

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



مهارة المكاتبات الرسمية

مركز التنمية الاجتماعية بمنطقة جازان

2021م



المقدمة

يقضي الكثير من الموظفين الإداريين جزءاً كبيراً من وقت العمل في الكتابة ما بين كتابة خطابات بكافة صورها وأنواعها أو مذكرات أو تقارير أو محاضر اجتماعات أو صياغة إحدى النماذج المتنوعة التي تستخدمها الإدارات والمنشأة في الوقت الحاضر ولاشك أن موضوع الرسالة واسلوبها ولهجتها الجيدة في مخاطبة القارئ أكبر تأثيراً في نفسه وشعوره من شكلها ، إلا أنه يجب أن لا نغفل ما لمظهر الرسالة من أهمية خاصة باعتباره يعطي انطباع لدى القارئ "فالرسالة هي عنوان صاحبها" ، فإذا لم تكن الرسالة منسقة تنسيقاً جميلاً تستهوي النظر بوضوح حروفها وتتاسق كلماتها وتصميم صفحاتها بصورة دقيقة أنيقة – فإن وقعها لا بد وأن يكون ضعيفاً- إن لم نقل سيئاً مهما كان موضوع الرسالة شيقاً ومهما كانت حاجة قارئها للاطلاع عليها شديدة .

إن البلاغة هي الإيجاز، والحرص على إيصال المقصود في أقل عدد من الكلمات وهو الذي يميز الكتاب، وأكثر ما يطيل الكتب الرسمية هو التكرار غير المهم، والحشو، واستخدام الأساليب الركيكة التي توصف بأنها من المتعارف عليها، وهي في أصلها من آثار الترجمة أو من الأعوام، ويجب على الكاتب أن يستوعب مضمون الكتاب الوارد قبل الرد عليه، وأن يدون النقاط والموضوعات المضمنة حسب ترتيبها، ولا يُغفل أيّاً منها دون رد.

وعلى الكاتب أيضاً أن يحرص على الوضوح والمباشرة واجتناب الألفاظ الموهمة أو الغريبة، أو التي لا تدل على المقصود بدقة، مع اجتناب الإفراط في الوصف والتأكيد، والكلمات المعقدة والأجنبية، أو التي لها مدلول سلبي والكتابة التي نقصدها هنا هي الكتابة الإدارية الرسمية التي يشيع استخدامها في المنشآت الحكومية والأهلية وغيرها ، وابرز ما يميزها :

١- أنها أكثر تحديداً واختصاراً في توصيل الأفكار والآراء والمعلومات المراد توصيلها عن طريق الكتابة ، وقد زاد الاتجاه نحو الاختصار والتحديد لتوفير وقت الإداريين ، بعد أن اتجهت



المنشأة إلى استخدام الأسلوب العلمي في الإدارة مما انعكس اثره على الكتابة فاتجهت اكثر للأسلوب العلمي .

٢- أنها لا تلجأ لأساليب التحسين والتجميل اللغوي واللفظي ، فالذي يهتم في الكتابة الإدارية توصيل المعلومة أو الفكرة أو الرأي عن طريق العدد المناسب من الكلمات ، والبعد في هذه الكتابة عن كل ما يصرف ذهن القارئ عن فهم ما يكتب وما يقصد توصيله عن طريق الكتابة .

٣- أنها لا تخضع احياناً لأسلوب معين متفق عليه ، فهناك أساليب واشكال متعارف عليها في الخطابات والمذكرات والتقارير وغيرها على الموظفين أو يراعونها وهم يقومون بكتابتها .

٤- تعتمد إلى ابراز الأفكار والمعاني التي تتضمنها عن طريق وضع عناوين ، مثلاً (عناوين وسط السطر والعناوين الجانبية) للأفكار والآراء والمعلومات والبيانات الرئيسية التي تتضمنها الكتابة الإدارية ، وقد تستخدم مناهج معينة لدراسة الموضوع الذي يكتب فيه وفي جمع بياناته ومعلوماته .

٥- يجب أن توصل نفس المعلومة للأفراد القارئین لهذه الكتابة ، ومن المفروض ألا يختلف هؤلاء الافراد في إدراك وفهم المادة المكتوبة التي يقرؤونها .



الخصائص الشكلية للرسالة

أولاً : الهوامش :

الهوامش بالنسبة للرسالة أشبه ما تكون بالاطار بالنسبة للصورة ، واهميتها تكمن في :

١- أنها تزيد الرسالة جمالاً .

٢- أنها تحافظ على نصوص الرسالة اذا تعرضت أطرافها للتمزق .

٣- أنها تحمي اطراف الرسالة من التخريم .

