

المحاضرة الثامنة : الرسائل الادارية ، انواعها و

الهدف من هذه المحاضرة ان الطالب في نهاية المحاضرة سيتعرف على مفهوم الرسائل الإدارية ، انواعها و كذا أهميتها

تمهيد :

تعتبر المراسلات الإدارية من ضمن وسائل الاتصال المباشر لا يمكن الاستغناء عنها نظرا لأهميتها في الحياة اليومية والعصرية، و لقد أستخدم الأولون الرسالة فكانت هي الأداة الوحيدة التي تنقل الخبر وتعلم أو تبلغ عن الأوضاع أو المواقف .

بالرغم من تطور وسائل الإتصال كالهاتف، الفاكس، الإنترنت، والبريد الإلكتروني الخ، فإن المراسلة الإدارية بقيت محافظة على مكانتها ولا زالت متداولة، ولا يمكن الإستغناء عنها مهما تطورت هذه الوسائل لكونها أداة فعالة لمحافظة على الأثر المكتوب، وقد قيل في هذا المعنى: " أن الأقوال زائلة مع مر الأيام وأن الكتابات باقية على الدوام". وهذا دليل على أهمية المراسلة الإدارية على مر العصور باعتبارها دليل إثبات ووسيلة مؤكدة، لا يمكن تجاهلها والتراجع عن مضمونها، فالنشاط الإداري عموماً يعتمد على الوسائل الكتابية والدعائم الورقية كوسيلة اتصال فعالة ومهمة بين مختلف الإدارات المركزية واللامركزية والمؤسسات العمومية والهيئات والمنظمات الإدارية من خلال أسلوب التحرير الإداري الذي يختلف عن الأسلوب الأدبي باعتباره من أولويات الموظف الإداري وضرورة حتمية للإدارة للممارسة نشاطها عبر هاته الوسيلة.

1- ماهية الرسالة الإدارية وأهميتها

الرسالة : هي مجموعة كلمات وعبارات يعبر بها الكاتب عما يدور في ذهنه من معان وما يشعر به من انفعالات أو قضايا تعرض لها، ويود أن ينقلها إلى شخص آخر¹. والرسالة الإدارية هي كل رسالة تصدر عن الإدارة وتوجه لإدارة أخرى أو تصدر من مصلحة وتوجه لمصلحة أخرى في موضوع إداري أو تحقيق منفعة عامة، كما يمكن أن تصدر عن الإدارة وتوجه لشخص معين أو العكس أو هيئة خاصة ولكن في إطار وموضوع إداريين.

إذن " الرسالة الإدارية هي وثيقة إدارية رسمية محررة باسم المرفق العام أو المؤسسة إذا كانت إدارية محضة، وباسم الموقع إذا كانت شخصية"². وللإشارة فإن الأسلوب الإداري يختلف عما هو متعارف عليه في الأسلوب الأدبي بحيث يتحدد وفق فلسفة معينة مرتبطة بالإدارة بصفة عامة، وبالوظيفة العمومي بصفة خاصة، وهو ما يجعله يشكل مجالاً مستقلاً، ويفرد بخصائص مميزة .

وتكمن أهمية الرسالة الإدارية في أنها:

- أ - الوسيلة الغالبة في عملية الإتصال الإداري ؛
- ب - وسيلة نقل، تبادل ومصدر للمعلومات والبيانات؛
- ت - وسيلة إثبات مادي.

2-أنواع الرسالة الإدارية

¹ - بوحميد عطاء الله : مرجع سبق ذكره ، ص 21 .

² - مميش علي و زراق العربي : مرجع سبق ذكره ، ص 37 .

تستخدم الإدارة في نشاطاتها ومعاملاتها سواء مع الإدارة أو الأشخاص عدة أنواع من الرسائل، تختلف باختلاف المواضيع المراد معالجتها، كما تختلف باختلاف الهدف المرجو من كل رسالة، وسنركز على نوعين من الرسائل³:

- الرسائل الإدارية ذات الطابع الرسمي .
- الرسائل الإدارية ذات الطابع الشخصي .

