتفرع إلى فرعين هما:

- شعار الدولة: مثال على ذلك: الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية تكتب في سطر واحد في أعلى الوثيقة مع تساوي المسافة الجانبية العليا.
- الطابع والعنوان: ويقصد به جميع البيانات التي توضح أسهم الإدارة أو الهيئة التي تصدر منها الوثيقة المالية ويظهر ذلك في الزوايا العليا للجهة اليمنى من كل وثيقة إدارية ويتكون غالبا من النقاط التالية :
 - اسم الوزارة أو الولاية (حسب الهيكلية).
 - اسم المديرية أو القسم أو الدائرة أو المصلحة (حسب الهيكلية).
 - المكتب الذي صدرت منه الرسالة أو المكلف بالقضية التي تعالجها هذه المراسلة.
- 2. رقم التسجيل: ويراعي فيه العناصر التالية:
 - الرقم التسلسلي في المصدر
 - رمز المصلحة
 - السنة التي صدرت فيها المراسلة
- 3. المكان والتاريخ: وهما عنصران مهمان في المراسلة الإدارية ويدونان في أعلى الوثيقة من الجهة اليسرى ويتكون التاريخ من اليوم والشهر والسنة ، ويكون مسبقا بمكان المراسلة، في بعض الحالات يستحسن كتابة المكان والتاريخ في أسفل الوثيقة
- 4. بيان المرسل: هو مجموعة البيانات التي تسمح بالتعريف بالمصلحة أو الشخص صاحب الرسالة ويكون في الجهة اليسرى من الوثيقة تحت المكان والتاريخ يذكر فيه صفة المرسل.
- 5. بيان المرسل إليه: هو مجموع البيانات التي تسمح بمعرفة الذي وجهت إليه المراسلة الإدارية، ويكون في الجهة اليسرى من الوثيقة تحت بيان المرسل، يذكر فيه صفة المرسل إليه .
- 6. السلم الاداري : في حال كتبت عن طريق او تحت اشراف هيئة معينة .
- 7. الموضوع : يحمل عنوان المراسلة الادارية، عبارة تتصدر جسم الرسالة وتوضح باختصار الموضوع المراد عرضه أو طرحه على الهيئة المعنية ويسمح لهذه الهيئة بادراك أهمية الموضوع ويسهل لها دراسته وترتيبه.

8. **المرجع:** يعني الإشارة إلى السند الذي اعتمد في كتابة المراسلة من رسائل أو مراسيم أو قرارات أو تقارير أو محاضر ... إلخ ، للمرجع أربع عناصر أساسية يجب ان تبرز فيه وهي

نوعية النص: رسالة، منشور أو قرار إلخ ، بيان الرقم: الرقم التسلسلي للمصدر، بيان التاريخ: تاريخ إصدارها بالضبط، موضوع النص: أي ما تضمنه النص

. . .

مثلا / المرجع : المراسلة الوزارية رقم 105 المؤرخة في 10 افريل 2020، المتضمنة الاجراءات الجديدة المتعلقة بفيروس كورونا كوفيد19.

9. **نص المراسلة:** فهو نص الرسالة وينبغي أن يخضع لعناصر التصميم التي ذكرناها مسبقا في الشروط المتعلقة بالمضمون هي:

▪ المقدمة

▪ العرض (الإيضاح)

▪ الخاتمة .

10. **التوقيع والختم :** هو ما يسجله شخص كاسم له في تشكيلة خاصة وذلك ليؤكد صحة الوثيقة المكتوبة وصدقها وتمثل مسؤوليته، ويعتبر الإمضاء أحد العناصر الأساسية للوثائق والعقود والمراسلات الإدارية.

11. **المرفقات ان وجدت :** تخضع لما شرحناه سابقا حول مكان تدوينها ان كان تحت الموضوع او المرجع او اخر الصفحة .

3. **عناصر التقديم المادي للمراسلة الإدارية ذات الطابع الشخصي :**

إن الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي والمحرة من قبل الإدارة، لا تختلف كثيرا من ناحية تقديمها المادي عن الرسائل الإدارية ذات الطابع الرسمي إلا ببعض العبارات المستخدمة كعبارة النداء وعبارة المجاملة.

• **عبارة النداء :** حيث تبتدى الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي دائما بمناداة المرسل إليه ن وذلك باستعمال كلمات: سيدي.....أو سيادة.....أو السيد: تكون هذه الكلمة متبوعة

بصفة المرسل إليه، فتكتب على النحو التالي: سيدي المدير أو سيادة المدير،

.....

إذا كانت المراسلة الإدارية موجهة إلى شخص ما، يمكن إضافة كلمة المحترم، فنقول سيدي المحترم أو سيدي الفاضل.

• عبارة المجاملة: إن الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي تنتهي دائما بعبارة تحية نهائية متمثلة في عبارة المجاملة، وتختلف عبارة المجاملة بحسب شخصية المرسل إليه، إلا أن العبارة التي تستعملها الإدارة عادة مع الأشخاص سواء كانوا أفراد أو جماعات خاصة تكون كالتالي:

- تفضلوا سيدي بقول تحياتنا الخالصة
- أو تفضلوا سيدي بقول فائق الاحترام والتقدير .

1.4. إذا كانت المراسلة من الإدارة إلى الشخص:

فيراعي فيها العناصر التالية: الدمغة، رقم التسجيل، المكان والتاريخ، بيان المرسل، بيان المرسل إليه، السلم الإداري (إذا كان الشخص موظف)، الموضوع، المرجع، عبارة النداء، نص الرسالة، مع إضافة عبارة المجاملة في نهاية الرسالة، الإمضاء.

2.4. إذا كانت المراسلة الإدارية من شخص طبيعي إلى الإدارة:

فيراعي فيها ما يلي:

- الاسم واللقب للمرسل يحزر في أعلى الجهة اليمنى.
- وظيفته وعنوانه الإداري (إذا كان الشخص موظفا).
- وعنوانه الشخصي (إذا كان غير موظفا).
- المكان والتاريخ.
- بيان المرسل إليه (صفته وعنوانه الإداري).
- السلم الإداري (إذا كان الشخص المرسل موظفا).
- الموضوع.
- المرجع (إن وجد).

- عبارة نداء.
- نص الرسالة مع عبارة المجاملة في الأخير.
- الإمضاء.

نماذج مراسلة ذات الطابع الرسمي : ¹

نموذج رقم 02 : طلب تعديل الخريطة الإدارية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية

متوسطة

الرقم:...../...../.....

مدير المتوسطة

إلى

السيد(ة) / مدير(ة) التربية

لولاية

الموضوع : طلب تعديل الخريطة الإدارية للمؤسسة

المرجع : الخريطة الإدارية رقم :..... المؤرخة في :

بناء على الخريطة المشار إليها في المرجع أعلاه، يشرفني أن ألتمس من سيادتكم تعديل الخريطة الإدارية للسنة الدراسية/..... وذلك بفتح منصب مالي إضافي في سلك مساعدي التربية لتأطير التلاميذ المستفيدين من النظام نصف الداخلي الذي شرعت المؤسسة في العمل به، ابتداء من الدخول المدرسي الجاري . ولقد تضمنت الخريطة السالف ذكرها ثلاثة مناصب مالية فقط بالنسبة لهذه الفئة، وهذا العدد أصبح غير كاف لتأطير التلاميذ.

مدير المتوسطة

اللقب و الاسم

الإمضاء وختم المؤسسة

¹ _ رزاق العربي و ميمش علي ، التحرير الإداري: سند تكويني، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، وزارة التربية الوطنية، الجزائر، 2010 ، ص 43.

• نماذج عم المراسلات ذات الطابع الشخصي

• من شخص إلى إدارة:

نموذج رقم 02: طلب تمديد فترة الخدمة إلى ما بعد سن التقاعد

اللقب والاسم:
 العنوان الشخصي:
 السيد مدير التربية لولاية :

الموضوع : طلب تمديد فترة الخدمة إلى ما بعد سن التقاعد.

السيد المدير،

يشرفني أن ألتبس من سيادتكم الموافقة على تمديد فترة الخدمة إلى ما بعد سن التقاعد، لمدة سنة كأستاذة التعليم الثانوي في مادة : وذلك قصد الاستفادة من الدرجة الثانية عشرة (12) التي لم يتبق لي، سوى ستة أشهر، للحصول عليها، طبقا لترتيبات الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 والمتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية .

في انتظار موافقتكم ، تقبلوا سيدي مدير التربية بقبول فائق الاحترام .

إمضاء المعني(ة) بالأمر

نموذج رقم 01 : طلب توظيف

اللقب والاسم:
 العنوان الشخصي:
 السيد مدير التربية لولاية :

الموضوع : طلب توظيف السيد المدير،

يشرفني أن أقدم إلى سيادتكم بهذا الطلب، راجيا منكم الموافقة على توظيفي في إحدى المصالح التابعة لكم بصفة عون للوقاية والأمن ، وإليك بعض المعلومات الشخصية :

- الاسم واللقب:.....
 -تاريخ ومكان الازدياد:..... ب:
 - الحالة العائلية : متزوج وأب لطفلين.
 - المستوى الدراسي: السنة الثالثة ثانوي شعبة علوم تجريبية
 - الخبرة المهنية ثلاث سنوات، بمؤسسة السيارات الصناعية بالروية.
 - كما أعلمكم بأن أدبت واجب الخدمة الوطنية ، و معفى من أي التزام.
 وفي انتظار موافقتكم، تفضلوا سيادة المدير بقبول فائق الاحترام والتقدير.

إمضاء المعني

• من إدارة إلى شخص:

نموذج رقم 04 : (إشعار بإخلاء سكن إلزامي)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية :
 مصلحة المالية و الوسائل
 الرقم :/...../.....

إلى السيد /
 مستشار رئيسي للتربية
 بـثانوية
 ع/ ط السيد مدير الثانوية

الموضوع : إشعار بإخلاء سكن إلزامي.

سيدتي،

على أثر تحويلكم في إطار الحركة النقلة للموظفين إلى ثانوية..... والتي تم تصنيفكم فيها ابتداء من السنة الدراسية : /..... ، يشرفني أن أطلب منكم إخلاء السكن الإلزامي الذي تشغلونه حاليا بـثانوية:.....(المؤسسة الأصلية)، وتسليم المفاتيح لمصالحنا وذلك خلال شهر ابتداء من تاريخ استلامكم لهذا الإشعار. وفي حالة عدم امتثالكم، ستتحذركم الإجراءات القانونية السارية المفعول، بما في ذلك المتابعة القضائية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.

نسخة موجهة إلى :
 مدير التربية
 الاسم واللقب
 الإمضاء والختم

نموذج رقم 01 : (مخصوص طلب توظيف)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية :
 مصلحة الموظفين
 رقم :/...../.....

السيدة(ة)/الاسم واللقب :
 العنوان الشخصي:

الموضوع : ف/ي طلب توظيفكم

المرجع : رسالتكم المؤرخة في :
 سيدي،

ردا على رسالتكم المشار إليها في المرجع أعلاه، والتي تطالبون فيها توظيفكم في سلك المتصرفين الإداريين، يوسفني أن أعلمكم بعدم قبول طلبكم لشغل الوظيفة المذكورة عملا بالشروط القانونية المنصوص عليها في المرسوم رقم : المؤرخ في :

وذلك لعدم حيازتكم على الشهادة الجامعية المطلوبة .
 وتقبلوا مني السيد المحترم فائق التقدير .

