

الفصل الثاني: التحرير الإداري مفهومه وشروطه وصيغ التعبير عليه

المحور الأول: مدخل الى التحرير الإداري

أولاً: ماهية التحرير الإداري

لا يمكن الاستغناء على المراسلات الإدارية كونها من وسائل الاتصال المباشرة، نظراً لأهميتها في الحياة اليومية والعصرية، ولقد استخدمت الرسالة منذ القدم بحيث كانت هي الأداة الوحيدة التي تنقل الخبر وتعلم أو تبلغ المخاطب بها عن الأوضاع أو المواقف، بل وقبل ظهور الرسالة المكتوبة كانت هناك أنواع جمة من التراسل والتواصل ولعل أهم الأمثلة الحمام الزاجل أو عن طريق الخيول التي يقودها فارس الذي يسافر من منطقة إلى منطقة لإيصال الخبر

1- مفهوم التحرير الإداري

التحرير الإداري هو إحدى الوسائل المستخدمة في تعزيز الاتصال بين الأقسام الإدارية المختلفة من خلال قيام الموظفين بتقديم تقارير كتابية، وإحصائية، وغيرها من التقارير الأخرى التي تصف طبيعة العمل في كل قسم نحاول من خلال الاتي تعريفه ومعرفة اهم عناصره وخصائصه.

تعريف التحرير الإداري:

- حرر تحرير أي كتب , وتحرير الكتاب، وغيره تقويمه وتحرير الكتاب وغير تقويمه، وتحرير الكتابة: أي إقامة حروفها وإصلاح السقط، والسقط هو الخطأ في القول والحساب والكتابة، وأيضا لغة مشتقة من حرر أي أطلق صراح الفكرة أو إعطاء الحرية للتعبير.
- ويمكن تعريفه "مجموع الوثائق التي تحررها الإدارة بواسطة موظفيها، وتستعملها كوسيلة اتصال بغيرها من المصالح الإدارية الأخرى , وكذلك للقيام بعملياتها المختلفة بغية الوصول إلى الهدف المسطر له.
- كما يعرف التحرير الإداري بأنه: "من إحدى الوسائل المستخدمة في تعزيز الاتصال بين الأقسام الإدارية المختلفة من خلال قيام الموظفين بتقديم تقارير كتابية، وإحصائية، وغيرها من التقارير الأخرى التي تصف طبيعة العمل في كل قسم".

2- عناصر التحرير الإداري

أن عناصر التحرير تشمل أربعة عناصر أساسية:

- 1.2 الموضوع: يتمثل في الوثائق الإدارية بمختلف أنواعها (مراسلات ووثائق إعلام الاتفاقات ووثائق السرد التعليمات والنصوص القانونية).
- 2.2 التنظيم: الإدارة العمومية كمرفق عمومي تستوجب (عمليات, التنظيم, التخطيط, التنسيق, الرقابة التوجيه) مراعاة للمستويات بالهيكل الإدارية.
- 3.2 الشكل: البنية الشكلية للوثيقة "البيانات الإلزامية التي يجب مراعاتها واحترامها.
- 4.2 الهدف: وتسعى الإدارة من خلال الوثائق الإدارية المستعملة خاصة المراسلات إلى تحقيق هدف معين، أو تحقيق أثر قانوني كقرار التعيين.

3- خصائص التحرير الإداري (الخصائص الموضوعية)

1-3 احترام التسلسل الإداري: تشكل الإدارة بنية هرمية منظمة تسلسليا من قاعدة الهرم إلى رئيس الدولة الذي هو السلطة العليا في البلاد. فنجد إذن داخل الإدارة الواحدة سلطة تسلسلية تمارس من أعلى إلى أسفل ومروسيه تسلسلية من أسفل إلى أعلى. وينتج عن احترام التسلسل الإداري انضباط تعم بدونه الفوضى المطلقة في المصالح الإدارية، وتعتبر الكتابات الإدارية باستمرار عن هذا الاحترام بواسطة تعابير ومفردات خاصة.