ب- الرسائل الإدارية ذات الطابع الرسمي :

وهي التي تتم بين الإدارة ومصالحها، وعادة ما تتعلق بالجوانب الوظيفية والقرارات الإدارية والبلاغات والتعاليم وغيرها، ويندرج تحتها مجموعة من الرسائل نذكر منها الآتي:

- الرسائل المصلحية: هي الرسائل التي تصدر من مصلحة إدارية معينة إلى مصلحة أخرى و عادة ما تحمل معلومات عن موضوع يخص المصلحتين .
- رسائل التذكير: هي الرسائل الموجهة لجهة إدارية من جهة إدارية أخرى قد سبق وأن راسلتها في موضوع معين و لم تتلقى جوابا على ذلك ، فنقوم الإدارة المرسله بإرسال مراسلة أخرى لتذكيرها بموضوع معين .
- رسائل الإنذار أو التنبيه : عندما تقوم إدارة ما بالتذكير و لم تتلقى أي رد على ذلك تضطر الإدارة المرسله إلى تحرير رسالة تنبيه تدعو فيها إلى وجوب الاستجابة و الرد .
- رسالة التحويل : هي الرسالة التي يتم بموجبها تحويل ملف أو وثائق إدارية من إدارة إلى أخرى .

- أمثلة عن الرسائل الإدارية ذات الطابع الرسمي
- النموذج 1 : طلب تحويل ملف إداري .

رسالة التحويل الإدارية

مرفوعه بالمراسلة
لصالحية الجهات الإدارية
مما ما تم من كونها مرفوعة
المرفوعة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الجزائر في :

وزارة التربة الوطنية

مديرية التربة لولاية

ثانوية

مدير الثانوية

إلى

الرقم:/...../.....

السيدة(ة) / مدير(ة) ثانوية.....

.....

الموضوع : طلب تحويل ملف إداري

المرجع: قرار التعيين رقم : المؤرخ في : المتضمن تعيين السيدة(ة).....

نصفه مستشار رئيسي للتربة بثانوية.....

بناء على قرار التعيين المشار إليه في المرجع أعلاه، يشرفني أن اطلب منكم موافاتي

بالملف الإداري الخاص بالسيدة(ة) : الذي كان يعمل في مؤسستكم بصفتها مستشارا

رئيسيا للتربة وذلك في أقرب الأحوال لتسوية وضعيته(ها) الإدارية.

مدير الثانوية

اللقب والاسم

الإمضاء والختم

نموذج 2 : تأجيل عقد يوم دراسي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

الجزائري :

المنشأة العامة

منشأة التربية الوطنية للإدارة

المقاطعة رقم:

منشأة التربية الوطنية.

الرقم:/...../.....

إلى

السيد مدير التربية لولاية.....

(مصلحة التكوين و التفتيش)

الموضوع : تأجيل عقد يوم دراسي

المرجع : رزنامة العمليات التكوينية لسنة.....

نعا لما جاء في المرحع المشار إليه في المرحع أعلاه، يشرفني أن أهني إلى علمكم بأن

اليوم الدراسي المرحع عقده بتاريخ : لعائدة نظار ثانويات الولاية،

قد تأجل ليوم : وذلك نظرا لتكليفني مهمة من طرف المنشأة العامة خلال هذا الأسوع.

لذا يرجى تلمع السيدات والسادة نظار ثانويات بهذا التأجيل والتاريخ الجديد المحدد لعقد هذه العملية التكوينية .

منشأة التربية الوطنية

اللقب والاسم

الإمضاء وختم المؤسسة

ب - الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي :

وهي التي تجمع بين الطابع الإداري والصفة الشخصية، فقد يتعلق موضوعها بوضعية إدارية ولكن تخص محررها، أي صاحبها، بنفسه، وقد تكون الجهتان إداريتان ولكن موضوعها يغلب عليه الطابع الشخصي

(كالدعوة لحضور حفلا، رسالة تقديم التهاني وتوزيع الجوائز،)...وتتميز الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي عن الرسائل الإدارية المرفقية من حيث الشكل في طابعها الوجيه (العنوان المهني للموظف المعني) واستعمالها لعبارة النداء والمجاملة، وتقترب في أسلوبها إلى الرسائل المتبادلة بين الأفراد أو الشركات الخاصة، ويستحسن استعمال الأسلوب الإداري. كما تجدر الإشارة إلى أن بيان المرسل إليه يمكن أن يكون أعلى الصفحة في الجهة اليمنى منها في حالة الطلبات مثلا، وقد نجده في أسفل الصفحة وعلى اليمين في حالة التهاني والدعوات.

