* 1. **أصناف وخصائص الرسائل الإدارية**
     1. **-اصناف الرسائل الإدارية .**

تتعدد أصناف الرسائل الإدارية بتعدد الأغراض والمواضيع المطروحة وغزارة الأنشطة التي تضطلع بها كل مؤسسة مثل إنتاج السلع والخدمات القابلة للترويج. ومن الصعب أن ينجح المصنف للرسائل إلى الفصل بين مجموعة من الأصناف الواضحة المعالم. وذلك راجع إلى تعدد أنواع الرسائل وكثرتها بحسب تنوع المواقف والمقامات التي تحرر في إطارها تلك الرسائل. ومن ثم يمكن القول أن كل وضع إداري أو تجاري يفرض صنفا محددا من أصناف الرسائل يتناسب   في مضمونه وخصائصه مع الوضع المناسب. وتتوزع الرسائل إلى: [[1]](#footnote-2)

- مراسلات مع سلطة الإشراف والوزارات والمؤسسات والمنشآت العمومية الأخرى والسلطات  الجهوية والمحلية  وغيرها من الهياكل والمنظمات والهيئات المختلفة.

- مراسلات مع المزودين والحرفاء.

- مراسلات مع محيط المؤسسة (نسيج جمعياتي).

- مراسلات داخلية بين المصالح ومع الأعوان.

- مراسلات خارجية.

- مراسلات ذات صبغة شخصية.

وتشترك الرسائل أو المكاتيب الإدارية مع بعضها من حيث العناصر الشكلية،  والأسلوب العام واتصالها بالتنظيم المعتمد صلب المؤسسة، لكنها   يمكن أن تختلف من حيث المصطلحات والمفردات حسب نوعية المراسلة، وموقع محررها وكفاءته وخصوصية الموضوع والجهة المعنية بالمراسلة.

فلا يمكن مخاطبة الوزارات  باستعمال نفس العبارات أو الصيغة التي نستعملها عند الاتصال بالمزودين والحرفاء،وعادة ما تكون المواضيع التي يقع طرقها في المراسلات مع الوزارات مثلا متعلقة بالاستشارة لرفع وإبلاغ معلومات أو التماس المصادقة على اقتراح أو إجراء معين.

 بينما تهدف المراسلات مع الحرفاء إلى استمالتهم وإقناعهم أو دعوتهم إلى القيام بعمل أو الاستجابة لطلب معين.

وفي كل الحالات، فان الرسالة الفعالة هي التي تعطي انطباعا أوليا إيجابيا، وتتعاطف مع وجهة نظر القارئ، وتحمل له المعلومات الصحيحة، وتتسم بالمودة والإخلاص وتعبر عن الوضوح والكمال والدقة والتماسك بين عناصرها وأفكارها وفقراتها، وتتجنب في صياغتها الكلمات والجمل المعادة والمكررة والنموذجية.

* + 1. **خصائص الرسائل الإدارية وأنواعها[[2]](#footnote-3)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **الخاتمة** | **المحتوى** | **المقدمة** | **المرسل إليه** |
| **الرجاء من الجناب التفضل بالإذن، بدرس، بالمصادقة، بالتدخل،  باتخاذ التدابير، بتسهيل، بإرجاء النظر في، بتأجيل...تقبلوا سيدي...فائق تقديري واحترامي، فائق تحياتي الأخوية (عند تساوي المرسل والمرسل إليه   في الرتبة أو الدرجة أو الوظيفة).** | **أولا، ثانيا، ثالثا، من ناحية، من ناحية أخرى، لقد تبين بعد البحث، التحري، الدرس، أن، لكن، غير أن، علاوة على، علما وأن، واعتبارا ل، مما يؤكد، يدل، وفي نفس الوقت، وبقطع النظر...** | **أتشرف بإعلام   الجناب،   سيادتكم، عنايتكم، معاليكم،  أتشرف بإعلامكم أنه في نطاق، عملا ب، حرصا على، تنفيذا ل، طبقا ل...** | **سلطات عمومية ( وزارات وإدارات جهوية ومحلية ومؤسسات عمومية   ومنشآت)** |
| **عبارات الشكر، عبارات الامتنان، عبارات التقدير... وفي انتظار تلبية رغبتنا، عرضنا... المتعلقة ب... نزولا عند..أكون ممنونا...أغدو ممتنا...** | **علما بأن...تبين لنا أن... نقترح عليكم... نعرض عليكم...نعلمكم أن... إن مقترحكم حضي، لقي، صادف، يتجاوب مع، يتطابق مع، حرصنا، منهجنا، رؤيتنا، طريقتنا... إن الجهود، المساعي، الإجراءات التي تتخذونها، تبذلونها... من المستحسن، الأنجع، الأجدى، الأفضل...الاتجاه نحو... الطريقة الأمثل...** | **لي الشرف بأن...أيها الحريف الكريم، الوفي، العزيز...حرصا على دوام وفائكم...على مزيد التعاون...ربط أواصر التعاون...حرصا على استمرار التعاون...حفاظا على مصالحنا المشتركة...إدراكا لأهمية، لجدوى...أتقدم لكم بجزيل الشكر، بخالص الامتنان...** | **المزودون والحرفاء** |
| **والمطلوب، المرغوب، المأمول الاتصال، موافاتي، العمل على، النظر في، دعوة من يمثلكم، يمثل مصالحكم...** | **تعيين مساهمتنا في، يتمثل تدخلنا في، دعمنا في، دعم مشروعكم ب... قررنا تقديم... أرجأنا النظر إلى ، سنعمل على... نأسف لعدم... لتعذر الاستجابة، سنوافيكم ب... سنعمل على، سنحرص على...** | **وصلتني دعوتكم...إسهاما مني في...تقديرا لاهتمامكم، حرصكم على...تلبية لاقتراحكم، لرغبتكم، للملف الذي وافيتموننا به...** | **مراسلات مع محيط المؤسسة** |
| **أعلمتكم ، أفدتكم، أحطتكم، أرجو لكم، آمل... بعد القيام بما يتعين، إجراء ما يلزم في الغرض...** | **والرأي أن يقع اعتبار... باعتبار ما يتوفر من معلومات... انطلاقا من...** | **أوافيكم صحبة هذا، طي هذا، أرفق لكم...أحيل إليكم... أفيدكم... الواصل لكم...تجدون طيه، صحبة هذا... أعلمكم في ما يلي... بعد دراسة، بعد عرض الأمر، التداول بشأن الموضوع... أطلب منكم... أعلمكم أن... أقترح عليكم... استجابة لطلبكم... استنادا ل... إبداء الرأي... تنفيذا لتعليماتكم، لقراركم..** | **مراسلات داخلية** |