عن / مدير التربية و بتفويض منه
 رئيس مصلحة الموظفين
 الاسم واللقب
 الإمضاء والختم

الإسم =

الف -

الترتبة = مدافعة للمطالب
العنوان = الرقابة المالية لدى الله تعالى
حقيقه

المراقبة المالية لدى بلدية قرايم فوقية
رقم: 09 جانفي 2022

21

البريد السوارى

10 - 20

Feb 15 - 11:00 AM

$$1 - \rho = -\frac{1}{2} \cdot \frac{1}{2} = -\frac{1}{4}$$

1050

11. 15. 2011

10

10/10/10

$\frac{1}{2} \times 1 = \frac{1}{2}$

118

11/10/20

9

الضوابط فوقية



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة المالية
MINISTRE DES FINANCES

DIRECTION GENERALE DU TRESOR
ET DE LA GESTION COMPTABLE DES OPERATIONS
FINANCIERES DE L'ETAT
DIRECTION REGIONALE DU TRESOR A CONSTANTINE

المديرية العامة للخزينة
والتسيير المحاسبي للعمليات المالية للدولة
المديرية الجهوية للخزينة قسنطينة

رقم 24/م/ع م/م ج خ ق 2022

السيدة
مفتش رئيسي
تحت إشراف السيد
أمين خزينة بلدية قرارم قوقة ولاية ميله.

الموضوع: طلب الترخيص بالغياب لإجتياز إمتحان السداسي الأول
لمستوى أولى ماستر السنة الدراسية 2022/2021
المرجع: إرسالك رقم 41 المؤرخ في 2022/02/01

بناء على طلبكم المذكور أعلاه والمتضمن طلب الترخيص بالغياب لإجتياز إمتحان
السداسي الأول لمستوى أولى ماستر السنة الدراسية 2022/2021 بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف بولاية ميله
والمحصور بين الفترة الممتدة بتاريخ 2022/02/01 إلى 2022/02/06 يشرفني أن أوافيكم بموافقتي وهذا وفقا للمادة 208 من
قانون الوظيفة العمومية 03-06 المؤرخ في 2006/07/15 الخاص بالمشاركة في الإمتحانات أو المسابقات بالتزحيص بالغياب
لفترة تساوي الفترة التي تستغرقها .

المدير الفرعي للموظفين و التكوين
أ. ب. ب. ب.
14.FEV.2022
حرر بقسنطينة في

2022/68

خزينة القرارات رقم
24/م/ع م/م ج خ ق 2022

ثانيا وثائق التبليغ

1. جدول الإرسال :

جدول الإرسال و يسمى أيضا حافظة الإرسال هو عبارة عن وثيقة إدارية تستخدم في نقل أو تحويل الوثائق و المستندات بين المصالح الإدارية داخل نفس الوحدة أو بين وحدات إدارية مستقلة، و يهدف أساسا إلى الاحتفاظ بسند قانوني يثبت انتقال و تسليم تلك الوثائق و المستندات إلى المرسل إليه، بحيث يتم التأشير بالاستلام على النسخة الإضافية للجدول من طرف هذا الأخير، قبل أن يسترجعها المرسل .

2. عناصر جدول الإرسال :

يتضمن جدول الإرسال العناصر الأساسية المتعلقة ببيان المرسل و المرسل إليه كما هو الشأن بالنسبة للرسالة الإدارية : الرأسية، الطابع، الرقم التسلسلي، المكان و التاريخ، صفة المرسل، صفة المرسل إليه.

يكتب عقب ذلك بالبنط العريض عبارة "جدول إرسال" لبيان طبيعة الوثيقة، ثم يرسم جدول يتضمن ثلاثة أعمدة :

• **العمود الأول :** بيان الوثائق المرسلة و التعريف بها بإيجاز، مسبوقة بصيغة مجاملة " يشرفني أن أوافيكم بالوثائق التالية. - او " يشرفني أن أبعث لكم طيه، طي هذا الإرسال الوثائق المبينة أدناه :

• **العمود الثاني:** بيان عدد الوثائق المرسلة.

• **العمود الثالث:** الملاحظات أو التوجيهات، و قد جرت العادة على كتابتها بصيغ عامة و موجزة، مثل: للإعلام ... قصد الإطلاع ... من أجل التنفيذ ... لكل غاية مفيدة ... من أجل اتخاذ القرار ... من أجل التأشير ... و يسجل العدد الكلي للوثائق المرفقة أسفل الجدول بمحاذاة عبارة: المجموع، و يستحسن من باب الاحتياط عدم ترك أي فراغ أو بياض داخل الجدول يسمح بإضافة بيانات أخرى، و كذلك ينبغي تجنب أي شطب أو كتابة مثقلة، و كل ما من شأنه أن يخل بخاصية الإثبات القانوني لهذه الوثيقة.

يتبع هذا الجدول بتسجيل المعلومات المتعلقة بمصدر الإرسال : الصفة الوظيفية للموقع؛ الاسم الشخصي و التوقيع؛ ختم المصلحة .

في حالة تعدد المرسل إليهم يسجل هؤلاء في نهاية الورقة على اليمين تحت عنوان: نسخة أو نسخ موجهة إلى... كما هو الشأن في المراسلة الإدارية.

يفترض أن يسلم جدول الإرسال و الوثائق المرفقة يدا بيد إلى المرسل إليه إلا إذا تعذر ذلك لبعد المسافة بين المتراسلين أو حدوث طارئ يتطلب الإرسال عبر البريد، في هذه الحالة يتوجب على المرسل الحرص على استرجاع النسخة الإضافية لجدول الإرسال مؤشرا عليها بالاستلام .

تحفظ النسخ الإضافية لجدول الإرسال في حافظات خاصة و وفق الترتيب التسلسلي المدون في سجلات البريد الصادر، و ذلك بغية استعمالها كوسائل إثبات عند الاقتضاء.

2. شكل جدول الارسال .

مثال 1:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية :

مصلحة الموظفين

رقم : / ... /

مدير التربية

إلى

السيد مدير ثانوية :

جدول إرسال

ملاحظات	العدد	نوع الوثائق
تسلم نسخة للمعنيين بالأمر وتحفظ النسخة الثانية في ملفاتهم	02	تجدون طي هذا الإرسال
	02	قرارات الترقية الخاصة بالأساتذة الآتية أسماؤهم :
	02	1- السيد
	02	2- السيد
	06	3- السيد المجموع

..... في

مدير التربية

الاسم واللقب

الإمضاء والختم

مثال 2 :

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية :

ثانوية :

الرقم : / ... / مدير(ة) الثانوية

إلى

السيد(ة) مدير ثانوية :

جدول إرسال

نوع الوثائق	عددتها	ملاحظات
تجدون رفقته: -الملف الإداري للسيد /..... مساعد المصالح الاقتصادية	01	ردا على إرسالكم رقم :..... المؤرخ في (لكل غاية مفيدة)

إشعار بالاستلام ويذكر فيه : حررب..... في

— (رقم التسجيل والتاريخ والتوقيع والختم)

وإرجاع نسخة من هذا الجدول إلى المرسل

المدير

الاسم واللقب

الإمضاء والختم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية

مدينة الترمجة لولاية غارداية

متوسطة الشهيد لصقح محمد

الهاتف : 029-87-17-67

الرقم : 2013/1.17.1/0259

من السيد: مدير متوسطة الشهيد لصقح محمد -الضاية-
إلى السيد: مدير الترمجة لولاية غارداية
مصلحة الموظفين و التفش

جدول إعمال

الملاحظة	العدد	نوع المراسلة
	01	• تجديد رخصة هذا الإعمال ما يلي : - مراسلة تتضمن إعمال منصب + إلزام بالعودة للسيد :

الضاية في : 2013/12/08

المدير



1

08 ديسمبر 2013

ثانيا : الاستدعاء .

هو رسالة إدارية 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: (ملتقيات، أيام دراسية وندوات تربوية ... الخ).

تقديمه المادي (شكله):

- الدمغة.
- رقم التسجيل.
- المكان والتاريخ.
- بيان المرسل والمرسل إليه،
- الموضوع. (استدعاء).
- نص الاستدعاء
- الختم والتوقيع

لقد جرت العادة عند توجيه استدعاءات للأشخاص أن يكون شكلها في قالب يتوافق وشكل الرسالة الإدارية بجميع عناصرها مع إضافة النقاط التالية في نص الاستدعاء:

- تاريخ وساعة ومكان انعقاد الاجتماع وموضوعه، أو جدول أعماله في حال كان الموضوع اجتماعا في كل الاحوال تعد الاماكن والتواريخ من الامور الجد هامة في نص الاستدعاء مهما كان موضوعه ويرسل الاستدعاء إلى المعني داخل غلاف مغلق أو في شكل مطوية.

نموذج رقم (1): استدعاء لإحدى مصالح المؤسسة:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية :

ثانوية : الجزائرية في :

الرقم :/.../..... مدير (ة) الثانوية

إلى

السيد (ة) :

الموضوع : استدعاء

يشرفني أن أطلب منكم الحضور إلى الثانوية مكتب المدير - الناظر -

المقتصد - المستشار الرئيسي للتربية.

يوم : على الساعة :

وذلك من أجل :

.....

.....

المدير

الاسم واللقب

الإمضاء والختم

نموذج رقم (2): استدعاء خاص بمجلس التوجيه و التسيير.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية :

ثانوية :

الجزائر في :

الرقم :/.../.....

مدير(ة) الثانوية

إلى

السيد(ة) :

عضو مجلس التوجيه والتسيير

الموضوع : استدعاء

المرجع : القرار رقم 151 المؤرخ في 1991/02/26 المتضمن تنظيم مجالس

التوجيه والتسيير وعملها في مؤسسات التعليم الثانوي.

بناء على ما جاء في المرجع المشار إليه أعلاه، وبصفتكم عضوا في مجلس

التوجيه والتسيير بالثانوية، يشرفني أن أدعوكم لحضور الاجتماع المزمع عقده يوم

:..... على الساعة : بمقر الثانوية .

حضوركم ضروري و أكيد.

جدول الأعمال :

1- مدير(ة) الثانوية

2- الاسم واللقب

3- الإمضاء والختم

نموذج رقم (3): استدعاء لحضور جلسة عمل.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية

و تحسين مستواهم - الحراش - الجزائر

الرقم :/.../.....

الجزائر في :

مدير المعهد

إلى

السيدة (ة) :

.....

الموضوع : استدعاء

في إطار العملية التحضيرية لأعمال اللجنة التقنية الخاصة بورشة إعداد برامج

التكوين للمعهد .

يشرفني أن أدعوكم لحضور الاجتماع التحضيري لأعمال اللجنة المزمع عقده يوم

:.....على الساعة :بقاعة الاجتماعات للمعهد.

