

"إستخدام الحاسوب في طباعه الكتب الرسمية (العطاءات، الإجازات والترفيهات)"

إعداد الباحثة:

عبير عبد الفتاح عبدالله ابورمان

طابعة في الديوان العام

بلدية السلط الكبرى



الملخص:

إن نجاح أي عمل يصبح أمراً متحققاً وناجحاً بشرط توفر المقومات المادية والبشرية اللازمة. ومن اللازم أن تكون الكوادر الوظيفية المعتمدة على درجة عالية من الأهلية والمتابعة، ولديهم الخبرة الكافية للإجابة على أي كتاب رسمي، وبوقت قياسي. وفيما يتصل ببلدية السلط الكبرى تحديداً، كان لتوفر المقومات البشرية والمادية بشكل مناسب وكفوء في جميع كوادرها أثر واضح في تيسير وإنجاح عملها في سائر النواحي، وحتى الجوانب السلبية التي ترافق على الدوام اعتماد النظام الإلكتروني في التخاطب.

المقدمة:

سواء كنت تريد إنشاء كتيب لحدث ما أو طباعة مشروع كتاب طموح، فكر في استخدام إعدادات الصفحة التي تم إنشاؤها مسبقاً لكتيبات تأتي مع Word. يقوم التخطيط "طية كتاب" بإعدادك لطباعة تحفك الفنية تلقائياً بالترتيب الصحيح، لتكون جاهزاً للطباعة والربط.

الكتاب الرسمي هو رسالة تخاطب رسمية بين جهتين أو أكثر يحمل فيه اسم وتوقيع مدير أعلى منصب مثل الوزير أو المدير العام أو معاون المدير وهكذا . والكتاب دون عليه تسلسل وتاريخ إصداره. يستخدم للتخاطب من الأدنى إلى الأعلى و من الأعلى إلى الأدنى للتواصل والاستفسار و الاضافة و الايضاح و الاجابة، فضلاً عن شؤون أخرى مختلفة.

أهمية الكتاب الرسمي

لقد اشتدّت حاجة الناس إلى كتابة الكتب الرسمية؛ وذلك بسبب تطور مجالات الحياة وتداخل مصالح الأفراد فيها، فهناك المؤسسات الحكومية والخاصة، والشركات، والقطاعات العلمية والمهنية، والتي تحتاج إلى مخاطبات رسمية حين تدعو الحاجة للتعامل معها؛ تسهياً للوصول إلى الغاية المرجوة منها، ومثال على ذلك الاستدعاءات التي تقدم للحصول على وثائق شخصية: كالهوية الوطنية، وجواز السفر، وشهادات الميلاد، وغيرها، فهي كلّها تحتاج لمخاطبات رسمية للمسؤولين فيها؛ لتنمية إجراء المعاملات والخطوات الرسمية للحصول على تلك الوثائق.

تعدّ الكتب الرسمية في الدوائر الحكومية مرتكزاً أساسياً في طبيعة العلاقات بين الأقسام، والدوائر، وسائر تنظيمات المؤسسات الرسمية؛ فلا يتمّ عمل إلا بتوثيق في كتاب رسمي يبيّن طبيعة العمل المراد إنجازه والهدف منه.

محتويات الكتاب الرسمي

يحتوي الكتاب الرسمي على عدّة أجزاء أساسية يجب تعبئتها فيه، وتكتب هذه الأجزاء كما يأتي:

رأس الكتاب أو الترويسة

هي مساحة موجودة في أعلى الصفحة ومخصصة لكتابة اسم المؤسسة الرسمية، وعنوانها، ورقم سجلها الحكومي، وشكلها القانوني (هيئة حكومية)، ورقم الهاتف، والفاكس، والبريد، والموقع الإلكتروني.

تاريخ الرسالة

يكتب تاريخ كتابة الرسالة في الجهة اليمنى من الكتاب الرسمي بذكر اليوم، والشهر، والسنة، مع مراعاة الدقة والوضوح في ذلك.

اسم المرسل إليه وعنوانه

يكتب في هذا الخانة اسم المرسل إليه (الجهة الحكومية، أو الأشخاص)، وعنوانه في ثلاثة أسطر تحت التاريخ تقريباً، بالتنسيق، والصياغة الصحيحة، حتى نتأكد من أن الرسالة أو الكتاب الرسمي قد وُضع في مغلفه الصحيح، حيث يظهر العنوان من خلال الجزء الشفاف الموجود في ظهر المغلفات المعدة خصيصاً لهذا النوع من الكتب.

