

المحور الثالث : نماذج (تقنيات) تطبيقية أولا- نماذج عن المراسلات الإدارية

1- الرسالة أو المراسلة الإدارية La lettre ou la correspondance administrative

أولا- تعريفها :

هي وسيلة اتصال وتبادل للمعلومات كتابيا بين المصالح الإدارية أو بين الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين على غرار المؤسسات المختلفة، وتهدف الرسالة الإدارية إلى إيصال أفكار أو معلومات لا يمكن أو لا ينبغي إيصالها شفويا، وعليه يمكننا التمييز بين نوعين من الرسائل الإدارية :

أ- الرسائل الإدارية (الرسمية) بين المصالح La lettre administrative entre services

ب- الرسائل الإدارية ذات الطابع الشخصي La lettre administrative à caractère personnel .
ولكل نوع مما ذكرنا له عبارات يستخدمها (صيغ مستخدمة تختلف من رسالة إلى أخرى).

فالمحرر الإداري يستعمل عددا من الصيغ و التعبيرات في الرسالة بين الإدارات والمصالح تختلف عن

العبارات التي يستعملها في الرسالة ذات الطابع الشخصي نظرا لاختلاف طبيعة العلاقة التي تربط بين المصلحة المرسل و الجهة المرسل إليها.

تستخدم الرسائل الإدارية لأغراض شتى و أهداف متنوعة، منها رسالة الإحالة، رسالة التذكير، رسالة الإخطار وقد تطرقنا لهم بالشرح والتفصيل في المحاضرة التي استغرقت منا حوالي ثلاثة أسابيع لإنهائها.

ثانيا- عناصر الرسالة الإدارية :

1- الرأسية والتي تشمل شعار الدولة أو (الطابع الجمهوري)

تكتب عبارة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية في أعلى و وسط الصفحة، وفي سطر واحد بأحرف بارزة، بمعنى أن الطابع الجمهوري لا بد أن يكتب بخط يميزه عن الكتابة التي ستأتي بعده، وكل ذلك لإضفاء الطابع الرسمي على الرسائل و الوثائق الإدارية و تمييزها عن غيرها من الوثائق والمراسلات المتبادلة بين الأشخاص الطبيعية والمعنوية الخاصة.

2- الطابع Le timbre وهو اسم الإدارة المرسل

يكتب اسم الإدارة المرسل في أعلى يمين الصفحة ويشمل بيانات تؤدي إلى تحديد المصلحة المرسل، الأمر الذي يساعد المرسل إليه على معرفة مصدر الرسالة بالتحديد، و يراعى في الطابع ذكر الجهة الوصية إن كانت عليه وصاية قانونية مثال ذلك : الرسالة الصادرة عن إدارة البلدية يظهر طابعها الجهة الوصية التي هي الولاية و الدائرة.

كما يراعى التسلسل الإداري الداخلي وفقا للهيكل التنظيمي المحدد لتنظيم الإدارة أو المؤسسة

المعنية، فتأتي المصلحة في الترتيب تحت المديرية مثلا وليس العكس.

3- الرقم التسلسلي

ترقم الرسالة الإدارية وفقا لتسلسل البريد الصادر، بحيث يسجل عليها رقم بعد إمضائها وتسجيلها في سجل البريد الصادر، يكتب هذا الرقم مباشرة أسفل الطابع مع إضافة الحروف الأولى للإدارة المرسل، ويمكن إضافة الأحرف الأولى من لقب واسم محرر الرسالة، مفصولا بين كل مجموعة أحرف، وذلك حتى يتسنى معرفة المرسل وتحديد المسؤولية عند الاقتضاء، بالإضافة إلى ذلك يسهل رقم الرسالة الرجوع إليها عند الحاجة، كما أن الرقم التسلسلي يعتبر مرجعا للرسالة الإدارية ويضمن حسن سير العمل بالمصلحة.

4- المكان والتاريخ:

يكتسي تاريخ ومكان تحرير الرسالة أهمية كبيرة من الناحية القانونية، على اعتبار أن الرسالة الإدارية وثيقة رسمية، وعليه يتوجب تسجيل المكان والتاريخ في أعلى وعلى يسار الصفحة، أو في الأسفل مباشرة بعد عبارة المجاملة، على النحو التالي: ميلة في 22 نوفمبر 2023 ويستحسن كتابة الشهر بالحروف، ويعتمد مبدئيا كتاريخ للرسالة يوم إمضائها من قبل المرسل.