جدول الأعمال :

1- مدير المعهد

2- الاسم واللقب

3- الإمضاء والختم

République algérienne démocratique et populaire
Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche scientifique
Université Mohamed khider biskra
Institut des sciences et Technologies des Activités
physique et sportives
vice Institut chargé De la PGRS

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة
معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية
نابة مديرية المعهد السكيفة بما بعد التدرج
و البحث العلمي والعلاقات الخارجية

استدعاء

ليكن في علم جميع الطلبة المقبولين لاجتياز مسابقة الدكتوراه الطور الثالث تخصص الادارة والتسيير الرياضي وتخصص التدريب الرياضي النخبوي انهم مدعوون للحضور لاجراء المسابقة وذلك يوم : السبت 14 أكتوبر 2017 على الساعة 12:30 .
المكان : كلية الاداب بالجامعة المركزية - جامعة محمد خيضر بسكرة .
وذلك وفق التوقيت التالي :

المقياس	التوقيت	المكان
1- التخصص	13:00 سا - 14:30 سا	كلية الاداب
2- منجية البحث	15:00 سا - 16:30 سا	كلية الاداب

ملاحظة :

- على الطالب المترشح احضار بطاقة الهوية .
- الالتزام بالهدوء واحترام كل التعليمات الخاصة بالمسابقة .

بسكرة في: 2017/10/03

نائب مدير المعهد المكلف بالدراسات لما بعد التدرج
والبحث العلمي والعلاقات الخارجية

نائب المدير المكلف بالدراسات لما بعد التدرج
والبحث العلمي والعلاقات الخارجية
د / يزيسو سليمان

ثالثاً: الدعوة

تعرف الدعوة على انها " 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 في فعاليات النشاط او الحدث أو بهدف التشريف او التكريم .

يتضمن التقديم المادي من حيث شكلها - مجمل العناصر الأساسية للرسالة الإدارية وهي:
-الدمغة ، -رقم التسجيل ، - المرسل ، -المرسل إليه، -الموضوع" دعوة"، -نص
الدعوة - .المكان والتاريخ، الختم والتوقيع .

يمكن تسجيل الدعوة في البريد الصادر كما يمكن الاستغناء عن تسجيلها وفي هذه الحالة لا
نخصص لها رقما في البريد الصادر .

يتقدم شكلها كما يلي :

الشكل رقم () : التقديم المادي للدعوة .

The diagram illustrates the components of an administrative invitation form. It consists of several rectangular boxes arranged on a light yellow background with a subtle grid pattern. At the top center is a box labeled 'الدمغة' (Stamp). Below it, on the left, are three stacked boxes: 'المكان والتاريخ' (Place and Date), 'المرسل' (Sender), and 'المرسل إليه' (Recipient). To the right of the 'المرسل' box is a box labeled 'رقم التسجيل' (Registration Number). Below the 'المرسل إليه' box is a box labeled 'الموضوع "دعوة"' (Subject 'Invitation'). At the bottom center is a large box labeled 'مضمون الدعوة' (Content of the invitation). At the very bottom center is a box labeled 'الإمضاء و الختم' (Signature and Seal).

بعض النماذج عن الدعوة .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Centre Universitaire
Abdelhafid BOUSSOUF - Mila

Le cabinet de directeur de Centre Universitaire
Maison de l'entrepreneuriat
E-mail : maison.entrepreneuriat@centre-univ-mila.dz


www.centre-univ-mila.dz

المركز الجامعي

عبد الحفيظ بوالصوف ميلّة

ديوان مدير المركز الجامعي

دار المقاولاتية

ميلة في 2018/11/21 م.

إلى السيد/ مدير البنك الوطني

الجزائري - ميلة

مراسلة رقم: 36/د.م/2018

الموضوع: ق/ي دعو

السيد المدير،

تحية طيبة وبعد،

في إطار النشاطات السنوية لدار المقاولاتية للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة، تسرنا دعوتكم للمشاركة بتمثّلين عنكم في فعاليات الأيام الإعلامية حول هيئات الدعم والمرافقة، وذلك يومي 04/03 ديسمبر 2018 ، بهو الجناح البيداغوجي الثالث.

في الأخير تقبلوا منا اسمى عبارات التقدير والاحترام.

حضوركم يُشرفنا ويُهمنّا.

مدير دار المقاولاتية

مدير دار المقاولاتية

استاذ: خـمـسـيـنـ بـنـيـون

المركز الجامعي

عبد الحفيظ بوالصوف ميلّة

ص.ب.ب رقم 26.ميلة 43000 الجزائر

0021331450041

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الشباب و الرياضة

ولاية ميلّة
مديرية الشباب والرياضة
ديوان مؤسسات الشباب
رقم:...../م.م.د م ش 2018/

ميلّة في : 2018/01/30.
مدير ديوان مؤسسات الشباب
إلى السادة /
- مفتشي المقاطعات .
- مدراء مؤسسات الشباب.

الموضوع : دعوة لحضور اجتماع.

يشرفني دعوتكم لحضور اجتماع يوم الثلاثاء 06 فيفري 2018 على الساعة 10 صباحا
بدار الشباب لدرع محمد ميلّة لدراسة جدول الأعمال التالي :

- تقييم مدى تطبيق التعليمات الخاصة بالنشاطات القاعدية.
- خريطة توزيع النشاطات القاعدية.
- المهرجان الولائي للأنشطة العلمية.
- حضور انطلاق نشاطات قاعدية لمؤسسة نموذجية.
- منوعات.

ملاحظة : المدراء ملزمون بالحضور شخصيا .

تحياتنا الخالصة

* نسخة للسيد / مدير الشباب و الرياضة (كعرض حال).

مدير ديوان مؤسسات الشباب
الشيخ بولحبيب

بريد الجزائر مديرية وحدة البريد الولائية ميلّة



مدير وحدة البريد الولائية
إلى السيد /والي ولاية
ميلّة

دعوة

إحياءنا لاحتفالات عيد العمال المصادف للفتح ماي 2018 ، تنظم مديرية وحدة البريد الولائية ميلّة المسابقة التقليدية مشي ساعة البريد وهذا وفق البرنامج التالي :
- الساعة الثامنة و النصف صباحا انطلاق السباق من مقر القبضة الرئيسية ميلّة .
- الوصول يكون بمكتب بريد ميلّة الحرية.

وبهذه المناسبة يتشرف مدير وحدة البريد الولائية أن يدعوكم لمشاركة عمال البريد هذه الأجواء الإحتفالية ولكم منا جزيل الشكر لتلبية الدعوة .

رابعاً: البرقية الرسمية

هي من الوثائق الرسمية الإدارية تتعامل بها الإدارات والمؤسسات للإخبار أو لعرض موجز لقضية هامة ومستعجلة، وهي وسيلة من وسائل الاتصالات الحديثة التي كثر تداولها في عصرنا، نتيجة سرعة البث في القضايا المستعجلة بين الإدارة والأشخاص العاديين أو المعنويين والخواص للإفادة بمعلومات مستعجلة وذلك بأسلوب وجيز، و دقيق و واضح تستعمل البرقية الرسمية في حالة الاستعجال فقط، لإعطاء تعليمات أو الحصول على معلومات أو الأمر بتنفيذ مأمورية محددة. وقد توجه إلى رئيس إداري أو مرؤوس أو لزميل الخ.

تشتمل البرقية الرسمية على العناصر التالية:

-الدمغة - . رقم التسجيل -المكان والتاريخ -العنوان برقية رسمية -بيان المرسل والمرسل إليه ، ويكونان في الجهة اليمنى -الموضوع -المرجع عند الاقتضاء يكتب نص البرقية بأسلوب برقي كما ينبغي أن ينحصر في الكلمات الضرورية لفهم المضمون مع حذف عبارة النداء المجاملة وإضافة كلمة قف عند الانتهاء من كل جملة مفيدة في الأخير تختم بعبارة قف وانتهى.

-الإمضاء مع ذكر صفة المرسل واسمه ولقبه وختم الإدارة.

أما البرقية التي تصدرها مصالح البريد فتحمل المعلومات التالية :

-رقم الإرسال - ساعة و تاريخ الإرسال -عدد الكلمات -المصدر -ملاحظات المصلحة.

الشكل () طريقة التقديم المادي للبرقية .

نموذج عن برقية رسمية :

يمكن ان تكون على شكل النموذج الاتي :

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الوزير الأول الديرة العامة للتوظيف العمومية و الإصلاح الإداري	برقية إرسال الرقم 675 الرقم 2020 / 11
--	--

2020-04-28

المُرسل: المديرية العامة للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري.
 المرسل إليه: السيدتين والسادة رؤساء مقتنيات الوظيفة العمومية.

الموضوع: ف/ي وضعية الأعوان المتعاقدين العاملين بالتوقيت الجزئي.

تحقيقا لتعليمات السيد الوزير الأول ف/م موضوع مراسلته رقم 321 المؤرخة في 13 فيفري 2020 ف/م وتبعا للاجتماع المتعقد على مستوى مصالح بتاريخ 27 افريل 2020 ف/م بحضور ممثلي مصالح ف/م ممثلي وزارتي الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات والمالية ف/م الذي تقرر خلاله تغيير طبيعة العقود الخاصة بالأعوان المتعاقدين العاملين بالتوقيت الجزئي ف/م بعنوان المصالح غير المركزة والمؤسسات العمومية للصحة ومؤسسات التكوين شبه العائلي ف/م التابعة لوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات ف/م الى عقود عمل بالتوقيت الكامل ف/م يشترط ان أمثل منكم العمل بالتنسيق مع المصالح المعنية على تنفيذ هذا الاجراء وتجسيد في اقرب الاجال ف/م وذلك بمجرد تبليغها من طرف مصالحها المركزية بالجداول المتعلقة بتوزيع تعدادات الأعوان المتعاقدين ف/م والخطاري عند الاقتضاء بكل الصعوبات التي يمكن ان تعترضكم في هذا الشأن ف/م ينبغي التنكير بهذا الصدد ان مقررات تغيير طبيعة العقود حدد يسري معمولها ابتداء من تاريخ التوقيع عليها ف/م إمعاء مدير التطبيق والتدقيق ر رمضان ف/م انتهى.

مدير التطبيق والتدقيق



الجمهورية الجزائرية
وزارة الداخلية
والجماعات المحلية

الديمقراطية الشعبية
مديرية المواصلات السلكية
واللاسلكية الوطنية لولاية

MSFG-BOM-TZ N° 6542-88 P-205
برقية رسمية

مرجع المرسل		مرجع مركز الإرسال		مرجع المستلم	
رقم النص	عدد الصفحات	درجة الاستعجال	رقم الإرسال	الاصـل	ساعة و تاريخ الإرسال
106	17	05	2019	DAIRA KEK	182
مرجع مركز الاستقبال		ساعة و تاريخ الاستلام		رقم التسجيل	
		13 MARS 2019			

المـرسـل : رئيس دائرة خميس الخشنة .
المـرسـل اليه : - الولاية عبر الترابط الوطني - مدراء التنظيم و الشؤون العامة -
 > الولاية المنتدبون للدوائر الإدارية لولاية الجزائر -
 > رؤساء الدوائر عبر الترابط الوطني .
 > مدير النقل لولاية بومرداس .
 > مدير الأشغال العمومية لولاية بومرداس .
 > مدير الصناعة و المناجم لولاية بومرداس .

