

مقدمة:

يعتمد النشاط الإداري-لاسيما في المؤسسات والإدارات العمومية-على توثيق مختلف العمليات الإدارية للحفاظ على آثاريتسنى استخدامها عند الحاجة كوسائل إثبات قانونية أو كأسس مرجعية للنشاط الإداري.

أولا: تعريف المراسلات أو الوثائق الإدارية

الوثائق أو المراسلات الإدارية هي الوثائق التي تلجأ إليها الإدارة إمَّا لتبليغ معلومات أو مُعينة أحداث أو إثبات وقائع لذلك تكتسي أهمية قُصوى في تيسير سُبُل التواصل الإداري، وقبل التعرُّض لأنواعها يقتضي المقام تحديد مفهومها.

الوثيقة الإدارية هي عبارة عن مُحرَّرات بحوزة الإدارة تتضمن وقائع إدارية مُعينة، فهي كل ما يُعتمدُ عليه ويُرجع إليه لإحكام أمرٍ ما وتثبته وإعطائه صفة التحقُّق والتأكُّد. فهي أداة اتصال مُوثَّق يتمُّ تداولها بين الأشخاص والإدارات إمَّا بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال أنظمة البريد التقليدي أو الالكتروني وغيرها من الوسائط الأخرى من أجل تحقيق منافع عملية.¹

ثانيا: تصنيف المراسلات الإدارية

نظرا لتعدد الأنشطة الإدارية وتنوعها فإن المحررات الإدارية تتعدد وتنوع تبعا لذلك سواء تعلق الأمر باجتماع عمل، أو معاينة حدث، أو اتخاذ قرار، أو الاتصال بجهة ما...إلخ، هذه الأنشطة وغيرها تتجسد أو تصاغ في وثائق رسمية تسجل وتحفظ طبقا للتنظيم المعمول به، غير أن تصنيف هذه الوثائق تعترضه عدة صعوبات، وقد اعتمدنا التصنيف التالي في دراستنا:

1.الرسالة الإدارية

– الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي؛

– الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي.

2.وثائق التبليغ

– جدول الإرسال؛

– الاستدعاء؛

– الدعوة؛

– البرقية الرسمية.

3.وثائق إدارية غير الرسالة

– المذكرة؛

– المنشور؛

– التعليمات؛

– الإعلان.

¹ غازي أبو زيتون، اتصالات الأعمال، دار الحامد، عمان، الأردن، 2015، ص 229.

4. وثائق السرد والوصف والتحليل

– المحضر؛

– عرض الحال؛

– التقرير.

5. النصوص التشريعية

– الدستور؛

– القانون؛

– الأمر.

6. النصوص التنظيمية

– المرسوم؛

– القرار؛

– المقرر.

لقد وضحنا في هذا الفصل التقسيم الذي اعتمدنا عليه لتصنيف المراسلات الإدارية، بحث توجد العديد من التقسيمات المعتمدة، وقد اقتصرنا على ذكر التصنيف فقط دون الشرح لأنه سيتم شرحها في الفصول القادمة مع تقديم شروحات ونماذج وأمثلة حول كل صنف.



الفصل الرابع: الرسالة الإدارية

الهدف العام للفصل: يتبلور الهدف العام للفصل في التعرف على مفهوم وأهمية الرسالة الإدارية، كونها وسيلة اتصال وتبادل المعلومات كتابيا بين المصالح الإدارية أو مع الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين (المؤسسات، الجمعيات...). بهدف إيصال أفكار أو معلومات لا يمكن أو لا ينبغي إيصالها شفويا. والتي تتمثل أهميتها أيضا في تسيير الحركة الإدارية في المؤسسات. أهميتها تكون في المصلحتين العامة والخاصة. ويتم تصنيفها إلى رسائل إدارية ذات طابع رسمي إذا كانت متبادلة بين إدارتين أو مصلحتين إداريتين، ورسائل إدارية ذات طابع شخصي إذا كان أحد طرفيها شخص طبيعي والطرف الآخر هي الإدارة.

