

الرسالة الإدارية وعناصرها الأساسية

تقديم : د . درار عبد الهادي

أستاذ محاضر قسم - أ - / قسم القانون لعام

كلية الحقوق والعلوم السياسية / جامعة أبو بكر بلقايد – تلمسان

المقدمة

تعتبر الرسالة الإدارية أحد أهم أشكال التواصل الكتابي في البيئة المؤسسية والوظيفية. فهي ليست مجرد وسيلة لتبادل المعلومات، بل هي أداة حيوية لتسيير الأعمال، وتوثيق الإجراءات، وتحقيق الأهداف التنظيمية. في عالم يتسم بالسرعة والتطور المستمر، تزداد أهمية الرسالة الإدارية كعنصر أساسي لضمان الفعالية والكفاءة في الأداء الإداري.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم بحث شامل ومفصل حول الرسالة الإدارية، مع التركيز على تعريفها، وأهميتها، وعناصرها الأساسية التي تشكل هيكلها، بالإضافة إلى استعراض أنواعها المختلفة، وصفاتها التي تضمن فعاليتها، والإجراءات المتبعة في إرسالها. كما سيتضمن البحث أمثلة عملية لتوضيح كيفية صياغة الرسائل الإدارية في سياقات متنوعة.

إن فهم الرسالة الإدارية بعمق، وإتقان فن صياغتها، يعد مهارة أساسية لكل من يعمل في المجال الإداري، سواء كان موظفًا، مديرًا، أو جزءًا من مؤسسة تسعى لتحقيق تواصل فعال ومنظم. فالرسالة الإدارية، بخصائصها الرسمية ومحتواها الدقيق، تسهم بشكل مباشر في بناء علاقات عمل قوية، وتسهيل اتخاذ القرارات، وحفظ الحقوق والواجبات، مما ينعكس إيجابًا على الأداء العام للمؤسسة.

عناصر الرسالة الإدارية الأساسية

تتكون الرسالة الإدارية من مجموعة من العناصر الأساسية التي تضمن اكتمالها ووضوحها، وتسهيل عملية التواصل الإداري. هذه العناصر هي بمثابة الهيكل الذي تبنى عليه الرسالة، وتتضمن ما يلي:

1. شعار الدولة

الذمغة توثق صدور الوثيقة من جهة إدارية محددة وتمنحها الحجية القانونية، بينما يُمثل شعار الدولة هوية السلطة العمومية التي تُشرف على الإدارة المصدرة للوثيقة.

هو الشعار الرسمي وهو كالتالي : الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، يوضع شعار الدولة عادةً في أعلى الصفحة، إما: في الوسط في الوثائق الرسمية من رئاسة الجمهورية أو الوزارات . أو في الجهة اليسرى العليا وفقًا لنظام المراسلات الداخلية للمديريات والإدارات تعتبر البسملة - بسم الله الرحمن الرحيم - من العناصر التقليدية في الرسائل الرسمية والإدارية في العديد من الثقافات، خاصة في الدول العربية والإسلامية. توضع عادة في أعلى الصفحة وفي المنتصف، وتضفي طابعًا من البركة والجدية على الرسالة.

2. التاريخ

يعد التاريخ من العناصر الحيوية في الرسالة الإدارية، حيث يحدد زمن كتابة الرسالة وإرسالها. يكتب التاريخ عادة في الزاوية اليمنى أو اليسرى العليا من الصفحة، ويجب أن يكون واضحًا ودقيقًا مثال 8: يوليو 2025 أهمية التاريخ تكمن في توثيق الأحداث، وتحديد التسلسل الزمني للمراسلات، والرجوع إليها عند الحاجة.

3. مخاطبة المرسل إليه

تتضمن هذه الفقرة ذكر اسم الجهة أو الشخص المرسل إليه الرسالة، مع مراعاة ذكر لقبه أو رتبته الوظيفية بشكل دقيق. توضع هذه المخاطبة أسفل التاريخ مباشرةً. على سبيل المثال: السيد المدير العام، أو سعادة رئيس القسم. تهدف هذه المخاطبة إلى تحديد المستلم بشكل واضح، وإضفاء الطابع الرسمي على الرسالة.