الموضوع : ف/ي تعليق رخص السياقة .
المرفقات : القرار + محضر رقم (10)

طبقا للقانون و النصوص التنظيمية قف المتعلقة بتنظيم حركة المرور عبر الطرقات و سلامتها قف
 يشرفني أن أحيل إليكم نسخة من القرار رقم (10) المؤرخ في 2019/03/07 المتضمن تعليق رخص
 السياقة على مستوى دائرة خميس الخشنة .

رئيس الدائرة
نعامة فوزية

رئيس الدائرة

17-03-2019
04 124301747



خامسا : الإعلان

هو وثيقة إدارية مؤقتة تصدرها الإدارة من حين لآخر باعتبارها وسيلة من وسائل الإعلام والتبليغ الداخلي

1. الهدف من تحريره:

تلجأ الإدارة إلى تحرير الإعلانات من أجل تبليغ وإعلام الموظفين العاملين، بخصوص قضايا وانشغالات تهمهم في الحين، سواء تعلق الأمر بالنشاطات والممارسات المهنية، أو بقضايا ذات علاقة بحالة الموظف الإدارية، قصد تسويتها أو المطالبة بتنفيذ أمر ما، أو بخصوص إعلامهم للمشاركة في الامتحانات أو المسابقات أو التدريبات التي تهمهم، وذلك قصد الاستعداد لها وتقديم رغباتهم بشأنها .

2. كيفية تبليغ الإعلان:

تلتصق الإعلانات في مكان مخصص لها وفي المكان الذي تتواجد فيه الفئة المعنية ،كقاعة الأساتذة مثلا، إذا كان الإعلان يهم الأساتذة، وعلى لوح الإعلانات في المؤسسة إذا كان الإعلان يهم الجميع .

يمكن أن نسجل الإعلانات على لوح الملصقات الذي تخصصه الإدارة لذلك، أو تدون في سجل خاص يفتح لهذا الغرض يمرر على الموظفين للاطلاع على محتوياته والتوقيع عليها. ملاحظة : من ضمن الإعلانات أيضا، تلك الإعلانات التي نشاهدها يوميا في الأماكن العمومية الخاصة بالنشر والتبليغ، أو تلك التي نطالعها في الصحف اليومية، أو اللوحات الاشهارية أو على ملصقات المباني والساحات العمومية، كالإعلان عن مناقصة أو مزيدة أو المشاركة في مسابقة أو امتحان مهني ... الخ.

3. تقديمه المادي أي شكله:

تتضمن الإعلانات الصادرة من إدارة عمومية العناصر التالية:

- أ - الدمغة : شعار الدولة مع الطابع أي اسم الإدارة التي أصدرت الإعلان.
- ب - رقم التسجيل.
- ج - عنوان الوثيقة : إعلان بخط بارز وقد يكون متبوعا بالموضوع مثلا :إعلان متعلق ب... .
- د - مضمون الإعلان و يكون مختصرا واضحا و دقيقا.
- هـ - تاريخ ومكان إصداره.
- و - توقيعه من طرف السلطة أو الهيئة أو المسؤول الإداري المعني بذلك .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Centre Universitaire Abdelhafid BOUSSOUF- Mila

التركيـز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلـة

الأكاديمية العامة
شعبة المديرية للمستخدمين والتكوين
والنشاطات الثقافية والرياضية

إعلان عن توظيف

تعلن إدارة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلـة عن فتح مسابقة للتوظيف في الرتبة الجديدة أدناه:

الرتبة	عدد التوظيف	شروط الالتحاق	التخصص المطلوب	عدد المناصب المتاحة	شروط أخرى
نظري في الإعلام اللي	01	المحاضرون على شهادة نظري في الإعلام اللي أو شهادة معادلة لها	ف	01	تفتح هذه المناصب للمحاضرين اللي مستوي وثالث

شروط التقديم:

- طلب خطي للمشاركة في المسابقة .
- صورة شخصية.
- استمارة معلومات تملأ من طرف المترشح (يمكن تعبئتها من الموقع الإلكتروني www.centre-univ-mila.dz)
- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية .
- نسخة من الشهادة المكتوبة و شهادة إثبات مستوى السنة الثانية ثانوي.
- نسخة من شهادة إثبات الوظيفة لكافة الخدمة الوطنية.
- شهادة السوابق المهنية (صحيفة رقم 03) مصرية الكفول.
- ترخيص بالمشاركة مع معهد بالاستاذة بالنسبة للمترشحين للتوظيف العاملين في المؤسسات والامارات العمومية.
- طرفان بريديان معنونان عليهما طابع بريدي.

نظري على: **المحاضرين اللي** استكمال متطلبات توظيفهم بالوثائق التالية:

- نسخة من شهادة الميلاد - صورتان سياتي - شهادة الإقامة بولاية ميلـة - شهادتان طبيتان (مطب عام و مطب الامراض الصدرية) - شهادة احالة العائلية بالنسبة للمترشحين المتزوجين.

تعبئة اجازات التوظيف والامارات:

تعد فترة ايداع الملفات بـ 15 يوم عمل ابتداء من تاريخ الاتصال على مستوى وكالات التوظيف وتودع ملفات المترشح من طرف المعن شخصيا لدى المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلـة التكن مقرر بمقر في غاية - ميلـة (الأكاديمية العامة - شعبة المديرية للمستخدمين والتكوين والنشاطات الثقافية والرياضية - مصلحة المستخدمين الإداريين و التقنيين و أحوال الصالح - المظلي الاول من الإدارة المركزية).

نظري التوظيف:

يمكن للمترشحين غير المقيدين للمشاركة في المسابقات تقديم طلبين إلى السيد مدير المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلـة قبل حصة (05) أيام عمل على الأقل من تاريخ إجراء المسابقة.

ملاحظات:

- كل ملف ناقص لا يؤخذ بعين الاعتبار .
- لا تقبل الملفات المرسلة عبر البريد .
- الملفات لا تسرد إلى أصحابها .
- تحتفظ إدارة المركز الجامعي بملفها في التأكيد من ثبوتية الوثائق المطلوبة .




الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieure et de la Recherche Scientifique
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
Université Echahid Hamma Lakhdar- d'El Oued



كلية التكنولوجيا
الأمانة العامة

الرقم: .../أ.ع./ك.ت/ج.و/2017

الوادي في : 25 ماي 2017

إعلان

توقيت العمل خلال شهر رمضان

المرجع: مراسلة رقم: 03 المؤرخة في: 16 ماي 2017
الصادرة عن المديرية العامة
للوطفة العمومية والإصلاح الإداري

استنادا للمراسلة المذكورة بالمرجع أعلاه

نهي إلى علم جميع موظفي الكلية بأن توقيت العمل خلال شهر رمضان المبارك يكون على

النحو التالي:

من الساعة السابعة والنصف (07:30) صباحا إلى غاية الساعة الثانية والنصف (14:30) زوالا.

رمضان مبارك وكل عام وأنتم بخير

الأمين العام للكلية



نسخة للإعلام:

السيد: عميد الكلية



ثالثا : وثائق العمل الداخلية .

اولا :المذكرة الإدارية

1. تعريف المذكرة الإدارية:

المذكرة الإدارية هي وثيقة يجري تداولها داخل الإدارة لنقل تعليمات من الرئيس الإداري إلى مرؤوسيه أو لتبليغ معلومات أو توجيهات إلى بعض المستخدمين أو توجيههم وتسمى أيضا مذكرة وتعتبر المذكرة الإدارية الأداة الأكثر استعمالا داخل الإدارات Note De Service مصلحة والمؤسسات العمومية لنقل معلومات أو توجيهات أو أوامر الرؤساء الإداريين إلى المرؤوسين في مختلف المستويات التدريجية .

2. خصائص المذكرة الإدارية

تتميز المذكرات الادارية بعدة خصائص اهمها :

- أنها تتضمن تعليقات موجهة إلى المستخدمين العاملين تحت سلطة الرئيس الإداري مصدر المذكرة؛

- تشكل المذكرة أداة اتصال سريعة وفعالة؛
- توزع المذكرة أو تنتشر بطريقة تسمح لكل المعنيين بالاطلاع عليها وإن اقتضى الأمر يلزم المستخدمين بالتوقيع عليها لإثبات ذلك؛
- تحرر المذكرة بأسلوب واضح ودقيق وبعبارات لائقة؛
- ينبغي أن لا تتشعب مضامين المذكرة بل تنصب على تنظيم موضوع واحد ومحدد بدقة؛
- تجسيد مذكرة المصلحة ممارسة الرئيس الإداري للسلطات المخولة له قانوناً مما يستلزم مراعاة الصلاحيات القانونية ونطاق الإشراف الإداري؛
- تحوز المذكرة على الصفة الإلزامية، ما لم تخالف أيضاً تشريعاً أو تنظيمياً سارياً ومتى استوفت شروط التبليغ إلى علم المعنيين.

3. أهداف المذكرة الإدارية:

- تهدف المذكرة الإدارية بصفة عامة إلى ما يلي:
- التماس تعليمات أو إعطائها أو التزويد أو التزود بالأخبار..
- طلب توضيحات بخصوص موضوع ما.
- شرح إجراءات وتدابير جديدة.
- الإعلام والإشعار بالقرارات والمستجدات ومختلف النتائج.
- لفت الانتباه حول إشكالية أو مشكلة ما ومحاولة معالجتها، وأحيانا الحث بالمبادرة بالحلول.
- القيام بدور وسيلة اتصال في جميع الحالات عندما يكون المرسل والمرسل إليه تابعين لنفس الإدارة.
- التعبير عن مختلف العلاقات الداخلية بين المصالح (نقل وتمرير المعلومات، عرض القضايا).

4. استخدامات المذكرة الادارية .



5. انواع المذكرات الادارية :

1.5. المذكرة الإخبارية:

وهي وثيقة تحمل معلومات أو أخبار جديدة يعتقد المرسل بجدوى إبلاغها إلى المرسل إليه عن طريق مذكرة الإخبار بهذا المفهوم تعتبر بسيطة في حد ذاتها لا تكتسي أي مظهر خاص، ولا تشتمل على عبارات الاحترام لكنها تتطلب الوضوح والدقة في تحريرها والتركيز في مضمونها يستخدم هذا النوع من المذكرات لتعزيز ما ورد في رسالة أو وثيقة إدارية حيث تتعرض للنقط الرئيسية مع تقديم شروح إضافية أو دلائل لتدعيم وتبرير القرار الذي ورد في الرسالة أو الوثيقة. السابقة

2.5. مذكرة الاستفسار:

هي الوثيقة التي تعالج موضوعا سابقا من أجل إكماله أو إضافة معلومات جديدة ليس في الإمكان عرضها شفويا، حيث يكون المرسل مطالبا بتوضيحها بكامل الدقة وبصفة نهائية وتقديمها إلى

الرئيس الذي يصور على ضوء ما جاء فيها الموقف الواجب اتخاذه بخصوص القضية التي تعرضت لها .

