

### المحور الثالث: الرسالة الإدارية

تعتبر الكتابة إحدى الآليات التي من خلالها تقوم الإدارة بإنجاز المهام المنوطة بها، والمراسلات الإدارية هي التعبير الكتابي الدائم للعمل اليومي للإدارة، وهي وسيلة للتداول والتواصل مع محيطها الداخلي والخارجي. أي أن المؤسسة تستعملها كوسيلة اتصال بين المصالح المختلفة، أو غيرها من الأشخاص والمؤسسات لإنجاز عملياتها الإدارية المختلفة. حيث تؤدي هذه الأخيرة دوراً هاماً في النشاط اليومي على مستوى الإدارات والمؤسسات.

و تختلف الرسائل الإدارية تبعاً للهدف التي تكتب من أجله، حيث تختلف الرسائل الإدارية التي يتم كتابتها من أجل الموظفين بشكل عام عن تلك الرسائل التي يتم كتابتها من أجل أحد الأقسام الخاصة في المؤسسة.

#### تعريف الرسالة الإدارية:

تعرف الرسالة بأنها مجموعة كلمات وعبارات يعبر بها الكاتب عما يدور في ذهنه من معان وما يشعر به من انفعالات أو قضايا تعرض لها، ويود أن ينقلها إلى شخص آخر.

أما الرسالة الإدارية فهي كل رسالة تصدر عن الإدارة وتوجه لإدارة أخرى أو تصدر من مصلحة وتوجه لمصلحة أخرى في موضوع إداري معين، كما يمكن أن تصدر عن الإدارة وتوجه لشخص معين أو العكس أو هيئة خاصة ولكن في إطار وموضوع إداريين.

ويمكن تعريف الرسائل الإدارية على أنها تلك الوسيلة التي يتم استخدامها في نقل بعض التصورات الخاصة بأمر العمل، أو في الأمور التي ترتضيها الإدارة، أو يتم استخدامها في تعريف الموظفين بمواعيد الاجتماعات، أو استخدامها في تكليف بعض الموظفين ببعض أمور العمل.

أي أن المراسلة الإدارية وسيلة اتصال وتبادل للمعلومات كتابياً أو إلكترونياً وقد تتداول بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر بين المصالح الإدارية أو مع الأشخاص الطبيعيين و الاعتباريين (المؤسسات، الجمعيات)..... من أجل تحقيق منافع لأطراف عملية الاتصال.

وعلى الرغم من تطور تكنولوجيات ووسائل الاتصال في الوقت الراهن (الهاتف، البرق، البريد الإلكتروني، وغيرها) تبقى الرسالة المكتوبة الأداة الأكثر استعمالاً في الإدارات والمؤسسات العمومية. وتستخدم الرسائل الإدارية لأغراض وأهداف متنوعة، نورد أهمها فيما يلي:

- **رسالة التحويل** هي رسالة إدارية يكون موضوعها تحويل ملف إلى الغير أو إحالة وثائق إلى مصلحة ما وقد يكون هذا التحويل نهائياً أو للاطلاع ثم الرد مثال ذلك جدول الإرسال.

- **رسالة التذكير**: تهدف رسالة التذكير إلى دعوة المرسل إليه إلى القيام بعمل طلب منه سلفاً أو الرد على رسالة لم يرد عليها في الأجل المحدد.

- **رسالة الإخطار**: توجه إلى شخص بغرض إلزامه بإنجاز عمل أو الامتثال لأمر، أو إخطار ممتنع عن دفع مستحقات معينة وغيرها.

كما تسمى برسالة الإنذار حيث تبعثها الإدارة إلى شخص طبيعي أو معنوي لتتذره بكونه مدينا في تنفيذ التزاماته التعاقدية، وسميت كذلك لوجود تأخر في تنفيذ الالتزام الذي تعهد به المدين فتتذره الإدارة بذلك معلنة عن إرادتها في التنفيذ خلال مدة معينة وإلا تعرض للجزاء نتيجة الإخلال بالالتزام التعاقدية مثل الغياب غير مبرر عن العمل.

## 2- أهمية الرسالة الإدارية: وتمثل أهمية الرسالة الإدارية فيما يلي:

- تساهم الرسالة المكتوبة التي يتم تداولها بين المؤسسات وبين عملائها من الأشخاص والمؤسسات الأخرى في انجاز الاعمال و تحقيق الأهداف؛
- إبراز شخصية المؤسسة واعطاء انطباع جيد عن أدائها؛
- فتح قنوات اتصال قوية ومفتوحة مع البيئة التي تعيش فيها المؤسسة المحلية والإقليمية والدولية، على أساس من الوضوح والمصادقية وتحقيق المصالح المشتركة؛
- التقليل من الجهد والمسافة بين الأطراف التي يتم إرسال الرسائل؛
- تعد الرسالة الادارية واحدة من الوثائق القانونية التي يمكن الرجوع إليها؛
- تستخدم كوسيلة للدعاية ، وخاصة في الرسائل التجارية .

