

الوحدة الأولى

إدارة المحفوظات

مقدمة :

لقد كانت المحفوظات حتى بادية القرن العشرين محدودة بحيث لا يمثل تنظيمها أية مشكلة، وبرغم بدائية النظم التي كانت متبعة في ذلك الوقت إلا أن هذه النظم كانت كافية نظرا لبساطة الحياة ومحدودية الموضوعات المتداولة إلا أن منتصف هذا القرن شهد تضخما في المحفوظات فضلا عن انتشار حركة الإدارة العلمية وظهور أهمية البيانات والمعلومات بالنسبة للإدارة الحديثة مرتبة بأيسر طرق الترتيب، ميسرة في جميع الأوقات.

ومن هنا بدأت الأجهزة الإدارية في المؤسسات والمنشآت تنظر إلى إدارة المحفوظات على أنها إحدى الوحدات الهامة التي تساعد الجهاز الإداري على القيام بأعبائه واتخاذ القرارات السليمة. وحيث أن المحفوظات تعتبر المصدر الأساسي للمعلومات الإدارية التي تنظم أعمال ونشاطات المنشأة مهما كان حجمها وتنوع نشاطها فإن الأمر يتطلب تعريفها وتناول أهميتها والمهام التي يجب أن تضطلع بها.

تعريف المحفوظات :

المواد التي تحفظ لضرورة الرجوع إليها RECORDS وبمعنى أدق هي الوثائق التي تنشأ عن نشاط أي جهاز إداري خلال عمليات الاتصالات وتبادل المعلومات والبيانات في الأمور المتعلقة بنشاطات المنشأة.

وفي هذا المجال يمكن تعريف الوثيقة بأنها أية مادة تحمل معلومات مفيدة
وهناك نوعان من المحفوظات:

المحفوظات النشطة: وهي الأوراق والوثائق التي لا زالت متداولة ولازمة لعمل الجهاز الإداري للمنشأة، وهذا النوع يتطلب بصفة مستمرة للرجوع إليه والحصول على البيانات والمعلومات منه.

المحفوظات غير النشطة: وهي الوثائق والملفات التي انتهى العمل منها في الوقت الجاري، ولكن نظرا لاحتمال الرجوع إليها مستقبلا فإنها تنقل إلى الأرشيف "ARCHIVES" وهي تعنى باللغتين الإنجليزية والفرنسية مجموعة الوثائق العامة التي انتهى العمل منها ويكون لها أهمية تاريخية أو قانونية أو إدارية أو مالية وتحفظ بوسائل تراعي صيانتها حتى يمكن الرجوع إليها بسهولة عند الحاجة.

أهمية العناية بإدارة المحفوظات:

لكي تؤدي العملية الإدارية المهام المنوطة بها من التخطيط والتنظيم والرقابة والمتابعة، وبالتالي اتخاذ قرارات سليمة في الوقت المناسب... وحيث أن ذلك يتطلب الاعتماد على بيانات ومعلومات منظمة بحث يتم الوصول إليها في أقل وقت وبأقل جهد.. لذا يجب العناية بإدارة المحفوظات ووضع الأسس التنظيمية التي تساعد في تطويرها بحيث تواكب عصر الاتصالات الذي نعيشه ويمكن إيجاز ذلك فيما يلي:

- تحديد وضع مناسب لإدارة المحفوظات في الهيكل التنظيمي للمنشأة.
- توزيع العلم طبقا لمعدلات إنتاج مناسبة.
- وضع أسس دائمة لتنظيم الفهارس ومراجعتها على فترات مناسبة.
- وضع لائحة حفظ للوثائق بحث تسير عمليات فرز وترحيل وإعدام المحفوظات تلقائيا.

- الاستعانة بنماذج ومطبوعات للمحفوظات تتناسب مع طبيعة العمل في كل وحدة إدارية.
- التدريب المستمر للعاملين بإدارة المحفوظات لتطوير مهاراتهم واطلاعهم على التطورات الحديثة في هذا المجال.