4. التحية الافتتاحية أو عبارات المجاملة

تأتي التحية الافتتاحية بعد مخاطبة المرسل إليه، وهي عبارة عن جملة افتتاحية تليق بالمقام الرسمي للرسالة. في الرسائل الإدارية، وتُعد عبارات المجاملة جزءًا أساسيًا من صياغة المراسلات، حيث تضفي عليها الطابع الرسمي واللباقة، وتعكس الاحترام المتبادل بين المرسل والمرسل إليه. فيما يلي تصنيف لأهم عبارات المجاملة حسب موقعها في الرسالة الإدارية:

أولاً: عبارات الاستهلال - مقدمة الرسالة: تُستخدم لبدء الرسالة بلغة محترمة ومهذبة، منها:

- يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم بـ..
- لي عظيم الشرف أن أرفع إلى مقامكم العالي...
- بكل احترام، أتشرف بأن أضع بين أيديكم...
- يشرفني أن أطلب منكم بكل تقدير...

- تحية طيبة وبعد،

ثانيًا: عبارات الربط والانتقال : تُستخدم للانتقال بين أجزاء الرسالة بلطف:

- في هذا الإطار، أود أن أحيطكم علمًا بأن...
 - وتجدر الإشارة إلى أن...
 - وعليه، أتمس منكم النظر في...
 - ومن هذا المنطلق، أرفع إلى سيادتكم هذا الطلب...
- هذه التحية تضيف لمسة من الاحترام والتقدير، وتعد جزءًا لا يتجزأ من البروتوكول الرسمي للمراسلات الإدارية.

5.موضوع الرسالة

يعد موضوع الرسالة من أهم العناصر، حيث يلخص الغرض الرئيسي من الرسالة في جملة موجزة وواضحة. يكتب الموضوع بعد التحية مباشرةً، ويفضل أن يبدأ بحرف العطف – الفاء - في بعض السياقات الرسمية، مثل: "تحية طيبة وبعد : فقد تلقيت خطابكم المؤرخ بتاريخ "...أو" بناءً على طلبكم "...أو" بخصوص الموضوع "...يجب أن يكون الموضوع محددًا ودقيقًا لتجنب اللبس وسهولة فهم محتوى الرسالة من النظرة الأولى.

6.التحية الختامية

بعد الانتهاء من عرض محتوى الرسالة، تأتي التحية الختامية التي تعبر عن الاحترام والتقدير. من الأمثلة الشائعة: "مع خالص التقدير والاحترام"، "وتفضلوا بقبول فائق الاحترام"، أو "والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته". تساهم التحية الختامية في إضفاء طابع مهني ولائق على الرسالة.

ومن عبارات الختام -قبل التوقيع- : تعبر عن التقدير والاحترام، وتُستخدم لإنهاء الرسالة:

- وتفضلوا، سيادتكم، بقبول فائق الاحترام والتقدير.
- تقبلوا مني، سيدي، فائق عبارات التقدير والاحترام.
- في انتظار ردكم الكريم، تقبلوا مني أسى عبارات الاحترام.
- ولكم مني جزيل الشكر والتقدير.
- دمت في خدمة الصالح العام، مع خالص التقدير.

7. التوقيع

يعتبر التوقيع من العناصر الأساسية التي تضفي الشرعية والمصادقية على الرسالة. يقوم الكاتب أو المرسل بتوقيع اسمه وكتابة اسمه كاملاً، بالإضافة إلى وظيفته أو منصبه، في أسفل صفحة الرسالة عادةً في الجهة اليسرى. يحدد التوقيع مسؤولية المرسل عن محتوى الرسالة.