ويكون التنسيق : (٢,١٧) من الأيمن و (٢,١٧) من الأيسر

ثانياً : الترويسة:

يكون شعار الجهة واسمها عادةً مطبوعاً في أعلا الرسالة بنظام وترتيب جميل

ثالثاً : تاريخ الرسالة (الصادر) :

ذكر التاريخ في الرسالة له أهمية عظيمة من الناحية النظامية إذ أن تاريخ الرسالة يحدد الظروف التي كتبت فيها والآراء التي أبديت في صلبها ولربما لو كتبت قبل هذا التاريخ أو بعده فإن الجهة المرسله أو المستقبله ما كانت تبدي هذا الرأي .

مع التقيد باستعمال التاريخ الهجري في كافة الإجراءات الرسمية ، على انه في الحالات التي تستدعي الإشارة فيها الى التاريخ الميلادي فيكتب التاريخ الرسمي للدولة ثم يشار الى ما يوافقه من التاريخ

الميلادي



رابعاً : رقم الرسالة (الصادر):

سنتناول في هذا الجزء رقم الرسالة التي نحررها ورقم الرسالة التي نجيب عليها (إن كانت رسالتنا رداً على أخرى) .

وأهميته واضحة وهو أن نتعرف على موضوع الرسالة حين يأتينا الرد مشيراً إلى رقم رسالتنا التي اثبتناها في صدرها ، أما رقم الرسالة التي نجيب عليها فموضوعها الطبيعي في الجملة الاستهلاكية التي تبدأ بها رسالتنا مثل :

" بالإشارة إلى خطابكم رقم وتاريخ / / ١٤هـ "

وأهمية ذكر الرسالة التي نجيب عليها واضحة وهي تسهيل الوصول إلى موضوع الرسالة وسرعة توجيهها في الجهة المستقبلة .

خامساً : المرفقات :

تذكر المرفقات في صدر الرسالة ، وفي بعض الأحيان يرى محرر الرسالة ضرورة النص على المرفقات ونوعها في جسم الرسالة وخاصة إذا كانت مهمة وذات طبيعة خاصة مثل :

"..... ومرفق لكم شيك رقم بمبلغ وقدره"



سادساً : المرسل إليه (المخاطب) :

ترسل إلى الجهات أو الأشخاص بما يراعي الآتي :

١- الألقاب :

- صاحب السمو الملكي (أبناء الملك عبدالعزيز، وجميع أبنائهم وأحفادهم)
- صاحب السمو : (جميع الأمراء من أسرة آل سعود).
- سماحة (مفتي المملكة العربية السعودية)
- معالي منهم : (الوزراء ، أعضاء مجلس الوزراء ، المرتبة الممتازة ، الفريق أول ، الفريق)
- فضيلة (القضاة ، أعضاء النيابة العامة)
- سعادة (الخامسة عشرة ، الرابعة عشرة ، مدراء العموم ، من رتبة عقيد إلى رتبة لواء)
- الشيخ (شيوخ القبائل ، طلبة العلم دارسي العلوم الشرعية العاملين في سلك القضاء وسواهم)
- المكرّم .. ما دون الألقاب أعلاه من مراتب ورتب ومناصب

٢- دعوة مختصرة وقصيرة على النحو الآتي:

- أصحاب السمو الملكي وأصحاب السمو الامراء (حفظه الله)
- أصحاب المعالي والسعادة والفضيلة (سلمه الله)
- المكرّم .. (المحترم)

٣- تحية الافتتاح :

الايجاز والابتعاد عن الصيغ البالية فيكتفى أن تكتب بتحية الإسلام

"السلام عليكم ورحمة الله وبركاته"

ثم نبدأ موضوع الرسالة في فقرة جديدة .

سابعاً : الموضوع :

هو بمثابة العنوان للموضوع والذي يعطي القارئ سرعة معرفة الغرض من الرسالة فيسهل توجيهها كما أنه يسهل العمل على مأمور الاتصالات الإدارية والعاملين من حفظ الخطاب من دون إجهاد في تسمية الموضوع و لا بد أن يصاغ بأسلوب مختصر لا يزيد عن عشر كلمات، يعبر عن المحتوى بوضوح .



ثامناً : الرسالة (المحتوى) :

كل رسالة تتكون من مجموعة من الأفكار ، وكل فكرة تعتبر فقرة جديدة يجب أن تبدأ بسطر جديد ، وتتكون محتوى الرسالة من (البداية/الإشارة ، المتن / الإفادة ، المطلوب) ، ونفصلها كالتالي :

١-البداية أو الإشارة :

أ- صيغة المرسل :

تستخدم صيغة المتكلم المفرد (في حال كان المخاطب اعلا منصب من المرسل)

مثل : أفيد (سموكم / معاليكم / سعادتكم / فضيلتكم) ...

وتستخدم صيغة الجمع (في حال كان المخاطب أقل منصب من المرسل)

مثل : (أفيدكم ...)

