

## الرسالة الإدارية La lettre administrative

الرسالة أو المراسلة الإدارية La lettre ou la correspondance administrative هي وسيلة اتصال و تبادل للمعلومات كتابيا بين المصالح الإدارية أو مع الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين (المؤسسات، الجمعيات،...)، و تهدف 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 La lettre administrative entre services و الرسائل الإدارية ذات الطابع الشخصي La lettre administrative à caractère personnel.

تكن أهمية هذا التمييز في وجوب مراعاة الاختلاف بين الصيغ المستخدمة في كل نوع، فالمحرر الإداري يستعمل عددا من الصيغ و التعابير في الرسالة بين المصالح غير تلك التي يستعملها في الرسالة ذات الطابع الشخصي نظرا لاختلاف طبيعة العلاقة التي تربط بين المصلحة المرسل و الجهة المرسل إليها. و بالرغم من تطور تكنولوجيات و وسائل الاتصال في الوقت الراهن (الهاتف، البرق، البريد الالكتروني، وغيرها) تبقى الرسالة المكتوبة الأداة الأكثر استعمالا في الإدارات و المؤسسات العمومية لأسباب أوردناها في مستهل المقطع الأول.

تستخدم الرسائل الإدارية لأغراض شتى و أهداف متنوعة، نورد أهمها فيما يلي:

- رسالة الإحالة Lettre De Transmission يستعمل هذا النوع من الرسائل لتبليغ وثيقة أو ملف إلى الغير.

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

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

### 1- عناصر الرسالة الإدارية

تشتمل الرسالة الإدارية على العناصر التالية :

#### - الرأسية (اسم الدولة) L'entête

تكتب عبارة □ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية □ في أعلى و وسط الصفحة، وفي سطر واحد بأحرف بارزة، لإضفاء الطابع الرسمي على الرسائل و الوثائق الإدارية و تمييزها عن غيرها من الوثائق والمراسلات المتبادلة بين الأشخاص الطبيعية والمعنوية الخاصة.

#### - الطابع (اسم الإدارة المرسل) Le timbre

يكتب اسم الإدارة المرسل في أعلى و على يمين الصفحة ويشمل بيانات تؤدي إلى تحديد المصلحة المرسل بدقة، الشيء الذي يساعد المرسل إليه على معرفة مصدر الرسالة وعنوانه، ويراعى 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:

ولاية.....  
دائرة.....  
بلدية.....

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

مديرية.....  
المديرية الفرعية المكلفة ب.....  
مصلحة (أو مكتب).....

#### - الرقم التسلسلي

ترقم الرسالة الإدارية وفقا لتسلسل البريد الصادر، بحيث يسجل عليها رقم بعد إمضاءها و تسجيلها في سجل البريد الصادر، يكتب هذا الرقم مباشرة أسفل الطابع مع إضافة الحروف الأولى للإدارة المرسلة، و يمكن إضافة الأحرف الأولى من لقب و اسم كل من محرر الرسالة أو الناقل لها على الحاسوب، 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 و يضمن حسن سير العمل بالمصلحة.

#### - المكان والتاريخ :

يكتسي تاريخ و مكان تحرير الرسالة أهمية كبيرة من الناحية القانونية، على اعتبار أن الرسالة الإدارية وثيقة رسمية، و عليه يتوجب تسجيل المكان و التاريخ في أعلى و على يسار الصفحة، أو في الأسفل مباشرة بعد عبارة المجاملة، على النحو التالي:

اسم المدينة في اليوم / الشهر / السنة ؛ مثال ذلك : معسكر في 20 ديسمبر 2009

و يستحسن كتابة الشهر بالحروف، و يعتمد مبدئيا كتاريخ للرسالة يوم إمضاءها من قبل المرسل.

#### - بيان 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، و تكتب هذه الصفة في الوسط من الجزء العلوي للرسالة، ميلا إلى يسار.

السيد والي ولاية.....

مثال ذلك:

## - صفة المرسل إليه

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

السيد والي ولاية .....  
إلى  
السيد وزير .....

## - الموضوع :

يعتبر الموضوع بمثابة العنوان الرئيسي للرسالة لكونه يلخص مضمونها في كلمات وجيزة، بحيث يفهم القارئ مضمونها قبل أن يقرأ التفاصيل في جسم الرسالة، ربحا للوقت و تسهيلا لعملية التسجيل و لتوثيق.  
يكتب الموضوع قبل الشروع في كتابة جسم الرسالة، و يتوخى المحرر في كتابته الدقة و الإيجاز بحيث لا يتجاوز سطرا أو سطرين.