2-3 روح المسؤولية: إن الكتابات الإدارية تلزم الإدارة كمام العموم، فالسلطة الموقعة للوثيقة هي التي تتحمل مسؤولية ما تتضمنه هذه الوثيقة ولولم تصدر عنها. وتتجلى هذه المسؤولية بالكيفية التالية:

- بيان السلطة الموقعة: يجب ذكر اسم الموقع بوضوح مما يعطي أهمية للتوقيع، كما يجب أن يكتب الاسم كاملا أسفل توقيعه مع بيان صفته القانونية، وإن اقتضى الحال السلطة التي خولت له حق التوقيع.
- توقيع المراسلة مبدئيا من طرف أعلى سلطة في المصلحة، عمليا يؤدي تفويض التوقيع إلى مرونة في هذا المبدأ.
- تحرر المراسلة بصيغة المفرد المتكلم (ضمير المتكلم "أنا") يلزم مسؤولية المعبر.
- وبما أن الموقع يلزم نفسه ويلزم الإدارة كذلك، فيتعين عليه أن يعبر بتحفظ كلما تعلق الأمر باتخاذ قرار لا يدخل في نطاق اختصاصاته، أو بتبليغ وقائع وتصريحات لم يتمكن من التحقيق منها.
- يتعين كذلك عند تبليغ تصريحات الغير ألا يذكر تعريفه أو اسمه، والموقع نفسه هو الذي يتحمل المسؤولية وعليه في هذه الحالة أن يتخذ احتياطاته، وهذا أيضا من باب المجاملة إزاء الغير بحيث لا بد من التحري قبل توجيه التهمة. مثلا: بدل: أخبرني السيد أنكم قمتم بسرقة. نقول بلغني أنكم قد تكونوا متهمين بسرقة.

3-3 الموضوعية: تعمل الإدارة في خدمة الجميع والصالح العام، ولذلك عليها أن تتصف بالنزاهة والموضوعية،

كما يجب ألا تعبر عن المشاعر الشخصية. فمحرر الوثيقة نادرا ما يكون موقعها، لهذا ينبغي أن يمسك عن الإعراب عن المشاعر. ومن جهة أخرى فإن الموقع لا يحزر باسمه ولكن باسم الإدارة وبناء على المهام التي يزاولها داخل المصلحة ويجب أن تكون الوثيقة الموقعة ممكنة القبول من طرف أي موظف أنيطت به نفس المهام.

4-4 المجاملة: تعتبر المجاملة نتيجة للموضوعية وعلامة للاحترام والتقدير. وتطبق هذه المجاملة كذلك على

المصالح والافراد، حيث تتجلى في احترام الفوارق التسلسلية. فعلى التحرير الإداري أن يتجنب التعابير المزعجة (المضايقة) أو المحترقة، وكذلك التقديرات (الملاحظات) الصارمة.

5-3 الحذر: ترتبط هذه الصفة ارتباطا وثيقا بروح المسؤولية وبالموضوعية، والمجاملة. ويجب أن يتصف التحرير

الإداري دائما بالحذر لأنه يلزم مسؤولية الإدارة. فكل خطأ أو إهمال أبرزه مكتوب إداري، سيعزبه الجمهور إلى مجموع الإدارة وحتى إلى الحكومة أن اقتضى الحال. فإذا تعلق الأمر باتهامات خاصة، يجب ألا نتخذ أي موقف إلا بعد البحث عن الأدلة الصحيحة ومنح المعنى بالأمر فرصة لتقديم التفسيرات أو التبريرات اللازمة. ولتلطيف صيغة التعبير عن أي رأي أو وجهة نظري يمكن استعمال بعض الصيغ التالية: في نظري، من جهتي، فيما يخصني، يظهر لي، يبدو لي....

6-3 الدقة والصحة: تعتبر هاتان الصفتان ضروريتان لأي وثيقة من وثائق العمل التي ينبغي أن تكون واضحة

ومفهومة من لدن الجميع حتى يتمكنوا من تطبيق مقتضياتها واستخلاص نتائجها في عملهم. كما يجب

أن تكون هذه الوثيقة قابلة للمطابقة ومرتبطة بنفس الطريقة من طرف جميع مستعمليها. وفي هذا الصدد تعتبر ضرورية آل الميزات (أو الإشارات) التي تمكن من مطابقة الوثيقة والعثور على سوابقها: التاريخ، رقم التسجيل، الموضوع، المرجع، تعريف الموقعين والمرسل إليه. كما يجب وضع التاريخ كاملا وبكل وضوح (اليوم بالأرقام، الشهر بالحروف والسنة بالأرقام).