ب- الرسالة الناشئة والرسالة المعادة :

-الرسالة المعادة -رد- :

وهي إفاة المستقبل عن رسالة ناشئة منه ، حيث يتم الردّ على الخطابات باستخدام عبارات تشير إلى الخطاب المردود عليه ، مع ذكر رقمه وتاريخه ، وإيضاح موضوعه.

والملاحظ في بعض الرسائل أن كاتبها لا يستطيع تحديد الفقرة بالضبط فنرى كمثال على ذلك :

" بالإشارة إلى رسالتكم رقم ٦٧٥٤/١/٧/٥ وتاريخ ١٤٠٢/١/١هـ والخاصة بأسعار اثاث المكتبة .

نفيدكم أننا

والحقيقة أن الفقرة الأولى لم تنتهي بعد ولا تمثل فكرة بل هي كلام ناقص مبتور والأصح أن تستمل الفقرة كالتالي :

" بالإشارة إلى رسالتكم رقم ٦٧٥٤/١/٧/٥ وتاريخ ١٤٠٢/١/١هـ والخاصة بأسعار اثاث المكتبة ، ورجبتكم الإفاة عن

.....

نفيدكم أننا

-الرسالة الناشئة:

وفي حال كان الكتاب إنشاءً فيختار الكاتب البداية المناسبة لموضوعه ، حيث تُعدُّ إدارة ، أو دائرة ، لإرسال إلى إدارة أو دائرة داخل المنظمة ، في موضوع من الموضوعات ، بهدف الاطلاع ، أو التشاور ، أو طلب التوجيه ، أو إيجاد حل لمشكلة ، أو إنجاز مهمه أو عمل محدّد.

كأن تكون عبارة (نظراً ل) ، (رغبة في...) أو غيرها من أساليب الانتقال التي تناسب المقام والغرض.

ومن الأمثلة كذلك :

(أود الإفاة أو إفاة مقامكم الكريم /سموكم/معاليكم) للأعلى منصب

فإن كان المرسل إليه أقل من منصب المرسل فيكتب (أفيدكم)



ج- المستند النظامي إن وجد :

أ- إذا كان مرسوماً ملكياً أو أمراً سامياً أو قراراً لمجلس الوزراء فيكتب بعده عبارة (القاضي ب ...)

ب- إذا كان كتاباً فيكتب (المتضمن ب)

٢-جسم الرسالة (متن الرسالة) :

أ- الإفادة : والأفضل أن لا تقسم إلى فقرات عديدة حتى لا يصعب فهمها على قارئها ، وأن تكون واضحة موجزة ذات أسلوب سهل ، ويكون باختصار غير مغل .

ب- المرئيات :

وهنا يمكن للمرسل إبداء وجهة نظره .

٣-المطلوب في الرسالة :

ما يرغب فيه المرسل بالموافقه عليه أو تنفيذه، فيجب أن تكتب بدقة بالغة ووضوح، وأن تعكس الغاية من الرسالة.

مثال :

(أمل التفضل باطلاع (سموكم ، معاليكم ، فضيلتكم ، سعادتكم) والإيعاز/التوجيه...)

وللادارات أو الموظفين تحت ادارتك (لذا : نرغب / عليه : نأمل)

تاسعاً : تحية الختام :

كما تبدأ الرسالة بتحية الافتتاح تختم بتحية الختام ، ويفضل أن تكون موجزة في فقرة مستقلة ، كذلك من المستحسن البعد عن العبارات المستهلكة . ، ومثل الجمل الختامية المناسبة :

"وتقبلوا شكري وتقديري" ، "ولكم وافرا احترامي وتقديري" ، "والله يحفظكم ويرعاكم"

كما يستحب أن نظيف مثلاً :

-وسنهتم على الفور بأية ملاحظات أو اقتراحات تردنا منكم

-نه يسرنا دائماً أن نعمل سوياً فيما يخدم المصلحة العامة

-نشكركم على سرعة موافاتنا بالمطلوب



عاشراً : التوقيع :

من المهم أن يكتب اسم المرسل الذي سيوقع الرسالة ثلاثياً، ثم يذكر منصبه ، وقد يضاف منصب آخر إذا كان له علاقة بمضمون، فالرسالة غير الموقعه لا تأخذ الصفة الرسمية أبداً .

ومثال :

عبدالله حسن الأمير

مدير مركز التنمية الاجتماعية بجازان

عضو اللجنة الفرعية للصندوق المجتمعي

وفي حال كان المسؤول في اجتماع وخلافه ، فيمكن لمن له تفويض بالتوقيع وذلك بكتابة إسم المفوض كاملاً تحت اسم صاحب الوظيفة الأصيل ويقوم بالتوقيع ، أما إذا كان المسؤول في إجازة أو إنتداب ، فيمكن لمن كلف مكانه بكتابة اسمه كاملاً مكان اسم صاحب الوظيفة الأصيل ويقوم بالتوقيع مع كتابة (مكلف) بجانب اسمه .