اختصاصات إدارة المحفوظات:

إدارة المحفوظات .. هي الإدارة التي تتولى بالتعاون مع إدارات المنشأة الأخرى الرقابة على الوثائق الخاصة بها والحفاظ عليها وصيانتها ووضع النظم واللوائح التي تكفل حسن سير العمل من حيث إعداد الفهارس وتصنيف وترميز وتداول وترحيل الوثائق وفق أهميتها.

يمكن إيجاز مهامها في النقاط التالية:

- 1- تجميع الوثائق والمستندات المتعلقة بنشاط المنشأة (بريد وارد/ صادر) ومعالجته وفقا لنظم المؤسسة من حيث أسلوب القيد في الدفاتر والسجلات..... وإرفاق أصول الموضوعات وكيفية التسليم إلى إدارات المنشأة.
- 2- تنظيم هذه الوثائق: وذلك باتباع أسلوب فهرستها وتصنيفها وفقا للأساليب التي تتناسب وطبيعة عمل المنشأة والتي تحقق لها أهدافها من حيث توفير الوقت والجهد.
- 3- الحفظ: ويقصد به حفظ الوثائق في أوعية وأماكن حفظها المناسبة طبقا للنظام الذي وضعته المنشأة بحيث يكفل سلامة وأمن هذه الوثائق من ناحية و بيسر الوصول إليها عند الحاجة من ناحية أخرى.
- 4- تيسير وسرعة استرجاع المعلومات: تقاس كفاءة جهاز إدارة الملفات بسرعة إمداد أقسام / إدارات المنشأة بالمعلومات المطلوبة بحيث يساعدها في إنجاز الأعمال في وقتها والدقة التي يساهم في تجنب الأخطاء.

- 5- تحديد أسلوب تداول الملفات وصيانتها مما قد تتعرض له من عوامل الجو أو التلف.
- 6- الإشراف على مخزن الحفظ (الأرشيف) الذي يحفظ فيه الوثائق غير النشطة (التي انتهى العمل منها)، والقيام بعمليات الفرز والترحيل وفقا لنص لائحته ومدد الحفظ التي وضعتها المنشأة.

ويتمثل أغلب نشاط الجهاز الإداري في مجموعة العمليات كتحرير الخطابات وتسجيلها وتسليمها، ولذا يجب أن تتسم هذه العمليات بالبساطة والسرعة مع الدقة، وحيث أن اتخاذ القرارات في الوقت الملائم يعتمد على مدى توفير المعلومات والوثائق بدقة وبسرعة تتناسب مع عصر الاتصالات وبمعنى أكثر وضوحا ينبغي تسليم الوثائق إلى المختصين في نفس يوم ورودها وذلك باتباع الآتي:

- الإقلال من عمليات القيد طالما أن هناك وسائل تساعد على الرقابة ومتابعة الوثائق.
- تبسيط إجراءات العمل واستبعاد الخطوات التي تسبب تعطيل البريد (عمليات العرض على أكثر من رئيس، كثرة التأشيرات الخ).
- أن يكون الهدف من القيد تسجيل بيان واضح عن كل وثيقة ليسهل متابعتها ولتحديد مسؤولية الجهاز الإداري وواجبات العاملين وحقوق أصحاب الحاجات.

البريد الوارد:

- يقصد بالبريد الوارد كافة الوثائق والمستندات التي ترد إلى المنشأة والتي تتعلق بأعمالها..... ومن ثم يجب سرعة تسليم هذه الوثائق إلى الإدارات المختصة حتى يتسنى لها سرعة اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب ويشمل البريد الوارد على الآتي:
- البريد المستعجل: ويتضمن الموضوعات التي تتسم بالمعالجة و تتطلب سرعة البت فيها، ولذا يعطى الأولوية على باقي أنواع البريد، كما تكون مغلفاته ممهورة بخاتم (مستعجل).