3.5. المذكرة التحليلية :

هي وثيقة قصيرة ومركزة تلخص معلومات أو معطيات متفرقة موجودة بملف أو ملفات أو وثائق مختلفة، بشكل مرتب ومنظم ومفهوم لصالح شخص أو مصلحة معينة تعتبر تلخيصا للمعلومات والمعطيات الموجودة بالملف أو الوثيقة

4.5. المذكرة المصلحية :

تستعملها المصالح الإدارية الغالب كوسيلة للاتصالات الداخلية تصدر عن سلطة إدارية عليا تتضمن توجيهات أو تعليمات (المرؤوسين قصد تنظيم مقرر، أو تتعلق بتنظيم طرق تسيير مصلحة أو مرفق

6. تحرير المذكرة الإدارية

تخضع المذكرة الإدارية لقواعد التحرير الإداري المتعلقة بتحرير المراسلات والوثائق غير أنها تتميز عن الرسالة باستعمالها للأسلوب غير المباشر وتقليص نطاق المجاملة على اعتبار أنها تتضمن تعليمات وأوامر موجهة من الرئيس إلى مرؤوسيه . ينبغي استخدام أسلوب إداري يتسم بالصرامة والعقلانية بغرض تحفيز وإقناع المخاطبين بطريقة تضمن امتثال هؤلاء للتعليمات والأوامر الواردة في المذكرة ويمكن عند الاقتضاء ذكر المبررات والأساليب الدافعة إلى تحرير المذكرة أو إلى اتخاذ التدابير الواردة فيها.

يتوجب على المحرر توخي الإيجاز قدر المستطاع والاكتفاء بطرح التوجيهات أو المعلومات بصيغ محملة وكذلك في الشرح والتبرير، مما يؤدي إلى الانحرافات لمذكرة عن مقصدها الأساسي لأن المذكرة خلاف للتقرير لا تتطلب عملا تحليليا ولا عرضا مفصلا .

7. شكل المذكرة الإدارية، التقديم المادي :

تخضع المذكرة لجميع عناصر التقديم المادي التي تطبق في مجموع الوثائق الإدارية وهي:

- الدمغة
- رقم التسجيل
- المكان و التاريخ.

- بيان المرسل إليه إذا كانت المذكرة موجهة إلى شخص معين مثال ذلك : مذكرة مرفوعة إلى السيد والي الولاية . أما إذا كانت موجهة الى مجموعة من الموظفين فنكتفي بكتابة : مذكرة إدارية

- الموضوع
- المرجع عند الاقتضاء .

- نص المذكرة
- الإمضاء والختم

ثانيا : التعليمات الادارية :

هي وثيقة إدارية داخلية تصدر من سلطة إدارية عليا، أي من الرئيس الإداري إلى الرؤوسين . الهدف من تحريرها : هو إعطاء تعليمات وتوجيهات في مجال من المجالات، ويتم نشرها على نطاق واسع في المصالح المركزية أو المصالح الخارجية،

1. خصائصها :

- تتميز التعليمات بمجموعة الخصائص هي انها :
- تظل التعليمات سارية المفعول إلى حين تعديلها أو إلغائها بتعليمات جديدة .
- تحوز صفة الالزامية .
- تتميز بأسلوب مباشر خال من عبارات المجاملة .

2. أشكالها :

تكون التعليمات في أحد الأشكال التالية:

- تعليمات رئاسية
- تعليمات حكومية .
- تعليمات وزارية
- تعليمات ولائية .
- تعليمات مصلحة .

3. تقديمها المادي:

تخضع التعليمات لجميع عناصر التقديم المادي التي تطبق في مجموع الوثائق الإدارية و هي:

- الدمغة .
- رقم التسجيل.
- بيان المرسل إليهم إذا كانت موجهة إلى المسؤولين أو أشخاص معينين . مثال ذلك - :
تعليمات إلى السادة الولاة ، تعليمات إلى السادة رؤساء جامعات الشرق -تعليمات إلى مفتشي
الضرائب ، الخ
- المكان و التاريخ.
- الموضوع .
- المرجع عند الاقتضاء.
- نص التعليمات .
- التوقيع والختم .
- نموذج عن التعليمات .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

المرکز الجامعي
عبد المظفر بوشلف - ميتة

Centre Universitaire
Abdelmouli Boucharaf, Milla

معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
Institut de sciences économiques, commerciales
Et sciences de gestion

ميتة في، 2023/01/09

تعليمية رقم 2023/01

لقد لاحظنا أن بعض الأساتذة يتعمدون أثناء مراقبة الامتحانات ويتم تعويضهم بمكثبة الدكتوراه أو أساتذة مؤقتين دون إعلام مسبق لإدارة المعهد .

وهي وضعية غير قانونية وغير مقبولة تماما

وعليه نعلم جميع الأساتذة أن مراقبة الامتحانات تدخل ضمن مهامهم العادية المنصوص عليها قانونا وأن أي غياب دون مبرر أو تعويض أستاذ مكان أستاذ آخر دون إعلام الإدارة يعتبر لافيا. ويتم اعتبار الأستاذ المعني غائبا عن العمل دون مبرر.

ملاحظة:

- أي طلب تعويض أستاذ بأستاذ يجب أن يودع مسبقا لدى مصلحة المستخدمين بالمعهد، ولا يعتبر مقبولا إلا بعد موافقة مدير المعهد.

أولى عناية خاصة للتقنين محتوي هذه التعليمية

المستشار القانوني
مدير المعهد
والتعليم والبحث العلمي



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 République Algérienne Démocratique et Populaire
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
 Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Centre Universitaire
 Abdelhafid Boussouf- Mila

المركز الجامعي
 عبد الحفيظ بوعصوف- ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Institut de sciences économiques, commerciales
 Et sciences de gestion

ميلة في: 2022/10/06

www.centre-univ-mila.dz

الموضوع : تعليمية

لقد لاحظنا أن بعض الأساتذة يكتبون على السيورات البيضاء للقاعات والمدرجات بأقلام غير المخصصة لهذه السيورات والتي لا يمكن مسحها، كما أن بعض الأساتذة وعند انتهاء الحصة لا يقومون بمسح السيورة . كما أن بعض الطلبة يقومون بإلصاق الملصقات الورقية على السيورات أثناء عرض بحوثهم.

وهو الأمر الذي تسبب في إتلاف السيورات .

وتصبحها بهذه الوضعية وحفاظا على السيورات تعلم جميع الأساتذة باتباع التعليمات والتوصيات التالية:

- يمنع منعها الكتابة على السيورات بأقلام غير المخصصة لذلك.
- يمنع منعها باتا ترك السيورات مكتوبة بعد نهاية الحصة.
- يمنع منعها باتا ترك الملصقات يلصقون أي ملصق على السيورات.

هذه التعليمات والتوصيات يلزم كل أستاذ باتباعها وتنفيذها حفاظا على السيورات وهي تحت المسؤولية المباشرة للأستاذ أثناء الحصة.

وتنفيذا لهذا التعليم سيعتم السهر على تنفيذها من خلال مراقبة دورية لذلك مع تحميل كل أستاذ مسؤولية عدم تنفيذها.

أولى عناية خاصة لتنفيذ محتويات هذه التعليمات

مدير معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

رابعاً وثائق السرد والوصف .

اولاً ، التقرير:

التقرير هو وثيقة إدارية تحرر وتوقع وترفع دائماً من المرؤوس إلى الرئيس قصد إفادته بواقعة معينة متبوعة باقتراحات تستهدف الحصول على موافقة الرئيس لاتخاذ قرارات حول وضعية معينة عاجلة أو أجلة. ويتضمن التقرير وصفاً أو تحليلاً لأحداث أو عملية من العمليات، أو حادثة أو واقعة.

يتميز بمجموعة من المواصفات في الشكل والمضمون هي:

1. دقة الوصف و التحليل.

2. بساطة اللغة.

3. الإيجاز في التعبير.

4. وحدوية الموضوع.

التقرير وثيقة إدارية مكتوبة تحرر على مستوى مؤسسة ما في قضية محددة، استجابة لطلب جهة مسؤولة من أجل تحديد الموقف واتخاذ التدابير المناسبة ومن ثم فإن الغاية من إعداده هي غاية عملية فمن خلاله لا يكتفى بما اتخذ من موقف بيّن من القضية التي يتناولها التقرير ، بل يذكر السبب والعلة، ويقترح الحل والعلاج فيه.

يرتكز محرر التقرير على الواقع ، ليستنبط المعطيات الأساسية التي تسمح له بإبداء الرأي ووجهة النظر ، قصد تمكين المرسل إليه من اتخاذ الإجراءات والتدابير الضرورية

1. انواع التقارير :

تتنوع التقارير حسب الغرض الذي تؤديه والذي تكتب لأجله كالتقارير الإحصائية، التقارير الدورية تقارير توصية، تقارير رسمية ، تقارير بحث واستقصاء ، تقرير تفتيش ، تقرير إخباري

1.1. تقارير بحث واستقصاء :

تحرر بعد استطلاع ميداني يخص فروع النشاط التي تهم المؤسسات أو الإدارات التي ينتسبون إليها مثلاً يكلف المحرر الإداري بكتابة تقرير استقصاء يتعلق ببحث إمكانات تسويق بضاعة ما تخص المؤسسة او يكلف بإنجاز دراسة ميدانية بقصد تقديم اقتراحات لتوجيه أدواق الناس إلى استهلاك نوع جديد من المواد او دراسة بيئية قصد معرفة مدى صلاح منطقة معينة لإقامة مصنع

2.1. تقارير التفتيش :

هي تقارير غايتها إطلاع المسؤولين على الوتيرة التي تسير عليها فروع المؤسسات التي يديرونها ومن خلالها يتم التعرف على الجوانب الجيدة ونقاط القوة والنقائص التي تعاني منها المؤسسة وعلى ضوئها يأمررون بإدخال التعديلات المناسبة على أجهزة التسيير والتنفيذ . يمكن ان تكون تقارير التفتيش سرية أو شخصية تهدف الى تقييم الموظفين وبناء على نتائجها قد يرقى البعض أو قد يعاقب البعض الآخر.

3.1. تقارير أحداث و حوادث:

هي التي تنجز إثر وقوع حدث ما مثل : تحديد ظروف وقوع حريق في ورشة صناعية ، حوادث سرقة ، حوادث اعتداءات او مشاجرات وغيرها .

يتميز التقرير بأهميته في توثيق العمل وتقييمه ووصفه وتنظيمه لأنه بيان مكتوب يصف حالة أو نشاطا أو مشروعا ، وبواسطة التقارير نحدد المشكلة أو الأمور التي ينبغي علينا معالجتها وعرضها ، نيمكن تبين الاهداف من تحريره في :

1. تحديد الصعوبات التي واجهت الأنشطة .
2. توثيق النشاط للرجوع إليه وقت الحاجة .
3. استخلاص أفكار جديدة وإنتاجها وتنميتها وحفظها.
4. اقتراح الإجراءات أو التدابير اللازمة .
5. تقديم المساعدة للمرسل إليه الذي هو بحاجة الى رأي المختص في الموضوع .
6. توضيح الرؤى للمرسل إليهم حول اشكالية معينة .

