

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.

تكمن أهمية هذا التمييز في وجوب مراعاة الاختلاف بين الصيغ المستخدمة في كل نوع، فالمحرر الإداري يستعمل عددا من الصيغ و التعبيرات 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 الإلكتروني، وغيرها) تبقى الرسالة المكتوبة الأداة الأكثر استعمالا في الإدارات و المؤسسات العمومية لأسباب أورثناها 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 أجل المحدد أو المعقول.

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

المميزات الشكلية

LES CARACTERISTIQUES FORMELLES

تتميز المراسلات الإدارية عن غيرها من المراسلات المتبادلة بين الأشخاص الطبيعيين والأشخاص الاعتبارية الخاصة ومن هذه الأخيرة إلى الإدارات العامة في شكلها وأسلوبها الخاص، في حين أن المراسلات الإدارية تخضع لعدة خصائص أسلوبية وشكلية. وعلى هذا الأساس سنحاول أولاً شكل الرسالة الإدارية المستعملة لفترة من مجموع المراسلات الإدارية الواجب استعماله والتفهد في ترتيب عناصره المعنى عليها طابع الرسمية وفي الأخير سنطرق إلى أسلوبها.

شكل الرسالة الإدارية

LA FORME DE LA CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE

- ① اسم الدولة NOM DE L'ETAT
- ② اسم الإدارة المرسلة NOM DE L'ADMINISTRATION EXPEDITRICE
- ③ الرقم N°
- ④ صفة المرسل وصفة المرسل إليه
- ⑤ الموضوع OBJET
- ⑥ المرجع REFERENCE
- ⑦ المرفقات PIECES JOINTES
- ⑧ ترتيب الفقرات CLASSEMENT DES PARAGRAPHS
- ⑨ التاريخ والتوقيع والتوقيع المختص

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

1

2

- ولاية سطيف
- دائرة سطيف
- بلدية سطيف
- رقعة
- أ ب س

4

رئيس المجلس الشعبي البلدي

السيدة

5

الموضوع

6

المرجع

7

المرفقات

8

مثلا فقرة أولى

مثلا فقرة ثانيا

مثلا فقرة ثالثة

صيغة المخاطلة عند الرد على رسائل الأشخاص
الطبيين والمعتوبين الخواص فقط

9

سطيف في

رئيس المجلس الشعبي البلدي

X

الاسم الشخصي والعائلي له

1-عناصر الرسالة الإدارية

تتضمن 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 والمعلوبة الخاصة.

- الطابع (اسم الإدارة المرسل) Le timbre

يكتب اسم الإدارة المرسل في أعلى وعلى يمين الصفحة ويشمل بيانات تؤدي إلى تحديد المصلحة المرسل بنقطة، الشيء الذي يساعد المرسل إليه على معرفة مصدر الرسالة وعنوانه، و يراعى في الطابع ذكر الجهة الوصية إن كانت عليه وصاية قنولية 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 بـ
مصلحة (أو مكتب)

- الرقم التسلسلي

ترقم الرسالة الإدارية وفقا لتسلسل البريد الصادر، بحيث يسجل عليها رقم بعد إسمائها و تسجيلها في سجل البريد الصادر، يكتب هذا الرقم مباشرة أسفل الطابع مع إضافة الحروف الأولى للإدارة المرسل ، و يمكن إضافة الأحرف الأولى من لقب و اسم كل من محرر الرسالة أو الناقل لها على الحاموب، مفصولا بين كل مجموعة أحرف، وذلك حتى يتسنى معرفة المرسل وتحديد المسؤولية

عند الانقضاء، 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 يمين الصفحة، أو في الأسفل مباشرة بعد عبارة المحاملة، على النحو التالي:

اسم المدينة في اليوم / الشهر / السنة ؛ مثال ذلك : معسكر في 20 ديسمبر 2009
و يستحسن كتابة الشهر بالحروف، و يعتمد مبدأنا كتاريخ الرسالة يوم إضافتها من قبل المرسل.

- بيان صفة المرسل :

يقصد بصفة المرسل المنصب الخصوصي أو الوظيفة التي نخول 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.

مثال ذلك: السيد والي ولاية

- 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 متنوعا بعنوايه، و الاسم الوظيفي للرئيس الإداري لتجهة المرسل إليها إذا تعلق الأمر بشخص اعتباري، و مقرة الاجتماعي، مسبوقين بصيغة: إلى السيد (ة) أو الأنسة.....) تكتب صيغة المناداة هذه أسفل صفة المرسل مباشرة.