## - المرجع :

يعتبر المرجع السند الذي ترجع إليه الإدارة عند الإجابة على رسالة ما، 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..... الخ .  
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.

## - المرفقات (أو الوثائق المرفقة)

قد يتضمن الإرسال عددا من المرفقات يتوجب الإشارة إليها في الرسالة ببيان طبيعتها و عددها، و تسجل هذه المرفقات 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 (كأن يتعلق الأمر بملف يحتوي عددا كبيرا من الوثائق مثلا).

## - صلب الرسالة أو مضمونها

هو النص المعبر عن المعلومات أو الأفكار المراد تبليغها إلى المرسل إليه، و يتشكل صلب الرسالة من عدد من الفقرات يتحدد طولها أو قصرها بحسب طبيعة الرسالة و أغراضها، و يضم نص الرسالة ثلاثة محاور متناسقة هي:

- (1) التقديم: و يهدف إلى التنبيه إلى موضوع الرسالة، أهميته أو دوافع الاهتمام به؛
- (2) العرض: يتمثل في طرح المعلومات، عناصر التحليل أو المبررات المتعلقة بموضوع الرسالة؛
- (3) الخاتمة: تتمثل في تحديد الهدف المنشود، كالتماس طلب أو إصدار أمر أو إبلاغ مقترحات أو غيره مما يصبو المرسل إلى تحقيقه.

## - عبارة المجاملة

تختم الرسالة الإدارية عادة بعبارة المجاملة وهي عبارات الشكر و التقدير والاحترام الواجبة عرفاً و أخلاقاً بين المتراسلين لاسيما بين الإدارة و المتعاملين الخارجيين، و بين الرؤوس و رئيسه، و تختلف عبارات المجاملة باختلاف المرسل إليهم.

## - التوقيع

تذيل كل رسالة بتوقيع المرسل و بيان صفته الوظيفية و اسمه الشخصي، و قد يتولى التوقيع شخصاً مفوضاً نيابة عن الرئيس الإداري أو صاحب السلطة القانوني، و في هذه الحالة يتعين على الموقع بالنيابة إضافة عبارة التفويض و ذكر الصفة الوظيفية للمفوض. تسجل هذه المعلومات، و التوقيع و ختم المصلحة أسفل الرسالة إلى اليسار، و يكون التوقيع باليد، و الغاية من ذلك تحميل الموقع تبعات الرسالة و ما يترتب عنها من التزامات قانونية.

## - وجهة نسخ الرسالة

قد توجه نسخ من الرسالة إلى جهات أخرى للإعلام، و في هذه الحالة تسجل هذه الجهات أسفل الرسالة إلى اليمين، مع مراعاة التسلسل الهرمي في ذكر هذه الجهات، بحيث يذكر الرئيس الإداري الأعلى في المقام الأول ثم الذي يليه.

## -2- صيغ الرسالة الإدارية

تتفرد الرسالة الإدارية بصيغ و عبارات خاصة تبرز طابعها الرسمي و تعكس خصائص و ضوابط الأسلوب الإداري كما سبق أن عرضناها في المقطع الأول من هذا الدرس، و تتعلق هذه الصيغ بمختلف أجزاء الرسالة:

## - صيغ النداء

تستخدم هذه الصيغ للتعبير عن التقدير و الاحترام الذي يكنه المرسل للمرسل إليه و كذلك من أجل جلب انتباهه إلى فحوى الرسالة، و تختلف هذه الصيغ باختلاف الصفات الوظيفية:  
يخاطب رئيس الجمهورية مثلاً بصيغة "فخامة رئيس الجمهورية"؛  
و الوزير بصيغة "معالي الوزير"؛  
و السفير بصيغة "سعادة السفير"؛  
و الوالي، و رئيس الدائرة و رئيس المجلس الشعبي البلدي بصيغة "سيدي....."؛

## - صيغ التقديم

تستهل الرسائل الإدارية بعبارات وصيغ تتميز بالتهذيب واللباقة، تمهد لعرض الموضوع وتسترعي انتباه القارئ من خلال إبداء مشاعر التقدير والاحترام، وتختلف صيغ التقديم بحسب نوع الرسالة أو هدفها، 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.....

## - صيغ العرض

تهدف هذه الصيغ إلى إبلاغ المرسل إليه بالمعلومات و القضايا موضوع الرسالة، وتختلف باختلاف الموضوع وطبيعة العلاقة بين المرسل والمرسل إليه، وعليه يتوجب على المحرر انتقاء العبارات المناسبة والتي تفي بالغرض المقصود.