الكفاءة المستهدفة: بعد فراغك من دراسة هذا الفصل ينبغي أن تكون قادرا على معرفة الرسالة الإدارية وأهميتها والتميز بين أنواعها الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي والرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي.

تصميم الفصل

- أولا: ماهية الرسالة الإدارية
- ثانيا: أنواع الرسائل الإدارية
 - الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي
 - الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي
- ثالثا: نماذج رسائل إدارية

أولاً: ماهية الرسالة الإدارية:

1. تعريف الرسالة الإدارية:

الرسالة هي وسيلة اتصال وتبادل المعلومات كتابيا بين المصالح الإدارية أو مع الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين (المؤسسات، الجمعيات...). وتهدف الرسالة الإدارية إلى إيصال أفكار أو معلومات لا يمكن أو لا ينبغي إيصالها شفهيًا.¹ الرسالة الإدارية هي مجموع الوثائق التي تحررها الإدارة بواسطة موظفيها وتستخدمها كوسيلة اتصال بغيرها من المصالح الإدارية الأخرى، وذلك للقيام بعملياتها الإدارية المختلفة بغية الوصول إلى الهدف المسطر لها.²

الرسالة الإدارية هي وثيقة رسمية محررة باسم الموقع إن كانت شخصية، وباسم المرفق العام إن كانت إدارية.³

الرسالة وثيقة رسمية محررة باسم الموقع إن كانت شخصية وباسم المرفق العام إن كانت إدارية، وعليه يمكن التمييز بين نوعين من الرسائل الإدارية: الرسائل الإدارية ذات الطابع الرسمي، الرسائل الإدارية ذات الطابع الشخصي. وبمعنى آخر هي التي يبعث بها شخص إلى إدارة أو موظف في إدارة أو شركة أو تبعث بها إدارة إلى جهة أخرى لأمر تخص العمل يطلب فيها مراسلها أمراً أو يرد على طلب أو يستفسر عن قضية.

2. أهمية الرسالة الإدارية:

تحتل الرسالة مكانة هامة في النشاط الإداري، فهي طريقة التخاطب والاتصال تمكن المصالح الإدارية من الاتصال مع بعضها البعض ومع الأفراد وباقي المؤسسات الأخرى، وتساعد على تبليغ قراراتها والإدلاء برأيها واستلام وثائقها.

تتمثل أهميتها أيضاً في تسيير الحركة الإدارية في مؤسسة ما أو شركة، ويتوقف عليها تنفيذ أمر من الأمور مثلاً قد تشير إلى عقد اجتماع طارئ، ولذا أهميتها تكون في المصلحتين العامة والخاصة.⁴

ثانياً: أنواع الرسائل الإدارية

1. الرسائل الإدارية ذات الطابع الرسمي:

تسمى الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي إذا كانت متبادلة بين إدارتين أو مصلحتين إداريتين كرسالة من إدارة مركزية إلى إدارة مركزية أخرى مثل رسالة من وزير التعليم العالي والبحث العلمي إلى معالي وزير المالية أو تكون من إدارة مركزية إلى إدارة لا مركزية أو العكس.⁵

مثال: وزير التعليم العالي والبحث العلمي إلى مدير جامعة فرحات عباس سطيف.

¹ بوحميده عطاء الله، الموجز في التحرير الإداري، ص 17.

² بوحميده عطاء الله، دروس في المراسلات الإدارية مع نماذج تطبيقية، مرجع سابق، ص 2.

³ رشيد حباني، دليل تقنيات التحرير الإداري والمراسلة، دار النجاح للكتاب والنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص 22.

⁴ وهيبة غراممي، مرجع سابق، ص 37.

⁵ بوحميده عطاء الله، الموجز في التحرير الإداري، ص 37.

يذكر صفة المرسل وصفة المرسل إليه، ومن جهة أخرى فإن الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي لا تقتضي عبارة النداء ولا عبارة المجاملة، ويمكن ذكر عبارة الاحترام في بداية أي مقدمة للرسالة.