أحدى عشر : نسخ الرسالة :

ولها منحنيين ، إذا كانت لأكثر من جهة لا تتبع للإدارة التي تديرها ، فيكون الترتيب في الأعلى حسب المنصب .

أما إذا كانت لجهة أو أقسام تتبع للإدارة التي تديرها ، فيكون اسم الجهة أو القسم في نسخة مرفقة يوضحون في اسفل الخطاب ولا يستلزم الأمر توقيع الخطاب ويكتفى بالختم على اسم

المرسل (صورة طبق الأصل)



اثنا عشر : التآشير :

يؤشر مُعد الكتاب على مشروع الكتاب، ويكون ذلك بكتابة الاسم، ولا يقبل التآشير الذي لا يظهر فيه الاسم بشكل واضح .

ثلاثة عشر : تصنيف الرسالة :

يجب إيضاح الخطاب الذي يحتوي على معلومات سرية يؤدي إفشائها إلى الإضرار بالأمن الوطني للدولة أو مصالحها أو سياستها أو حقوقها .

وكذلك التي تتعلق بمواضيع او قضايا فردية يؤدي إفشائها إلى الإضرار بتأثيرات سيئة على الحياة الاجتماعية .

كما أنه يجب عدم إظفاء طابع السرية على الوثائق الغير سرية .

ومن مستويات المخاطبات : (عاجل ، عاجل جداً ، عاجل جداً وهام ، سري ، سري جداً ، سري للغاية ، سري للغاية ويسلم بيده شخصياً)



الفرق بين تنسيق الرسالة (الورقي ، البريد الإلكتروني)

شكل الخطاب الورقي



الموضوع: طلب الموافقة على إطلاق مبادرة "معاً لخدمة المجتمع"

عاجل

سعادة مدير عام فرع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمنطقة جازان
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إشارة إلى طلب جمعية رقم () وتاريخ / / ١٤هـ في إطلاق مبادرة "معاً لخدمة المجتمع" والتي تبدأ بتاريخ / / ١٤هـ ، والتي تهدف إلى

ولكون المبادرة من أهداف الجمعية وقد راعت التعاميم المنظمة لذلك ، وموافقة الجهة المشرفة "فنياً" حسب الخطاب المرفق رقم () وتاريخ / / ١٤هـ

فقد يرى سعادتكم الموافقة بالعرض على مقام الإمارة للتوجيه .

هذا ولسعادتكم وافر احترامي وتقديري !!!

مدير مركز التنمية الاجتماعية بجازان

عبدالله بن حسن الأمير

شكل الخطاب عبر البريد الإلكتروني

الموضوع: طلب الموافقة على إطلاق مبادرة "معاً لخدمة المجتمع"

عاجل

سعادة مدير عام فرع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمنطقة جازان
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إشارة إلى طلب جمعية رقم () وتاريخ / / ١٤هـ في إطلاق مبادرة "معاً لخدمة المجتمع" والتي تبدأ بتاريخ / / ١٤هـ ، والتي تهدف إلى

ولكون المبادرة من أهداف الجمعية وقد راعت التعاميم المنظمة لذلك ، وموافقة الجهة المشرفة "فنياً" حسب الخطاب المرفق رقم () وتاريخ / / ١٤هـ

فقد يرى سعادتكم الموافقة بالعرض على مقام الإمارة للتوجيه .

هذا ولسعادتكم وافر احترامي وتقديري !!!

