

المحاضرة السادسة: الرسائل الإدارية

تعد المراسلات الإدارية عنصراً أساسياً في النشاط الإداري، إذ تمكن المصالح العمومية من التواصل فيما بينها أو مع الأفراد. ورغم تطور وسائل الاتصال الحديثة، ما زالت المراسلات المكتوبة تحتفظ بأهميتها كوسيلة رئيسية لا يمكن الاستغناء عنها في العلاقات الإدارية.

1- تعريف الرسالة الإدارية: الرسالة الإدارية وثيقة مكتوبة تجسد مبدأ "الكلام يزول والكتابة باقية"، وتعد وسيلة اتصال موثوقة تتداول بين الأفراد والإدارات بشكل مباشر أو عبر البريد التقليدي والإلكتروني وغيرها من الوسائل، بهدف تحقيق أغراض عملية محددة.

2- أنواع الرسائل الإدارية:

تتخذ عدة أشكال نذكرها فيما يلي:

1-2- الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي: هي رسالة متبادلة بين مصلحتين عموميتين، تتميز باقتصارها على عبارات الاحترام دون استخدام عبارات النداء أو المجاملة.

المحاضرة السادسة: الرسائل الإدارية

نموذج توضيحي عن رسالة إدارية ذات طابع رسمي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية	
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	أم البواقي في:
جامعة أم البواقي	رئيس القسم
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	إلى/
السادة مسؤولي التخصصات	
الموضوع / بخصوص عقد اجتماعات اللجان البيداغوجية	
يشرفني أن أطلب منكم تحديد تواريخ عقد اللجان البيداغوجية لتخصصات قسم علوم التسيير لطلوري الليسانس والماستر خلال الفترة الممتدة ما بين 15 إلى 21 فيفري من السنة الجارية، مع موافاتي بمحاضر الاجتماعات في آجالها المحددة.	
رئيس القسم	
الاسم واللقب	
الختم والإمضاء	

2-2- الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي: تستعمل في هذا النوع من الرسائل عبارات النداء والمجاملة، حيث تبدأ بمناداة المرسل إليه مثل: **سيدي، سيادة، فخامة، معالي** متبوعة بصفته ك **الوزير أو الوالي أو المدير**، وتختتم بعبارات مجاملة تختلف بحسب مكانة المرسل إليه، سواء كان فردا أو جماعة. وتشمل:

- **الرسالة الإدارية من الإدارة إلى الشخص:** تتضمن هذه الرسالة جميع العناصر الشكلية السابقة، مع استخدام عبارات النداء والمجاملة في صياغتها.
- **الرسالة الإدارية من الشخص إلى الإدارة:** تتضمن هذه الرسالة ذكر اسم ولقب ووظيفة وعنوان المرسل في الجهة اليمنى، وبيانات المرسل إليه في الجهة اليسرى، مع استخدام عبارات النداء والمجاملة، وتختتم بتوقيع المرسل أسفل يسار الوثيقة الإدارية.

نموذج توضيحي عن رسالة إدارية ذات طابع شخصي

الاسم واللقب:	أم البواقي في:
الوظيفة: أستاذ محاضر قسم "أ"	إلى
	السيد رئيس جامعة أم البواقي
الموضوع / طلب تمديد فترة الخدمة إلى ما بعد سن التقاعد	
<p>يشرفني أن أطلب من سيادتكم الموقرة الموافقة على طلبي هذا المتمثل في تمديد فترة الخدمة إلى ما بعد سن التقاعد بصفتي أستاذ محاضر قسم "أ" وذلك قصد الاستفادة من الترقية في الدرجة تطبيقاً لأحكام الأمر 06/03 المؤرخ في 15 جويلية 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، والقانون 15/16 المؤرخ في 31 ديسمبر 2016 المتعلق بالتقاعد.</p> <p>وفي انتظار ردكم، تقبلوا سيدي فائق الاحترام والتقدير</p> <p>إمضا المعني(ة) بالأمر</p>	

2-3- الرسالة الإدارية ذات الطابع الإلكتروني: قد تكون المراسلة ورقية أو إلكترونية، وفي كلتا الحالتين يجب أن تتضمن جميع العناصر الشكلية والموضوعية المطلوبة، ويكمن الاختلاف فقط في اعتماد الشكل الإلكتروني بدلاً من الورقي، مع التقيد بقواعد التوقيع والتصديق الإلكتروني.