- أمثلة عن الرسائل الإدارية ذات الطابع الشخصي :

مثال 1 : طلب تمديد الخدمة ما بعد سن التقاعد

اللقب والاسم:	الحراري:
أستاذة) تناوبية :	إلى
	السيد مدير التربية لولاية :
	ع/ السيد مدير التناوبية
الموضوع : طلب تمديد فترة الخدمة إلى ما بعد سن التقاعد.	
السيد المدير،	
يشرفني أن أتمس من سيادتكم الموافقة على تمديد فترة الخدمة إلى ما بعد سن التقاعد، لمدة سنة كأستاذة) التعليم التناوبي في مادة :, وذلك قصد الاستعادة من الدرجة الثانية عشرة (12) التي لم ينق لي، سوى ستة أشهر، للحصول عليها، طبقا لترتيبات الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 15 جويلية 2006 والمتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية .	
في انتظار موافقتكم ، نقلوا سيدي مدير التربية بقول فائق الاحترام .	
إمضاء المعينة) بالأمر	

مثال 2 : طلب الإحالة على الاستيداع

اللقب الاسم:.....
 الخرائط في :
 إلى
 أساتذة التعليم المتوسط مادة :
 السيد مدير التربية لولاية :
 متوسطة:.....
 ع/ ط السيد مدير المتوسط

الموضوع : طلب الإحالة على الاستيداع
 المرجع :الأمر رقم 06 – 03 المؤرخ 15-جويلية 2006 المتضمن القانون
 الأساسي العام للتوظيف العمومية.

السيد المدير،

يشرفني أن أتعلم من سيادتكم الموافقة على طلبي المتمثل في إحالتي على
 الاستيداع، وذلك طبقا للمادة من الأمر المذكور في المرجع أعلاه، لمدة سنة ابتداء
 من إلى
 قصد رعاية ابني المصاب بمرض مزمن، الذي يتطلب وجودي إلى جانبه لمساعدته على تلقي
 العلاج.

وتفضلوا سيدي المدير، بقبول فائق الاحترام والتقدير

إمضاء المعنية بالأمر

2. بيان السيرة الذاتية :

هو وثيقة ترفق دائما بطلب الترشح للمشاركة في مسابقة لشغل منصب شاغر أو عرض عمل أو وظيفة ما،
 يعرف فيها محررها بمؤهلاته العلمية وخبرته المهنية، وبمختلف قدراته، بالإضافة إلى التعريف بحالته المدنية
 أو كما يعرف بمعلوماته الشخصية مع إرفاق صورته الشخصية، عادة ما ترافق هذه الرسالة طلبات العمل .
 وبصفة عامة تحوي المعلومات التالية:

أ- الحالة المدنية:

-الإسم واللقب:

-تاريخ ومكان الإزدياد:

-الوضعية العائلية:

-الوضعية إزاء الخدمة الوطنية:

-رقم الهاتف:

-عنوان البريد الإلكتروني:

- ب- المؤهلات العلمية :ويذكر فيها مختلف الشهادات العلمية المتحصل عليها، تواريخها ومكان الحصول عليها.
- ت- الوظائف المتقلدة والخبرات المهنية :ويذكر فيها مختلف الوظائف التي تم العمل فيها مع ذكر طبيعة الوظيفة، تواريخها ومدتها بالإضافة إلى الهيئة أو المرفق الذي عمل فيه.
- ج - المؤهلات المختلفة :ويذكر عادة فيها اللغات المتقنة والبرمجيات المتحكم فيها.
- د- المعروفون :وهم الأشخاص الذين شهدوا على المهارات والمؤهلات العلمية والعملية خلال مسارنا العلمي والعملية، والذين سهروا على تدريبنا وإكسابنا مختلف المهارات العلمية والعملية.

3. الرسائل الأخرى:

- 1.3- رسالة شكر : وهي رسالة يقوم من خلالها محررها بتقديم الشكر والامتنان لجهة معينة، قد تكون شخصا معنويا أو جهة إدارية معينة، مثلا : كالرد على دعوة ما بالشكر، أو كالشكر على موافقة جهة مدير مؤسسة معينة على قبوله إستقباله أو منحه فرصة للتربص وغيرها.
- 2.3- رسالة طلب التوظيف :يعتبر هذا النوع من الرسائل من أصعب الرسائل، كونها تعرض مؤهلات الطالب على إدارة معينة أو مرفق عام أو خاص من أجل الحصول على وظيفة أو منصب عمل أو التقدم للترشح لمنصب عمل معين أو الرد والجواب من طرف الإدارة أو المرفق على طلب عمل من قبل شخص ما فعند كتابة هذا النوع من الرسائل يتوجب على محررها تفادي الأخطاء اللغوية، عدم إهمال بعض التفاصيل، تفادي الحشو والإطناب، واستعمال عبارات ومصطلحات تثير انتباه المرسل إليه بشكل لائق وغير مبالغ فيه مهما كانت الحاجة ماسة إلى ذلك، بالإضافة إلى الإبتعاد عن أسلوب التوسل.