لكتابة التقرير لابد من :

1. جمع المعلومات من مصادرها الأصلية بالمقابلة أو المراسلة الكتابية.
2. التحقق من صحتها تمهيدا لتحليلها تحليلًا دقيقًا .
3. الانتباه للتواريخ (للزمن) في الوثائق والأخذ بالأحداث.
4. قد تحتاج بعض التقارير لإدراج بعض الصور.
5. تحديد المحاور الأساسية لكتابة التقرير وفقا للغرض المقصود منه وينبغي الامتنال للصدق

والنزاهة (الكتابة بعيدا عن الأغراض الشخصية) .

6. الاهتمام بشكل التقرير الخارجي وأسلوب صياغته وتحريره.

7. مراعاة الدقة والوضوح والأمانة في نقل، الحقيقة حيث يتعين على المحرر ان يلتزم بمختلف الملاحظات والتوجيهات .

التقديم المادي للتقرير:

يخضع لمجمل عناصر التقديم المادي مع تبيان عنوان الوثيقة : ويدون في وسط أعلى الوثيقة. مثال ذلك - : تقرير تفتيش، تقرير رئيس المؤسسة حول ميزانية التسيير لسنة الخ. اما تحريره فيكون:

- بمقدمة وهي المدخل: جملة تمهيدية يدون فيها الهدف من التقرير أو الأسباب التي أدت إلى تحريره

- نص التقرير ومضمونه : وهو أهم جزء فيه إذ يجب على المحرر إن يعالج المضمون بموضوعية وذلك بدارسة كاملة لكل المعطيات المتعلقة بموضوع التقرير وتنظيمها بطريقة تؤدي إلى الوصول للحل المقترح والملائم، ويمكن تحديد أهم مراحل التقرير كالتالي: عرض الوقائع و بيان الأسباب . تقديم الوقائع و النتائج الحاصلة.

تقديم الاقتراحات والحلول المناسبة وتكون مدعمة بوسائل وحجج قوية وواضحة ودقيقة تساعد على حلها.

- الخاتمة جملة ختامية : غالبا ما تتضمن هذه الجملة تلخيص الحلول التي تبدو أكثر تناسبا لحل المشكل .

ثانيا : المحضر

المحضر هو وثيقة إدارية لها قوة الإثبات تخول لصاحب سلطة أو عون مختص أن يدون فيها وقائع وأحداث أو وضعيات أو اجتماعات يكون قد سمعها أو شاهدها أو أشرف عليها، بموضوعية تامة وتدون تصريحات الأشخاص المعنيين والشهود في سجل رسمي يوقع عليه من طرفهم وتدل كلمة محضر دلالة تامة .على إثبات حضور الشخص أو الأشخاص المعنيين أنفسهم في المكان

والزمان المحددين للإدلاء بتصريحاتهم بخصوص حادثة أو واقعة معينة أمام السلطة المختصة مثل ما هو ثابت بالنسبة لمحاضر التصريح بالأشياء المسروقة أو التحري أو الاستنطاق الذي يقوم به أعوان السلطة العمومية.

وقد يكون وصفا شاملا لمجريات سير الاجتماع الذي يدون فيه كاتب الجلسة كل ما سمعه من مداخلات وتعقيبات من قبل الأعضاء المعنيين.

يهدف المحضر إلى مشاهدة الوقائع والأحداث أو الوضعيات أو حضور جلسات الاجتماعات وتدوينها كما يهدف إلى إثبات صحتها، وإمكانية عرضها على المسؤولين الإداريين لاتخاذ الإجراءات والقرارات المناسبة بكل موضوعية: .

يمكن أن نميز -من حيث الشكل - نوعين أساسيين من المحاضر، هما:

أولا : محاضر تتناول وقائع أو أحداثا أو وضعيات أو تحريات أو سماع أقوال الخ
ثانيا : محاضر تتناول جلسات الاجتماعات الإدارية المختلفة، يراعى في هذا النوع من المحاضر العناصر التالية:

-الدمغة.

-رقم التسجيل : يدون في السجل الخاص بالمحاضر.

-عنوان مختصر للوثيقة : ويكون في وسط الجهة العليا من الوثيقة مثلا - : محضر تنصيب

-محضر معاينة الخ.

-جملة تمهيدية - : تبين التاريخ و الساعة بالحروف لا بالأرقام

-اسم وصفة الموظف المكلف بتحرير المحضر.

-السند المعتمد لتحرير المحضر مثلا : القرار - المقرر - الأمر الخ.

-العرض : عرض الوقائع والأحداث والوضعيات المشاهدة، والتدابير المتخذة.

-صيغة الاختتام : وتكون على سبيل المثال كالآتي:

"وإثباتا لذلك فقد حررنا هذا المحضر و أمضيناه مع الشهود، بعد ما تلونا عليهم وذلك في يومه وساعته."

-المكان و التاريخ : و يكون بالأرقام لا بالحرف .

-الإمضاء - : إمضاء محرر المحضر في الجهة اليسرى تحت المكان والتاريخ.

- إمضاء المعني أو المعنيون بالأمر، في الجهة اليمنى.
- اما النوع الثاني محاضر عن الاجتماعات يراعى في تقديمها العناصر التالية:
- الدمغة.
- رقم التسجيل : يدون في سجل خاص بمحاضر الاجتماعات.
- عنوان الوثيقة : ويكون في أعلى وسط الوثيقة
- مثلا - : محضر اجتماع اللجنة الإدارية المتساوية الأعضاء.
- محضر اجتماع مجلس العلمي ، مجلس التوجيه والتسيير .
- جملة تمهيدية : يراعى فيها النقاط التالية:
- التاريخ و الساعة بالحروف لا بالأرقام.
- مكان انعقاد الاجتماع.
- اسم و صفة رئيس الجلسة.
- الأعضاء الحاضرون ، الاسم واللقب والوظيفة
- الأعضاء الغائبون بعذر أو بدون عذر .
- جدول الأعمال : ويتضمن موضوع الاجتماع.
- المداولات : أي سير الجلسة ومناقشة النقاط المدرجة في جدول الأعمال والقرارات المتخذة بالتفصيل.
- صيغة الاختتام : و تكون على سبيل المثال كالاتي: " بعد الانتهاء من دراسة ومناقشة النقاط المدرجة في جدول الأعمال ، رفعت الجلسة على الساعة لثالثة زوالا ."
- المكان و التاريخ : و يكون بالأرقام مثلا : ميله في 20/04/2021
- الإمضاء - : إمضاء رئيس الجلسة في الجهة اليسرى تحت المكان و التاريخ.
- إمضاء كاتب الجلسة في الجهة اليمنى .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

(الإدارة المستخدمة)

محضر تنصيب

عام..... و في يوم من شهر نحن) ذكر السلطة

المعنية)، نصبنا السيد) (في مهامه، بصفته و ذلك
 بناء على القرار) أو المقرر (رقم المؤرخ في الصادر عن
 المتضمن تعيين المعني) (في الرتبة) أو الوظيفة (المذكورة أعلاه.

و إثباتا لذلك حررنا هذا المحضر و أمضيناه مع المعني بالأمر في اليوم و الشهر و
 السنة المذكورين أعلاه.

بالأمر) (المعني

المعنية السلطة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة.....

مديرية.....

.....

رقم.....

محضر اجتماع

عام وفي يوم من شهر انعقد اجتماع

..... على الساعة بمقر مديرية تحت رئاسة السيد.....

الحاضرون.....؛؛؛

الغائبون بعذر.....؛؛؛

الغائبون بدون عذر.....؛؛؛

جدول الأعمال (1)

(2)

افتتح الاجتماع بكلمة ترحيبية من طرف السيد.....

بصفته و بعد استعراضه لوضعية تم فتح

النقاش الذي ركز على.....

-استعراض وجيز للتدخلات

-حوصلة النتائج المتوصل إليها.

و رفعت الجلسة على الساعة.....

حرب يوم.....

التوقيعات

ثالثا : عرض الحال.

هو وثيقة إدارية تسرد وتروي بكيفية مفصلة أو موجزة ما قيل أو ما تم فعله بمناسبة حادث معين أو قد يعرض حالة معينة عن نشاط أو مناقشة دارت خلال اجتماع ما وهو معد لإخبار رئيس إداري وقد يقصد منه المحافظة على أثر مكتوب فقط، مما قيل أو تم فعله في مناسبة ما، فمثلا يمكننا تحرير عرض حال عن مناقشة محاضرة أو جلسة عملا اجتماع معين أو مهمة، أو حادث مرور ... الخ.

توجد أنواع كثيرة لعرض الحال و الأكثر استعمالا "منها يمكن حصره فيما يلي:

-عرض حال عن حادثة.

-عرض حال عن نشاط.

- عرض حال عن اجتماع.
- يراعى في شكله العناصر التالية:
- الدمغة:
- عنوان الوثيقة : و يكتب في أعلى وسط الورقة
- مثال على ذلك : عرض حال عن حادثة عمل.
- جملة تمهيدية : مقدمة يدون فيها التاريخ و الساعة و المكان بالحروف.
- العرض : نص الموضوع : ونذكر فيه ظروف وملابسات الحادثة، والضحايا والشهود إن وجدوا، ثم النتائج التي أسفرت عليها الحادثة فالمتابعة.
- الجملة الختامية : وتتضمن الاستنتاجات العامة وتجدر الإشارة إلى وجوب معالجة كل نقطة بوضوح و دقة تجنباً للغموض و اللبس في شرح و تفسير الأحداث.
- تدوين المكان و التاريخ بالأرقام:
- الإمضاء : من طرف محرر عرض الحال.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية معسكر في.....

مديرية.....

مصلحة.....

إلى السيد.....

.....

الموضوع : عرض حال عن حادث سير

وقع حادث سير يوم على الساعة..... على الطريق الوطني
 رقم بين سيارة سياحية من نوع و شاحنة لنقل البضائع
 متنوع، و أدى الحادث إلى عطب جسيم بالسيارة و انقلاب الشاحنة على
 جانب الطريق، مما نتج عنه جروح خطيرة لسائق السيارة و أحد مرافقيه، و تلف البضاعة
 التي كانت محملة في الشاحنة.

نقل الجريحان إلى مستشفى بينما تولت مصالح البلدية بالتعاون مع
 أعوان الخدمة المدنية إعادة تهيئة الطريق لتسهيل حركة المرور.

و قد قمنا بمعاينة الحادث و الاستماع إلى الشهود، و تأكد لنا بعد التحري أن الحادث
 ناجم عن الإفراط في السرعة من طرف السائقين، و عدم احترام قواعد المرور؛ غير أنه
 ينبغي التأكيد على أن مكان وقوع الحادث عبارة عن منعرج ضيق يشكل خطرا على المارة،
 لاسيما و أنه وقعت حوادث شبيهة سابقا في نفس المكان.

الاسم و الصفة الوظيفية

(الختم و التوقيع)

خامسا :النصوص التشريعية

النص التشريعي:

تعريفه :

هو نص قانوني صادر عن السلطة التشريعية وهي ممثلة في بلادنا في البرلمان بغرفتيه :المجلس الشعبي الوطني ومجلس الأمة، وفق الإجراءات التي يحددها الدستور في المجالات المخصصة بموجبه، ويتضمن جملة من القواعد القانونية العامة المجردة والملزمة للأفراد، قصد تنظيم علاقاتهم في المجتمع.