ملاحظة: يمكن إرفاق الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي بسيرة ذاتية ومهنية للتعريف بالمؤهلات والخبرات والقدرات الخاصة، وكذلك بالحالة المدنية، خاصة عند التقدم بطلب توظيف أو ترقية.

نموذج توضيحي عن بيان السيرة الذاتية

السيرة الذاتية

الاسم واللقب:.....

الحالة المدنية: متزوج(ة) / أعزب(ة):.....

اللقب الأصلي للمتزوجات:.....

مكان الميلاد:..... / مكان الميلاد:.....

العنوان الشخصي أو الوظيفي:.....

الوظيفة:.....

المؤهلات العلمية:

1- نوع الشهادة:..... تاريخ الحصول عليها:..... الجامعة أو المؤسسة:.....

2- نوع الشهادة:..... تاريخ الحصول عليها:..... الجامعة أو المؤسسة:.....

3- نوع الشهادة:..... تاريخ الحصول عليها:..... الجامعة أو المؤسسة:.....

المؤهلات المهنية:

1- نوع الشهادة:..... تاريخ الحصول عليها:..... الجامعة أو المؤسسة:.....

2- نوع الشهادة:..... تاريخ الحصول عليها:..... الجامعة أو المؤسسة:.....

3- نوع الشهادة:..... تاريخ الحصول عليها:..... الجامعة أو المؤسسة:.....

الوظائف السابقة:

1- نوع الوظيفة:..... تاريخ الحصول عليها:..... المؤسسة:.....

2- نوع الوظيفة:..... تاريخ الحصول عليها:..... المؤسسة:.....

3- نوع الوظيفة:..... تاريخ الحصول عليها:..... المؤسسة:.....

مؤهلات أخرى:

1- اللغات التحكم فيها:.....

2- تربية ودورات تكوينية داخل وخارج الوطن:.....

3- التحكم في الإعلام الآلي:.....

3- عناصر الرسالة الإدارية:

تشمل العناصر التالية:

- 3-1- الرأسية (اسم الدولة):** تكتب عبارة "الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية" في أعلى وسط الصفحة بسطر واحد وبأحرف بارزة، لإضفاء الطابع الرسمي على الرسائل والوثائق الإدارية وتمييزها عن المراسلات المتبادلة بين الأفراد العاديين.

المحاضرة السادسة: الرسائل الإدارية

3-2- الطابع (اسم الإدارة المرسل): يكتب اسم الإدارة المرسل في أعلى الصفحة ويشمل بيانات تحدد هوية المصلحة بدقة، مما يساعد المرسل إليه على معرفة مصدر الرسالة وعنوانه، مع مراعاة ذكر الجهة الوصية إذا كانت هناك وصاية قانونية، مثل ظهور الولاية والدائرة في رسالة صادرة عن إدارة بلدية. مثال:

ولاية.....
دائرة.....
بلدية.....

يراعى في الرسائل الإدارية الالتزام بالتسلسل الإداري الداخلي وفق الهيكل التنظيمي للإدارة أو المؤسسة المعنية.

مديرية.....
المديرية الفرعية المكلفة ب.....
مصلحة (أو مكتب).....

3-3- الرقم التسلسلي: ترقم الرسالة الإدارية وفق تسلسل الصادر، حيث يسجل الرقم بعد إمضاءها ويسجل في سجل الصادر. يكتب الرقم أسفل الطابع مع إضافة الرمز الأول للإدارة المرسل، ويمكن إدراج الحروف الأولى من لقب واسم كل من محرر الرسالة أو ناقلها بشكل منفصل بين كل مجموعة أحرف، لتحديد المرسل والجهة المسؤولة عند الحاجة. يسهل هذا الرقم المرجعي الرجوع إلى الرسالة لاحقاً، ويضمن توثيق سير العمل بالمصلحة بشكل منتظم.

