

الفصل الثاني: الرسالة الإدارية "La Lettre Administrative"

تعتمد السلطات و الإدارات العمومية على الرسالة الإدارية كثيرا خاصة فيما يتعلق بتوصيل المعلومات و القرارات إلى جهات معينة.

في هذا الفصل سيتم التطريق إلى مفهوم وأنواع الرسالة الإدارية، مع تحديد ميزات الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي و ذات الطابع الإداري.

أولا. مفهوم الرسالة الإدارية وأنواعها

1) تعريف الرسالة الإدارية:

الرسالة أو المراسلة الإدارية la lettre ou la correspondance administrative هي وسيلة اتصال وتبادل للمعلومات كتابيا بين المصالح الإدارية أو مع الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين (المؤسسات العمومية، الإدارات، ...)، وتهدف الرسالة الإدارية إلى إيصال أفكار أو معلومات لا يمكن أو لا ينبغي إيصالها شفويا، و عليه يمكننا التمييز بين نوعين من الرسائل الإدارية: الرسائل الإدارية بين المصالح entre services و الرسائل الإدارية ذات الطابع الشخصي à caractère personnel.

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 و...

2) أنواع الرسائل الإدارية:

- رسالة الإحالة (توجيه أو التحويل) lettre de transmission : يستعمل هذا النوع من الرسائل لتبليغ وثيقة أو ملف إلى الغير. من أمثلة رسالة الإحالة جدول الإرسال، ويستعمل لإرسال وثائق من مصلحة إلى أخرى ، و ذلك سواء للتوجيه ، أو للإعلام أو لإبداء الرأي ، و يستعمل جدول الإرسال في الحالات التي لا يتطلب الإرسال ضرورة التعليق بواسطة تحرير رسالة تتضمن الشرح.

- رسالة التذكير lettre de rappel : تهدف إلى دعوة المرسل إليه إلى القيام بعمل طلب منه سلفا أو طلب الرد على رسالة لم يرد عليها في الأجل المحدد أو المعقول.

من أمثلة رسائل التذكير المذكرة، و هي وثيقة داخلية تحرر في أسلوب موجز و تخصص في الحالات الخاصة بإعطاء تعليمات أو إبلاغ معلومات

من موظف إلى آخر أعلى منه أو مساويا له أو تابع ، و ذلك أن الموظفين داخل نفس المصلحة يتفادون تبادل المراسلات.

- رسالة الإخطار lettre de mise en demeure توجه إلى شخص بغرض إلزامه بإنجاز عمل أو الإمتثال لأمر، كما هو الشأن في إخطار المتغيب عن منصب عمله لإلزامه بالعودة في أجل محدد، أو إخطار ممتنع عن دفع مستحقات معينة و غيرها.

- البرقية :

البرقية رسالة ترسل بواسطة البرق، من مكتب بريد إلى آخر، وهي وثيقة مختصرة لكنها واضحة المعنى وترسل بطريقة مستعجلة وسريعة لتوصيل أخبار هامة بشكل عاجل سواء كانت حسنة أو سيئة أو سرية ...

وتتميز البرقية بما يلي:

- تجنب المجاملة و عبارات التحية فيها في كتابتها ؛
- الاستغناء عن النعوت و عبارات النداء و حروف الجر ؛
- إيجاز النص إلى حد كبير ؛
- تتميز بوجود كلمة (قف) عند الفصل بين الجملتين بدلا من الفاصلة أو النقطة.

وعاة ما يتم التمييز بين البرقية العادية و الرسمية:

- أ. البرقية العادية : هي التي تستعمل بين الأفراد فيما بينهم أو بين الأفراد والإدارات وترسل دائما عن طرق مصالح البريد تحت رقابة عون من هذه المصالح
- ب. البرقية الرسمية : هي التي ترسل بين الإدارات المواضيع خاصة المستعجلة .

نموذج عن نص برقية بعد تحريره في مصالح البريد:

1- تبعا لمشاركتكم في المسابقة الوطنية الخاصة بالمعالم التذكيرية، يطيب لي أن أحيطكم علما بأن لجنة التحكيم منحت لعملكم جائزة تشجيعية قف الرجاء حضور توزيع الجوائز الذي سينظم بمقر وزارة المجاهدين يوم الأربعاء على الساعة العاشرة صباحا قف انتهى.

2- قرر مجلس إدارة الشركة عقد اجتماع استثنائي لكافة المساهمين لدراسة موضوع قبول المساهمين الجدد، يوم على الساعة الثامنة صباحا، بمقر الشركة .
الحضور ضروري وأكد.

ت. الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي و ذات الطابع الإداري:

- الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي:

هي الرسالة الصادرة عن إدارة و موجهة إلى : أفراد عاديين أو أجهزة غير حكومية كالشركات و الجمعيات؛ بشكل عام توجه من مصلحة إدارية إلى فرد أو شخصية معنوية من خارج الإدارة أو إلى هيئة أجنبية، أو العكس.