أنواع الرسائل الإدارية

تتعدد أنواع الرسائل الإدارية وتختلف باختلاف الغرض منها والجهة المرسل والمرسلة والمستقبل، ويمكن تصنيفها إلى عدة فئات رئيسية:

1. الرسائل الرسمية

تُستخدم الرسائل الرسمية في الأمور المتعلقة بالوظيفة والعمل الإداري. تتضمن هذه الفئة طلبات التوظيف، الشكاوى الرسمية، التعميمات الإدارية، والقرارات الإدارية الرسمية. تتميز هذه الرسائل بالدقة والوضوح والالتزام بالصيغ الرسمية المعتمدة.

2. الرسائل التجارية

تستخدم هذه الرسائل في سياق الأعمال التجارية، وتهدف إلى قضاء الأمور المتعلقة بالتجارة. تشمل هذه الفئة رسائل التسويق لمنتج معين، طلبات شراء بضائع أو منتجات جديدة، أو طرح عطاءات. تتميز هذه الرسائل بكونها رسمية ولكنها تركز على الجانب التجاري والمالي.

3. الرسالة الهابطة

هي الرسالة الإدارية الرسمية التي توجه من قبل رئيس مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى. تهدف هذه الرسائل عادةً إلى إصدار تعليمات، توجيهات، قرارات، أو إبلاغ عن سياسات جديدة من الإدارة العليا إلى المستويات التنفيذية أو الأقسام الأدنى.

4. الرسالة الصاعدة

على عكس الرسالة الهابطة، توجه الرسالة الصاعدة من قبل رئيس مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى. تستخدم هذه الرسائل لتقديم تقارير، طلبات، استفسارات، أو شكاوى من المستويات الأدنى إلى الإدارة العليا، وتتطلب صياغة دقيقة ومحترمة.

5. الرسالة الموازية.

هي الرسالة الإدارية الرسمية التي توجه من قبل رئيس مستوى إداري إلى رئيس مستوى إداري مشابه أو مساوٍ له في الهيكل التنظيمي. تهدف هذه الرسائل إلى التنسيق بين الأقسام، تبادل المعلومات، أو التعاون في مشاريع مشتركة.

صفات الرسالة الإدارية الفعالة

لتحقيق أقصى قدر من الفعالية والتأثير، يجب أن تتسم الرسالة الإدارية بمجموعة من الصفات الأساسية التي تضمن وضوحها، دقتها، واحترافيتها. هذه الصفات تشمل:

1. الأسلوب الدقيق والسهل.

يجب أن يستخدم الكاتب أسلوبًا دقيقًا في الصياغة، بحيث تكون الكلمات والجمل واضحة ومباشرة، وخالية من أي غموض أو تفسيرات متعددة. في الوقت نفسه، يجب أن يكون الأسلوب سهل الفهم، بعيدًا عن التعقيد اللغوي أو استخدام المصطلحات المتخصصة إلا عند الضرورة القصوى، مع الحرص على شرحها إذا كانت موجّهة لجمهور غير متخصص. الهدف هو إيصال المعلومة بأسرع وأوضح طريقة ممكنة.

2. المباشرة في الموضوع.

تتطلب الرسالة الإدارية الدخول في صلب الموضوع مباشرةً، دون مقدمات طويلة أو حشو لا داعي له. يجب أن يحدد الكاتب الغرض من الرسالة بوضوح في الفقرة الافتتاحية، ثم ينتقل إلى عرض التفاصيل والمعلومات اللازمة بشكل منظم ومترابط. هذه المباشرة توفر الوقت والجهد على القارئ، وتضمن التركيز على الهدف الأساسي للرسالة.

3. التقيد بالمصطلحات الإدارية والحكومية.

في البيئة الإدارية، هناك مصطلحات ومفردات خاصة تستخدم بشكل شائع. يجب على الكاتب التقيد بهذه المصطلحات واستخدامها بشكل صحيح، بالإضافة إلى مخاطبة الأفراد بألقابهم الإدارية أو المتعارف عليها في المجال الإداري مثل: السيد المدير، سعادة الوكيل، معالي الوزير. هذا التقيد يعكس الاحترافية، ويضمن فهمًا مشتركًا للمحتوى، ويحافظ على الطابع الرسمي للرسالة.