3-4- المكان والتاريخ: يعتبر تاريخ ومكان تحرير الرسالة الإدارية عنصراً قانونياً أساسياً، إذ تعد الرسالة وثيقة رسمية، ويجب تسجيلها في أعلى أو أسفل الصفحة مباشرة بعد عبارة إمضاء، على النحو التالي: اسم المدينة في اليوم/الشهر/السنة، مثل: معسكر في 20 ديسمبر 2009. من المستحسن كتابة الشهر بالاسم المتعارف عليه، ويعتمد التاريخ على يوم إمضاء الرسالة من قبل المرسل.

المحاضرة السادسة: الرسائل الإدارية

3-5- بيان صفة المرسل: يقصد بالمرسل هنا المنصب الرسمي أو الوظيفة للشخص المسؤول عن توقيع الرسالة أو من ينوب عنه، والموكل بصلاحية إصدار هذه الوثيقة باسم المصلحة العمومية التي يديرها أو يمثلها. وتكتب هذه الصفة في وسط الجزء العلوي من الرسالة، مائلا إلى اليسار.

مثال ذلك: السيد والي ولاية....

3-6- صفة المرسل إليه: صفة المرسل إليه في الرسالة الإدارية تحدد الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي توجه إليه الرسالة، حيث يكتب الاسم الشخصي إذا كان المرسل إليه شخصا طبيعيا مع عنوانه، أما إذا كانت الرسالة موجهة لجهة اعتبارية فيكتب الاسم الوظيفي للرئيس الإداري مع ذكر مقر الجهة الاجتماعي، وتسبق الصيغة بعبارات التحية المناسبة مثل "السيد" أو "السيدة" أو "الآنسة"، وتوضع صيغة المناداة مباشرة أسفل صفة المرسل.

مثال ذلك:

السيد والي ولاية.....

إلى

السيد وزير.....

3-7- الموضوع: يعد الموضوع العنوان الرئيسي للرسالة، لأنه يلخص مضمونها بكلمات وجيزة، ما يمكن القارئ من فهم الفكرة قبل الاطلاع على التفاصيل في جسم الرسالة. يكتب الموضوع قبل البدء في كتابة جسم الرسالة مع مراعاة الدقة والإيجاز بحيث لا يتجاوز سطرا أو سطرين، لتسهيل عملية التسجيل والتوثيق وضمان وضوح المحتوى.

3-8- المرجع: المرجع في الرسالة الإدارية هو الوثيقة أو الرسالة التي تعود إليها الإدارة عند الرد على رسالة معينة، ويشمل عادة رقم وتاريخ الرسالة الواردة. يمكن أن يكون المرجع رسالة واردة من جهة معينة، ويكتب بأسلوب يوضح الرد عليها، مثل: "ردا على رسالتكم رقم ... المؤرخة في ...". أو يمكن أن يتعلق الأمر برسالة سابقة في نفس الموضوع، فتكتب الصياغة: "تبعاً لرسالتكم رقم ... المؤرخة في ... المتعلقة ب ... يشرفني أن ...". كما يمكن أن يكون المرجع نصوصا تشريعية أو تنظيمية إذا اقتضى الموضوع ذلك، أو حتى إشارة إلى مكالمات هاتفية أو حدث استدعى تحرير الرسالة، وذلك لتوضيح صلة الرسالة بالمرجع وتمكين التوثيق الرسمي.

3-9- المرفقات (أو الوثائق المرفقة): في الرسالة الإدارية، إذا تضمن الإرسال مرفقات، يجب الإشارة إليها داخل نص الرسالة مع توضيح طبيعتها وعددها. ويتم تسجيل هذه المرفقات مباشرة بعد المرجع إن وجد، وإلا فتسجل بعد موضوع الرسالة. وفي حال وجود عدة وثائق مرفقة، يرفق قائمة بها داخل الرسالة لتسجيل كل الوثائق، خصوصا إذا كان عددها كبيرا، وذلك لتسهيل التوثيق والمتابعة الرسمية.