عبدالله بن حسن الأمير

مدير مركز التنمية الاجتماعية بمنطقة جازان

هاتف: ٠١٧٣٢١٦٦٦٧

حفاظاً على البيئة لأبنائنا... أرجو عدم طباعة هذه الرسالة إلا للضرورة



الورقي : نوع الخط AL-Mohanad ، مقاس ١٨

البريد الإلكتروني : نوع الخط Calibri ، مقاس ١٦



أهم الاعتبارات الواجب مراعاتها في كتابة الرسائل

- حدد من سيقراً الرسالة ، واكتب له بكل ما يرغب معرفته ، ولا تدعه يخمن أو يستنتج ما بين السطور
- تخير الأسلوب الذي يتناسب مع موضوع وغرض الرسالة
- كن طبيعياً في التعبير كما لو كنت تتحدث ، واستخدم الكلمات الواضحة والمألوفة
- اكتب بوضوح ، وانفذ إلى الهدف مباشرة متذكراً أن المطلب الأساسي في المراسلات هو دقة التعبير واختيار اللفظ المناسب .
- تجنب كثرة الكلام والاسهاب ، وبما لا يفقد رسالتك الوضوح والمشاعر الودية
- اكتب بفاعلية بإستخدام لغة سهلة ودقيقة
- تخير التعبيرات المتنوعة بما يحول دون الشعور بالملل
- ضع خطة لترتيب محتويات رسالتك خاصة إذا كانت طويلة أو ذات أهمية خاصة
- أعط أهمية خاصة لافتتاحية الرسالة وخاتمتها فالانطباع الأول والأخير لهما تأثيرهما الخاص في نفس القارئ
- راجع خطابك ، وتأكد من خلوها من الأخطاء الاملائية
- في كل الأحوال يجب أن تكون اللغة هادئة وغير انفعالية أو ذات طابع شخصي أو عاطفي .
- يجب أن تكون ذات مفردات لائقة، وعبارات لا تنطوي على أي نوع من الإيحاء أو الإشارات غير المرغوبة في الآداب العامة.
- تستند لغة المراسلات إلى الأنظمة والتعليمات، وليس إلى الانطباعات الشخصية أو القرارات الفردية .
- وذلك لأنها يمكن أن تمثل مستنداً قانونياً تترتب عليه مسؤوليات تجاه الإدارة، أو تجاه الموظف.
- عدم التسوية من دون ذكر مشيئة الله



تعليمات فنية للرسالة

- بداية الخطاب يبدأ عند الرقم (٣,٥) من المسطرة الجانبية .
- ترك (٧) مسافات لكتابة التحية .
- ترك سطر خالي بعد التحية
- ترك (٥) مسافات في بداية السطر
- ترك (٥) مسافات في بداية كل فقرة جديدة
- ترك سطر بعد نهاية الخطاب قبل التوقيع
- إذا لزم ضغط الخطاب أو تقليل المسافة بين الاسطر حتى يكون الخطاب في صفحة واحد فلا مانع
- يكون خط الخطاب بحجم واحد سواء التوجيه أو التوقيع ولا يتغير في أي سطر من الخطاب .
- تُستخدم ضمائر الجمع في التخاطب، لا المفرد . أنت :أنتم، سعادتك :سعادتكم، موضوعك :موضوعكم، توجيهك :توجيهكم ..إلخ.
- إذا كان إعداد مشروع الكتاب بناءً على صورة وردت للجهة وليس أصل المعاملة فيوجه الكتاب إلى الجهة التي أحيل إليها أصل المعاملة متضمناً الرأي أو الإفادة.
- يجب تجنب تكرار أي مرفق بالمعاملة.
- لا يرفق أي بيان استلام في المعاملة.



الخصائص الموضوعية للرسالة

(أ)- إن السر الكبير في وجود رسائل متميزة تتمثل في بساطة التعبير عن مضمونها بطريقة سهلة وطبيعية تماماً كما نفعل في محادثاتنا .

ونعرض لكم بعض العبارات التوضيحية التي تبرز الرابطة الشخصية في الرسائل وما ينبغي أن تتسم به من بساطة في التعبير

عبارات تفتقر إلى وضوح العلاقة الشخصية	عبارات تتميز بوضوح العلاقة الشخصية
سوف يتم الاتصال بكم يوم الاثنين القادم تم ارسال نسخة من خطابنا لكم سيتم ارسال المستندات المطلوبة غداً لم تقوموا ببعث المطلوب رغم سبق الإشارة الية يتم تسليم المطلوب في خلال ثلاثة أيام	سيسرني أن أتمكن من الاتصال بكم يوم الاثنين القادم قمت اليوم بإرسال نسخة إليكم من خطابنا السابق لكم سوف ارسل إليكم غداً المستندات المطلوبة ستجدون معنا أن المطلوب لم يصلنا سنعمل كل ما في وسعنا ليصلكم المطلوب قبل انقضاء ثلاثة أيام

(ب)- يجب توصيل الأفكار والمعلومات بأسلوب سهل بسيط وكلمات ليست بالعامية أو الفصحى الصعبة التي لا يفهمها إلا الخاصة ، ولتكن وسيلتك إلى ذلك :

-اختيار الكلمات والالفاظ المناسبة المعتادة في ها المجال .

-استعمال الجمل القصيرة الغير مقيدة .

-لتكن الجمل مبينة للمعلوم بقدر الإمكان

-عدم الاكثار من الجمل الاعتراضية واذا استعملتها فبحرص حتى لا تطول الجملة ويتوه المعنى .