التحية الافتتاحية

يكتب فيها المرسل التحية الرسمية، مع عبارات لبقة تدل على حسن التعامل في المؤسسات العلمية، أو بين المؤسسات والأفراد التي توجه لهم مثل هذه الخطابات.

موضوع الرسالة

يشرح فيه المرسل للمرسل إليه الهدف من الكتاب الرسمي شرحاً وافياً، وواضحاً، ومفهوماً، مع مراعاة عدم وجود أي أخطاء إملائية أو صياغية في النص المكتوب.

التحية الختامية

التحية الختامية هي آخر ما يكتب في الخطاب الرسمي؛ حيث يحمل هذا الجزء عبارات الشكر، والأمنيات الطيبة للمرسل إليه، مع تحية الوداع الرسمية.

التوقيع

يوضع التوقيع في أسفل الجانب الأيسر من الكتاب الرسمي، وتكتب وظيفة الشخص الموقع على الكتاب، ثم يُوثق بالختم الرسمي للجهة المرسل.

قواعد كتابة المراسلات الرسمية

تعتبر كتابة الخطابات والمراسلات والتقارير الإدارية الرسمية بشكل عام، سواء تلك التقليدية منها أو الإلكترونية واحدة من أهم المهارات التي ينبغي أن تتوفر لدى العاملين في المؤسسات العامة والخاصة، فهي من الوسائل الهامة التي تعكس الصورة المهنية ومدى جودتها في المؤسسات، وهي تعكس كذلك مدى متابعة المؤسسة ومسايرتها للتطورات المستمرة في نظم الإدارة الحديثة، حيث أصبحت أيضاً تلك المهارة معياراً للكفاءة والإتقان للمؤسسات بشكل عام.

تختلف المراسلات الإدارية باختلاف الموضوع والغاية والجهة المرسل إليها، ولها ضوابط وقواعد عامة يلزم التقيد بها، وسوف نحاول من خلال هذا المقال المتواضع التعرف على أهم تلك القواعد الأساسية بشكل عام:

1. لا بد من استعمال أوراق خاصة بالمؤسسة ذات ترويسة رسمية مناسبة للخطاب، وإذا لم تتوفر تلك النوعية من الأوراق فلا بد من كتابة أسم المنشأة ووسائل الاتصال بها وتكون على الزاوية اليمنى من الورقة باللغة العربية، وفي الجهة اليسرى باللغة الإنجليزية.
2. انسجاماً مع المبادئ الإسلامية في التعامل والكتابة فإن البدء بـ «بسم الله الرحمن الرحيم» من القواعد المهمة للكتابة لمختلف أشكالها، وأن تتوسط أعلى الورقة الأولى للمراسلة.
3. احترام (التسلسل الإداري) من الجوانب الهامة عند إنشاء الرسائل، لذا لا بد من معرفة قواعد التسلسل الإداري ومدى الصلاحيات التي تخولك لإصدار أي رسالة قبل توجيهها داخل المؤسسة أو خارجها.
4. توجه الرسالة إلى المسؤول المعني بصفته الإدارية دون اللجوء إلى ذكر اسمه الشخصي؛ لأن الرسالة ذات طابع إداري، بغض النظر عن أسماء الموظفين العاملين بها.
5. مراعاة القواعد اللغوية من الأمور الهامة عند صياغة الرسائل واستخدام الألفاظ السهلة التي لا تحتمل التأويل، بحيث تكون الرسالة واضحة المعنى ومباشرة.
6. يجب أن يكون الخط واضحاً أثناء الكتابة الرسمية، سواء كانت الرسالة بخط اليد أم رسالة مطبوعة الكترونياً وإن تُعطى حقها من حجم الخط.
7. الدقة والوضوح والاختصار عند كتابة موضوع الرسالة من القواعد المهمة في كتابة الرسائل.