1.1 أنواع الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي: تختلف الرسائل الإدارية بين المصالح باختلاف المواضيع التي تدخل في نشاط الإدارة وباختلاف الهدف المنشود من كل مراسلة يمكن ذكر أهمها كما يلي: رسالة التعليمات، رسالة الإعلام، رسالة الإجابة، رسالة التذكير، رسالة اقتراح، رسالة تحويل، رسالة تنبيه، رسالة الإفادة بالاستلام، الرسالة الاستشارية. سنركز على أهم هذه الرسائل والشائعة الاستعمال وهي لا تختلف من حيث الشكل ولا من حيث البيانات الواجب إظهارها بحيث يجب أن يتبع فيها كل ما ذكرناه في الأسلوب الإداري والصيغ الإدارية.¹

1.1.1 رسالة تحويل Lettre de transmission : وهي تلك الرسالة التي بواسطتها تحول جهة إدارية معينة وثائق أو ملفات أو معطيات معينة إلى جهة إدارية أخرى، ويكون هذا التحويل لأسباب مختلفة كطلب توضيحات أو معلومات أو للتأثير، ويمكن أن يكون التحويل بصفة نهائية أو مؤقتة.²

2.1.1 رسالة تذكير Lettre de rappel: وهي رسالة توجه لجهة إدارية معينة من طرف مصلحة إدارية سبق أن راسلتها في موضوع معين ولم تتلق الجواب في الوقت المناسب، ولضمان السير الحسن تضطر الجهة المرسل إلى توجيه رسالة ثانية للجهة المرسل إليها لتذكيرها بضرورة الجواب على الموضوع المطروح ولذا تسمى رسالة تذكير لأنها لا تطرح قضية أو موضوع جديد وإنما بموضوع سبق وأن طرح وهذا حتى يتفادى المرسل تهاون أو إهمال المرسل إليه.³

من مميزات هذا النوع من الرسائل أنها صارمة إذا كانت نازلة وتحمل إشارة "تذكير" تحت الطابع، وإذا تكرر التذكير تكون العبارة "تذكير ثاني"، "تذكير ثالث".

3.1.1 رسالة تنبيه Lettre d'avertissements: وهي تلك الرسالة التي تهدف إلى تنبيه الجهة المرسل إليها على وجوب الرد عند عدم الإجابة على رسالة التذكير، مما يجعل الإدارة تضطر إلى توجيه رسالة أخرى تعرف برسالة تنبيه، وتتميز هذه الرسالة باتخاذ نوع من الإلحاح والقساوة في نفس الوقت والتنبيه بضرورة التطبيق عليها الإجراءات الصارمة.

2.1 الشكل المادي للرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي أو الإداري: يراعى في تقديمها العناصر التالية:

- الدمغة؛
- رقم التسجيل؛
- المكان والتاريخ؛
- بيان المرسل؛
- بيان المرسل إليه؛

¹ وهيبة غراممي، مرجع سابق، ص 37.

² وهيبة غراممي، مرجع سابق، ص 38.

³ محمد زواوي، مرجع سابق، ص 45.

- السلم الإداري (إن وجد)؛
- الموضوع؛
- المرجع (إن وجد)؛
- نص الرسالة؛
- الإمضاء.

2. الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي:

الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي هي رسالة يكون أحد طرفيها شخص طبيعي والطرف الآخر هي الإدارة.

1.2 أنواعها: وهنا نميز حالتين:

1.1.2 رسالة إدارية محررة من الإدارة وموجهة إلى شخص (رسالة إدارية ذات طابع شخصي): وهي تلك الرسالة التي تحررها الإدارة وتوجهها لشخص معين في قضية تهمة أو تهمة الإدارة، وبالتالي لا تتعدى هذه الرسالة من حيث التأثير نطاق الطرفين والقضية المطروحة.¹

2.1.2 رسالة إدارية محررة من طرف شخص وموجهة للإدارة (رسالة شخصية ذات طابع إداري): هي تلك الرسالة التي يحررها شخص معين أو جهة خاصة وتوجه للإدارة لمعالجة وضع أو قضية معينة.

2.2 خصائص الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي: إن الرسائل الإدارية ذات الطابع الشخصي لا تختلف كثيرا من ناحية تقديمها عن الرسائل الإدارية ذات الطابع الرسمي إلا ببعض العبارات كعبارة النداء وعبارة المجاملة.