4. الإيجاز والخلو من المبالغة

تعتبر الإيجاز من أهم صفات الرسالة الإدارية الفعالة. يجب أن تكون الرسالة مختصرة قدر الإمكان، مع الحفاظ على اكتمال المعنى وشمولية المعلومات الضرورية. يجب تجنب الإطناب، التكرار، أو استخدام العبارات الإنشائية والمبالغ فيها. كما يجب أن تخلو الرسالة من أي عبارات تبجيل أو مجاملة زائدة عن الحد، حيث أن الطابع الرسمي يتطلب الموضوعية والتركيز على الحقائق والإجراءات. تطبيق هذه الصفات يضمن أن تكون الرسالة الإدارية أداة تواصل قوية وفعالة، تساهم في تحقيق الأهداف الإدارية بكفاءة ووضوح.

إجراءات إرسال الرسائل الإدارية

لضمان وصول الرسالة الإدارية إلى وجهتها الصحيحة وتحقيق الغرض منها بكفاءة، يجب اتباع مجموعة من الإجراءات المنظمةة. هذه الإجراءات تضمن سير عملية المراسلة بسلاسة وتوثيقها بشكل صحيح:

1. تحديد وجهة الرسالة

قبل البدء في صياغة الرسالة، يجب تحديد الجهة أو الشخص الذي ستوجه إليه الرسالة بدقة. يتضمن ذلك معرفة الاسم الكامل للمستلم، لقبه الوظيفي، والقسم أو الإدارة التي ينتمي إليها. هذا التحديد المسبق يضمن أن الرسالة ستصل إلى الطرف المعني مباشرة، ويجنب أي تأخير أو سوء توجيه.

2. تحديد الغرض من الرسالة والتحقق من العنوان

يجب أن يكون الغرض من الرسالة واضحًا ومحددًا منذ البداية. هل هي طلب، استفسار، إبلاغ، شكوى، أو قرار؟ بناءً على الغرض، يتم تحديد المحتوى المناسب للرسالة. بالإضافة إلى ذلك، يجب التحقق من صحة العنوان البريدي أو الإلكتروني للمستلم لضمان التسليم الناجح. في البيئات الرقمية، يشمل ذلك التأكد من صحة البريد الإلكتروني أو معرف المستخدم في أنظمة المراسلات الداخلية.

3. اسم الضابط ومعلومات الاتصال

يجب أن تتضمن الرسالة معلومات واضحة عن المرسل، بما في ذلك اسمه الكامل، وظيفته، وقسمه، ومعلومات الاتصال به مثل رقم الهاتف والبريد الإلكتروني. هذه المعلومات تتيح للمستلم إمكانية الرد أو التواصل مع المرسل بسهولة في حال وجود أي استفسارات أو حاجة لمزيد من التوضيح.

4. تحديد الإجراء المطلوب من الوكالة المستقبلية.

يجب أن توضح الرسالة بوضوح ما هو الإجراء المطلوب من الجهة المستقبلية. هل يتوقع من المستلم اتخاذ قرار، تقديم معلومات، تنفيذ مهمة، أو مجرد الاطلاع؟ تحديد الإجراء المطلوب يوجه المستلم نحو الاستجابة المناسبة ويجعل الرسالة أكثر فعالية. على سبيل المثال، يمكن أن تتضمن الرسالة عبارات مثل: "يرجى اتخاذ الإجراءات اللازمة"، أو "نأمل تزويدنا بالمعلومات المطلوبة".

5. الإشارة إلى مدة صلاحية الطلب إن وجدت.

في بعض الحالات، قد يكون للطلب أو الاستفسار مدة صلاحية معينة أو تاريخ انتهاء. يجب على المرسل الإشارة إلى هذه المدة بوضوح في نص الرسالة، خاصة إذا كان الأمر يتعلق بمهلة زمنية لاتخاذ إجراء أو تقديم رد. هذا يضمن أن يتم التعامل مع الرسالة في الوقت المناسب ويجنب أي تأخير غير مرغوب فيه.

6. مسؤولية محتوى الرسالة.