مثال عن طلب التوظيف :

اللقب والاسم:

الحرث في:

العنوان الشخصي:

إلى

السيد مدير التربية لولاية:

الموضوع: طلب توظيف

السيد المدير،

بشرفي أن أتقدم إلى سيادتكم بهذا الطلب، راجيا منكم الموافقة على توظيفي في إحدى المصالح التابعة لكم بصفة عون للوفاية والأمن، وإليك بعض المعلومات الشخصية:

- الاسم واللقب:

- تاريخ ومكان الازدياد:

- الحالة العائلية: متزوج وأب لطفلين.

- المستوى الدراسي: السنة الثالثة ثانوي شعبة علوم تجريبية

- الخبرة المهنية ثلاث سنوات، مؤسسة السيارات الصناعية بالروية.

- كما أعلمكم بأني أدت واجب الخدمة الوطنية، و معنى من أي التزام.

وفي انتظار موافقتكم، تفضلوا سيادة المدير بقول فائق الاحترام والتقدير.

إمضاء المعني

3.3- طلبات المشاركة في مسابقات التوظيف :

يعتبر هذا النوع من الرسائل الأهم عند كل متعلم ينهي تعليمه الأكاديمي أو المهني، فلا يخلو أي ملف توظيف من هذا النوع من الرسائل، بحيث يحاول من خلالها محررها الراغب بالتوظيف بتقديم نفسه شخصيا ومهنيًا بشكل مختصر وشامل، وقد يكون الطلب مستندا على إعلان في الموقع الرسمي للمؤسسة أو في أحد الجرائد اليومية.

- الموضوع :

يعتبر الموضوع بمثابة العنوان الرئيسي للرسالة لكونه يلخص مضمونها في كلمات وجيزة، بحيث يفهم القارئ مضمونها قبل أن يقرأ التفاصيل في جسم الرسالة، ربحا للوقت و تسهيلا لعملية التسجيل و لتوثيق.

يكتب الموضوع قبل الشروع في كتابة جسم الرسالة، و يتوخى المحرر في كتابته الدقة و الإيجاز بحيث لا يتجاوز سطرا أو سطرين.

- المرجع :

يعتبر المرجع السند الذي ترجع إليه الإدارة عند الإجابة على رسالة ما، فقد يكون المرجع رسالة واردة إليها من جهة معينة، عندئذ يتضمن المرجع رقم و تاريخ الرسالة الواردة؛ مثال ذلك:

المرجع : رسالتكم رقم.....المؤرخة في.....

و في صلب الرسالة يعيد الإشارة إلى المرجع كأن يكتب في مستهل رسالته:

ردا على رسالتكم المشار إليها في المرجع أعلاه والمتعلقة ب.....،يشرفني أن الخ .

أما حين يتعلق الأمر برسالة تذكير يكون المرجع هو الرسالة أو الرسائل السابقة، فيكتب المرجع كالتالي:

المرجع: رسالتي رقمالمؤرخة في.....

ويكتب في مستهلها:

تبعا لرسالتي (أو تذكيرا برسالتي) المشار إليها في المرجع أعلاه والمتعلقة ب:.....،يشرفني أن الخ .

و قد يكون المرجع نصوصا تشريعية و/أو تنظيمية إذا اقتضى موضوع الرسالة ذلك، أو من أجل إضفاء الصبغة القانونية على مضمون الرسالة، و قد يكون المرجع عبارة عن إشارة إلى مكانة هاتفية أو حدث استدعى تحرير الرسالة.

- المرفقات (أو الوثائق المرفقة)

قد يتضمن الإرسال عددا من المرفقات يتوجب الإشارة إليها في الرسالة ببيان طبيعتها و عددها، و تسجل هذه المرفقات عقب المرجع مباشرة إن وجد و إلا فتسجل عقب الموضوع، و في حالة استحالة تسجيل كل الوثائق المرفقة في الرسالة يمكن إرفاق قائمة يسجل عليها كل الوثائق إذا اقتضى الأمر ذلك (كأن يتعلق الأمر بملف يحتوي عددا كبيرا من الوثائق مثلا).

- صلب الرسالة أو مضمونها

هو النص المعبر عن المعلومات أو الأفكار المراد تبليغها إلى المرسل إليه، و يتشكل صلب الرسالة من عدد من الفقرات يتحدد طولها أو قصرها بحسب طبيعة الرسالة و أغراضها، و يضم نص الرسالة ثلاثة محاور متناسقة هي:

- (1) التقديم: و يهدف إلى التنبيه إلى موضوع الرسالة، أهميته أو دوافع الاهتمام به؛
- (2) العرض: يتمثل في طرح المعلومات، عناصر التحليل أو المبررات المتعلقة بموضوع الرسالة؛
- (3) الخاتمة: تتمثل في تحديد الهدف المنشود، كالتماس طلب أو إصدار أمر أو إبلاغ مقترحات أو غيره مما يصبو المرسل إلى تحقيقه.