عبارات تفتقر إلى بساطة التعبير	عبارات تتميز ببساطة التعبير
وقفتنا كبيرة في أن اقتراحنا سوف يلقي موافقتكم استلمنا كتابكم واحطنا علماً بما ورد فيه ان من اهداف منشأتنا أن نلبي حاجات المصلحة نرجو التفضل بموافاتنا على وجه السرعة بوجهات نظركم ونحن الان بوسعنا ابلاغكم بأن المتعهد قد رتب نفسه لانهاء العمل مع نهاية الشهر	ونعتقد ان اقتراحنا سيحظى بموافقتكم تعرفنا على مضمون خطابكم تستهدف الاستجابة السريعة لحاجات المصلحة العامة وسيسرنا أن نتلقى ملاحظاتكم بأسرع ما يمكنكم ويمكننا احاطتكم بإنهاء العمل في نهاية الشهر

-الاختصار وعدم الاسهاب :

بدلاً من	نقول
نرجو ان تحاولوا معرفة السبب في ذلك ونعبر لكم عن اسفنا لعدم امكاننا تلبية طلبكم في هذه الظروف نحن نكتب اليكم فيما يتعلق وهذه البيانات تعتبر مطلوبة فيما يتعلق بـ وسوف نكون في وضع يمكننا معه أن	نرجو معرفة السبب ناسف حالياً لعدم تلبية طلبكم نكتب اليكم في شأن وهذه البيانات مطلوبة لـ وسنستطيع أن



-استخدام الكلمات المألوفة والجمل القصيرة يصبح أمراً ضرورياً :

عبارات مطولة	كلمات تغني عن العبارات المطولة
في المستقبل القريب	قريباً
في الوقت الحاضر	الآن
الوصول إلى قرار	يقرر
وذلك بسبب	لأن
اعرب عن تفضيلي ل	افضل
ليس لدينا أدنى تردد في أن ننضحكم	ننضحكم

-التزام الدقة والصدق

بدلاً من	نقول
كانت لدى مقابلة بمجرد أن وصلت	فور وصولي كانت مقابلي مع
لقد قابلت مندوبيكم امس	بالأمس قابلت مندوبيكم
لقد لاحظنا بدهشة ما ورد في خطابكم	لقد كان مفاجئاً لنا ما ورد في رسالتكم

-الاهتمام بافتتاحية الرسالة وخاتمتها

بدلاً من	نقول
اشكركم على خطابكم	كنت مسرور لتلقي رسالتكم
رداً على خطابكم	ورد في خطابكم رقم بتاريخ
بالإشارة إلى خطابكم رقم	فور أن تلقيت رسالتكم رقم



نماذج لبعض الرسائل الرسمية متضمنه بعض الموضوعات
(الاعتذار القوي المهذب ، الاختصار ، السهولة والبساطة ، الوضوح والصدق)

الموضوع : إعتذار بعدم وجود وظيفة مناسبة

المحترم

السيد /

بعد التحية :

نشير إلى الطلب المقدم منكم بشأن رغبتكم العمل بـ ،
نشكركم على تجاوبكم ، وكم كان بودنا أن تكون هناك وظيفة تتناسب مع مؤهلاتكم ، إلا أنه يؤسفنا اشعاركم
بعدم وجود ذلك .

مع تمنياتنا لكم بدوام التوفيق !!!

مدير إدارة الموارد البشرية

لاحظ الأسلوب المهذب في الاعتذار والاختصار وبساطة الأسلوب وسهولته ووضوحه .

الموضوع : مرشحي الوزارة ببرنامج

سلمه الله

سعادة / مدير عام

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إشارة إلى خطابكم رقم ٧٣٨/٢١٤ وتاريخ ١٤٤٠/١/٢٧هـ وما أوضحتهم من أهمية إلحاق مرشحيتكم ببرنامج اللغة الإنجليزية
لحرصهم على ذلك ولطبيعة عملهم ، وعليه نود إفادتكم بأن المركز حريص كل الحرص على قبول المرشحين من جميع الوزارات
لا سيما إذا كانت لديهم بعثات دراسية للخارج أو كان هناك علاقة بي طبيعة عملهم واللغة الإنجليزية
ومنذ بداية البرنامج حتى الآن والمركز ليس لديه مقعد واحد شاغر ، إلا أننا سنحاول جادين إن شاء الله على قبول مرشحيتكم
الذين سبق واعتذرنا لهم مع بداية الفصل الثالث لعام ١٤٤٠هـ بعد التأكد من عدد المقاعد التي سوف تشغر ..
لإحاطتكم

وتقبلوا تحياتنا !!!

مدير مركز

يلاحظ مما يأتي على أسلوب الرسالة :

١- قوة التعبير في الحرص على مصالح المواطنين ...

٢- البحث بجدية لتقديم العون اللازم بالعبارة القوية المطمئنة



ضوابط فهرسة المعاملات

أولاً : فهرسة المعاملة تبدأ من الجهة المنشأة للمعاملة .