3-10- صلب الرسالة أو مضمونها: جسم الرسالة هو الجزء الذي يحتوي على المعلومات أو الأفكار المراد تبليغها إلى المرسل إليه، ويتكون من مجموعة فقرات تحدد طولها أو قصرها حسب طبيعة الرسالة وأغراضها.. ويضم نص الرسالة ثلاثة محاور تتمثل في:

أ- **التقديم:** غرضه التنبيه إلى موضوع الرسالة، أهميته أو دوافع الاهتمام به؛

ب- **العرض:** يتمثل في طرح المعلومات، عناصر التحليل أو المبررات المتعلقة بموضوع الرسالة؛

ج- **الخاتمة:** تتمثل في تحديد الهدف المنشود، كالتماس طلب أو إصدار أمر أو إبلاغ مقترحات أو غيره مما يصبو المرسل إلى تحقيقه.

3-11- عبارة المجاملة: الختام في الرسالة الإدارية عادة ما يكون عبارة عن عبارات شكر وتقدير واحترام تظهر الأخلاق المهنية والاعتراف بالمستلم، سواء كان الإدارة، الزملاء، المرسوم أو رؤساءه، وتختلف صياغة هذه العبارات بحسب العلاقة بين المرسل والمستلم.

3-12- التوقيع: تختتم الرسالة عادة بتوقيع المرسل وبيان صفته الوظيفية ولقبه الشخصي، وقد يكون التوقيع نيابة عن الرئيس الإداري أو صاحب السلطة القانونية، مع إمكانية إضافة عبارة التفويض وذكر صفة المفوض. يسجل التوقيع وبيانات المرسل أسفل الرسالة إلى اليسار، ويكون التوقيع باليد، ويهدف ذلك إلى تحديد المسؤولية القانونية للمرسل وبيان الالتزامات المترتبة على الرسالة.

3-13- وجهة نسخ الرسالة: قد يوجه نسخة من الرسالة إلى جهات أخرى للإعلام، ويسجل ذلك أسفل الرسالة إلى اليمين مع مراعاة التسلسل الهرمي لهذه الجهات، حيث يذكر أولا الرئيس الإداري الأعلى مقاما، يليه باقي الجهات المعنية.

4- صيغ الرسالة الإدارية:

تتفرد بصيغ وعبارات خاصة تبرز طابعها الرسمي وتعكس خصائص وضوابط الأسلوب الإداري وتتعلق هذه الصيغ بمختلف أجواء الرسالة:

4-1- صيغ النداء: تستخدم صياغات محددة في المراسلات الرسمية للتعبير عن التقدير والاحترام تجاه المرسل إليه، ولجذب الانتباه إلى محتوى الرسالة. هذه الصيغ تختلف بحسب الرتبة الوظيفية للمرسل إليه:

- الرئيس: "فخامة الرئيس"
- الوزير: "معالي الوزير"
- السفير: "سعادة السفير"
- الوالي، رئيس الدائرة، رئيس المجلس البلدي: "سيدي"

الغرض الأساسي من هذه الصيغ هو إظهار الاحترام الرسمي والاعتراف بالمنصب الوظيفي للمتلقي.

4-2- صيغ التقديم: الرسائل الإدارية تتميز بالتهذيب واللباقة، وتهدف إلى عرض الموضوع بطريقة تجذب انتباه القارئ من خلال إظهار مشاعر التقدير والاحترام. وترتب صياغة الرسالة بحيث تتناسب مع نوعها أو هدفها، ففي الرسائل التمهيدية أو العادية يستخدم الاستهلال المباشر دون الإشارة إلى مرجع، وذلك لبدء الرسالة بطريقة لبقة ومحترمة تشد القارئ وتوضح مضمونها. مثل: يشرفني... أو يسعدني.... أو يسرني... أو يؤسفني...

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

- رداً على رسالتكم رقم... بتاريخ...
- إجابة على طلبكم المؤرخ في ...
- تذكيراً برسالتنا رقم... بتاريخ...
- إشارة إلى مكالماتكم الهاتفية يوم...