7-3 الوضوح والإيجاز: هذه الصفات تنبثق عن الصفات السالفة الذكر، ويكون النص واضحا إذا كان دقيقا وصحيحا وكلما تم استعمال الكلمة الصحيحة في مكانها المناسب وكذلك إذا تم تجنب الاستطرادات الزائدة والجمل والصيغ الأكثر تعقيدا. يجب تفادي الأسلوب المرتبك الناتج عن توالي الجمل بدون ارتباط فيما بينها إلا إذا كانت جملة طويلة ولكنها منسقة تؤدي المعنى أكثر من عدة جمل قصيرة. ويحصل الوضوح على العموم باجتناب الجمل الطويلة، ومن جهة أخرى يجب الاقتصار على ما هو أهم وضروري باستعمال الصيغ الدقيقة والصحيحة واجتناب التوابع والأشياء الزائدة، لأن التحرير الإداري هو وسيلة للعمل بحيث لا ينبغي ضياع الوقت في قراءته بل يجب أن يجد القارئ آل العناصر التي تهمة بدون تعقيد.

8-3 الفعالية: وهي آخر خاصية من خصائص التحرير الإداري، وتنتج عن أحسن تطبيق للصفات السابقة. يجب أن تؤدي آل وثيقة إلى حل ملائم للغرض المطلوب وأن تمكن من تحقيقه في أقرب الأجال بالطريقة المطلوبة وبأقل تكلفة. ينبغي أن يدرس المشكل جيدا قبل تحرير الجواب وإذا كانت هناك عناصر وحلول مختلفة يجب أخذها بعين الاعتبار.

9-3 واجب المحافظة على سر المهنة: تدخل هذه النقطة ضمن دراسة واجبات الموظف إلا أن لها علاقة وطيدة بالتنظيم ككل وبمبدأ المسؤولية خاصة إذ يجب على الموظف أن يحافظ على سر المهنة، فلا يوزع أو يطلع الغير خارج ضرورات مصلحته على أي عمل أو أي شيء مكتوب أو خبر يعرفه شرط ألا يكون ذلك على حساب الإعلام الإداري، كما يمنع من إفشاء وثائق المصلحة أو إتلافها دون ترخيص مكتوب من رئيسه الإداري.

ثانيا: شروط التحرير الإداري

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

● **وضع تصميم للمراسلة:** ينبغي على المحرر الإداري إعداد تصميم مناسب لمراسلته يساعد على بلورة أفكاره بانتظام وتدرج منطقي لها، وغالبا ما يحتوي هذا التصميم على العناصر التالية:

- المقدمة: ويشترط فيها أن تكون موجزة كما أنها تقتضي ذكر النقاط الرئيسية التي ستعالج في العرض.

- العرض: وهو صلب الموضوع، ويقتضي قبل كل شيء جملة من الأفكار تم ترتيبها حسب خطة معينة ومنهجية منطقية واضحة. وبما أن العرض هو الجزء الأساسي للوثيقة التي ستحرر فإن صياغته تكتسي أهمية بالغة، إذ أن المحرر يجب عليه ترتيب أفكاره واستدلالاته وتحليلها واقتراح الحلول المناسبة لإقناع الجهة المعنية بمبررات مؤكدة، بحيث يمكن لكل فقرة من العرض أن تسير بكيفية دقيقة ومنطقية نحو الخاتمة.

- الخاتمة : و هي مهمة جدا، وتعتبر النهاية المنطقية لعمل المحرر الإداري ونتيجة لما تضمنه العرض، فبحسب نوعية المراسلة توضع الخاتمة، فقد تكون مثلا على شكل اتخاذ قرار، أو تكون على شكل اقتراح معين، طلب أو رجاء... الخ.

2- الشروط المتعلقة بالشكل : ينبغي أن يراعى في الجانب الشكلي النقاط التالية:

- الموضوع : يجب أن تتناول المراسلة الإدارية الواحدة موضوعا واحدا، وأن تحرر على وجه واحد من الورق.
- احترام السلم الإداري : إن كل مراسلة موجهة من أشخاص معنويين أو طبيعيين خاضعين لسلطة ما، يجب أن يحترم فيها السلم الإداري بحسب ما تقتضيه هيكل الإدارة المعنية.
- قياس الورق المستعمل : ينبغي أن تحرر المراسلة الإدارية على الورق مقياسه كالتالي:

- مقياس (27x 21)

- أو مقياس (29x 21)

- أو مقياس (31x 21)

شريطة أن تتضمن كل مراسلة نوعا واحدا من هذه المقاييس دون الجمع بينها، ويستحسن استعمال مقياس (27x) 21 وذلك لتداوله وكثرة استعماله في الإدارة .