يقع محتوى الرسالة الإدارية على عاتق الموظف أو الجهة المسؤولة عن تقديم الطلب أو المعلومة. يجب أن يكون المحتوى دقيقاً، صحيحاً، وموثوقاً، وأن يعكس الحقائق بدقة. أي خطأ أو نقص في المعلومات قد يؤدي إلى سوء فهم أو اتخاذ قرارات خاطئة، مما يؤثر سلباً على سير العمل.

7. التحقق من إرسال المعلومات وإزالتها.

بعد إرسال الرسالة، يجب على المرسل التحقق من أن الرسالة قد تم إرسالها بنجاح. في الأنظمة الإلكترونية، يمكن أن يكون ذلك من خلال تأكيد التسليم أو قراءة الرسالة. في بعض الحالات، قد يتطلب الأمر إزالة بعض المعلومات أو تحديثها بعد إرسال الرسالة، ويجب أن يتم ذلك وفقاً للسياسات والإجراءات المتبعة في المؤسسة لضمان دقة البيانات وحماية المعلومات. تطبيق هذه الإجراءات يساهم في تعزيز كفاءة عملية المراسلات الإدارية، ويضمن تحقيق الأهداف المرجوة من الرسائل الإدارية بشكل فعال ومنظم.

الخاتمة

في الختام، يتضح أن الرسالة الإدارية ليست مجرد وثيقة شكلية، بل هي عصب التواصل الفعال في أي مؤسسة أو منظمة. لقد تناول هذا البحث تعريف الرسالة الإدارية، وأهميتها في تسير الأعمال وتوثيق

الإجراءات، بالإضافة إلى استعراض مفصل لعناصرها الأساسية التي تشكل هيكلها، وأنواعها المتعددة التي تخدم أغراضًا مختلفة.

كما تم تسليط الضوء على الصفات التي يجب أن تتسم بها الرسالة الإدارية لتكون فعالة، مثل الدقة، الوضوح، الإيجاز، والالتزام بالصيغ الرسمية. وقد تم التأكيد على أهمية اتباع الإجراءات الصحيحة عند إرسال الرسائل لضمان وصولها وتحقيق الغرض منها. الأمثلة العملية التي تم تقديمها أوضحت كيفية تطبيق هذه المفاهيم في سياقات واقعية.

إن إتقان فن صياغة الرسائل الإدارية ليس مجرد مهارة تقنية، بل هو مهارة استراتيجية تساهم في بناء علاقات عمل قوية، وتعزيز الشفافية، وتحسين كفاءة الأداء الإداري بشكل عام. فكلما كانت الرسالة الإدارية مصاغة بعناية واحترافية، كلما كانت أكثر قدرة على تحقيق أهدافها، ودعم عملية اتخاذ القرار، والمساهمة في نجاح المؤسسة.

التوصيات:

بناءً على ما تقدم، يوصى بما يلي:

1. التدريب المستمر: يجب على المؤسسات توفير برامج تدريب مستمرة للموظفين على فن كتابة الرسائل الإدارية، مع التركيز على أحدث الممارسات وأفضلها.
 2. تطوير القوالب: يفضل تطوير قوالب موحدة للرسائل الإدارية الشائعة لتسهيل عملية الكتابة وضمان الاتساق.
 3. المراجعة والتدقيق: التأكيد على أهمية مراجعة وتدقيق الرسائل الإدارية قبل إرسالها لضمان خلوها من الأخطاء اللغوية والإملائية، ودقتها في المحتوى.
 4. الاستفادة من التكنولوجيا: استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية والمراسلات الرقمية لتبسيط عملية إرسال وتتبع الرسائل الإدارية.
 5. التركيز على الهدف: يجب أن يكون الهدف من الرسالة واضحًا دائمًا في ذهن الكاتب، وأن يتم صياغة الرسالة بما يخدم هذا الهدف بفعالية.
- إن الاهتمام بالرسالة الإدارية كأداة تواصل أساسية يعكس مدى احترافية المؤسسة وحرصها على تحقيق التميز في أداؤها.