تستعير الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي جميع الخصائص الشكلية التي توجد بالرسالة الإدارية بين المصالح من حيث البنيات الموجودة بهذه الأخيرة.

تنفرد الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي بمايلي:

- صيغة النداء FORMULE D'APPEL : بحيث يتوجب ذكر البنيات التي تعرف المرسل إليه و عنوانه ؛

- صفة المجاملة FORMULE DE COURTOISIE : وتختتم هذه الرسالة دائما بعبارات المجاملة مناسبة لصفة و جنس المرسل إليه و يكون ذلك على النحو التالي:

- أرجو أن تتقبلوا، سيدي، تحياتي الخالصة؛
- تفضلوا ، سيدي الوزير ، بقبول أسمى عبارات التقدير؛
- تقبلوا، سيدي، تحياتنا المحترمة.

- الرسائل الإدارية ذات الطابع الإداري:

يقصد بها تلك الرسالة المتبادلة بين المصالح الإدارية (الأجهزة المركزية، الأجهزة الهيئات المحلية) داخليا وخارجيا، وعادة ما يتعلق موضوعها بتسيير المرفق؛

شكلياتها:

تتطلب الوثائق الإدارية وعلى رأسها الرسائل الإدارية من ناحية التقديم جملة من البنيات الشكلية تميزها عن غيرها من حيث البنيات ذات الأهمية والثبات ويمكن تصنيفها فيما يلي :

- بيانات تدعم الطابع الرسمي للمراسلة (الدمغة , الطابع ,.....)؛
- بيانات ضرورية لتأكيد وضع الوثيقة في إطارها التدرجي (العنوان ثم الوساطة فالإمضاء)؛
- بيانات تساعد على تشخيص الوثيقة (المكان , التاريخ , رقم الترتيب , ...)؛

- بيانات ضرفية تتمثل في المرفقات والنسخ المرسله ضرفية استثنائية تتعلق بمحتوى الرسالة (سري , سري جدا)؛
- أو سير الوثيقة البريدي (مستعجل , مسجل مع الإشعار بالوصول....).

ثانيا. المميزات الإجبارية للرسالة الإدارية ذات الطابع الإداري

(1 تسمية الدولة:

تزيد هذه الميزة من تدعيم الطابع الإداري للوثيقة وتكتب ضمن رأس الوثيقة الذي يوضع في أعلى الصفحة الأولى، وقد ترد هذه الميزة إما وسط الصفحة أو تأخذ عرض الورقة كاملا، وتكتب في الركن الأيمن للصفحة. أما بالنسبة للوثيقة الصادرة عن السلطات العليا فإن هذه الميزة تتمركز غالبا في وسط الورقة.

(2 بيان القسم أو المكتب المصدر للرسالة:

يعتبر من أهم الإشارات المكونة للرأس حيث تعرف المصلحة المصدرة للوثيقة، ويجب أن تبين مصدرها بكل تدقيق مع احترام التسلسل الإداري للمصالح، وبهذا تكون في بعض الأحيان معقدة حسب وضعية المصلحة المصدرة في التسلسل الإداري في حين تكون جد مختصرة إذا صدرت الوثيقة عن السلطات العليا، وأكثر تعقيدا إذا صدرت عن مصلحة مرؤوسة، وتتركب هذه الإشارة عامة من ثلاثة أقسام :

- الوزارة
- القسم أو المصلحة المصدرة للوثيقة
- مثلا : كتابة الدولة في الشؤون الإدارية
- مديرية الإصلاح الإداري
- قسم التعريب الإداري

(3 تاريخ ومصدر الإرسال :

يكتب في أعلى يسار الصفحة ويجب أن يحتوي على اسم المدينة اليوم بالرقم الشهر بالحروف السنة بالعدد.

(4 الاكتتاب :

الاكتتاب هو صيغة الإرسال للمرسل إليه تحتوي إن اقتضى الحال على ذكر الإنفاذ التسلسلي. تخص هذه الميزة إذن المراسلة الإدارية فقط وتوضع أسفل التاريخ ب 3 سم في الجانب الأيسر ابتداء من المحور الرئيسي للصفحة، وتتركب من شطرين يربط بينهما حرف "إلى".

