

خصائص الأسلوب الإداري:

- طابع الرسمية: المقصود به أن الجهة المنوط بها إصدار المحررات الإدارية عبارة عن سلطة تمثيلية لأجهزة الدولة، ولها حق مخاطبة الجهات الرسمية التابعة لها أو الاتصال بهيئات رسمية لتحقيق المصلحة العامة.

- الموضوعية: بحيث أن كل نص صادر عن إدارة أو جهة مختصة يجب أن يكون في إطار موضوعي وذلك يتم من خلال اعتماد أسلوب حيادي بعيد عن أي اعتبارات شخصية، ولا يوحي بأي عاطفة أو انفعال أو موقف مهما كانت براءته بما في ذلك عبارات الشكر والامتنان. فالموضوعية تستلزم التجرد من المؤثرات الذاتية أو الخارجية أو الأحكام المسبقة أو الانحياز لتيار معين، ومن مقتضياتها أيضا نقل الوقائع وسردها على حقيقتها دون محاولة توجيهها أو التأثير على القارئ بغية تكريس دلالات وأفكار معينة، ذلك حفاظا على مصداقية الجهاز الإداري وتحقيقا للمصلحة العامة.

- احترام التسلسل الإداري: التسلسل الإداري أو كما هو معروف بالتدرج الوظيفي يمثل التنظيم السلمي (الهرمي) في الإدارة أو لدى المؤسسات والذي يبين القواعد الهيكلية الهادفة إلى فرض الانضباط وامتثال المرؤوسين لأوامر رؤسائهم الإداريين على اختلاف مستوياتهم التدرجية من أدنى درجة إلى أعلى الهرم. وانطلاقا من مقتضيات احترام هذا التنظيم يجب مراعاة مبدأ الأولويات الرئاسية (إشعار الرئيس الإداري المباشر قبل التوجه للرئيس الأعلى).

فبالأسلوب الإداري يعكس هذا التدرج من خلال استعمال تعابير وصيغ خاصة تحترم الفوارق التسلسلية وتتناسب مع كل جهة حسب ترتيبها في السلم الإداري، سواء من رئيس إلى مرؤوس (يلفت الانتباه، ينهي إلى علم، يولي أهمية كبيرة، يرجى السهر على..) أو من مرؤوس إلى رئيس (يشرفني أن أقدم لكم بيان، يرجى قبول...). أو بين موظفان متساويان (يشرفني أن أطلب منكم، يشرفني أن أقترح عليكم..)

- استخدام لغة سليمة ومفهومة: «Montre-moi comment tu écris, je te dirais qui tu es»

الوضوح: ينبغي على المحرر الإداري أن يعمل على أن تكون المراسلة الإدارية المحررة واضحة ومفهومة من قبل المرسل إليه. لأن المحررات الإدارية عبارة عن وثائق موجهة لفئات مختلفة ومتفاوتة من حيث التحصيل العلمي، لذا يجب الاهتمام باستخدام المفردات المتداولة لتسهيل استيعابها لدى القارئ دون عناء.

البساطة: المقصود بها الابتعاد عن التكلف وتجنب الغموض، وذلك من أجل ضمان تبليغ المحتوى باستثناء الحالات التي تستوجب مصطلحات وعبارات فنية متخصصة.

الإيجاز: ونعني به التعبير عن فكرة معينة بأقل عدد ممكن من الألفاظ ولذلك يتم تجنب التكرار والصيغ المطولة، أو تحميل الوثيقة الواحدة مواضيع متعددة أو غير متجانسة، وكذا الحرص على خلو التحرير من الحشو والتطويل غير اللازم.

الدقة: أي استعمال المحرر المفردات التي لا تقبل التأويل أو الافتراضات وبالتالي يكون استعمالها في معناها الحقيقي خاصة إذا كانت تتعلق بتخصص آخر كالتجاري، المدني، العقاري.. فيجب مراعاة مدلول كل مصطلح كي لا يكون محل تساؤل أو سوء فهم. فالدقة تزيل الالتباس وتساهم في ضمان الفعالية وتطوير الكفاءات.