ومن المفروض أن يعبر النص التشريعي عن إرادة الأمة، وأن يكون التشريع واضحا غير قابل للتأويل، باعتباره صادرا عن هيئة ممثلة للشعب.

أنواعه :

تنقسم النصوص التشريعية إلى ثلاثة أنواع حسب درجة قوتها وهي كالآتي:

1. الدستور.
2. القانون.
3. الأمر.

عناصر تقديمه المادي (شكله) :

تتضمن النصوص التشريعية المذكورة أعلاه العناصر التالية :

1. عنوان النص : و يتضمن النقاط التالية :

- نوعية النص (دستور، قانون، أمر).
- بيان الرقم (ندون السنة و الرقم التسلسلي).
- بيان التاريخ (الهجري و الميلادي).
- المضمون.

2. صاحب النص.

3. الحيثيات : (أي التأشيرات التي يرجع إليها).

4. صيغة النص.

5. محتوى النص.

6. المكان و التاريخ.

7. الإمضاء.

يتخذ كل نص تشريعي ترتيباً للنص أو النصوص التي هي أعلى منه أو من نفس الدرجة كما يقتضي أن نصاً من درجة أدنى، لا يمكنه تغيير نص أو إلغائه إلا بواسطة نص آخر يساويه أو يعلوه درجة.

و نظراً لأهمية هذا التدرج، فإننا نتابع ترتيبها حسب درجة قوتها كالآتي:

1. الدستور :

هو التشريع الأسمى في البلاد، يتضمن عدداً من المبادئ التي تبين طبيعة نظام الحكم في البلاد، وكيفية تنظيم السلطات المختلفة وعلاقاتها فيما بينها، وكذا حريات وحقوق الأفراد وواجباتهم، وهو القاعدة الأساسية لمجموع القوانين والتنظيمات الجاري بها العمل في الدولة.

2. القانون :

هو مجموعة القواعد التشريعية التي تقرها السلطة التشريعية، ويصدرها رئيس الجمهورية لتنظيم الحياة في المجتمع، ويعتبر النص القانوني أساس كل تشريعات الدولة وأقواها. ونذكر على سبيل المثال : قانون المالية، قانون العقوبات، القانون التوجيهي للتربية الوطنية، القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، قانون الأرشيف الوطني ... الخ.

3. الأمر :

هو نص تشريعي، يصدره رئيس الجمهورية في القضايا الاستعجالية أو في حالة عدم وجود برلمان أو في حالات الضرورة، أو في الحالات الاستثنائية مثل الحروب أو الكوارث الطبيعية، وذلك طبقاً للمادة 93 من الدستور، أو ما بين الدورات التشريعية، على أن يعرض الأمر على الهيئة التشريعية عند انعقاد دورتها المقبلة للمصادقة وإضفاء صيغة قوة القانون عليه، أما صلاحية استصداره فهي مخولة دستورياً لرئيس الجمهورية وفقاً للمادة 124.

4. القرار :

يعرف القرار الإداري بأنه إجراء تتخذه سلطة إدارية (الوزير أو الوالي أو رئيس المجلس الشعبي البلدي) لضمان تنفيذ النصوص التشريعية والتنظيمية، و يعرف أيضاً أنه تعبير للإدارة العمومية

عن إرادتها الملزمة بقصد إحداث أثر قانوني: إنشاء، تعديل أو إلغاء مركز قانوني، بغية تحقيق المصلحة العامة .

القرار قد يكون عاما حين ينظم شأننا عاما، أو فرديا عندما يتعلق بشأن فردي مثل القرارات المتعلقة بحركة الموظفين: التعيين، الترقية، الانتداب ... ويختلف نوع القرار حسب اختلاف المستويات الإدارية فنجد :

- القرار الوزاري: يتخذ من طرف وزير واحد في حدود الصلاحيات المخولة له في نطاق دائرته الوزارية .
- القرار الوزاري المشترك: هو القرار الصادر عن أكثر من وزير واحد و ذلك عندما تشترك الصلاحيات في المسألة المقرر فيها بين عدة دوائر وزارية.
- القرار الولائي: يصدر عن والي الولاية.
- القرار البلدي: يصدر عن رئيس المجلس الشعبي البلدي.

5. المقرر:

يقترّب شكلا و مضمونا من القرار غير أنه يصدر عن مدراء الهيئات و المؤسسات العمومية (ذات الطابع الإداري و ذات الطابع العلمي و الثقافي و المهني...) في حدود الصلاحيات المخولة لهم قانونا . اما عن عناصر القرار و المقرر فهما يتضمنان على غرار النصوص الإدارية الأخرى،

- مجموع العناصر الشكلية المحددة لهوية الإدارة أو المؤسسة العمومية : الرأسية؛ -الطابع؛ -الرقم التسلسلي؛ -عنوان القرار أو المقرر و موضوعه؛ -الصفة الوظيفية لمتخذ القرار أو المقرر

- يتبع ذلك بسرد النصوص المرجعية (التشريعية ثم التنظيمية) و الوثائق الإثباتية (الشهادات، المحاضر...)، مرتبة حسب الترتيب التدريجي و الترتيب الزمني للنصوص ، تعقب ذلك عبارة : " يقرر ما يأتي " ، وسط الصفحة . تليها المواد المتضمنة لنص القرار أو المقرر، و يختلف الأمر هنا بين القرارات التنظيمية و القرارات أو المقررات الفردية، بحيث تكون الأولى أكثر تفصيلا بينما تقتصر الثانية في الغالب على مادتين إحداها لذكر القرار المتخذ (تعيينا أو تثبيتا أو غيرهما) و الثانية لتحديد الجهة المكلفة بالتنفيذ و موضع نشره، و بالإمكان إضافة فقرة أو مادة لتحديد تاريخ بدء سريانه .

2- نموذج عن القرار

7 شعبان عام 1442 هـ 19 مارس سنة 2021 م	الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: العدد 17
مقرر مؤرخ في 13 جمادى الثانية عام 1442 الموافق 16 جانفي سنة 2021 يتضمن تفويض إسماء إلى مدير إدارة الوصائل إن رئيس المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي والبيئي: - يعطى المرسوم الفرنسي رقم 23-11 المؤرخ في 22 جمادى الأولى عام 1442 الموافق 6 جانفي سنة 2021 والمتضمن تشكيل المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وسيرة - يعطى المرسوم الفرنسي رقم 23-11 المؤرخ في 4 رجب عام 1442 الموافق 16 فبراير سنة 2021 والمتضمن تنظيم لمصالح الإدارة وتقنية للمجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي والبيئي يعطى المرسوم الفرنسي المؤرخ في 13 جمادى الثانية عام 1442 الموافق 6 جانفي سنة 2021 والمتضمن تعيين رئيس المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي والبيئي: - بعد التوافق على المرسوم الفرنسي المؤرخ في 14 رمضان عام 1442 الموافق 3 مايو سنة 2021 والمتضمن تعيين عبد الحفيظ بوقلاية مديرا لإدارة الوصائل بالمجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بقرار ما يأتي: المادة الأولى: يخوض إلى السيد عبد الحفيظ بوقلاية، مدير إدارة الوصائل، إسماء في حدود صلاحياته باسم رئيس المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، على جميع الوصائل والمنشآت. المادة 2: ينشر هذا المقرر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. حاز مرسومه في 13 جمادى الثانية عام 1442 الموافق 16 جانفي سنة 2021	المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي والبيئي مقرر مؤرخ في 13 جمادى الثانية عام 1442 الموافق 16 جانفي سنة 2021 يتضمن تفويض إسماء إلى الأمين العام إن رئيس المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي والبيئي: - يعطى المرسوم الفرنسي رقم 23-11 المؤرخ في 22 جمادى الأولى عام 1442 الموافق 6 جانفي سنة 2021 والمتضمن تشكيل المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وسيرة - يعطى المرسوم الفرنسي رقم 23-11 المؤرخ في 4 رجب عام 1442 الموافق 16 فبراير سنة 2021 والمتضمن تنظيم لمصالح الإدارة وتقنية للمجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي والبيئي - يعطى المرسوم الفرنسي المؤرخ في 13 جمادى الثانية عام 1442 الموافق 6 جانفي سنة 2021 والمتضمن تعيين رئيس المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي والبيئي: - بعد التوافق على المرسوم الفرنسي المؤرخ في 16 شوال عام 1442 الموافق 22 مايو سنة 2021 والمتضمن تعيين السيد محمد الأمين جعفي، أستاذا عاما بالمجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بقرار ما يأتي: المادة الأولى: يخوض إلى السيد محمد الأمين جعفي، الأمين العام، إسماء في حدود صلاحياته باسم رئيس المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي والبيئي على جميع الوصائل والمنشآت. المادة 2: ينشر هذا المقرر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. حاز مرسومه في 13 جمادى الثانية عام 1442 الموافق 16 جانفي سنة 2021

نماذج عن النصوص التنظيمية:

1- المرسوم:

1-2 المرسوم التنفيذي:

1-1 المرسوم الرئاسي:

7 شعبان عام 1443 هـ 18 مارس سنة 2022 م الجمهورية العربية السورية - الجمهورية العربية السورية - العدد 17	7 شعبان عام 1443 هـ 18 مارس سنة 2022 م الجمهورية العربية السورية - الجمهورية العربية السورية - العدد 17
مرسوم تنفيذي مؤرخ في 27 رجب عام 1443 الموافق 13 فبراير سنة 2022 يتضمن إنهاء مهام مدير النشاط الاجتماعي والنشاشين في ولاية تلمسان. بجواب مرسوم تنفيذي مؤرخ في 27 رجب عام 1443 الموافق 13 فبراير سنة 2022 تنهى مهام السيد عبد الله بصلحة مدير النشاط الاجتماعي والنشاشين في ولاية تلمسان. مرسوم تنفيذي مؤرخ في 27 رجب عام 1443 الموافق 13 فبراير سنة 2022 يتضمن إنهاء مهام رئيسة فرامان بوزارة الصناعة والمعادن - سابقا. بجواب مرسوم تنفيذي مؤرخ في 27 رجب عام 1443 الموافق 13 فبراير سنة 2022 تنهى مهام السيدة عزة الدين بصلحة مدير النشاط الاجتماعي والنشاشين في ولاية تلمسان. مرسوم تنفيذي مؤرخ في 27 رجب عام 1443 الموافق 13 فبراير سنة 2022 يتضمن إنهاء مهام رئيسة فرامان بوزارة الصناعة والمعادن - سابقا. بجواب مرسوم تنفيذي مؤرخ في 27 رجب عام 1443 الموافق 13 فبراير سنة 2022 تنهى مهام السيدة عزة الدين بصلحة مدير النشاط الاجتماعي والنشاشين في ولاية تلمسان. مرسوم تنفيذي مؤرخ في 27 رجب عام 1443 الموافق 13 فبراير سنة 2022 يتضمن إنهاء مهام مدير التجارة في ولاية البويرة. بجواب مرسوم تنفيذي مؤرخ في 27 رجب عام 1443 الموافق 13 فبراير سنة 2022 تنهى مهام السيدة أمينة إفرات بصلحة مدير التجارة في ولاية البويرة، عاتقيا بوظيفته أخرى. مرسوم تنفيذي مؤرخ في 27 رجب عام 1443 الموافق 13 فبراير سنة 2022 يتضمن إنهاء مهام نائب مدير بوزارة الاتصال. بجواب مرسوم تنفيذي مؤرخ في 27 رجب عام 1443 الموافق 13 فبراير سنة 2022 تنهى مهام السيد وهوان لشيخ بصلحة نائب مدير القوسات بوزارة الاتصال، عاتقيا بوظيفته أخرى. مرسوم تنفيذي مؤرخ في 28 رجب عام 1443 الموافق 14 مارس سنة 2022 يتضمن إنهاء مهام نائب مدير بوزارة الصناعة والمعادن - سابقا. بجواب مرسوم تنفيذي مؤرخ في 28 رجب عام 1443 الموافق 14 مارس سنة 2022 تنهى مهام السيد عبد الله أمين بصلحة نائب مدير، عاتقيا بوظيفته أخرى في الطور الثاني - التكوين الفني والمهني في التكوين الفني فيما بعد الفرج بصلحة مديرة التكوين بوظيفته أخرى.	بعد تنظيم الميزانية وبعث مديري المراسل ورؤساء المراسل بموجب مقرر من رئيس المحكمة الدستورية ينشر في الجريدة الرسمية للجمهورية العربية السورية لتطبيقها. المادة 2: يخلط كل من الأمين العام ورئيس البترول والوزير العام، ومديري المراسل، والمديرين، والمفتحين بالمراسل، والمفتحين، ومفتحي المراسل، ورؤساء المراسل، وخلقها على في الدولة. ويتم تعيين فيها بموجب مرسوم رئاسي بناء على اقتراح رئيس المحكمة الدستورية. المادة 3: بعد تصديق الوكيل العام للمحكمة الدستورية عليها في المادة 2 أعلاه، يوقع برئيسها بموجب مقرر خاص. الفصل الثالث أحكام مالية المادة 14: تزود المحكمة الدستورية بكميات البترول والمالية والمالية. المادة 15: بعد رئيس المحكمة الدستورية بغيره من الموظفين المتعلقين بخدمات المستخدمين وبالعاملات المتعلقين بخدماتهم الذين يعملون في المحكمة الدستورية. المادة 16: يسلط رئيس المحكمة الدستورية بغيره من الموظفين إلى الوزير الأول أو إلى رئيس الحكومة، حسب المادة 14 راجع في موازنة الدولة لخدمة الصنف. المادة 17: ينتخب تسيير ميزانية المحكمة الدستورية إلى قوائم الحسابات العمومية. المادة 18: تسجل الاعتمادات المالية لتعمل المحكمة الدستورية في الموازنة العامة للدولة. المادة 19: رئيس المحكمة الدستورية هو الأمر بصرف الميزانية، ويمكن أن يفوض إعماله إلى الأمين العام أو إلى أي موظف يكلف بالتسيير المالي والمصرفي في المحكمة الدستورية. الفصل الرابع أحكام ختامية المادة 20: ينفذ مستخدمو المحكمة الدستورية لأحكام الأمر رقم 08-09 المؤرخ في 18 شباط ألفين عام 1427 الموافق 13 يوليو سنة 2006 والمتضمن القانون الأساسي العام لوظيفة العمومية. المادة 21: تلغى أحكام المرسوم الرئاسي رقم 08-09 المؤرخ في 11 شوال عام 1427 الموافق 16 يوليو سنة 2006 والمتعلق بقانون الخدمة بسلطة المجلس الدستوري. المادة 22: ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية العربية السورية لتطبيقها. من مقرر آخر في 7 شعبان عام 1443 الموافق 18 مارس سنة 2022 عبد المجيد تون

قرار مؤرخ في 7 شعبان عام 1431 الموافق 19 يوليو سنة 2010

يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومترين الالكترونيين

و كيفيات معالجته .

إن وزير الداخلية و الجماعات المحلية،

مقتضى الأمر رقم 01-77 المؤرخ في 3 صفر عام 1397 الموافق 23 يناير 1977 و المتعلق بوثائق السفر للمواطنين الجزائريين، لاسيما المادة 19 منه،
و مقتضى المرسوم الرئاسي رقم 10-149 المؤرخ في 4 جمادى الثانية عام 1431 الموافق 28 مايو سنة 2010 و المتضمن تعيين أعضاء الحكومة،
و مقتضى المرسوم التنفيذي رقم 94-247 المؤرخ في 2 ربيع الأول عام 1415 الموافق 10 غشت سنة 1994 الذي يحدد صلاحيات وزير الداخلية و الجماعات المحلية، المعدل .

يقرر ما يأتي :

المادة الأولى : يحدد هذا القرار الوثائق المكونة لملف طلب بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومترين الالكترونيين و كيفيات معالجته .

المادة 2 : توضع استمارة خاصة للطلب في متناول المواطنين أثناء تقديم طلبات الحصول للمرة الأولى على بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر أو بمناسبة تجديدها .

قرار (أو مقرر) تثبيت

إن ذكر السلطة المختصة

- بمقتضى المرسوم رقم 85-89 المؤرخ في 23 مارس سنة 1985 المتضمن القانون النموذجي لعمال المؤسسات والإدارات العمومية،
- بمقتضى المرسوم رقم 99-90 المؤرخ في 27 مارس سنة 1999 المتعلق بسلطة التعيين والتسيير الإداري للموظفين، أعوان الإدارات المركزية، الولايات، البلديات والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري،
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم المؤرخ في المتضمن القانون الأساسي لمناصب،
- بناء على المقرر رقم المؤرخ في المتضمن تعيين بصفة،
- بناء على المحضر المؤرخ في لاجتماع اللجنة المتساوية الأعضاء.

بقرار

- المادة الأولى:** يثبت السيد (ة) في منلك رتبة
- المنصب القسم الرقم الاستدلالي القاعدي ابتداء من تاريخ
- المادة 2:** يكلف بتنفيذ هذا القرار (أو المقرر) الذي ينشر في النشرة الرسمية للإدارة المعنية.

حرر بـ..... في

الخاتمة

الخاتمة .

تناول العمل موضوع الاتصال التنظيمي واهميته بالنسبة للمؤسسات كما اوضحت بشكل تفصيلي التحرير الاداري كعملية اتصالية اساسية تقوم بها مختلف المؤسسات عن طريق اجهزتها وموظفيها فالمحررات والوثائق الادارية من ابرز الوسائل الجارية العمل والتعامل بها في العلاقات الإدارية فهي وسيلة نقل المعلومات وتواصل المؤسسات مع بيئتها الداخلية او الخارجية ومن خلالها تتمكن المؤسسة من ضمان سيرورة الاعمال الادارية المختلفة سواء ما تعلق منها بداخل المؤسسة او بشؤونها الخارجية فهي وسيلة اساسية في عمليات التبليغ المختلفة. من جانب اخر تحصيل البيانات والمعلومات من مختلف الاطراف ذات الصلة بعمل ومجال المؤسسة .

يمكن التحرير الاداري كعملية توثيقية الادارة والمؤسسة من حفظ الوثائق الادارية والرجوع للمحررات عند الحاجة ، حيث تعد وسيلة اثبات لما لها من اهمية ادارية وقانونية .

اخيرا عل المحرر الاداري الالمام بمختلف الشروط والمتطلبات الاساسية في عملية تحرير من تقديم مادي وشكلي لمختلف عناصر الوثيقة الادارية الى الشروط اللغوية والقانونية الواجب ادراكها ، وقد قدم العمل مختلف الخطوات والمراحل التي يحتاجها المحرر في عملية كتابة الوثائق الادارية ، اضافة الى تفصيل مختلف تلك الوثائق .

المراجع

قائمة المراجع .

1. -حمد ماهر كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 1997.
2. بورامة ميلود، مميزات المراسلات والوثائق الإدارية، دار المعرفة، ط.1 ،الجزائر، 2005 .
3. بوضياف عمار، المرجع في تحرير النصوص القانونية والوثائق الإدارية، دار جسر، ط1 ، الجزائر، 2009.
4. بوحميده عطاء هلالا، مبادئ في المراسلات الإدارية مع نماذج تطبيقية ، ديوان المطبوعات، الجامعية، ط4 ،الجزائر، 2009.
5. جابر نصر الدين ، لوكيا الهاشمي ، مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي ، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع ، عين مليلة الجزائر ، 2006 .
6. حميد الطائي، بشير العلاق ، اساسيات الاتصال: نماذج ومهارات ، دار اليازوري للنشر، الأردن ، 2014 .
7. دليو فضيل ، التكنولوجيا الجديدة للعالم والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
8. رشيد جيجيق، التحرير الإداري، المعهد اوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، ط.1 ،الجزائر 2010.
9. سعيد يس عامر : الاتصالات الإدارية و المدخل السلوكي لها ، دار الكتب الحديث ، ط 2 ، 2000 .
10. ضرار العتيبي، العمليات الإدارية: مبادئ وأصول وعلم وفن، ط1 ،دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
11. ضرار العتيبي، مهارات الاتصال ، اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2021
12. عبد الحمان ابراهيم الشاعر، مهارات الاتصال ، ط 2 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان،.2015

13. عبد الرحمان ابراهيم الشاعر، . مهارات الاتصال ، الإصدار 2 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان، 2015.
14. عبد العالي رزاق، فن التراسل تقنيات التحرير بين الصحافة والادارة، دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، ط.1، الجزائر، 2018.
15. علي مميش، و العربي رزاق ، التحرير الإداري. المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية و تحسين مستواهم، الجزائر: ، 2717.
16. فضيل دليو، اتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013.
17. محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2000.
18. نادر أحمد أبو شيخة، كتابة التقارير، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط.1، عمان، 1999.
19. مسفر بن محماس الكبير، التحرير العربي ومهارات الكتابة ، مكتبة المتنبي، ط.2، المملكة العربية السعودية، 2014.
20. محمد الصيرفي، مهمة إعداد التقارير، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، ط.2 ، الإسكندرية، 2010.
21. رائد ناجي، المراسلات العامة ، الإدارية التجارية الاجتماعية، دار الشيخ البشير الإبراهيمي للنشر والتوزيع ، 2008 .
22. عبد الغني بن منصور، المرشد العلمي في الإنشاء الإداري، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، 1982.
23. Business Letters for Busy People . National Press Publications. United States of America.; Business Letters for Busy People .United States of America; National Press Publications.: 2002
24. Catherine Robert (.Le style administratif .cannada: Albin Michel.1988
25. Catherine Vallée, .Modalités de la communication administrative ; ESEN.ecole superieur de l education national.cannada, 2003.
26. Verdier, Pierre, Guide pratique de la correspondance administrative, Berger-Levrault, France, 2001.
27. Epinette, Françoise.- Concours administratifs : la lettre administrative.- Paris : Vuibert, 2005