الشرط الأول يبين صفة المرسل (الذي يمثل دائما السلطة العليا في المصلحة).
والثاني يبين صفة المرسل إليه (الذي يمثل أيضا السلطة العليا في المصلحة)
مثلا : من عامل مدينة الرباط
إلى
السيد وزير الداخلية

تتبادل الرسائل دائما بين السلطات العليا للمصالح وإن كانت في الواقع توجه من مصلحة مرؤوسة إلى أخرى. ولكن هذا يطابق مفهوم المسؤولية التسلسلية.
- يمكن حذف الشرط الأول من الاككتاب لأنه قد يكون تكرار بدون فائدة
عندما يشار إلى السلطة الموقعة في بيان القسم أو _____ الذي بعث بالوثيقة.
- أما الشرط الثاني من الاككتاب فيمكن توسيعه أكثر _____ ويمكن إضافة إشارة أخرى أسفل الاككتاب وهي "موجه إلى السيد" عندما يكون العون (الموظف) المكلف بمعالجة القضية معروف الاسم. هذه الإشارة تسهل عملية إنفاذ (أو تسليم) البريد داخل المصلحة المرسل إليها.
- أخيرا نستعمل إشارة "تحت إشراف" عندما يجب أن تتبع الوثيقة الطريق التسلسلي (النازل أو الصاعد).
- تستعمل أيضا هذه الميزة في الرسائل الشخصية الصادرة عن موظف من واجبه احترام طريق التسلسل الإداري. عندما يجب أن يشمل التسلسل الإداري عدة مراحل عوض تكرار صيغة "تحت إشراف" عدة مرات يمكن تعميم هذه الصيغة كالتالي :
"عن طريق التسلسل الإداري أو تحت إشراف السلم الإداري".

(5) إشارات التعريف :

وهي الإشارات التي تميز بصفات خاصة الوثيقة لتسهيل معالجتها وترتيبها والحصول أو العثور عليها عند الحاجة. وهذه الإشارات تفيد معا المصلحة الصادرة للوثيقة التي تحتفظ بنسخة منها والمصلحة المرسل إليها التي تقوم بترتيب النسخة الأصلية. وتنقسم هذه الإشارات إلى أربعة أقسام.

الحروف الأولى لاسمي المحرر والراقنة : هذه الإشارة لا تهم كثيرا المرسل إليه بحيث لا يمكنه فهمها إلا إذا كان يعرف أسماء الموظفين العاملين بالمصلحة المصدرة للوثيقة. ولكن لها أهمية كبرى بالنسبة للمصلحة المصدرة حيث يمكن للرئيس المسؤول إذا ما قدمت له الوثيقة من أجل التوقيع أن يعرف محررها ومن هي الراقنة التي رققنتها، حتى إذا وجب تصحيحها سواء من حيث الموضوع أو من حيث تركيب صفحات الطبع يكون من السهل آنذاك مراجعتها أو تصحيحها وتتجلى هنا مسؤولية الأعوان تجاه رئيسهم

وذلك في نطاق العمل داخل المصلحة فقط، لأنه بالنسبة للغير فالسلطة الموقعة للوثيقة هي التي تتحمل مسؤوليتها، كما يعتبر هذا أيضا وسيلة لتقييم عمل مساعديه.
ومن باب تقديم الوثيقة تكتب هذه الإشارة أسفل بيان المكتب أو المصلحة المصدرة للوثيقة كما يجب أن تتوسطه حفاظا على التوازن والتناسق على الشكل التالي : ح.م %
ع.م

في هذا المثال المحرر هو الحمداوي محمد والراقنة هي مريم العثماني، وكتابة هذه الإشارة مع بيان المصلحة كالتالي :
كتابة الدولة في الشؤون الإدارية
المدرسة الوطنية للإدارة العمومية
ح.م.و.ع

إلا انه لا تدرج هذه الإشارة في الرسائل ذات الطابع التشريفي (البروتوكولي) ولا في الرسائل الشخصية الموجهة من موظف إلى رؤسائه.
- **رقم التسجيل** : ويتعلق الأمر برقم تسجيل الوثيقة في سجل بريد "الذهاب" بالمصلحة المرسله وتضع المصلحة المرسل إليها رقما إضافيا في بريد "الوصول" ويصحب رقم التسجيل برمز المصلحة المرسله والمصلحة الفرعية التابعة لها، ويفرق بين هذه العناصر بعروضات مائلة حسب الترتيب التسلسلي، اللهم إذا كانت هذه الرموز ونظام تقديمها موضوع تعريف خاص ومقننة (أو معبر عنها برموز) وفقا لضرورة الترتيب.

كتابة الدولة في الشؤون الإدارية
المدرسة الوطنية للإدارة العمومية
المركز المستمر لتكوين الأطر
رقم 324 % م.و.ا.ع % م.س.ت.أ

ولكن لا يكتب : مواع % مستأ رقم 324 بل يكتب الرقم قبل رمز المصلحة. تكون هذه الإشارة مرجعا للمرسل الذي لا يكتب كما هو الشأن في المراسلات التجارية "مرجعنا".

إن هذا الرقم هو رقم زمني، فهو يدل إذن على أن الرسالة المحررة على الشكل المختار هي الوثيقة عدد 324 التي أرسلت من المصلحة منذ بداية السنة الجارية. والرمز الذي يتبعه يمكن من تمييز المصلحة المرسله من بين مجموع واسعة من المصالح الإدارية.