

المحاضرة الرابعة عشر

اعداد المذكرات الادارية وصياغتها

والخطابات الادارية ومحاضر الاجتماع

اولا ؛ تعريفها

المذكرات هي وثيقة ادارية داخلية تعالج قضية جارية وتوجه من رؤوس الى رئيسة او من الرئيس الى موظف تابع له ، او من زميل لزميلة ، وتستعمل داخل المصالح المركزية او الخارجية التي ينتمي اليها كل من المرسل والمرسل اليه ، بحيث ينتميان معا لمديرية واحده او قسم واحد .

المذكرة هي التعبير الكتابي عن العلاقات الداخلية بين المصالح وهي القناة العادية لنقل التعليمات ، او تمرير المعلومات والاخبار ، وفقا لتسلسل الاداري .

ثانيا : مجال استعمالها

اجمالا تستعمل المذكرة في الحالات التالية :

- لإبلاغ التعليمات والامور الصادرة عن الرؤساء الى المرؤوسين .
- عرض المسائل العادية قصد الحصول على التعليمات من الرؤساء .
- القيام بالدور التي تقوم به الرسائل كوسيلة للاتصالات في جميع الحالات عندما يكون المرسل والمرسل اليه تابعين لنفس الإدارة .
- بخصوص التقديم تخضع المذكرة لنفس القواعد العامة المتبعة بالوثائق الادارية الاخرى ، مع بعض الخصائص التي تتميز بها .
- من حيث العنوان تكتب كلمة مذكروه متبوعة بذكر المرسل اليه مع صفته .
مثال : مذكرة
الى السيد مدير الشؤون الادارية .

ثالثا : مظهرها

تكسب المذكرة طابعا شخصيا اذا كان الموجه اليه مساعدا او رؤوسا ، او كان يعمل بمصلحة اخرى ولكنها تابعة لنفس اداره المرسل اليه وكان مقصودا بالذات .

كما يكون المرسل اليه عدة اشخاص او مصالح ، وفي هذه الحالة يشار اليهم اما في اول المذكرة او في اخر المذكرة عن اليمين قبالة التوقيع ، وهنا يكتب تحت كلمة مذكروه موضوعها .

وفي حالة ما اذا كان المرسل اليه اكثر من واحد ، يتعين اعداد نسخ من المذكرة الموجهة بقدر عدد المرسل اليهم ، واذا كانت النسخ غير كافية ، فينبغي تمرير نسخة واحدة على الاشخاص الموجهة اليهم للتوقيع مقابل اسمائهم المكتوبة باخر المذكرة او في صفحة مستقلة للتأكد باطلاعهم على محتواها ، ثم الاحتفاظ بتلك النسخة الموقعة في المحفوظات .

رابعا: انواعها

- مذكرة الاستفسار
- المذكرة التحليلية
- مذكرة ادارية

اولا : مذكرة الاستفسار

تعريفها : هي الوثيقة التي تعالج موضوعا سابقا ، من اجل اتمامه او اضافة معلومات جديدة ليس بالإمكان عرضها شفويا ، حيث يكون المرسل مطالبا بتوضيحها بكامل الدقة وبصفة نهائية وتقديمها الى الرئيس الذي يحدد على ضوء ما جاء فيها ، الموقف الواجب اتخاذه بخصوص القضية التي تعرضها .

ومن خلال هذا التعريف يتضح الملامح الاساسية لمذكرة الاستفسار ومميزاتها الخاصة ، وبصفة عامة يكون الغرض من اعدادها اعطاء تفسير او توضيح حول قضية جارية او جديدة ، او يتعلق بموقف او عمل سابق .

ثانيا: مجال استعمالها

- في غالب الاحيان تعتبر تنميما لعناصر سابقة .
- تستند الى مرجع سابق اما شفوي او كتابي .
- توجه من رئيس اعلى الى مرؤوس تابع له يستفسر عن واقعة معينة .
- يتوقف القرار المتخذ من طرف الرئيس على جواب المرؤوس .

وفي هذا السياق نسوق الامثلة التالية عن هذه المذكرة :

- عند تكرار غياب موظف بدون مبرر من عملة ، يطلب منه رئيسة تقديم استفسار عن اسباب هذه التغيب ،
- عند قيام موظف بعمل يتنافى والمهام التي يمارسها او يمس بسمعة الادارة التي ينتمي اليها ، يطلب منه تقديم استفسار عن سلوكه هذا .
- عند تهاون موظف عن القيام بعمله على الوجه المطلوب كعدم انجازه المهمه ، او تأخر انجازه ، يطلب منه تقديم استفسار عن سبب التهاونالخ

المذكرة التحليلية او التركيبية

اولا : تعريفها : هي وثيقة قصيرة ومركزة تلخص معلومات او معطيات متفرقة موجودة بملف او ملفات او وثائق مختلفة ، بشكل مرتب ومنظم ومفهوم لصالح شخص او منظمة معينة .

ومن خلال هذا التعريف نتضح ملامح المذكرة التحليلية او التركيبية فيما يلي :

- دراسة ملف او وثائق مختلفة .
- تلخيص وتجميع للمعلومات والمعطيات الموجودة بالملف او الوثيقة .
- القيام بهذا العمل لمصلحة شخص ، وفائدته او تقديمه لمصلحة معينة بناء على طلبها .
- تقديم مذكرة التحليل للجهة التي طلبتها وليس لغيرها .