1.2.2. عبارة النداء: تبتدئ الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي دائما بمناداة المرسل إليه وذلك باستعمال كلمات مثل: سيدي.....سيادة.....السيد.....وتكون هذه الكلمة متبوعة بصفة المرسل إليه فتكتب على النحو التالي:

— سيدي المدير أو سيادة المدير أو السيد المدير.

وقد تستعمل عبارة النداء حسب مكانة المرسل إليه فنقول مثلا:

— لرئيس الجمهورية: فخامة الرئيس؛

— الملك: جلالة الملك؛

— الوزير: معالي الوزير؛

— السفير: سعادة السفير؛

— الأمير: سمو الأمير؛

— القاضي: حضرة القاضي.

¹ محمد زواوي، مرجع سابق، ص48.

أما إذا كانت الرسالة الإدارية موجهة إلى شخص ما يمكن إضافة كلمة المحترم فنقول: سيدي المحترم أو سيدي الفاضل.

2.2.2 عبارة المجاملة: إن الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي تنتهي دائما بعبارة تحية نهائية متمثلة في عبارة المجاملة، وتختلف عبارة المجاملة بحسب شخصية المرسل إليه، إلا أن العبارة التي تستعملها عادة هي:

- تفضلوا سيدي بقبول تحياتنا الخالصة؛

- تفضلوا سيدي بقبول فائق الاحترام والتقدير...إلخ.

وتستعمل خصيصا في المراسلات المتبادلة بين الإدارة والأشخاص أو بين الأشخاص والإدارة لا بين المصالح الإدارية.

2.3 الشكل المادي للرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي

1.2.3 إذا كانت الرسالة الإدارية موجهة من الإدارة إلى الشخص: يراعى فيها العناصر التالية:

- الدمغة؛ - رقم التسجيل؛

- المكان والتاريخ؛ - بيان المرسل؛

- بيان المرسل إليه؛ - السلم الإداري (إذا كان الشخص موظفا)؛

- الموضوع؛ - المرجع؛

- عبارة النداء؛ - نص الرسالة؛

- إضافة عبارة المجاملة في نهاية الرسالة؛ - الإمضاء.

2.2.3 إذا كانت الرسالة الإدارية موجهة من شخص طبيعي إلى الإدارة: يراعى فيها العناصر التالية:

- الاسم واللقب للمرسل يحزر في أعلى الجهة اليمنى؛

- وظيفته وعنوانه الإداري (إذا كان موظفا)؛

- عنوان المرسل الشخصي إذا كان غير موظف؛

- المكان والتاريخ؛

- بيان المرسل إليه (صفته وعنوانه الإداري)؛

- السلم الإداري (إذا كان الشخص المرسل موظفا)؛

- الموضوع؛

- المرجع (إن وجد)؛

- عبارة النداء؛

- نص الرسالة مع عبارة المجاملة في الأخير؛

- الإمضاء.

ثالثا: نماذج رسائل إدارية

1. نموذج رسالة إدارية ذات طابع رسمي بدون مرجع

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

سطين في 08.06.2022

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة سطين - 1

نائب العميد لما بعد التدرج

إلى /

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

السادة رؤساء اللجان العلمية

الموضوع / بخصوص عقد اجتماعات اللجان العلمية

يشرفني أن أطلب منكم تحديد تواريخ عقد اللجان العلمية للدورة العادية الرابعة خلال الفترة

الممتدة ما بين 15 إلى 20 جوان من السنة الجارية مع موافاتي بمحضر اجتماع اللجان العلمية في آجالها المحددة.

نائب العميد لما بعد التدرج

الاسم واللقب الختم التوقيع والإمضاء

2. نموذج رسالة إدارية بوجود مرجع

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

سطين في 08.06.2022

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة سطين - 1

رئيس جامعة فرحات عباس سطين 1

إلى / السيد

المديرية الفرعية للموظفين

رئيس جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

الموضوع: طلب تحويل ملف إداري

المرجع: قرار التعيين رقم: المؤرخ في: المتضمن تعيين السيد(ة)..... بصفة أستاذ محاضر-أ-

بناء على قرار التعيين المشار إليه في المرجع أعلاه، يشرفني أن اطلب منكم موافاتي بالملف الإداري الخاص بالسيد(ة)..... الذي كان يعمل في مؤسستكم بصفة أستاذ محاضر-أ- وذلك في أقرب الأجل لتسوية وضعيته(ها) الإدارية.

