

المحاضرة الرابعة الرسالة الإدارية

تعرف الرسالة الإدارية بأنها وثيقة رسمية محررة باسم الموقع إن كانت شخصية وباسم المرفق العام أو المؤسسة إن كانت إدارية، وبمعنى آخر هي التي يبعث بها موظف في إدارة أو شركة أو تبعث بها إدارة إلى جهة أخرى لأمر تخص العمل يطلب فيها مرسلها أمراً أو يرد على طلب أو يستفسر عن قضية ما

مهارات كتابة الرسالة الإدارية:

1. أن تكون الرسالة مكتوبة بلغة عربية سليمة إملأً ونحواً ولغةً، وأسلوباً.
2. حسن اختيار الألفاظ المناسبة للمعاني، دون تعقيد.
3. البعد عن أساليب التبجيل أو التفخيم حتى لا يعد ذلك نفاقاً وتزلفاً.
4. مراعاة الذوق والأدب واللباقة بما يضمن اتصالاً جيداً وفعالاً ومجدياً.
5. مراعاة الألقاب المتعارف عليها في الوسط الإداري.
6. إخراج الرسالة إخراجاً حسناً من حيث الشكل والتنظيم بوضع كل عنصر في مكانه.
7. الإيجاز والاختصار وعدم التكرار.
8. الخلو من المحسنات البديعية.
9. التقيد بالمصطلحات الإدارية والحكومية.

أنواع الرسائل الإدارية

1- الرسائل الإدارية المرفقية :

- ويقصد بها تلك الرسالة المتبادلة بين الأجهزة المركزية أو الأجهزة المركزية والهيئات المحلية أو بين مصالح إدارية تابعة لنفس الجهاز أو مستقلة ويتعلق موضوعها بتسيير المرفق.
- تتطلب الوثائق الإدارية وعلى رأسها الرسائل الإدارية من ناحية التقديم جملة من البيانات الشكلية تميزها عن غيرها من حيث البيانات ذات الأهمية والثبات ويمكن تصنيفها فيما يلي:
- بيانات تدعم الطابع الرسمي للمراسلة (الدمغة , الطابع ,.....)
 - بيانات ضرورية لتأكيد وضع الوثيقة في إطارها التدرجي (العنوان ثم الواسطة فالإمضاء)
 - بيانات تساعد على تشخيص الوثيقة (المكان , التاريخ , رقم الترتيب , ...)
 - بيانات ظرفية تتمثل في المرفقات والنسخ المرسله ظرفية استثنائية تتعلق بمحتوى الرسالة (سري , سري جدا)
 - أو سير الوثيقة البريدي (مستعجل , مسجل مع الإشعار بالوصول....) .

المحاضرة الرابعة الرسالة الإدارية

وسنتطرق إلى هذه البيانات على النحو الآتي :

- 1- الدمغة : يقصد بها مجموعة الكلمات التي تبين اسم الدولة ويكتب أعلى وسط الصفحة بخط مميز وهو الموقع المناسب لها وتكون أحيانا مصحوبة بشعار الدولة الذي يعكس فلسفتها وإيديولوجياتها ونجدها في المراسلات التي تصدر من الوزارة البلدية الولاية
مثال : الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية , الشعار : بالشعب وللشعب
- 2- الطابع : ويسمى أيضا العنوان, يتكون من مجموع الكلمات المكتوبة التي تظهر في الزاوية اليمنى وفي أعلى الوثيقة الإدارية ومهام هذه الأخيرة توضيح الجهة الإدارية مصدر الوثيقة.
ويتكون من البيانات التالية : - اسم الوزارة , الولاية, البلدية , اسم المديرية ...
مثلا :

وزارة التربية

مديرية الإدارة و الوسائل المدرسة الوطنية للإدارة

المديرية الفرعية للموظفين مديرية الدراسات

مكتب المدرسين مكتب الجذع المشترك

- 3- رقم الترتيب : ويسمى برقم القيد أو رقم الإرسال ويتكون من رقم التسجيل الذي يتبع برمز معينة وقد يختم بالسنة ويتخذ عدة صور منها :
- رقم التسجيل متبوعا بالأحرف الأولى لمن حرر المراسلة ثم الأحرف لمن رقبها وتضاف إليه السنة
مثلا :

20/ش.ن.ع.إ/ 95 20 : الرقم الذي أعطى للمراسلة وكتب في السجل الصادر

- 4- المكان والتاريخ: موقعه : يجد التاريخ مكانه في الأعلى وفي الزاوية اليسرى من المراسلة على أن يأتي قليلا تحت الدمغة وفي مستوى أول مع بيان للطابع ويسبق التاريخ دائما بمكان إصدار المراسلة (كتابة اسم المدينة كاملا)
- أهميته : وتظهر في معرفة مدى سير العمل الإداري , مكان صدور الوثيقة ويعتد به في حساب بعض المدد لإجراء التظلمات .