ثانياً : تفهرس كل معاملة يبلغ عدد مرفقاتها (خمس أوراق) أو تزيد ووضعا في ملف وبيان فهرسة ، وأن يوضع البيان الأساسي من قبل الجهة التي تنشأ لديها المعاملة مع عدم قفل البيان أو وضع صورة بيان الفهرسة ، وكذلك عدم الفهرسة في الورق المقوى

ثالثاً : ترقيم جميع الأوراق المرفقة بالمعاملة من الخلف ، ولا بد أن تحمل كل ورقة رقما مستقلا مع نزع الأوراق المكررة من قبل من يقوم بالفهرسة والترقيم.

رابعا : عدم استخدام إشارة (=) أو (-) أو (الطامس) للإزالة مطلقا في بيان الفهرسة.

خامسا : تعبأ المعلومات داخل الخانة ولا تتداخل في خانة أخرى من بيان مرفقات المعاملة - نموذج [١٠٦-٠٨] - مع إكمال حقول الفهرسة بما فيها حقل الموضوع.

سادسا : الاهتمام بشكل المعاملات بحيث لا يوجد فيها أوراق ممزقة أو متأثرة بمواد خارجية كالسوائل ونحوها ، ووضعها في ملف وتخريمها من جهة اليمين وعدم استخدام الدباسة على أرقام الخطابات حفاظا على ما تحتويه من معلومات ، وفي حال وجود شيء من ذلك فعلى الجهة إعداد محضر بذلك قبل إرسالها إلى الجهات الأخرى.

سابعا : عدم إرسال المعاملة غير مفهرسة والاكتفاء بتدوين عبارة (ظرف مختوم) في حقل مرفقات الخطاب ، بل تفهرس كبقية المعاملات وتعاد إلى الجهة المرسله لها إذا اكتشفت الجهة الأخيرة عدم فهرستها.

ثامنا : الإحالات الداخلية والشروحات والمذكرات ذات الأوراق الصغيرة الخاصة بتوجيه المسؤولين إلى موظفيهم التنفيذيين يجب أن يحتفظ بها لدى الجهة المصدرة للمعاملة ولا تضم لأوراق المعاملة حتى لا يكثر عدد مرفقات المعاملات.

تاسعا : تقع المسؤولية فيما يتعلق بالفهرسة على المستقبل الأول للمعاملات سواء داخل الوزارة أو خارجها وعليه عدم استلام أي معاملة إلا بعد التأكد من الفهرسة ، ورد المعاملات المخالفة للتعميم إلى مصدرها وذلك تفعيلًا لتعاميم الوزارة ، وفي حال استلام المعاملة بدون فحص مرفقاتها تقع مسؤولية الفهرسة عليه وعليه فهرسة المعاملة قبل إرسالها إلى الجهة المصدرة.

عاشرا : إذا كان عدد المرفقات (١٠٠) فأكثر فيجب بعد فهرستها وترقيمها بشكل متسلسل وضعها داخل طرد مختوم وأن يكون الخطاب داخل الطرد وليس منفصلا عنه.

الحادي عشر: أي مرفقات بالمعاملة لا تدخل تحت ما يسمى بـ (لفة) مثل (أصل شيك) أو (أصل جواز) أو (أصل مخطط) أو (أصل صك) فينوه عنها في خانة المرفقات في أصل الخطاب وليس في بيان الفهرسة مع وضعها في ظرف حفاظا عليها من التلف أو التمزق.

الثاني عشر : عدم بقاء المعاملات لدى القسم بدون استلام مع تدوين اسم المستلم بجانب توقيعه بشكل واضح.

الثالث عشر : إذا كان الأساس يرجع لنفس الإدارة المصدرة للمعاملة بناء على رغبة الإدارة فيبقى الأساس لدى الإدارة ولا يرسل مع أصل الخطاب وبنوه عنه في الصور التي تفرز وتحفظ مع المسودة ، مع الدقة في كتابة رقم الخطاب والتاريخ وعدم تثبيت المرفقات في نص الخطاب الصادر.

الرابع عشر : التأكد من المعاملة الواردة التي يكون برفقها طرد بأن يكون الطرد مربوط ومختوم برصاص ويكون مكتوب على أصل خطاب المعاملة بخانة المرفقات (طرد مختوم).



آلية التعامل مع البريد الإلكتروني

ما هي قواعد وقوانين كتابة الايميل - المراسلات الإلكترونية-؟

١- دائماً عند استقبال أي رسالة ، وترغب الرد عليها قم بإختيار **الرد على الكل** حتى وإن لم ترد إختيار المرسل ، فقط قم بحذفهم واختار الايميل الذي تريد الارسال اليه ، والهدف من هذا أن تكون الرسائل متسلسلة .