ويتعين قبل الانطلاق في تحرير المكتوب الإداري، إدراك الموقع الذي نحتله ضمن الهرم الإداري لنعرف أي لغة نستعمل ( لغة الرئيس أم المرؤوس، أم لغة محايدة عندما يكون المرسل والمرسل إليه من نفس المرتبة)، والتحقق من عنصر المبادرة (أي أنني في موقع المبادر بالكتابة، أو أجيب على مراسلة إدارية، وبالتالي التأكد من وجود مرجع يجب أخذه بعين الاعتبار عند الانطلاق في التحرير، أو من احتواء المكتوب على عبارات التبجيل إذا كان المخاطب صاحب وضعية مرموقة، والاستغناء عن ذكر صفة الممضي إذا كانت مضمنة بالورقة التي نحرر عليها الرسالة.[[3]](#footnote-4)

  وتعني كلمة "وزير" في الترويسة [[4]](#footnote-5)(**تسمية الدولة )**، أنه لا فائدة من إضافة الوظيفة إلى جانب الإمضاء أسفل المكتوب.

 وخارج هذه الصورة، بجب أن يرفق الإمضاء بالتنصيص على اسم ولقب الممضي أو من له تفويض شرعي وصفة الموقع وخطته وطابع الإدارة، كما يحرص المحرر على أن لا يتعدى المكتوب فقرتين أو ثلاث، تبدأ بتنزيل المكتوب في إطاره كأن نقول:

 -  وبعد، فتبعا لمكتوبكم المشار إليه بالمرجع أعلاه...

 ثم نعطي المعلومة الأولى والتي عادة ما تكون الإعلام أو الإخبار بالشيء الذي نريد تبليغه...

- أتشرف بإعلامكم، أو بإبلاغكم أن...

  ثم تحتوي الفقرات الموالية الإضافات والإيضاحات اللازمة.

 ويختم المكتوب بالقرار أو المقترح الذي من أجله كانت الرسالة، وكذلك بعبارة والسلام، إلى جانب بعض العبارات اللطيفة إذا ما تعلق الأمر بحريف أو مزود أو غيرهما....

أما الرسالة الشخصية أو الفردية أو المكتوب الإداري الشخصي، وإن كانت صادرة عن الإدارة، فهي تعبر عن مبادرة خاصة من رئيس الإدارة أو من شخصية مرموقة للتعبير عن موقف خاص يتجلى في عبارات التبجيل والتقدير والمشاعر ، مثل الارتياح والابتهاج والامتنان والأسف ..

1. - Arbonnier, Alain ; De Meulemeester, Bernard ; Ronchin, Josiane.- **La lettre administrative – Formation continue.-** Paris : La Documentation Française, 2000.- p 42 [↑](#footnote-ref-2)
2. - Gandouin, Jacques.- **Correspondance et rédaction administratives.-** Paris : **Armand Colin, 1998.- p77**  [↑](#footnote-ref-3)
3. - Catherine, Robert.- **Le style administratif.-** Paris : Albin Michel, 1996.- p.-156 [↑](#footnote-ref-4)
4. **- الترويسة ( تسمية الدولة و هي تزيد من تدعيم الطابع الإداري للوثيقة وتكتب ضمن رأس الوثيقة الذي يوضع في أعلى الصفحة الأولى، بيان الجهة مصدر الرسالة مع احترام التسلسل الإداري للمصالح وتكون في بعض الأحيان معقدة وفي أحيان أخرى مكثفة ومختصرة).** [↑](#footnote-ref-5)