- المجاملة: فبالرغم من الملاحظات السابقة التي أكدت على عدم استعمال الأسلوب الأدبي، إلا أن ضرورات الاتصال جعلت الموظف ممثلاً للدولة أمام الجهة المخاطبة. ولذلك ومن باب اللباقة وحسن الآداب يجب انتقاء عبارات إيجابية تبعث الأمل في حس المخاطب، ولا يجوز استعمال أي عبارة محقرة أو حادة أو مضايقة. ولعلّ خاصية المجاملة تبرز بشكل أكبر في حالات رد الإدارة على طلبات المستخدمين أو المواطنين سواء لدى القبول أو الرفض كأن يفتتح المحرر مراسلاته بعبارات مهذبة ك: يسرني، يؤسفني...، أو باستعماله لصيغ تشريفية ك: يشرفني، لي الشرف...

- المسؤولية: فيجب التأكد من صحة الوقائع قبل عرضها، فكل إهمال يعرّض المرفق للمسؤولية. كما أن توقيع الوثيقة يحدد مسؤولية الموقع وتحريرها بصيغة المفرد المتكلم يلزم مسؤولية المعبر. وبالتالي فإن الموظف صاحب الاختصاص سواء كان رئيساً أو مرؤوساً يتمتع بالسلطة الكاملة لتمثيل الإدارة والتصرف باسمها، فالأخطاء المرتكبة في المحررات الإدارية تنسب إلى الجهاز الإداري ككل وليس لمحرر الوثيقة بشخصه. وبما أن الموقع يلزم نفسه والإدارة كذلك، فيتعين عليه أن يعبر بتحفظ كلما تعلق الأمر باتخاذ قرار لا يدخل في نطاق اختصاصه أو بتبليغ وقائع وتصريحات لم يتمكن من التحقق منها.

صيغ التحرير الإداري:

إن التحرير الإداري يستلزم استعمال صيغ فنية متنوعة تختلف باختلاف طبيعة المحرر الإداري والموضوع المتطرق إليه والفئة المستهدفة من خلاله، وعلى العموم يمكن تصنيف صيغ التحرير الإداري إلى كل من:

- صيغ النداء: تستعمل في المحررات الإدارية الموجهة من الإدارة إلى الأشخاص على مستواها أو خارجها، الهدف منها التعبير عن التقدير والاحترام الذي يكنه المرسل إلى المرسل إليه.

تختلف هذه الصيغ باختلاف المرسل إليه والموضوع محل المحرر وتنقسم إلى: صيغ مخاطبة السلطات الإدارية، صيغ مخاطبة السلطات العسكرية، صيغ مخاطبة السلطات السياسية، صيغ مخاطبة السلطات القضائية، صيغ مخاطبة العلماء والشخصيات المعنية...

- صيغ البدء والتقديم: تستعمل من أجل التمهيد للموضوع الذي يتعلق به المحرر الإداري، وتتميز هذه الصيغ باللباقة والتهديب، وتختلف بحسب ما إذا كانت استنادا إلى مرجع كتلك عند الطالب مثال: تبعا لطلبكم المؤرخ في...، أو بناء على إرسالكم المؤرخ في... رقم...، أو ما إذا كانت بدون مرجع كتلك المتمثلة في:

· صيغ الإخبار: يشرفني أن أحيطكم علما، أن أبلغكم...

· صيغ العرض: تهدف إلى إبلاغ المرسل إليه بالمعلومات والتفاصيل موضوع الرسالة، تختلف حسب العلاقة التي تجمع بين المرسل والمرسل إليه. فصيغ مخاطبة المرؤوس لرئيسه تكون كالآتي: أعتقد أنه من واجبي أن..، لا يسعني إلا أن..، حسب رأيي..، بينما صيغ مخاطبة الرئيس لمرؤوسيه تكون كما يلي: كان يجب عليكم..، عليكم بالاطلاع..، قررت اتخاذ التدابير التالية...

· صيغ المناقشة: تتنوع بين: صيغ السرد: في بداية الأمر، من ناحية أخرى، بصفة عامة..، والصيغ الرامية إلى استدراك بعض الأدلة مثال: لا يخفى عليكم..، وصيغ الانتقال: بخلاف ذلك، بالمقابل، علاوة على..، وصيغ توضيح فكرة: في هذا الصدد، بهذا الخصوص، في الواقع، حسب رأيي المتواضع..

- صيغ الختام: عادة ما تختتم المحررات الإدارية بصيغ المجاملة التي تعبّر عادة عن التقدير والاحترام الذي يريد الموقع أن يعرب عنه للمرسل إليه، ومن أبرزها: تقبلوا عبارات الإخلاص، تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير، كما قد تسبقها بعض العبارات ك: خلاصة القول، في الأخير نرجو أن تسهروا على، في انتظار ردكم بالقبول...