٢- قم بالردّ على الإيميل في الوقت المناسب ليس من الضروري الردّ على البريد الإلكتروني مباشرة بعد رؤيته ، حيث يجب أن يكون الردّ فورياً. تختلف المدّة التي قد تحتاجها للردّ على بريد معيّن باختلاف طبيعته وطبيعة مرسله ، ومع ذلك يفضل أن يتمّ الردّ خلال ٢٤ الى ٤٨ ساعة كحدّ أقصى

٣- تجنّب الرسائل القصيرة ابتعد عن الردّ على بريد إلكتروني بجمل قصيرة مثل: "شكراً" و "حسناً...الخ" ، إذ ليس لها أيّ أهمية في المراسلة. أمّا إذا كنت أنت مرسل البريد الإلكتروني ولا ترغب في تلقي أيّ ردّ معين من الطرف الآخر ، يمكنك أن تضيف جملة مثل: "لا يُشترط الردّ" في بداية رسالتك.

٤- تجنّب استخدام الاختصارات تتعلّق هذه النقطة على وجه الخصوص بالمراسلات الإنجليزية ، نظراً لما تضمّه هذه اللغة من اختصارات. إذ يجب كتابة الكلمات بشكل صحيح كما وردت في القاموس بعيداً عن الاختصارات مثل كتابة "

٥- لا تنسَ كتابة العنوان هذه الخطوة مهمّة للغاية نظراً لعدد الرسائل الإلكترونية الهائل الذي يعجّ به صندوق الوارد لدى كلّ شخص ، لذا من المهم أن تضيف عنواناً مناسباً للرسالة الإلكترونية يعبر بوضوح عن محتواها. تجنّب كتابة العناوين الطريفة التي لا علاقة لها بالمحتوى أو عناوين مبهمّة وغامضة فذلك يهدّد بتجاهلها. واحرص على تدقيق العنوان كما تدقّق باقي الإيميل.

٦- احرص على الوضوح والإيجاز تعتبر الرسائل الإلكترونية الطويلة شيئاً من الماضي. فمع تطوّر الإنترنت والتكنولوجيا ، أصبح الوضوح والإيجاز عنواناً للمراسلات الإلكترونية. احرص على استخدام الكثير من الفراغات والمسافات بين الفقرات لتريح عين القارئ. يمكنك أيضاً استخدام النقاط لترتيب الأفكار ، كما يجب عليك أن تذكر الهدف من رسالتك في الأسطر الأولى تجنّباً لتشتيت القارئ. ببساطة احرص على ألاّ تكون رسالتك الإلكترونية عبئاً على قارئها.

٧- لا تنسَ إضافة التوقيع بالتأكيد أنت لا تريد أن يضيّع متلقي رسالتك الإلكترونية وقته في البحث عن طريقة التواصل معك ، لذا لا بدّ من إضافة توقيعك الخاص في نهاية البريد الإلكتروني والذي يتضمّن اسمك الكامل واسم ادارتك ومعلومات الاتصال الخاصة بك. إنها طريقة رائعة لتعرّف الناس بك خاصة في حال لم يتضمّن عنوان بريدك اسمك الكامل.

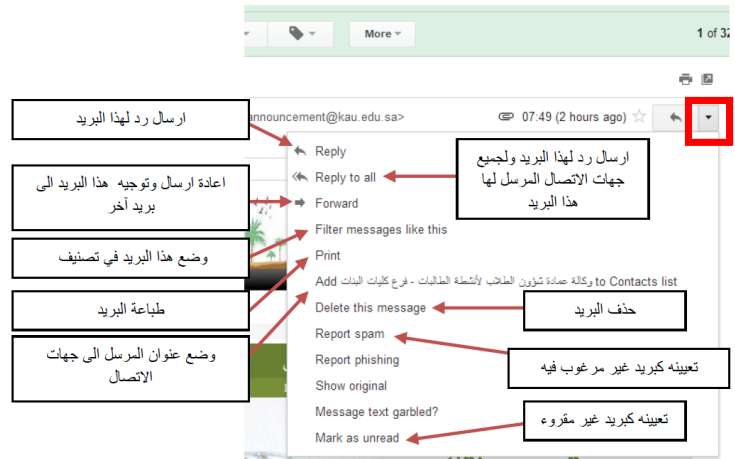
٨- أخيراً لا بدّ أن تتذكّر دائماً بأنّ أي رسالة إلكترونية ترسلها ، تشكّل انعكاساً للقطاع ، وتؤثر على سمعتها بشكل مباشر. في حال كنت البريد الإلكتروني الذي كتبته فوضوياً وملبياً بالأخطاء ، فسيعكس ذلك كونك شخصاً لا مبالياً وفوضوياً .



عند اختيار خيارات أخرى ، سوف تظهر هذه الخيارات



عند فتح أي رسالة في البريد الوارد تتوفر لنا عدة خيارات لهذا البريد من خلال اختيار السهم الموجود في اعلا اليمين





نرجوا من الله أن يكون هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم؛؛

إهداء

منسوبي مركز التنمية الاجتماعية بمنطقة جازان

أخوكم

نايف بن محمد حكيمي