مثال ذلك:

السيد والي ولاية

إلى

السيد وزير

- صلب الرسالة أو مضمونها

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

- (1) التقديم: و يهدف إلى التنبية إلى موضوع الرسالة، أهيمته أو دواعي الاهتمام به،
- (2) العرض: يمثل في طرح المعلومات، عناصر التحليل أو البررات المتعلقة بموضوع الرسالة؛
- (3) الخاتمة: تتمثل في تحديد الهدف المنشود، كالتماس طلب أو إصدار أمر أو إبلاغ مقترحات أو غيره، مما يصير المرسل إلى تحقيقه.

- عبارة المجاملة

تخدم الرسالة الإدارية عادة بعبارة المجاملة وهي عبارات الشكر و التقدير والاحترام الواجبة عرفا و أخلاقا بين المنزاسلين لاسيما بين الإدارة و المتعاملين الخارجيين، و بين المرؤوس و رئيسه، و تختلف عبارات المجاملة باختلاف المرسل إليهم.

- التوقيع

تدبل كل رسالة بتوقيع المرسل و بيان صفته الوظيفية و اسمه الشخصي، و قد ينولى التوقيع شخصا مفوضا 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، والغاية 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 باختلاف أجزاء الرسالة:

-أسح نفسي.....

بينما يستعمل الرئيس صيغاً تفيد ممارسة السلطة:

-كان يجب عليكم.....
-عليكم بالإطلاع على.....
-عليكم بإقادني.....
-قررت.....
-لاحظت (أو لاحظ).....
-أؤكد.....
-أنكر.....

- صيغ الختام

و نختتم الرسائل الإدارية غالباً بمعارات نترك في حس القارئ الطباعات إيجابية أو تشدد همته و نرعبه في المبادرة بالسلوك أو السوقف المطلوب أو الاستجابة للطلب الملئس، و نقرن هذه العبارات بصيغ المجاملة و التقدير، على النحو التالي:

- وفي الختام.....
- وخلاصة القول.....
- و نتيجة لذلك.....
- سأكون معترفا بجميلكم لو تفضلتم.....
- سأكون شاكراً لكم (أو ستناً لكم).....
- أولي اهتماماً كبيراً.....
- أولي أهمية كبرى.....
- أن نتفضلوا باتخاذ كافة الإجراءات.....
- أن نتفضلوا باتخاذ كامل الاحتياطات.....
- أن تمهروا على....وتحقق.....
-و تقبلوا فائق الاحترام و التقدير.....
-و تقبلوا جزيل الشكر و التقدير.....

3- متطلبات التحرير الفعال للرسالة الإدارية

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

تمرين رقم 1 نموذج رقم 1

أكتب رسالة باسم والي ولاية... مديرية التنظيم والشؤون العامة إلى السادة: رؤساء المجالس الشعبية البلدية، تحت إشراف السادة رؤساء الدوائر يحيطهم فيها علما، أنهم مدعوون شحيا ورئيسي مصلحة الانتخابات والوسائل العامة لليوم الدراسي الذي سيعقد يوم.... على الساعة 8 صباحا بقاعة مداولات المجلس الشعبي الولائي مصحوبين بتعداد المنتخبين ومراكز ومكاتب الأداء ذكورا وإناثا.

تمرين رقم 2 نموذج رقم 2

لاحظت المصالح التقنية لمديرية البناء والتعمير لولاية... أن مقاوله الأشغال العامة الكائن مقرها بشارع... رقم... الحائزة على صفقة رقم... سنة... ل بناء حي سكني مسكون من 600 مسكن قد تعطلت أشغال إنجازها، به المقاول بواسطة رسالة مؤرخة في... تحت رقم: قصد العمل على مضاعفة الأشغال وتسليم المشروع في الوقت المحدد له، إلا أن المقاول لم يعط أهمية لهذا التنبيه ونسيت الأشغال على ما كانت عليه في السابق.

المطلوب: أكتب رسالة تذكير باسم المديرية المشار إليها أعلاه بمصلحة الضمقات العمومية تذكّر فيها المقاول بالشروط المسطرة في دفتر الواجبات من الصفقة المبرمة والمدة المحددة فيها. وفي حالة عدم الاستجابة لذلك سيعرض شهاده للعقوبات المصوص عليها في دفتر الشروط سيما مادته....

نموذج رقم 1 - من التمرين رقم 1

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية:

مديرية التنظيم والشؤون العامة

رقم: .../... م.ت.ش.ع

والي الولاية

إلى

السادة: رؤساء المجلس الشعبي البلدي

تحت إشراف السادة رؤساء الدوائر

الموضوع : يوم دراسي

في إطار التحضير للانتخابات المقبلة الخاصة بتجديد المجالس الشعبية البلدية، يشرفني أن أحيطكم علما، أنكم مدعوون شخصيا ورئيسي مصلحتي الانتخابات والوسائل العامة لحضور اليوم الدراسي الذي سيعقد يوم.....على الساعة 8 صباحا بقاعة مداولات المجلس الشعبي الولائي مصحوبين بتعداد الناحيين ومراكز ومكاتب الأداء ذكورا وإناثا.