4-3- صيغ العرض: تهدف صيغ العرض إلى إبلاغ المرسل إليه بالمعلومات والقضايا المتعلقة بموضوع الرسالة، وتختلف الصياغة بحسب طبيعة الموضوع وطبيعة العلاقة بين المرسل والمرسل إليه. لذلك، يجب على الكاتب اختيار العبارات المناسبة بدقة لضمان وضوح الرسالة وتحقيق الهدف المقصود منها.

يخاطب المرؤوس رئيسه بعبارات وصيغ تفيد الامتثال والتحفظ مثل:

- اعتقد أنه من واجبي...

- لا يسعني إلا أن.....

- لا أستطيع إلا أن.....

- أسمح لنفسي.....

بينما يستعمل الرئيس صيغا تفيد ممارسة السلطة:

- كان يجب عليكم.....

-عليكم بالاطلاع على.....

-عليكم بإفادتي.....

-قررت.....

- لاحظت (أو ألاحظ).....

-أؤكد.....

-أذكر.....

4- صيغ الختام: يصاغ الختام في الرسائل الإدارية غالبا بعبارات تترك انطباعا إيجابيا لدى القارئ، وتشجعه على المبادرة بالسلوك أو الموقف المطلوب أو الاستجابة للطلب المقدم، وتتميز هذه العبارات بأنها عملية ومبنية على التقدير والاحترام، بحيث تحقق الهدف من الرسالة بشكل لبق ومحفز. على النحو التالي:

المحاضرة السادسة: الرسائل الإدارية

وفي الختام.....، وخلاصة القول.....، ونتيجة لذلك.....، سأكون معترفا
بجميلكم لو تفضلتم.....، سأكون شاكرا لكم (أو ممتنا لكم).....، أولى أهمية
كبيرة.....، أولى اهتماما كبيرا.....، أن تتفضلوا باتخاذ كافة الإجراءات.....، أن
تتفضلوا باتخاذ كامل الاحتياطات.....، أن تسهروا على تحقيق.....، وتقبلوا مني فائق
الاحترام والتقدير،وتقبلوا جزيل الشكر والتقدير.

5- نماذج الرسالة الإدارية:

5-1- النموذج 01:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

أم البواقي في: 20../08/06

رئاسة الحكومة

إلى السيد مدير جامعة أم البواقي

المديرية العامة لـ الوظيف العمومي

مديرية التنظيم والمراقبة

رقم القيد: 111 / م.ع.و.ع.م.ت.م/ 2018

الموضوع: طلب الإدماج في سلك الأساتذة المساعدين

يشرفني أن أعلمكم بأن الفترة المحددة من الإدماج في سلك الأساتذة المساعدين وبأثر رجعي قد انتهت، وعليه
فالرجاء إرسال الملفات المتأخرة قبل نهاية سنة 2018.

لا يقبل أي تأخير في الإرسال إلا بتقديم تبرير لذلك.

تقبلوا تحياتي الخالصة

عن المدير العام للوظيفة العمومي

مدير التنظيم والمراقبة

الاسم واللقب

الإمضاء

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

أم البواقي في: 20.../12/12

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

إلى السيد عميد كلية العلوم الاقتصادية
والتجارة وعلوم التسيير

الموضوع: طلب إحصائيات الطلبة الجدد

تبعاً لافتتاح السنة الجامعية 20.../20...، يشرفني أن أطلب منكم موافاتي بإحصائيات الطلبة الجدد المسجلين
بكليتهم.

تقبلوا تحياتنا الخالصة.

مدير جامعة أم البواقي

الاسم واللقب

الإمضاء

5-3- النموذج 03:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

أم البواقي في: 20../08/06

الاسم واللقب

إلى السيد مدير جامعة أم البواقي

الموضوع: طلب ترسيم في سلك المتصرفين الإداريين

يشرفني أن أطلب من سيادتكم ترسيمي في سلك المتصرفين الإداريين، وأحيطكم علما بأنني عينت متصرفا متربصا بتاريخ 2017/12/12 بموجب المقرر رقم 2017/1110 المؤرخ في 2017/12/01

2017/12/01

أرجو الموافقة وتقبلوا مني فائق التقدير والاحترام.

المعني

الاسم واللقب

الإمضاء