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

ثالثا: صيغ التعبير الإداري

تكتسي خصائص الأسلوب الإداري أهمية كبيرة في تحديدها للألفاظ والتعابير والمعاني والمصطلحات الإدارية الواجبة الاستعمال في كتابة المراسلات الإدارية. ولقد أدى التطور الذي عرفته الإدارة في كافة الميادين إلى تنوع الصيغ التعبيرية المستخدمة من طرف محرري المراسلات والوثائق الإدارية، وذلك راجع إلى نوعية الموضوع المراد معالجته ومستوى المحرر وغزارة أفكاره، وكذا الجهة الإدارية المرسل إليها بصفة خاصة. ويمكننا ترتيب هذه الصيغ حسب طبيعة الموضوع وذلك من خلال تقسيم النص إلى ثلاثة أقسام على النحو التالي:

- صيغ التعبير الإداري المستعملة في المقدمة.
 - صيغ التعبير الإداري المستعملة في العرض.
 - صيغ التعبير الإداري المستعملة في الخاتمة.
- 1- صيغ التعبير الإداري المستعملة في المقدمة:

وهي مجموعة العبارات والمفردات التي تستعملها المراسلات الإدارية وتنقسم هذه الصيغ إلى ما يلي :

- صيغ التقديم مع وجود مرجع.

- صيغ التقديم بدون مرجع.

1-1 صيغ التقديم مع وجود مرجع:

تستعمل هذه الصيغ في مقدمة المراسلات الإدارية، وتذكر بالمرجع المستند إليه، كالرسالة السابقة أو البرقية أو النصوص التنظيمية مثل: المرسوم أو القرار أو التعليمات... الخ ويكون متبوعاً بعبارة الاحترام. وفي هذا الشأن توجد عدة صيغ، ونذكر منها على سبيل المثال:

-ردا على رسالتكم،
-إجابة عن استفساركم،

-تبعال،
-استنادا إلى،

2-1 صيغ التقديم بدون مرجع:

ويكون موضوعها من دون سند معتمد بحيث تحرر مباشرة بعبارة الاحترام، وتتنوع صيغها حسب الموضوع، ونذكر منها على سبيل المثال ما يأتي:

-يشرفني أن أحيطكم علما ب، يسعدني أن أتقدم إلى سيادتكم،

-يؤسفني أن ألفت انتباهكم، يؤسفني أن أطلعكم على،

2- صيغ التعبير الإداري المستعملة في العرض:

تستعمل في العرض صيغ تعبيرية مختلفة للتعبير عن فكرة أو مجموعة أفكار حول مسألة ما، يريد المحرر الإداري من خلالها تبليغ معلومات بكيفية واضحة ودقيقة إلى المرسل إليه حسب نوع المراسلة المحررة، وموضوعها المعالج، وتسهيلا لعمل المحرر الإداري نذكر بعض الصيغ المتداولة بكثرة في هذا المجال وهي:

مثال ذلك:

-لذا ينبغي..... - كما أن هذه القضية.....

-وفي هذا الصدد.....

2-1 صيغ تحمل معاني المجاملة: مثال ذلك:

..... -ليس في مقدوري أن.....

..... -حتى تسمح الظروف ب..... سوف نوافيكم ب.....

..... -لا أستطيع إلا.....

..... -لا يفوتني أن أذكركم ب.....

2-2 صيغ تحمل معاني السلطة: مثال على ذلك:

..... -قررت.....

.....-سوف اتخذ الإجراءات اللازمة.....

..... -المطلوب منكم موافاتي ب.....

..... -لقد لفت انتباهي بأنكم.....

2-3 صيغ تقديم الحجج والأدلة:

مثال على ذلك:

- -وذلك بالرجوع إلى نص المرسوم التنفيذي رقم ... المؤرخ في.....:و المتعلق ب...
-مستندا في ذلك على القرار) أو المنشور (رقم.....: المؤرخ في المتضمن.....
- نظرا للتعليمات الخاصة ب.....
- لا يمكن تجاهل التعليمات الوزارية رقم : المؤرخة في :و المتعلقة ب....