- كتابته : وفي هذا المناط يجب أن نلتزم الدقة فلا يجوز كتابة مثل هذه العبارات :

في هذا اليوم 07 أكتوبر 2004 أو في 7 من الشهر الحالي أو في 7 أكتوبر من العام الحالي.

والأصح هو : الجزائر في 7 أكتوبر 2004 /// وهران 14 أكتوبر 2005

- 5- عنوان الرسالة (المرسل والمرسل إليه):

المحاضرة الرابعة الرسالة الإدارية

موقعه : نجد بيان المرسل والمرسل إليه في الرسائل الإدارية المصلحية مرتبا تحت التاريخ في أعلى الوثيقة وعلى اليسار مع دخول إلى الوسط
ويجب أن نكتب وظيفة المرسل مجردة من أية صفة أخرى أما المرسل إليه فنضيف إليه كلمة السيد مجاملة ولو كانت المراسلة نازلة و كاملة (إلى السيد)
مثلا :

مدير المدرسة الوطنية للإدارة أو وزير التعليم العالي
إلى السيد رئيس جامعة الجزائر إلى السيد مدير المدرسة الوطنية للإدارة
هذا ولا يجب ألا ننسى الطريق الذي تمر به رسالتنا الإدارية وفي هذه الحالة يجب ان نستعمل العبارة بواسطة أو تحت إشراف
مثلا :

مفتش التربية والتعليم الأساسي
إلى السيد وزير التربية الوطنية
تحت إشراف السيد مدير التربية لولاية قسنطينة
وتجدر الإشارة إلى انه عندما يحمل الطابع صفة الرئيس الإداري الأعلى فلا داعي لكتابة المرسل في العنوان تحاشيا للتكرار .
مثلا :

المدرسة الوطنية للإدارة الجزائر في :.....
المدير إلى السيد وزير التعليم العالي
6- الموضوع : يجسد الموضوع محتوى الرسالة باختصار ويرتب تحت الطابع ورقم الترتيب وقد يوجد في وسط الوثيقة وتحت المرسل إليه
مثلا : الموضوع : تسوية الوضعية الإدارية للسيد
أو : تزويد المدرسة بـ

7- المرجع : وهو ذلك السند الإداري (مراسلة سابقة) أو القانوني (نص قانوني, قرار إداري)
ويمكن ان نعتمد حتى على زيارة عمل أو مكاملة هاتفية وعامل الثقة هنا مهم .
وتظهر أهمية ذكر المرجع في إعطاء أهمية أكبر للموضوع المطروح , تسهيل عملية البحث عن ملف القضية المعروضة وتوفير الوقت للإجابة عن المراسلة .
مثلا : المرجع :

المرسوم التنفيذي رقم بتاريخ ...
مراسلتكم رقم بتاريخ

المحاضرة الرابعة الرسالة الإدارية

أو مكالمتم الهاتفية بتاريخ

8- المرفقات أو المستندات : المستندات : وهي عبارة عن وثائق إدارية , قانونية أو قضائية نرفقها بالمراسلة التي حررناها لتدعيم ما كتبناه وتبريره وهي من البيانات الضرفية , أما المرفقات فيذكر عددها وطبيعتها
مثلا : المرفقات :

- ملف 05 وثائق .

- تقرير من 05 صفحات.

- 3 شهادات علمية.

9- صلب الرسالة : يرتبط هذا البيان بالموضوع أكثر يدل على اسمه " طلب الرسالة " ولقد أدرج هنا للمكانة التي يحتلها , إذ يشغل حيزا كبيرا كما أن إعداد النص ذاته تحكمه منهجية معينة تتمثل في إعداد خطة مكونة من مقدمة أجزاء ثم نتيجة واضحة .

إن دراسة صلب الموضوع مرتبطة بدراسة تقنيات التحرير التي تحكمها قواعد معينة من بينها الالتزام بخصائص وصيغ التحرير الإداري التي سبق التطرق إليها ثم مراعاة العناصر التالية :

- دراسة الوثيقة بمعنى الإحاطة بموضوع الرسالة وذلك من خلال القراءة المتأنية والمتعمقة لإدراك مقاصد الوثيقة

- جمع الأفكار ترتيبها تحريرها إعادة تصحيح الأخطاء فيها

- وضع خطة : أن الخطة هي تصميم للموضوع وهي عمل أساسي مع الملاحظ بأن ليس هناك رسالة نموذجية باعتبار أن طبيعة الموضوع تختلف باختلاف القضية المعالجة وكذا طريقة الكتابة التي تتأثر بمستوى المحرر الثقافي .

10- النسخ والمراسلة : وقد نستعمل " نسخة موجهة إلى .. " " نسخة إلى ... " وتذكر غالبا في أسفل الرسالة وعلى اليمين وهي نسخ طبق الأصل للمراسلة الرسمية وتكون لها حجة الإثبات متى كانت مطابقة للأصل وهي من البيانات الظرفية وترسل الى من يعينهم موضوعها , إعلاما , تبليغا.
مثلا : النسخ المرسل

- نسخة من رئيس جامعة الجزائر (للإعلام)

- نسخة إلى مصلحة الموظفين (للترتيب)

- نسخة إلى المعني (للتبليغ)

11- الإمضاء : حيث نجد المفوض أي المسؤول عن الرسالة من حيث النوعية إن وجد , ثم صفة الماضي وأخيرا التوقيع الذي يضعه صاحب السلطة أو الاختصاص فوق محرر ما باسمه وبشكلية معينة وثابتة وذلك لتأكيد صحة الوثيقة المكتوبة , صدقها وليتحمل مسؤوليتها.