## 3- خصائص الرسالة الإدارية : تعد الرسالة الادارية وسيلة للتواصل بين الإدارات الحكومية أو الإدارات

غير الحكومية ، وهي على مستوى فرد أو مؤسسة ، مثل الاستفسار عن موضوع معين ، أو الرد على أي استفسار ، أو إعطاء التوجيهات ، أو دعوة لحضور لقاء . و من خصائصها نذكر مايلي:

- البساطة والدقة في التعبير؛
- استخدام المصطلحات الإدارية ، الإيجاز والنطق في المعنى ، دون الإخلال به؛
- استخدام طريقة مقنعة لكتابة رسالة ، بعيداً عن العاطفة؛
- تجنب استخدام المجاملات ، والدخول في الموضوع مباشرة؛
- الحذر في استخدام معلومات صادقة ودقيقة؛
- اعتماد تسلسل منطقي بين الأفكار؛
- في حالات الردود على الرسائل ، يجب الإشارة إلى الشخص المعني برقم وموضوع الرسالة ، والتاريخ وفي حالة استجابة الرسالة لنقاط محددة ، يجب أن تؤخذ الاستجابة لكل نقطة في الاعتبار بالتسلسل عند استلامها في الرسالة الأصلية .

## 3- أنواع الرسالة الإدارية

تستخدم الإدارة في نشاطاتها ومعاملاتها سواء مع الإدارة أو الأشخاص عدة أنواع من الرسائل، تختلف باختلاف المواضيع المراد معالجتها، كما تختلف باختلاف الهدف المرجو من كل رسالة، وسنركز على نوعين

من الرسائل الإدارية :الرسائل الإدارية بين المصالح أي ذات الطابع الرسمي، و الرسائل الإدارية ذات الطابع الشخصي، و تكمن أهمية هذا التمييز في وجوب مراعاة الاختلاف بين الصيغ المستخدمة في كل نوع، فالمحرر الإداري يستعمل عددا من الصيغ والتعابير في الرسالة بين المصالح غير تلك التي يستعملها في الرسالة ذات الطابع الشخصي نظرا لاختلاف طبيعة العلاقة التي تربط بين المصلحة المرسله والجهة المرسل إليها.

1-الرسائل الإدارية ذات الطابع الرسمي :وهي التي تتم بين الإدارة ومصالحها، وعادة ما تتعلق بالجوانب الوظيفية والقرارات الإدارية والبلاغات وغيرها، او رسائل تصدر من مصلحة إدارية الى مصلحة إدارية أخرى، و عادة ما تحمل موضوع يخص المصلحتين.او وثيقة تنتقل من مرسل الى مستقبل أي بين مصلحتين او ادارتين سواء داخل المؤسسة او خارجها، و قد تكون من إدارة مركزية الى إدارة مركزية او من إدارة مركزية الى إدارة لا مركزية

مثال: من إدارة مركزية الى إدارة مركزية

السيد وزير التعليم العالي

الى

السيد وزير وزير التربية و التعليم

مثال: السيد مدير جامعة بسكرة

الى

السيد مدير جامعة قسنطينة

مثال: من إدارة مركزية الى إدارة لا مركزية

السيد وزير التعليم العالي

الى

السيد مدير جامعة بسكرة (لا مركزية مقارنة بوزير التعليم العالي مدير الجامعة ليس له سلطة اتخاذ القرار)

1-2- التقديم المادي للرسالة ذات الطابع الرسمي

كل المراسلات ذات الطابع الرسمي او المهني يجب ان تحوي الدمغة بشقيها الشعار و العنوان، رقم التسجيل، التاريخ و المكان، بيان المرسل و المرسل اليه في الأعلى و من جهة اليسار. مع ذكر الصفة لكليهما. احترام السلم الإداري، و الإشارة الى الوساطة في حالة وجودها ، الموضوع مع تحديد الهدف و بايجاز، المرجع ان وجد، نص المراسلة، الامضاء و الختم.

2- الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي:

إن هذا النوع من الرسائل يجمع بين الطابع الإداري والصفة الشخصية فقد يتعلق موضوعها بوضعية إدارية ولكن تخص محررها أي صاحبها بنفسه (مثل طلب ترسيم أو ترقية) وقد تكون الجهتان الإداريتان ولكن موضوعها يغلب عليه الطابع الشخصي (الدعوة لحضور حفل مثلا).

إن الرسائل الإدارية ذات الطابع الشخصي، والمحررة من قبل الإدارة لا تختلف كثيرا من ناحية تقديمها المادي عن الرسائل الإدارية ذات الطابع الرسمي إلا ببعض العبارات، كعبارة النداء وعبارة المجاملة .