أما فيما يتعلق بالمراسلات الإلكترونية فقواعدها لا تختلف كثيراً عن كتابة الرسائل الرسمية التقليدية، ويمكن إيجاز قواعدها وفق الآتي:

1. يُسهم التقيد بآداب وسلوكيات كتابة الرسائل الإلكترونية (الإيميل) في إيصال صورة مهنية عن الشركة لجميع العملاء.
2. كتابة الرسائل بطريقة واضحة ومباشرة أمر مهم، حيث تعطيها أكثر كفاءة وفهم دقيق.
3. كتابة الرسائل بطريقة ركيكة وغامضة قد تقود منشئها إلى مشاكل عديدة، وخاصة إذا ما تم تفسيرها بطريقة مغالطة من قبل المرسل إليه.
4. عَرَفَ بنفسك دائماً للمرسل سواء كان يعرفك أم لا وذلك في نهاية رسالتك.
5. مع تطوّر الإنترنت والتكنولوجيا، أصبح الوضوح والإيجاز مهماً للمراسلات الإلكترونية، فأختصر رسالتك قدر المستطاع بدون الإخلال بما تحتويه.
6. تجنّب الرسائل الغاضبة والمهينة والحديث بسوء عن الآخرين، حيث تعتبر تلك التصرفات خاطئة للغاية ولا يجوز أبداً القيام بها.
7. كن حذراً عند التعامل مع المعلومات السريّة الخاصة بالمؤسسة.
8. استخدم علامات التعجب باعتدال حتى تكون مهنيًا في مراسلاتك الإلكترونية، حيث أن كثرتها تعطي الانطباع السيئ لمنشئها.
9. احرص على أن تكون رسالتك المرسل مريحة للقارئ، ولا تنسى أن تذكر الهدف من إرسالها، في بداية الرسالة استخدم النقاط في نهاية كل فقرة لتنظيم أفكارك.

صيغة الكتاب الرسمي:

أولاً: كتابة النص يجب أن تكون باللغة العربية الفصحى.

ثانياً: يجب أن تكون الكلمات في الخطاب الرسمي موضوعية، تتجنب العبارات التي لا موجب لها كالممدح أو الميل للأسلوب الأدبي.

ثالثاً: يجب أن يكون الخطاب موجزاً مختصراً.

رابعاً: لا بد من ترتيب الأفكار، وتجنب الغموض، وأن تكون لغة الكتاب الرسمي دالة على المراد بكل وضوح وأن لا تقبل التأويل. ومن حسنات استخدام النظام الإلكتروني الذي كان هو الخيار الأفضل بعد اجتياح وباء كورونا أن إيصال الكتب الرسمية صار يتم بسرعة فائقة، لا تتجاوز بضع دقائق، يشمل ذلك كل مفاصل الدائرة أو المؤسسة، وهو الأمر الذي نجده في سرعة وصول الإجابة على الكتب الوزارية بوقت قياسي، وكما هو معلوم فإن الكتب الوزارية ضمن حدود اجابتها السريعة لا تتعدى 48 ساعة أو 72 ساعة.

ومن مميزات اعتماد النظام الإلكتروني أن الكتاب الرسمي لم يعد يستلزم إرساله وقتاً محدداً، ففي الامكان إرساله نهائياً أو ليلاً، وهذا الأمر وهو فرض واقع يتمشى مع طبيعة الظروف التي فرضها انتشار وباء كورونا. ومن الجدير بالذكر أن هناك قنوات مخصصة لإيصال كتب رسمية تتضمن تعليمات وأوامر تهم الدائرة أو المؤسسة نفسها، أما الكتب الرسمية العامة فإن الوزارات ومنها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تقوم بنشرها على الموقع الإلكتروني الرسمي الخاص بها.

ومن الآثار الإيجابية الأخرى تجاوز الكثير من الروتين أو هدر الوقت الذي كان يمكن أن يحصل أيام اعتماد الكتب الرسمية الورقية التي يقوم الموظف المعتمد المسؤول عن استلام وتوزيع البريد الرسمي. ومع ذلك كله، وهكذا لم يعد استخدام خدمة الإنترنت ووسائل التواصل لنشر الرسائل بعيدة عن النفع العام مثل التهاني والتعازي، أو نشر بعض مقاطع الفيديو المتعلقة بالجانب الاجتماعي أو السياسي وما شاكل ذلك. وذلك ما يحصل في بعض (الكروبات) التي تتزاحم فيها مثل هذه المنشورات مع الكتب الرسمية، في حين أنه من الأنسب أن تكون مجردة مما عدا النشاط العلمي، واعتماد عناوين أخرى لنشر المجاملات الاجتماعية.