- عبارة المجاملة

تختتم الرسالة الإدارية عادة بعبارة المجاملة وهي عبارات الشكر و التقدير والاحترام الواجبة عرفا و أخلاقا بين المتراسلين لاسيما بين الإدارة و المتعاملين الخارجيين، و بين المرؤوس و رئيسه، و تختلف عبارات المجاملة باختلاف المرسل إليهم.

- التوقيع

تذيل كل رسالة بتوقيع المرسل و بيان صفته الوظيفية و اسمه الشخصي، و قد يتولى التوقيع شخصا مفوضا نيابة عن الرئيس الإداري أو صاحب السلطة القانوني، و في هذه الحالة يتعين على الموقع بالنيابة إضافة عبارة التفويض و ذكر الصفة الوظيفية للمفوض.

تسجل هذه المعلومات، و التوقيع و ختم المصلحة أسفل الرسالة إلى اليسار، و يكون التوقيع باليد، و الغاية من ذلك تحميل الموقع تبعات الرسالة و ما يترتب عنها من التزامات قانونية.

- وجهة نسخ الرسالة

قد توجه نسخ من الرسالة إلى جهات أخرى للإعلام، و في هذه الحالة تسجل هذه الجهات أسفل الرسالة إلى اليمين، مع مراعاة التسلسل الهرمي في ذكر هذه الجهات، بحيث يذكر الرئيس الإداري الأعلى في المقام الأول ثم الذي يليه.

2- صيغ الرسالة الإدارية

تتفرد الرسالة الإدارية بصيغ و عبارات خاصة تبرز طابعها الرسمي و تعكس خصائص و ضوابط الأسلوب الإداري كما سبق أن عرضناها في المقطع الأول من هذا الدرس، و تتعلق هذه الصيغ بمختلف أجزاء الرسالة:

المرسل إليه
المرسل إليه
المرسل إليه
المرسل إليه
المرسل إليه
المرسل إليه
المرسل إليه
المرسل إليه
المرسل إليه
المرسل إليه

- صيغ النداء

تستخدم هذه الصيغ للتعبير عن التقدير و الاحترام الذي يكنه المرسل للمرسل إليه و كذلك من أجل جلب انتباهه إلى فحوى الرسالة، و تختلف هذه الصيغ باختلاف الصفات الوظيفية:

يخاطب رئيس الجمهورية مثلا بصيغة "فخامة رئيس الجمهورية"؛

و الوزير بصيغة "معالي الوزير"؛

و السفير بصيغة "سعادة السفير"؛

و الوالي، و رئيس الدائرة و رئيس المجلس الشعبي البلدي بصيغة "سيدي".

- صيغ التقديم

تستهل الرسائل الإدارية بعبارات وصيغ تتميز بالتهذيب و اللباقة، تمهد لعرض الموضوع و تسترعي انتباه القارئ من خلال إبداء مشاعر التقدير و الاحترام، و تختلف صيغ التقديم بحسب نوع الرسالة أو هدفها، فالرسائل التي تحرر ابتداء تستخدم صيغ استهلال بدون مرجع مثل:

يشرفني... أو يسعدني ... أو يسرني ... أو يؤسفني

أما الرسائل التي تحرر ردا على رسالة أخرى أو تذكيرا برسالة سابقة ... فهذه تستخدم صيغ استهلال بمرجع، مثل:

- ردا على رسالتكم رقم بتاريخ.....
- إجابة على طلبكم المؤرخ في
- تذكيرا برسالتنا رقم بتاريخ
- إشارة إلى مكالمتم الهاتفية يوم

- صيغ العرض

تهدف هذه الصيغ إلى إبلاغ المرسل إليه بالمعلومات و القضايا موضوع الرسالة، و تختلف باختلاف الموضوع و طبيعة العلاقة بين المرسل و المرسل إليه، و عليه يتوجب على المحرر انتقاء العبارات المناسبة و التي تقي بالغرض المقصود.

يخاطب المرؤوس رئيسه بعبارات و صيغ تفيد الامتثال و التحفظ، مثل:

-أعتقد أنه من واجبي.....
-لا يسعني إلا أن.....
-لا أملك إلا أن.....
-لا أستطيع إلا أن.....