يخاطب المرؤوس رئيسه بعبارات و صيغ تفيد الامتثال و التحفظ، مثل:

- أعتقد أنه من واجبي.....
- لا يسعني إلا أن.....
- لا أملك إلا أن.....
- لا أستطيع إلا أن.....
- أسمح لنفسي.....
- بينما يستعمل الرئيس صيغا تفيد ممارسة السلطة:
- كان يجب عليكم.....
- عليكم بالإطلاع على.....
- عليكم بإفادتي.....
- قررت.....
- لاحظت (أو ألاحظ).....
- أؤكد.....
- أذكر.....

## - صيغ الختام

و تختتم الرسائل الإدارية غالبا بعبارات تترك في حس القارئ انطباعات إيجابية أو تشدذ همته و ترغبه في المبادرة بالسلوك أو الموقف المطلوب أو الاستجابة للطلب الملتمس، و تقرر هذه العبارات بصيغ المجاملة و التقدير، على النحو التالي:

- وفي الختام.....
- وخلاصة القول.....
- و نتيجة لذلك.....
- سأكون معترفا بجميلكم لو تفضلتم.....
- سأكون شاكرا لكم (أو ممتنا لكم).....
- أولي اهتماما كبيرا.....

- أولي أهمية كبرى.....
- أن تتفضلوا باتخاذ كافة الإجراءات.....
- أن تتفضلوا باتخاذ كامل الاحتياطات.....
- أن تسهروا على..... وتحقق.....
- ..... وتقبلوا فائق الاحترام و التقدير.
- ..... وتقبلوا جزيل الشكر و التقدير.

### 3- متطلبات التحرير الفعال للرسالة الإدارية

إن الرسالة الإدارية، باعتبارها أداة اتصال، يتطلب تحريرها مراعاة فنيات التخطيط الفعال لعملية الإرسال، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

لماذا	تعني تحديد الهدف من الاتصال الذي لا ينجح إلا إذا كان المرسل عارفاً لحقيقة ما يريد نقله إلى غيره.
ماذا	تحديد المضمون الأفضل للرسالة الكفيل بالإيصال إلى الهدف، لذا على الموظف أن يجمع أكبر قدر من المعلومات المتوفرة عن موضوع اتصاله حتى يسنده بالوقائع و الحجج اللازمة مما يرفع من قدرته على الإقناع.
من	من هم على وجه التحديد المطلوب إرسال مضمون الرسالة إليهم، أي ما هي الفئات التي يتكون منها جمهور المرسل إليهم، ما هي خصائصه، و ما هي مصالحه، و ما هي توقعاته، ما هو نظام العلاقات الذي يربطه، و يستطيع الموظف أن يطور إمكانياته على التواصل بقدر ما يجمع من حقائق و معلومات توفر له المعرفة الدقيقة فيمن يتوجه إليهم في اتصالاته.
كيف	و تعني ما هي أنسب الصيغ التي يفرغ فيها مضمون الرسالة ؟ فكل شخص حسب طبيعته حساس لأسلوب معين في التعامل و يتقبل لغة معينة و علينا أن نكشف ذلك سواء بالنسبة للإدارة المرسله التي يعمل بها الموظف أو بالنسبة للإدارة المستقبلية.
متى	ما هو أنسب الأوقات لإرسال الرسالة، إن الأسلوب النفاذ إلى الآخرين يتضمن دراسة التوقيت، و هناك بالطبع ظروف لا تسمح بالانتظار و التريث.

#### 4. الفرق بين تفويض التوقيع وتفويض الإختصاص:

تفويض التوقيع	تفويض الاختصاص أو السلطة
<b>1. من حيث الشخص المفوض إليه</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- لتفويض التوقيع تابع شخصي، لكون المفوض إليه تابع للمفوض الأصلي ومساعد له.</li><li>- ينقضي تفويض التوقيع بمجرد تغيير الشخص المفوض له.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- لتفويض الإختصاص تابع وظيفي، بمعنى أن التفويض يوجه للشخص بصفته وزيراً أو والياً أو مديراً ... إلخ.</li><li>- يبقى التفويض سارياً حتى ولو تغير الشخص.</li></ul>
<b>2. من حيث الإختصاص</b>	
يكتسب المفوض له صلاحيات محددة وفق التفويض الممنوح له فقط.	يكتسب المفوض له صلاحيات مطلقة في إطار إختصاص التفويض.
<b>3. من حيث الآثار وقوة القرار</b>	
يستمد تفويض التوقيع قوته من الشخص المفوض، فالقرار الذي يمضيه مدير ما بتفويض من الوزير يعتبر قراراً من الوزير.	يستمد تفويض الإختصاص قوته من تدرج القوانين، فقرار الوالي يبقى قراراً ولائياً خاصاً بحدود ولاية إختصاصه.