

الرسائل الإدارية وأنواعها

تعريف الرسالة الإدارية :

وهي كل مخاطبة مكتوبة تتم بين جهتين رسميتين ، أو بين جهة رسمية وشخص أو العكس ، أو بين شخصين لغرض وظيفي.

أهمية الرسالة الإدارية:

للرسالة أهمية كبيرة في الحياة الاجتماعية والوظيفية ، فهي وسيلة مهمة من وسائل الاتصال ، وهي :

- وسيلة التخاطب الكبرى بين الدوائر الحكومية وغير الحكومية، وعلى مستوى الفرد والمؤسسة.
- تختصر الجهد والمسافة بين مواقع جهات المراسلة .
- وثيقة قانونية يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.
- وسيلة من وسائل الإعلان وبخاصة في الرسائل التجارية.

أنواع الرسائل الإدارية:

أ- الرسالة التجارية:

وتستخدم في الأغراض التجارية، وأهم ما يميزها هو الناحية الدعائية للمؤسسة أو الشركة، وتحتوي في أعلاها على ما يسمى بالترويسة والتي تسجل فيها معلومات الشركة أو المؤسسة كاملة، من (اسم الشركة أو المؤسسة ومكانها ونوع التجارة ورقم السجل التجاري وصندوق البريد ورقم الهاتف، والبريد الإلكتروني، والشعار الخاص).

ب الرسالة الرسمية:

وهي التي تتعلق بالجوانب الوظيفية، ويدخل فيها: ما يسمى بالمعروض، والإستدعاءات، والتعاميم، والقرارات الإدارية الموجهة، والبلاغات .. إلخ.

العوامل المساعدة في وضوح هدف ومعنى الرسالة:

إن معرفة الهدف المحدد للرسالة هو أحد مقومات نجاحها ومن أجل ذلك يجب الحصول على المعلومات والحقائق المتعلقة بالموضوع ومعرفة السياسة العامة والقوانين المتعلقة بالعمل ، ويجب التأكد من :

- * استخدام الجمل القصيرة والسهلة واستبعاد الألفاظ الصعبة وتجنب الأخطاء اللغوية
- * الابتعاد عن التكرار دون داع والابتعاد عن الكلمات غير المحددة
- * تسلسل الأفكار وترابطها

- * استخدام الوسائل الميكانيكية مثل وضع خط تحت الكلمات المراد التأكيد عليها.
- * مراعاة التنسيق عند الطباعة
- * مراجعة الرسالة بعد طباعتها وتصحيح الأخطاء

صياغة وإعداد الرسالة:

إن الاهتمام بشكل الرسالة وحسن تصميمها وخلوها من الأخطاء الإملائية واللغوية ،
والذوق السليم في كتابتها وطريقة تقسيمها واختيار الورق المناسب والطباعة الصحيحة
كل ذلك يعكس اهتمام المرسل بما يكتب ويعكس شخصيته وثقافته ويخلق اهتماماً مماثلاً
لدى المرسل إليه .

إن الهامشين الجانبين يجب أن لا يقل كل منهما عن ٢٠ مسافة في العرض والهامشين
العلوي والسفلي أكثر من ذلك بقليل .

قبل تحية البداية تترك مسافة فراغ واحد ، وكذلك قبل تحية الختام وقبل وبعد السطر الذي
نكتب عليه الموضوع وكذلك قبل كل فقرة .

وإذا كانت الرسالة قصيرة فالمسافات بين الأسطر يجب أن تكون مضاعفة، ولكن في
معظم الرسائل تفضل المسافة الواحدة بين الأسطر وضعف المسافات بين الفقرات.

أجزاء الرسالة:

١- الترويسة:

وتشتمل على اسم وعنوان المرسل في أعلى الرسالة في الجانب الأيمن ، وتتضمن :
اسم المؤسسة ، مكانها ، نوع العمل ، رقم الهاتف ، العنوان البرقي ، رقم التلكس ، رقم
السجل التجاري أو الصناعي أو الشعار الخاص بالمؤسسة .
إذا زادت الرسالة عن صفحة واحدة فتكتب أو تطبع الرسالة على أوراق بدون ترويسة أو
بترويسة مختصرة : اسم المرسل إليه والتاريخ ورقم الصفحة على كل صفحة إضافية.

٢- التاريخ:

ويكون في أعلى الصفحة من جهة اليسار . ويمكن أن يكون في أسفل الصفحة من جهة
اليمين، ويجب أن لا يكتب الشهر رقمياً بل يذكر كتابة أما اليوم فيكتب بالرقم وكذلك السنة.

٣- العنوان الداخلي:

وهو عنوان المرسل إليه وعلى السطر الأول يذكر اسم الشخص المرسل إليه مسبقاً بكلمة
السيد وإذا كانت وظيفة الشخص معروفة ذكرت بعد الاسم أو على السطر الذي يليه.
وعلى السطر الذي يليه اسم المنظمة أو المؤسسة المرسل إليها وعلى السطر الذي بعده
رقم البناء والشارع وعلى السطر الأخير اسم المدينة والإمارة مع الرمز البريدي (إذا
وجد) وعلى السطر الأخير اسم الدولة كما يوضح الشكل التالي:

| |
|------------------------------------|
| اسم المرسل إليه: |
| |
| الوظيفة: |
| |
| اسم المؤسسة: |
| |
| رقم البناء: |
| |
| المدينة / الإمارة / الرمز البريدي: |
| |
| الدولة: |
| |

وإذا كان المرسل إليه أكثر من شخص فتكتب كلمة السادة ، وأما المنظمات والمؤسسات التي لا تخاطب فيها أسماء معينة فيكتب اسم المنظمة أو المؤسسة فقط إلا إذا كانت الرسالة موجهة إلى شخص معين فيها فيكتب أولاً اسم الشخص يتبعه في السطر الثاني اسم المؤسسة.