إن فن الخطاب الرسمي يتجلى في سرعة وصول الكتاب أو التبليغ وهنا أصبح لدينا ثلاثة أمور أساسية للكتب الرسمية الإلكترونية: أولاً: التبليغ عن طريق الكتاب الرسمي الصادر من الوزارة بشكل مباشر وذلك عن طريق دوائرها المختلفة الى الجامعة ومن ثم تقوم الجامعة بتعميمه على ذوي الاختصاص لأغراض التنفيذ أو الاطلاع، لذا فمن الأمور البارزة في هذا الفن الجديد هو اتاحة الاستعلام عن بعض الأمور التي قد تكون مبهمة. وثانياً: إيصال المعلومة عن طريق التبليغات، ونقصد بذلك أن هناك بعض الإجراءات التي لا بد من العمل بها، ولكن لا تصل عن طريق كتاب رسمي، إذ ربما تكون هذه التبليغات قد جاءت عن طريق مكالمات هاتفية من قبل السيد رئيس الجامعة المحترم شخصياً، وبذلك يتم تعميمها على المجموعات و كل حسب اختصاصه. ثالثاً: وصول تبليغ الاستفسار عن كتاب معين بسرعة كبيرة موضح فيه كل الإجراءات التي يجب اتباعها، وهذا الاستفسار ارسل بالتأكيد من قبل شخص معين، وإعلانه على المجموعة نلاحظه أن الفائدة سوف تشمل الجميع.

ما هو الكتاب الرسمي والأمر الإداري والطلب الخطي

1. الكتاب الرسمي

وهو رسالة تخاطب رسمية بين مؤسستين أو أكثر ويسمى بالكتاب الرسمي يحتوي الكتاب الرسمي على اسم وشعار الدولة أو الوزارة واسم الدائرة التابعة وشعارها وبالغتين العربية والانكليزية وتستعمله الوزارات والدوائر العامة والمديريات التابعة.

ما هي الموصفات الرئيسية التي تتواجد في كل كتاب رسمي:

وهي محتويات رئيسية يجب توفرها في أي كتاب رسمي وهي:

- اسم الوزارة والدائرة التابعة لها وشعار الوزارة أو الدائرة وبلغتين العربية والانكليزية.
- يجب ان يحمل كل كتاب رقم تسلسل الكتاب الصادر وتاريخ صدوره باليوم / والشهر / والسنة وعليه ختم الجهة التي أصدرته ختم الصادرة.
- يجب ان يكتب باعلى الكتاب اسم الجهة المرسل اليها وتذكر بالاسم مسبوقه بحرف الجر "الى" وخط مائل هكذا (الى /) مثال:
"الى / وزارة الصحة - دائرة الأمور الإدارية والمالية والقانونية / شعبة الدراسات والالقاء العلمية"

كتابة النص ويسمى او المحتوى ومضمون الكتاب والموظف الأقدم هو الذي يمتلك خبرة يستطيع تأليف نص واغلب موظفينا القدامى لا يجيدون استعمال الحاسبة فيقومون بكتابة (مسودة) ورقة صغيرة وترسل الى (كاتب الطابعة) ليطبعاها كما كتبت نصا ويراعى هنا الكلمات وعبارات بالعربية الفصحى دون أخطاء وتراعى به قواعد اللغة العربية (رفع نصب جر) وان يترك مسافة مقدارها (2 سم) كفراغ لبداية السطر الاول وكتابة النص. ويختمه بعبارة (هذا ولكم التقدير مع الاحترام).

احيانا تحتاج الكتب ارسال قوائم او كتب سابقة ترفق تسمى المرفقات يجب ان يشار الى المرفقات ان كان الكتاب يحتوي على قائمة مرفقة (قائمة اسماء مثلا او نسخة من قانون او كتاب سابق لم يتم الاجابة عليه) يتم الاشارة للمرفقات وتكتب كذلك.

المرفقات:-

- قائمة بالاسماء.
- نسخة من كتابكم المرقم (كذا) بتاريخ (كذا).
- ملاحظة / وان لم توجد مرفقات مع الكتاب لا تكتب المرفقات وتلغى لا تكتب واما ان وجدت يجب ان تكتب اعلى من توقيع المدير.
- يجب ان يحمل اسم وتوقيع وتاريخ توقيع الوزير او المدير العام او احد معاونيه الإداري بالوكالة عنه ويكون اسفل النص والمرفقات (ان وجدت) بالجهة (السفلى اليسرى) من الكتاب ويكتب الاسم الثلاثي للمدير مع صفته الرسمية.
- يجب يتنيل الكتاب بالنسخ وتكتب (نسخة منه الى:- واسفلها خط) وهي الجهات التي يذهب اليها نسخ من الكتاب بما فيها الجهة المعنية المزمع مخاطبتها، مثال:

نسخة مني الى /

مكتب المدير العام. التفضل بالاطلاع مع الشكر.