4-2 صيغ الترتيب:

تستعمل هذه الصيغ عندما يتحتم على المحرر الإداري ترتيب الأفكار المعلومات المدونة في المراسلة، و قد يأخذ هذا الترتيب أرقاما معينة أو حروفا أبجدية أو عبارات تشير إلى ترتيب الفكرة، و نذكر من هذه الصيغ ما يلي:

مثال على ذلك:

- أولا.....
- ثانيا.....
- ثالثا..... الخ.....
- 3وهكذا..... ، 2 ، - 1
- أ، ب، ج الخ.....

وتكون هذه الصيغ مرتبة ترتيبا عموديا و من العبارات التي تشير الى الترتيب:

مثال على ذلك:

- من جهة..... و من جهة أخرى.....
- و بالتالي.....
- بصفة عامة..... بصفة خاصة.....
- بصفة رئيسية..... بصفة ثانوية.....

3- صيغ التعبير الإداري المستعملة في الخاتمة:

وتظهر هذه الصيغ في الرسائل ذات الطابع الرسمي و الشخصي، وتكون عبارة عن جملة تبين الهدف من الإرسال. وهذه بعض الصيغ:

1.3-الصيغ المستعملة في الرسائل ذات الطابع الرسمي والشخصي :

مثال على ذلك:

- وأخيرا..... أو في الأخير.....

-وختاماً.....أو في الختام.....

-أرجو أن تسهروا على تنفيذ هذه التدابير.....

-أرجو أن تفضلوا بتلبية طلبي أو رغبتي.....

-أرجو أن توافقوا على لتمكيني من.....

2-3 الصيغ المستعملة في الرسائل ذات الطابع الشخصي فقط.:

مثال على ذلك:

-وأخيراً تقبلوا مني سيادة مدير التربية فائق الاحترام والتقدير.

-تقبلوا مني سيادة المفتش أطيب التحيات وأخلصها الخ.....

4- ما ينبغي على المحرر الإداري القيام به قبل، أثناء، وبعد الانتهاء من تحرير المراسلة الإدارية:

1.4- قبل الشروع في تحرير المراسلة:

ينبغي على المحرر الإداري الاستعداد لهذه العملية الهامة، وذلك بجمع المعطيات والإلمام بالملابسات والمعلومات الصحيحة حول الموضوع.

تحضير وسائل التحرير والكتابة لتفادي تشوش الأفكار بعد الشروع في المعالجة والتحرير

رسم تصور واضح لمعالجة الموضوع وترتيب الأفكار حسب أهميتها وتسلسل الوقائع والأحداث، وذلك من خلال

ضبط خطة عمل موضوعية.

2-4 أثناء التحرير:

الحرص على التعرض لكافة الأفكار التي تم تحديدها قبل الشروع في التحرير.

المحافظة على ترتيب الأفكار حسب أهميتها دون نسيان فكرة منها، تجنباً لإهدار الجهد والوقت أو تقديم معلومات

منقوصة.

تجنب التحرير ساعة الانفعال أو الغضب حتى نتفادي التعبير بطريقة انفعالية وعاطفية.

بعيدة عن مبادئ الرسالة الإدارية وتأجيل ذلك إلى حين صفاء الذهن والنفس ووضوح الرؤيا والأفكار إذا كانت

غامضة.

تجنب الشطب والمحو والحشو في المراسلة الإدارية، لأن ذلك يؤثر سلباً على شكلها، ومحتواها ويوحى بعدم جدية

المحرر الإداري.

3-4 بعد الانتهاء من التحرير:

يجب على المحرر الإداري قراءة ما حرره قراءة جدية متمعنة، للتأكد من أن جميع ما كان ينوي تضمينه في المراسلة

موجود فيها ولم ينس أي عنصر من العناصر المكونة لها.

- التأكد من خلو المراسلة من الأخطاء النحوية والإملائية والتراكيب اللغوية المعقدة،

- وعدم الخلط بين فقراتها وأفكارها.
- ترقيم الصفحات إذا كتبت المراسلة الإدارية في أكثر من ورقة
- التأكد من تدوين المكان والتاريخ وعدم نسيان الإمضاء وكتابة صفة واسم ولقب.
- المرسلالخ.