

أولاً: مفهوم الرسالة الإدارية

تحتل المراسلات الإدارية حيزاً هاماً في النشاط الإداري، فهي تمكن مختلف المصالح من الاتصال مع بعضها البعض أو مع الأفراد، فرغم تطور وسائل الاتصال وتنوعها تبقى الرسائل الإدارية تحتفظ بأهميتها باعتبارها الأداة الأكثر استعمالاً في الإدارات ولا يمكن الاستغناء عنها.

يمكن تعريف الرسالة الإدارية بأنها: أداة اتصال وتبادل المعلومات كتابياً بين المصالح الإدارية المختلفة، أو مع الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين (جمعيات، مؤسسات)، تهدف إلى إيصال أفكار ومعلومات لا يمكن إيصالها شفويًا كما تعرف أيضاً بأنها: "أداة اتصال موثق يتم تداولها بين الأشخاص والإدارات إما بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال أنظمة البريد التقليدي أو الإلكتروني وغيرها من الوسائط الأخرى من أجل تحقيق منافع عملية"

وتبرز خصائص الرسالة الإدارية في النقاط التالية:

- البساطة والوضوح والدقة في التعبير .
- استعمال المصطلحات الإدارية، والابتعاد عن التعبير الإنشائي والحرص على مخاطبة الأفراد بألقابهم الوظيفية .
- الإيجاز والاختصار، من دون الإخلال بالمعنى .
- استعمال أسلوب مقنع في كتابة الرسالة، بعيداً عن العاطفة .
- تجنب استعمال أسلوب التبجيل، أو عبارات المجاملة في غير محلها، والدخول في موضوع الرسالة بشكل مباشر .
- الأمانة والحرص على استخدام معلومات صادقة ودقيقة .
- اعتماد أسلوب التسلسل المنطقي بين الأفكار .

ثانياً: أنواع الرسائل الإدارية

يمكن التمييز بين نوعين من الرسائل الإدارية: الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي والرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي.

1- الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي

أ- تعريفها:

هي الرسالة المتبادلة بين مصلحتين عموميتين من إدارة مركزية إلى إدارة مركزية أخرى، أو من إدارة مركزية إلى إدارة

لامركزية، أو العكس أي من إدارة لا مركزية إلى إدارة مركزية، تتميز بعدم استعمال عبارات النداء والمجاملة، بل يمكن ذكر عبارة الاحترام فقط في بدايتها.

تختلف أنواعها باختلاف مواضيعها والهدف المنشود منها، ولا تختلف من حيث الشكل ولا من حيث بيانات الرسالة، وفي ما يلي أهم هذه الرسائل: رسالة تذكير، رسالة تحويل، رسالة تنبيه.

ب- البنية الشكلية للرسالة المرفقية:

في ما يلي أهم عناصر الرسالة الإدارية المرفقية:

✓ **الدمغة:** وهي عبارة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، تكتب في أعلى الصفحة في الوسط بخط بارز

✓ **الطابع:** تكتب في أعلى الصفحة على اليمين، اسم الإدارة المرسله ويتم هنا تحديد المصلحة المرسله بدقة

✓ **رقم التسجيل:** ترقم الرسالة الإدارية وفقا لتسلسل البريد الصادر، يكتب مباشرة أسفل الطابع مع إضافة الحروف الأولى للإدارة المرسله

✓ **المكان والتاريخ:** يسجل أعلى الصفحة على اليسار، أو في الأسفل مباشرة بعد عبارة الاحترام.

✓ **بيان صفة المرسل:** يقصد بصفة المرسل الوظيفة التي تخول للموقع على الرسالة أو من ينوب عنه صلاحية إصدار هذه الوثيقة تكتب هذه الصفة في الوسط من الجزء العلوي للرسالة ميلا لليسار.

✓ **بيان صفة المرسل إليه:** أي تعيين الجهة التي ستوجه إليها الرسالة مسبقة بصفة المناداة، أسفل صفة المرسل مباشر.

✓ **الموضوع:** عنوان الرسالة يلخص مضمونها.

✓ **المرجع إن وجد:** السند الذي ترجع إليه أي إدارة عند الإجابة على رسالة ما، قد يكون رسالة واردة إليها من جهة معينة (رقم وتاريخ الرسالة الواردة)

✓ **المرفقات إن وجدت:** يشار إليها ببيان طبيعتها وعددها، تسجل بعد المرجع مباشرة أو تسجل بعد الموضوع.

✓ **صلب الموضوع:** وهي المعلومات المراد تبليغها للمرسل إليه،

✓ **عبارة الاحترام:** تختتم الرسالة الإدارية عادة بعبارات الشكر والاحترام والتقدير، مثال تقبلوا سيادتكم....

✓ **التوقيع:** عموما يكون في آخر الرسالة على اليسار، يتضمن توقيع المرسل وبيان صفته الوظيفية واسمه الشخصي ويكون التوقيع باليد، والغاية من ذلك تحميل الموقع تبعات الرسالة وما يترتب عنها من التزامات قانونية.

2- الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي

أ- تعريفها: هي رسالة تجمع بين الطابع الإداري و الصفة الشخصية، و تعرف بأنها مراسلة تحررها الإدارة و توجهها لشخص أو العكس في قضية تهم الإدارة أو ذلك الشخص، و بالتالي لا تتعدى هذه المراسلة من حيث التأثير نطاق الطرفين و القضية المطروحة. وتنقسم إلى نوعين: رسالة محررة من الإدارة وموجهة إلى شخص، ورسالة محررة من شخص وموجهة إلى الإدارة.

ب- البنية الشكلية للرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي:

- البنية الشكلية للرسالة الإدارية المحررة من الإدارة وموجهة لشخص: تحتوي على جميع العناصر المذكورة في الرسالة الإدارية المرفقية، تضاف لها عبارة النداء في بداية عرض الرسالة بعد الموضوع، مع إضافة عبارة المجاملة في نهاية الرسالة.

- أما الرسالة الإدارية المحررة من شخص وموجهة للإدارة تحتوي على العناصر التالية:

✓ اسم ولقب المرسل (أعلى جهة اليمين)

✓ الوظيفة والعنوان الإداري إن كان موظف أو عنوان المرسل الشخصي

✓ المكان والتاريخ (الأعلى جهة اليسار)

✓ بيان المرسل إليه

✓ الموضوع

✓ المرجع إن وجد

✓ عبارة النداء

✓ نص الرسالة

✓ عبارة المجاملة

✓ الإمضاء في اليسار

المراجع المعتمد عليها:

- حسناء مشري، "مطبوعة في مقياس الاتصال والتحرير الإداري"، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة الماستر كل التخصصات، قسم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1.

- رشيد حباني، "دليل تقنيات التحرير الإداري والمراسلة"، دار النجاح، الجزائر، 2017.

- ياسمينه زاوي، "محاضرات في مقياس الاتصال و التحرير الإداري" ، جامعة البويرة ،الجزائر ، 2021/2020 .