قسم التفتيش. التفضل بالاطلاع مع الشكر.

قسم الأمور الإدارية والمالية والقانونية / شعبة الموارد البشرية مطالعتكم المؤرخة في (كذا) بتاريخ (كذا).

1. الحسابات.

2. التدقيق.

3. الاضبارة الشخصية مع الأوليات.

يذيل اسفل الكتاب الرسمي بمعلومات ثابتة عن (عنوان الوزارة او الدائرة ورقم هواتفها وعنوان بريدها الالكتروني).

واسم الطابعي وتاريخ الطباعة

مراعات عبارات خاصة اذا كان الكتاب مرسل من جهة أعلى الى الأدنى او ومن جهة أدنى الى أعلى او من دائرتين متساويتين بالتوصيف الوظيفي.

الخاتمة

يجب أن تُكتب هذه الخطابات إلكترونياً ثم يتم طباعتها. يمكنك أن تستخدم أي برنامج لتحرير النصوص للقيام بهذه المهمة، مثل ميكروسوفت وورد أو أوبن أوفيس. إذا كان الخطاب عاجلاً أو كان الطرف المستقبل يفضل الرسائل الإلكترونية، يمكنك أن تستخدم البريد الإلكتروني بدلاً من ذلك.

يمكنك أن تعتمد على أسلوب رسمي معتدل في حالة التخاطب مع مديرك الحالي أو زملاء العمل. لا يوجد ما يمنع من الاعتماد على البريد الإلكتروني، ولا يجب بالضرورة أن تكتب عنواناً في أعلى الصفحة.

المصادر والمراجع:

مقالة على منصة **Wikihow**، (2014)، كيفية كتابة الخطاب، تمت الزيارة في تاريخ 2022/9/6، الساعة 01:40 مساءً، متوفر المقال على الرابط التالي: <https://ar.wikihow.com>

أ.عصام بن محمود الرئيسي، (2022)، قواعد كتابة المراسلات الرسمية، مقالة منشورة على الموقع الإلكتروني التالي: <https://asdaaoman.com>، تمت الزيارة في تاريخ 2022/9/6، الساعة 01:58 مساءً.

- مقالة منشورة على منصة أوقات العمل، (2021)، العبارات الإدارية في الكتب الرسمية، متوفرة على الرابط التالي: <https://taskforcetimes.news>، تمت الزيارة في تاريخ 2022/9/5، الساعة 12:10 مساءً.
- جامعة كربلاء، (2020)، تحرير الكتب الرسمية إلكترونياً، مقالة متوفرة على الرابط الإلكتروني التالي: <https://uokerbala.edu.iq/archives/8665>، تمت الزيارة في تاريخ 2022/9/2، الساعة 09:06 صباحاً.
- مريم مساعدة، (2016)، طريقة كتابة كتاب رسمي، مقالة تم نشرها على منصة موضوع عبر الرابط الإلكتروني التالي: <https://mawdoo3.com>، تمت الزيارة في تاريخ 2022/9/2، الساعة 07:00 مساءً.
- جمانة محمد نايف، (2020)، الاغلاط اللغوية الشائعة في الكتب والمخاطبات الرسمية، مقالة تم نشرها على مدونة جمانة محمد نايف، متوفرة على الرابط الإلكتروني التالي: <https://portal.arid.my>، تمت الزيارة في تاريخ 2022/9/2، الساعة 08:14 مساءً.

Abstract:

The success of any work becomes an accomplished and accomplished matter, provided that the necessary material and human ingredients are available. It is necessary that the approved job cadres be of a high degree of eligibility and follow-up, and have sufficient experience to answer any official letter, and in record time. With regard to the Greater Salt Municipality in particular, the availability of human and material components in an appropriate and efficient manner in all its cadres had a clear impact in facilitating and succeeding its work in all aspects, even the negative aspects that always accompany the adoption of the electronic communication system.