٤- الموضوع:

يكتب على هذا السطر مختصر الموضوع ليقدم للقارئ مسبقاً فكرة عن الرسالة التي سيقروها.

٥- تحية الافتتاح:

وهي السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، وبعد ،،،،، وتأتي تحت آخر سطر من العنوان الداخلي وأول شيء يجب أن تتذكره هو أن تحية الافتتاح يجب أن تتوافق مع صيغة المرسل إليه فإذا كانت الرسالة موجهة إلى شخص معين أو أشخاص معينين فتحية الافتتاح مثلاً: عزيزنا السيد أعضائنا السادة أو السادة

ويمكن أن تكتب الاسم الأول والاسم الأخير للمرسل إليه وذلك يتوقف على درجة المعرفة التي تربط بين المرسل والمرسل إليه، وفي الإجابة فإن عليك أن تستخدم نفس الصيغة التي أتت في رسالة المرسل .

٦- جسم الرسالة:

إن موضوع الرسالة هو الذي يشكل جسم الرسالة ، ويتكون من ثلاثة أجزاء :

- أ -المقدمة : هي دخول في موضوع الرسالة ، أو تكون تمهيداً للبدء في عرض الموضوع
ب -العرض : هو صلب الرسالة وجوهرها ، وفيه تفصيل الموضوع وتوضيح الهدف
المُراد ، ويجب أن يتميّز بترتيب الأفكار ترتيباً منطقيّاً مترابطاً.
ج -الخاتمة : هي الجزء الأخير من الرسالة ، وغالباً ما تعبر عن الرجاء في الحصول على
إجابة سريعة ، وينبغي أن تترك انطباعاً حسناً في نفس القارئ ، فالأمور بخواتيمها .

٧- تحية الختام:

وتتبع آخر فقرة من الرسالة ، والأمر الأساسي هنا هو أن تكون تحية الختام متوافقة مع
تحية البداية . مثال: وتقبلوا عزيزنا السيدتحياتنا ، وتفضلوا أعزاءنا السادة
..... بقبول التحية والتقدير ، ...

٨- التوقيع:

ويكون في أسفل الصفحة من الجهة اليسرى ويشمل اسم المرسل وتوقيعه. ويوقع المرسل
في الفراغ بين الاسم وتحية الختام وكذلك فإن المدراء ورؤساء الأقسام وبعد التوقيع
يذكرون إلى جانب الاسم الوظيفة على نفس السطر الذي كتب فيه الاسم أو على السطر
الذي يليه.

٩- رموز الأسماء:

وتكتب الحروف الأولى من اسم كاتب الرسالة وخاصة إذا كان موقع الرسالة هو غير
الشخص الذي كتبها ، والرموز الأولى من اسم الطابع، والحرفان الأولان يرمزان إلى اسم
الكاتب بينما الحرفان الآخران يرمزان إلى اسم الطابع مثل أب / غ و

١٠- المرفقات:

إذا تضمنت الرسالة اوراق او وثائق اضافية فيذكر ذلك في اسفل الرسالة في الزاوية
اليمنى وحتى ينتبه المرسل إليه إلى تلك الأوراق أو الوثائق الإضافية المرفقة مع الرسالة
في نفس المغلف فيذكر نوع المرفقات وعددها .

كتابة العنوان على مغلف رسالة موجهة إلى شخص معين في منظمة أو مؤسسة

- السطر الأول : لاسم الشخص
السطر الثاني : لاسم المنظمة أو المؤسسة
السطر الثالث : لرقم البناء واسم الشارع ورقم صندوق البريد
السطر الرابع : للمدينة والإمارة والرمز البريدي
السطر الخامس : للدولة

في كتابة العنوان على المغلف يجب أن تلاحظ ما يلي :

- ١- يجب أن تترك مسافة النصف من الأعلى ثم تبدأ بكتابة السطر الأول على المغلف.
- ٢- يجب أن يتطابق العنوان الداخلي للرسالة مع العنوان الخارجي على المغلف.

- ٣- كلمة مستعجل أو سري أو خاص بالسيد يجب أن تطبع بفاصل مسافتين أعلى السطر الأول من العنوان
- ٤- إذا كانت هنالك عبارة يسلم باليد فتكتب هذه العبارة في المكان الذي يلصق فيه الطابع .

أمور تجب مراعاتها في الرسالة الإدارية:

- يجب التنبه إلى بعض الأمور التي يسبب عدم مراعاتها خلافاً في الرسالة الإدارية، ومنها:
- ١- الدقة والوضوح في ألفاظ الرسالة وأفكارها.
 - ٢- الصدق في المعلومات الواردة.
 - ٢- الموضوعية، والابتعاد عن الأساليب الأدبية والمعاني الشعرية من خيال وصور.
 - ٣- الإيجاز غير المخل، وهي صفة محمودة في مجالات الكتابة الوظيفية.
 - ٤- الأسلوب التقريري المقنع البعيد عن المحسنات البديعية والعاطفة الشخصية.
 - ٥- عند الرد على خطاب سابق يشار إلى ذلك الخطاب برقمه وتاريخه وموضوعه.
 - ٦- مراعاة حسن تقسيم الأفكار والانتقال بينها من الفكرة السابقة- بعد أن تستوفى- إلى التالية وبتسلسل منطقي.
 - ٧- عند الرد على رسالة ذات نقاط متعددة، يجب أن يتضمن الرد كل تلك النقاط مرتبة حسب ورودها في الخطاب الأصلي.