ثانيا : تحريرها

تعكس مذكرة التحليل جهود وكفاءه ومقدره المحرر الكفو . على دراسة الملفات والوثائق ، واستغلالها بكيفية علمية ودقيقة للوصول الى الحقائق الثابتة .

وتنطأ مهمة القيام بها الى اطر عليا تعتمد على التجربة والكفاءة ، وغالبا ما تكون دواعي انجاز هذا البحث مطلوبة بالحاح استجابة لمتطلبات ادارية خصوصا بالنسبة للقضايا والمسائل الشائكة والمزمنة والقانونية ، كقضايا المنازعات اذا غالبا ما يكون اتخاذ القرار المناسب في الموضوع متوقف على معطيات وعناصر قد لا تكون بنات وقتها بل جنورها تغوص في الماضي البعيد ، مما يستوجب الكشف عنها ، ومعرفة مصدرها ، لكن كيف يتم القيام بدراسة من هذا القبيل ، الواقع ان تحليل أي وثيقة يتطلب اتباع الخطوات التالية :

- ١ . القيام بعملية ترتيب واثاق الملف ترتيبا منهجيا وفق انواع الترتيب المعروفة مثل الموضوع ، التاريخ ، الحروف ،الخ حسب ما يتطلبه موضوع البحث .
- ٢ . دراسة الوثائق المرتبة دراسة فاحصة سواء من حيث طبيعتها ومحتواها ، او تاريخ اصداها و الجهة التي صدرت عنها ثم تبويبها ليتم التعرف بكيفية مفصلة عن الملف موضوع الدراسة .
- ٣ . ترتيب المعلومات المحصل عليها ترتيبا دقيقا ومنطقيا .
- ٤ . تحديد الهدف المراد الوصول اليه من وراء هذه الدراسة .
- ٥ . وضع منهجية للأفكار المراد التعبير عنها .
- ٦ . اخيرا القيام بعملية التحرير .

المذكرة الادارية

تعريفها : المذكرة الادارية تستعملها المصالح الادارية في الغالب كوسيلة للاتصالات الداخلية ، تصدر عن سلطة ادارية عليا ، تتضمن تعليمات او توجيهات للمرؤوسين ، قصد تنفيذ مقرر ، او تتعلق بتنظيم طرق تسيير مصلحة او مرفق من المرافق .

المذكرة تمثل نوعا ما من التقارير صغيرة الحجم ، عادة لا تتعدى صفحة او صفحتين ، وهي شائعة الاستخدام في مختلف المنشآت الحكومية والتجارية على اختلاف انواعها .

عادة تعد هذه المذكرات لكي ترفع الى من يشغلون المناصب الادارية الاعلى .

انواع المذكرات الادارية

مذكرات المعلومات : تستخدم اما لطلب معلومة او لإيصال معلومة .

مذكرات حل المشكلات : تقترح حلول ممكنة لمشكلة ما وتكون عادة لمستويات ادارية ادنى .

مذكرة اقتناع وتحفيز : تستخدم لحث شخص على اتخاذ قرار معين .

مذكرة اقتراح داخلية : تستخدم عادة لإيصال مقترحات الى مستويات ادارية اعلى .

موضوع المذكرة

المذكرات تتعامل مع عدد كبير من الموضوعات والمستويات مثل توصيل معلومات لمن يشغلون المناصب الادارية الاعلى ، وفي هذه الحالة عادة ما تنتهي المذكرة بعبارة مثل " **الرجاء التكرم بالعلم** " او " **الرجاء الاحاطة** "

قد تعرض المذكرة مشكلة ويقترح كاتب هذه المذكرة حلا لها وعادة م تنتهي هذا المذكرة بالعبارات التالية

"الرجاء التكرم بالموافقة "

قد تتعرض المذكرة لموقف معين او مشكلة معينة ويرفعها كاتبها الى الرئيس طالبا منه التوجيه فيما يتعلق بأسلوب التعامل مع هذا الموقف او المشكلة .

الشكل العام للمذكرة الادارية

يمكن توضيح الشكل العام للمذكرة كالآتي :

1. اسم وشعار الشركة
2. المقدمة : وتشمل على مرسل المذكرة والمخاطب والتاريخ والرقم والموضوع والمرفقات .
3. صلب الموضوع : يأتي بعد ذلك صلب المذكرة او موضوعها .
4. المطلوب : يوضح في هذا القسم الاجزاء المطلوبة بناء على المعلومات .
5. التحية : وتستعمل بتعبيرات مع التحية ، ودمتم
6. التوقيع : ويكون في الجانب الايسر من الورقة .

خصائص المذكرة الجيدة

يجب مراعاة الاتي عند كتابة المذكرات :

- الاييدا كتابة المذكرة التي سيرفعها الى المستوى الاداري الاعلى الا بعد دراسة الموضوع دراسة وافية والالمام بجميع جوانبه وجمع كل البيانات والحقائق عن الموضوع .
- ان يستخدم اللغة المناسبة وان يجعل المذكرة على قدر كاف من التوضيح بالنسبة للأفكار التي تتضمنها .
- ان يستخدم في المذكرة الشائع من الكلمات .

- ان يفصل كاتب المذكرة رأيه الشخصي بالنسبة للمسائل التي تعرضها المذكرة عن الحقائق والمعلومات التي تتضمنها المذكرة .
- ان تكون المذكرة خالية من الأخطاء النحوية والاملائية .
- ان تقدم المذكرة في وقت مناسب من حيث الزمان والمكان للجهة المقدمة لها حتى يتعامل مع من يرد فيها بمنطقية ومهنية .

تلخيص : سوميا