5- توضيح صفة المرسل

يقصد بصفة المرسل المنصب الخصوصي أو الوظيفة التي تخول للموقع على الرسالة أو من ينوب عنه صلاحية إصدار هذه الوثيقة باسم المصلحة العمومية التي يديرها أو يمثلها، وتكتب هذه الصفة في الوسط من الجزء الأعلى للرسالة، ميلا إلى يسار قليلا. مثال ذلك : من السيد والي ولاية.....

6- صفة المرسل إليه

صفة المرسل إليه هي تعيين الشخص سواء الطبيعي أو المعنوي (الموجهة إليه الرسالة الإدارية) يكتب الاسم الشخصي للمرسل إليه إذا كان شخصا طبيعيا متبوعا بعنوانه، والاسم الوظيفي للرئيس الإداري للجهة المرسل إليها إذا تعلق الأمر بشخص اعتباري، ومقره الاجتماعي، مسبوقين بصيغة: إلى السيد(ة) أو الأنسة.....؛ تكتب صيغة المناداة هذه أسفل صفة المرسل مباشرة.

7- الموضوع

يعتبر الموضوع بمثابة العنوان الرئيسي للرسالة لكونه يلخص مضمونها في كلمات وجيزة، لذلك يكون شاملا ومختصرا في نفس الوقت ليفهم القارئ مضمون الرسالة قبل أن يقرأ التفاصيل في المتن. يكتب الموضوع قبل الشروع في كتابة متن الرسالة، ويتوخى المحرر في كتابته الدقة والإيجاز بحيث لا يتجاوز سطرا أو سطرين.

8- المرجع

يعتبر المرجع السند الذي ترجع إليه الإدارة عند الإجابة على رسالة ما، قد تكون الرسالة بدون مرجع فتبدأ بالشكل العادي التعارف عليه بعبارة دخول عادية، أما إذا كانت بمرجع 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 رقم..... المؤرخة في.....

ويكتب في مستهلها:

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

أن.....

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 مكالمة هاتفية أو حدث استدعى تحرير الرسالة.

9- المرفقات:

قد يتضمن الإرسال عددا من المرفقات يتوجب الإشارة إليها في الرسالة ببيان طبيعتها وعددها، ويمكن تسجيلها 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.

10- مضمون الرسالة (المتن)

يقصد به النص المعبر عن الأفكار المراد تبليغها إلى المرسل إليه، و يتشكل صلب الرسالة من عدد من الفقرات يتحدد طولها أو قصرها بحسب طبيعة الرسالة و الهدف منها وغالبا تضم تقديم و عرض وخاتمة.

11- عبارة المجاملة

تختتم الرسالة الإدارية عادة بعبارة المجاملة وهي عبارات الشكر والتقدير والاحترام التي جرى العرف على ذكرها في نهاية كل رسالة.

12- التوقيع

تذيل كل رسالة بتوقيع المرسل وبيان صفته الوظيفية واسمه الشخصي، و التوقيع و ختم المصلحة يكون أسفل الرسالة إلى اليسار، و يكون التوقيع باليد، والغاية من ذلك تحميل الموقع تبعات الرسالة وما يترتب عنها من التزامات قانونية.

13- وجهة نسخ الرسالة

قد توجه نسخ من الرسالة إلى جهات أخرى للإعلام، وفي هذه الحالة تسجل هذه الجهات أسفل الرسالة إلى اليمين، مع مراعاة التسلسل الهيرارشي.

14- صيغ الرسالة الإدارية

تتفرد الرسالة الإدارية بصيغ وعبارات خاصة تبرز طابعها الرسمي وتعكس خصائص وضوابط الأسلوب الإداري على غرار :

15- صيغ النداء

- يخاطب رئيس الجمهورية مثلا بصيغة " فخامة رئيس الجمهورية"؛
- الوزير بصيغة " معالي الوزير"؛
- السفير بصيغة " سعادة السفير"؛
- الوالي، و رئيس الدائرة و رئيس المجلس الشعبي البلدي بصيغة ...سيدي.

16- صيغ التقديم

تستهل الرسائل الإدارية بعبارات وصيغ تتميز بالتهذيب، 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 مكالمتكم الهاتفية يوم

17- صيغ الختام

و تختتم الرسائل الإدارية غالبا بعبارات تترك في حس القارئ انطباعات إيجابية على غرار :
وفي الختام....، و خلاصة القول...، سأكون ممتنا لو.....، سأكون شاكرا لكم.....