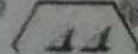
ب:.....في:.....

ع/والي الولاية

مدير التنظيم والشؤون العامة

X

الاسم الشخصي والعائلي له



نموذج رقم 2 - من التمرين رقم 2
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية
مديرية البناء والتعمير
مصلحة الصفقات
رقم م. ب. ت.

والي الولاية
إلى
السيد مدير مقاولات الأشغال العمومية
شارع رقم ..

الموضوع: لذكور

المرجع: رسالتي رقم ... المؤرخة في ...

سأبذل كل ما في وسعي من أجل ضمان استمرار الأشغال في المصلحة إلى ضرورة
مضاعفة الأشغال لإنتاج الحصى التكويني من: 600 مسكن في الأحياء المحددة
في دفتر الشروط من الصفقة رقم ... في حين أن الأشغال طُلت تحرير
ومسائل المستعملة سابقا.
وعليه، يشرفني أن أفي إلى علمكم أن المدة الزمنية لتسليم المشروع لم
تتجاوز سوى ثلاثة أشهر، وهو الشيء الذي يتعين عليكم معه بذل قصارى
جهودكم لإنتاج العملية في وقتها المحدد وإلا سأجهد نفسي مضطرا لتطبيق العقوبات
منسطرة في دفتر الشروط سيما مادته ...

تفضلوا السيد المدير فائق الاحترام والتقدير

بإستعانة السيد ... في ...

ع/والي الولاية
مدير البناء والتعمير

X

الاسم الشخصي والعائلي له

جدول الإرسال Le Bordereau d'envoi

جدول الإرسال (و يسمى أيضا حافظة الإرسال) Bordereau d'envoi هو عبارة عن وثيقة إدارية تستخدم في نقل أو تحويل الوثائق و المستندات بين المصالح الإدارية داخل نفس الوحدة أو بين وحدات إدارية مستقلة، و يهدف أساسا إلى الاحتفاظ بمستند قانوني يثبت انتقال و تسليم تلك الوثائق و المستندات إلى المرسل إليه، بحيث يتم التأشير بالاستلام على النسخة الإضافية للجدول من طرف هذا الأخير، قبل أن يسترجعها المرسل.

1- عناصر جدول الإرسال

يتضمن جدول الإرسال العناصر الأساسية المتعلقة ببيان المرسل و المرسل إليه كما هو الشأن بالنسبة للرسالة الإدارية:

- الرأسية؛
- الطابع؛
- الرقم التسلسلي؛
- المكان و التاريخ؛
- صفة المرسل؛
- صفة المرسل إليه.

يكتب عقب ذلك بالبنط المريض عبارة "جدول إرسال" لبيان طبيعة الوثيقة، ثم يرسم جدول يتضمن ثلاثة أعمدة:

- العمود الأول : بيان الوثائق المرسلّة و التمرير بها بإيجاز، مصدرة بصيغة مجاملة:

- بشرفني أن أوفيكم بالوثائق التالية:.....
- بشرفني أن أبعث لكم طيه الوثائق المبينة أدناه:

- العمود الثاني: بيان عدد الوثائق المرسلّة؛

- العمود الثالث: الملاحظات أو التوجيهات، و قد حوت العادة على كتابتها بصيغ عامة و موجزة، مثل: للإعلام ... قصد الاطلاع ... من أجل التنفيذ ... لكل غاية مفيدة ... من أجل اتخاذ القرار ... من أجل التأشير ...

و يسجل العدد الكلي للوثائق المرفقة أسفل الجدول بمحاذاة عبارة: المجموع، و يستحسن — من باب الاحتياط — عدم ترك أي فراغ أو بياض داخل الجدول يسمح بإضافة بيانات أخرى، و كذلك

ينبغي تجنب أي شطب أو كتابة متفلة، و كل ما من شأنه أن يخل بخاصية الإثبات القانوني لهذه الوثيقة.

يتم هذا الجدول بتسجيل المعلومات المتعلقة بمصدر الإرسال:

- الصفة الوظيفية للموقع،
- الاسم الشخصي و التوقيع،
- ختم المصلحة.

و في حالة تعدد المرسل إليهم يسجل هؤلاء في نهاية الورقة على اليمين تحت عنوان: نسخة (أو نسخ) موجهة إلى... كما هو الشأن في الرسالة الإدارية.