المحاضرة الرابعة الرسالة الإدارية

تأسيسا على هذا التعريف يمكن ترتيب أهميته في التالي :

هناك صور أخرى للرسالة الإدارية المرفقية منها :

1.1 -رسالة التذكير :

رسالة موضوعها دعوة المرسل إليه للإجابة عن رسالة كان من المفروض أن يحررها في مدة معقولة ولكنه لم يفعل وتأخر في الرد , يمتاز هذا النوع من الرسائل بالصرامة إن كانت نازلة وتحمل إشارة " رسالة تذكير " تحت الطابع

2.2- رسالة الإنذار والإعذار:

وهي التي تبعثها الإدارة إلى شخص طبيعي أو معنوي لتنذره بكونه مدينا في تنفيذ التزاماته العقدية , هذا النوع من الرسائل يكيف على انه إداري مرفقي لان موضوعها يتعلق بتسيير المرفق

3.2- رسالة التحويل :

هي رسالة إدارية موضوعها تحويل ملف إلى الغير أو إحالة وثائق إلى مصلحة ما , قد يكون هذا التحويل نهائيا أو للإطلاع ثم الرد.

البنية الشكلية للرسالة الإدارية المرفقية :

الدمغة

الطابع
الرقم التسلسلي
التاريخ
و المكان

المرسل إليه
(صيغة المناداة)

الموضوع

صلب الموضوع

صفة المرسل

- الاسم واللقب

- الخاتم

- التوقيع

2- الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي :

هذا النوع يجمع بين الطابع الإداري والطابع الشخصي فقد يتعلق موضوعها بوضعية إدارية ولكن تخص محررها , وقد تكون الجهتان إداريتان ولكن موضوعها يغلب عليه الطابع الشخصي. من أهم خصائصها:

- تتميز عن الرسائل الإدارية المرفقية من حيث الشكل في طابعها الوجيه واستعمالها لعبارات النداء والمجاملة

- تشبه من حيث الأسلوب الرسائل المتبادلة بين الأفراد أو الشركات الخاصة

- المعلومات الخاصة بالمرسل إليه تأتي في أعلى الصفحة وعلى اليسار في حالة الطلبات

أما المعلومات الخاصة بالمرسل إليه تأتي في أسفل الصفحة وعلى اليسار في حالة التهاني

3- عرض الرسالة :

إن عناصر الرسالة بشكل لائق يساهم إلى حد كبير في تسهيل قراءتها , واستقبال البلاغ الذي تتضمنه وقد اكتسبت هذه الأخيرة في الوقت الراهن بفضل التعديلات التي طرأت على شكلها طابعا معياريا يتقيد به جميع المحررين والتقيد بهذه القواعد أمر لا بد منه , لأن هذا الأخير يساعد على :

- توصيل البلاغ

- تسهيل تصنيف الرسالة وترتيبها

المحاضرة الرابعة الرسالة الإدارية

- إعطاء صورة حسنة عن الطرف المحرر لها

هناك بعض الشروط الشكلية التي يجب على المحرر التمسك بها وهي :

1- الورق :

- حجم الورق المستعمل في المراسلة الرسمية هو (A4 21 x 29.7)

- اختيار الورق المناسب من حيث اللون والنوع والمساحة ويفضل اللون الأبيض

2- الهوامش :

هي الفراغات المتكررة في جميع جوانب النص من بداية الحواف وحتى بداية ونهاية سطر الكتابة

العادية وتكون جميع الاتجاهات 3 سم وتكمل أهميتها في :

- المحافظة على المحتويات من التمزق

- تسهيل مهمة التخريم - التثبيت - من أجل الحفظ

- تسهيل وضع الشروحات والتفسيرات

- وجود إطار مريح مما يريح نفسية القارئ

3- المسافات :

ان المسافة المتروكة بين الأسطر بشكل منتظم ومتناسق من أهم أسباب التنظيم في الرسالة والذي

يمنحها شكلا مقبولا وعادة ما تكون المسافة بين السطر والسطر 1 سم والفقرات 2.5 سم

4- الفقرات :

كل رسالة يجب أن تحتوي على موضوع واحد ولكن تكون مقسمة إلى عدة أفكار وفي هذه الحالة

تعتبر كل فكرة جديدة مستقلة , ومعنى ذلك أن تبدأ كفقرة جديدة أي مسافة معينة إلى الداخل من

بداية الهامش الأيمن إلى عدة مسافات حتى تكون الفقرات جديدة وملفتة للنظر.