رئيس الجامعة

الاسم واللقب الختم التوقيع والإمضاء

3. نموذج رسالة إدارية ذات طابع شخصي (من شخص إلى الإدارة): طلب توظيف

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

سطيف في 2022.06.08

اللقب والاسم:

العنوان الشخصي:

إلى

السيد/ مدير المديرية الفرعية للموظفين

جامعة فرحات عباس سطيف1

الموضوع: طلب توظيف

المرجع: إعلان فتح مسابقة توظيف بعنوان سنة 2022

بناء على الإعلان المشار إليه في المرجع أعلاه، يشرفني أن اطلب منكم قبول توظيفي برتبة أستاذ مساعد –أ- بكلية العلوم الاقتصادية، علما أنني متحصل على شهادة الماجستير في العلوم التجارية تخصص محاسبة، وإليكم بعض المعلومات الشخصية:

-الاسم واللقب:.....

- تاريخ ومكان الازدياد:ب:.....

-الحالة العائلية : متزوج وأب لطفلين.

-المستوى الدراسي : شهادة ماجستير علوم تجارية

-الخبرة المهنية ثلاث سنوات، بجامعة سطيف1 كأستاذ مؤقت

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

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

إمضاء المعني

1. نموذج رسالة إدارية ذات طابع شخصي (من الإدارة إلى شخص): رد على طلب توظيف

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

سطيف في 2022.07.08

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة سطيف - 1-

المديرية الفرعية للموظفين

إلى

السيد/.....

الموضوع: بخصوص طلب توظيفكم كأستاذ مساعد -أ-

المرجع: رسالتكم المؤرخة في

ردا على رسالتكم المشار إليها في المرجع أعلاه، التي تطلبون فيها قبول توظيفكم برتبة أستاذ مساعد -أ- بكلية العلوم الاقتصادية، يشرفني أن أخبركم بقبول طلبكم لشغل الوظيفة السالفة الذكر.

وعليه نطلب منكم موافاتنا يوم الأحد 12 جوان مرفوقين بالوثائق التالية:

- بطاقة الهوية

- نسخة من شهادة الميلاد

-نسخة من شهادة الحالة العائلية

رئيس المديرية الفرعية للموظفين

الاسم واللقب الختم التوقيع والإمضاء

4. بيان السيرة الذاتية

يعد بيان السيرة الذاتية (العلمية والمهنية) وثيقة من الوثائق الإدارية التي تصاحب ملف وطلب التوظيف أو الترقيّة لمنصب أعلى، ويهدف إلى التعريف بالمؤهلات العلمية والخبرة المهنية للمرشح، وكذلك باستعداداته المختلفة، بالإضافة إلى المعلومات الخاصة بحالته المدنية.¹ وذلك طبقاً للنموذج الآتي:

نموذج بيان السيرة الذاتية

بيان السيرة الذاتية	
الاسم واللقب:
الحالة العائلية: متزوج (ة) / أعزب (ة)
اللقب الأصلي للمتزوجات:
تاريخ 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: الفترة من إلى غاية: المؤسسة:
2. نوع الوظيفة: الفترة من إلى غاية: المؤسسة:
3. نوع الوظيفة: الفترة من إلى غاية: المؤسسة:
مؤهلات أخرى:	
1. اللُّغات المتحكّم فيها:
2. ترُبُّصات ودورات تكوينية داخل وخارج الوطن:
3. التحكُّم في الإعلام الآلي:

بيان السيرة الذاتية يتضمن كل البيانات الشخصية، العلمية والمهنية، قد يأخذ أشكالاً مختلفة قد تكون في شكل جداول أو نقاط.....مرتبة بطريقة ممنهجة ومتسلسلة.

¹ رشيد حبابي، مرجع سابق، ص 89.