يفترض أن يسلم جدول الإرسال و الوثائق المرفقة بدا بيد إلى المرسل إليه إلا إذا عذر ذلك تبعد المسافة بين المرسلين أو حدوث طارئ يتطلب الإرسال عبر البريد، في هذه الحالة يتوجب على المرسل الحرص على استرجاع النسخة الإضافية لجدول الإرسال مؤشرا عليها بالاستلام.

تحتفظ النسخ الإضافية لجدول الإرسال في حافظات خاصة و وفق الترتيب التسلسلي المنون في سجلات البريد الصادر، و ذلك بغية استعمالها كوسائل إثبات عند الاقتضاء.

نموذج رقم 20 - من التمرين رقم 20
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية
مديرية الإدارة المحلية

مصلحة الموظفين

رقم / م.م

إلى السيد /

جدول الإرسال

BORDEREAU D'ENVOI

نوع الوثائق	عددتها	ملاحظات
ستحددون رفقته		
① - ملف السيد س.	10	قصد تنصيب المعني في منصب متصرف بلدي وإفادتنا بمحضر تنصيبه
② - منشور رقم .. مؤرخ في	01	تشديد الرقابة المستمرة لاحترام مواقيت العمل
المصادر عن والي الولاية.		
المجموع	11	

ب: في:

ع/والي الولاية

مدير الإدارة المحلية

X

الاسم الشخصي والعائلي له

الاستدعاء و الدعوة La convocation et l'invitation

الاستدعاء La convocation و الدعوة L'invitation عبارة عن رسائل إدارية تهدف إلى طلب حضور شخص أو أشخاص معينين بصفة إلزامية (الاستدعاء) أو طوعية (الدعوة) لغرض يتوجب تحديده في نص الرسالة.

تستخدم هاتان الوثيقتان لأغراض شتى أهمها الدعوة (حين توجه إلى رؤساء إداريين) أو الاستدعاء (حين توجه للنظرء أو المرووسين) لحضور الاجتماعات، و كذلك استدعاء المرشحين للمشاركة في استبان أو سباقفة، أو شخص طبيعي من أجل إتمام معاملة إدارية، أو دعوة شخصيات معينة لحضور حفل أو محاضرة أو استقبال زائر رسمي، و غيرها.

توجه الإدارة العمومية هذه الدعوات و الاستدعاءات كتابيا، مع وجوب احترام الأجل الزمني اللازم لوصول و تلبية الدعوة أو الاستدعاء، أو الأجل القانوني (المحدد بموجب النصوص التنظيمية)، و تحتفظ الإدارة بنسخ من هذه المراسلات لاستخدامها كإثباتات عند الحاجة.

و في حالات الاستعجال أو ضيق الوقت يمكن إرسال الاستدعاء عبر الفاكس أو الاستعاضة عن الاستدعاء التقليدي بالوسائل السريعة كالترقية، لضمان سرعة وصولها و الحفاظ في نفس الوقت على أثر مادي يثبت الإرسال.

١ - عناصر الدعوة و الاستدعاء

العناصر الشكلية للاستدعاء و الدعوة لا تختلف عن عناصر الرسالة، بحيث ننصن هذه الوثائق:

- الرأسية؛
- الطابع؛
- المكان و التاريخ،
- صفة المرسل؛
- صفة أو اسم المرسل إليه و عنوانه؛
- المرجع إن وجد؛
- المرفقات إن وجدت؛
- توقيع و ختم المكلف بالمسئلة.

أما مضمون الدعوة و الاستدعاء فيحدد وجوبا لغرض أو السبب، التاريخ و التوقيت، المكان، و ما يتوجب على المستدعى إحضاره من وثائق أو وسائل.

في حالة الاستدعاء أو الدعوة لحضور اجتماع بنوحد تسجيل بنود جدول الأعمال مباشرة عقب النص أو صلب الموضوع، و تسجل هذه البنود في شكل محاور موجزة بما يسمح للمعني معرفة أغراض الاجتماع و التحضير له بحدة.

و سما ينبغي التنبيه عليه في هذا السياق ضرورة تجنب استخدام العبارات الغامضة و المبهمة مثل ما درجت عليه بعض الإدارات في استعمال عبارة "الأمر بھمكم"، و هو ما يترك المدعو في حالة حيرة و تردد، بل ينبغي ذكر الأمر سبب الاستدعاء سواء تعلق الأمر بالسواطين أو فيما بين المصالح الإدارية.

2- نماذج الدعوة و الاستدعاء

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية	ولاية مسكر
مسكر في	مدينة
	مصلحة
	الرقم
استدعاء	
السيد (ة) / الأتمة	
المنوان	
الرجاء منكم الحضور إلى	
يوم	
على الساعة	
الموضوع (سبب الاستدعاء)	
الرجاء إحضار الوثائق التالية	
.....	
الصفة الوظيفية و الاسم الشخصي	
(ختم المصلحة)	