❖ **عبارات النداء:**تبتدا كل المراسلات الإدارية ذات الطابع الشخصي بمناداة المرسل اليه و ذلك باستعمال مثلا سيدي، سيدتي، سيد، سادة.....و يمكن إضافة كلمة المحترم او الفاضل بعدها، او متنوعة بصفة المرسل اليه مثل سيدي المدير، السيد المفتش، كما يمكن استعمال عبارات النداء بمكانة المرسل اليه:

رئيس: فخامة الرئيس

وزير: معالي الوزير

سفير: سعادة السفير

قاضي: حضرة القاضي

❖ **صيغ المجاملة:**

تنتهي كل المراسلات الإدارية ذات الطابع الشخصي بعبارة تحية تختلف حسب مكانة المرسل اليه:

..... تقبلوا مني سيادتكم فائق الاحترام والتقدير.....

..... فخامتكم.....

.....معاليكم.....

**2-1- التقديم المادي للرسالة ذات الطابع الشخصي:**

يراعى في التقديم المادي للرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي إذا كانت:

أ - **الرسالة الإدارية 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 -مع إضافة عبارة المجاملة في نهاية الرسالة -الإمضاء و الختم.

ب - **الرسالة الإدارية من شخص طبيعي إلى الإدارة :** ويراعى فيها ما يلي: الاسم واللقب للمرسل يحرر

في أعلى الجهة اليمنى؛ وظيفته وعنوانه الإداري( إذا كان موظفا، وعنوانه الشخصي( إذا كان غير موظف)؛ المكان والتاريخ في الأعلى جهة اليسار، 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 .

4- **بيان السيرة الذاتية:** هو وثيقة ترفق دائما بطلب الترشح للمشاركة في مسابقة لشغل منصب شاغر أو عرض عمل أو وظيفة ما، طلب ترقية، يعرف فيها محررها بمؤهلاته العلمية وخبرته المهنية، وبمختلف قدراته، بالإضافة إلى التعريف بحالته المدنية أو كما يعرف بمعلوماته الشخصية مع إرفاق صورته الشخصية، عادة ما ترافق هذه الرسالة طلبات العمل .وبصفة عامة تحوي المعلومات التالية:

- **الحالة المدنية:**

- الإسم واللقب:
- تاريخ ومكان الإزدياد:
- الوضعية العائلية:
- الوضعية إزاء الخدمة الوطنية:
- العنوان الشخصي/ الإداري
- رقم الهاتف:
- عنوان البريد الإلكتروني:
- **المؤهلات العلمية**: ويذكر فيها مختلف الشهادات العلمية المتحصل عليها، تواريخها ومكان الحصول عليها(المؤسسة المانحة).
- **الوظائف المتقلدة والخبرات المهنية**: ويذكر فيها مختلف الوظائف التي تم العمل فيها مع ذكر طبيعة الوظيفة، تواريخها ومدتها ، بالإضافة إلى الهيئة أو المرفق الذي عمل فيه.
- **المؤهلات المختلفة**: ويذكر عادة فيها اللغات المتقنة والبرمجيات المتحكم فيها. التريصات و التكوينات داخل او خارذ الوطن

#### 5- رسائل أخرى:

- 1-**رسالة شكر**: وهي رسالة يقوم من خلالها محررها بتقديم الشكر والإمتنان لجهة معينة، قد تكون شخصا معنويا أو جهة إدارية معينة، مثلا : كالرد على دعوة ما بالشكر، أو كالشكر على موافقة جهة مثل مدير مؤسسة معينة على قبوله إستقباله أو منحه فرصة للتربص وغيرها.
- 2-**رسالة طلب عمل**: يعتبر هذا النوع من الرسائل من أصعب الرسائل، كونها تعرض مؤهلات الطالب على إدارة معينة أو مرفق عام أو خاص من أجل الحصول على وظيفة أو منصب عمل أو التقدم للترشح لمنصب عمل معين أو الرد والجواب من طرف الإدارة أو المرفق على طلب عمل من قبل شخص ما . فعند كتابة هذا النوع من الرسائل يتوجب على محررها تفادي الأخطاء اللغوية، عدم إهمال بعض التفاصيل، تفادي الحشو والإطناب، واستعمال عبارات ومصطلحات تثير انتباه المرسل إليه بشكل لائق وغير مبالغ فيه مهما كانت الحاجة ماسة إلى ذلك، بالإضافة إلى الإبتعاد عن أسلوب التوسل.
- 3-**طلبات المشاركة في مسابقات التوظيف**: يعتبر هذا النوع من الرسائل الأهم عند كل متعلم ينهي تعليمه الأكاديمي أو المهني، فلا يخلو أي ملف توظيف من هذا النوع من الرسائل، بحيث يحاول من خلالها محررها الراغب بالتوظيف بتقديم نفسه شخصا ومهنيا بشكل مختصر وشامل، وقد يكون الطلب مستندا على إعلان في الموقع الرسمي للمؤسسة أو في أحد الجرائد اليومية.