- البريد المسجل: وغالبا ما يحتوي هذا النوع من البريد على الوثائق والمستندات ذات الأهمية... مثل المستندات القانونية، الشيكات..لذا يجب التأكد من هذا المرفقات فور فتح المظروف وقبل التوقيع على النموذج الخاص بالاستلام.
- البريد السري: ويمهر المظروف بخاتم يوضح درجة سرية الرسالة (سري/ سري جدا ..) ويسلم إلى الإدارة المختصة بالمنشأة دون فتحه.
- البريد الشخصي: وهو الرسائل الشخصية الواردة بأسماء العاملين بالمنشأة ويتم تسليمها لهم مباشرة.

إجراءات قيد وتداول المراسلات الواردة

- 1- استلام البريد عن طريق مكتب البريد (الصندوق الخاص بالمنشأة) أو عن طريق التسليم باليد والذي يجب مراجعته قبل استلامه خاصة من حيث مطابقة المرفقات للمدون بالرسالة.
- 2- يتم فتح البريد بواسطة الموظف المختص - وفقا للتعليمات الخاصة بذلك - وغالبا ما يكون أحد العاملين المتميزين من أصحاب الخبرة بالهيكل التنظيمي للمنشأة والإدارات التابعة لها بحيث يتم توزيع البريد على الإدارات المختصة بأسرع وقت ممكن وبدقة عالية.
- 3- يمكن الاستعانة بآلية فتح البريد (إذا كان حجم العمل في المنشأة يتطلب ذلك).
- 4- عند استخراج محتويات كل مظروف يجب التأكد من هذه المحتويات وأنه تم استخراجها بالكامل.
- 5- التأكد من سلامة المرفقات وأنها مطابقة لما ذكر بالرسالة الواردة.

- 6- يتم الاحتفاظ بالمظروف الوارد الذي يحمل عنوان المرسل إذا كان عنوانه غير مطبوع بالرسالة.
- 7- مقارنة تاريخ الصادر على المظروف (من مكتب البريد) مقارنته ورود الرسالة، والاحتفاظ به إذا لزم الأمر بعد التأشير بما يفيد هذا التأخير.
- 8- يتم ختم المراسلات بخاتم البريد الوارد المتضمن البيانات الآتية:

اسم الجهة:
تاريخ وساعة الورد / / 2011 وقت الوصول
رقم الوارد: رقم التصنيف:

- 9- يفضل فتح جميع المظاريف واستخراج محتوياتها من الوثائق ثم ختمها مرة واحدة وتصنيفها تمهيدا لتسجيلها وتوزيعها على الأماكن المخصصة للإدارات المختلفة.
- 10- يتم قيد المراسلات في سجل قيد الوارد ويوضح الشكل التالي صفحة من سجل الوارد وتتضمن (رقم القيد- مسلسل) تاريخ الورد، اسم الجهة الوارد منها المراسلة، رقم وتاريخ الرسالة الواردة، موضوع الرسالة، فضلا عن عدد المرفقات وبيانها وملاحظات).

Arab group

- 12- يتم تسليم البريد الوارد إلى الإدارات المختصة على نماذج (سرقي) تسليم كما هو موضح بالشكل التالي.

رقم الرسالة الواردة	التاريخ	الجهة الواردة منها	الإدارة / القسم	توقيع المستلم	التاريخ

بالنسبة للرسائل التي تحتاج إلى اطلاع أكثر من إدارة/ قسم يمكن تصميم نموذج لبطاقة توجيه إلى الإدارات المختلفة (مرفق نموذج بطاقة توجيه)، الشكل السابق.

13- الرسائل أو الوثائق التي يتعذر توجيهها لعدم وضوح الإدارة المختصة أو التي تم إعدادها وفض استلامها لعدم الاختصاص من الإدارات المختلفة يتم تحريره مذكرة لتحديد اختصاصها من المدير المسئول وفقا للنموذج الموضح أدناه.

نموذج رقم ()

مذكرة تحديد اختصاص خطاب

للعرض على سعادة الأمين العام:

نأمل إحاطة سعادتكم بأنه بعرض الخطاب المرفق رقم (--) وتاريخ / / 2011
الواردة من

على الإدارات الآتية:

إدارة

إدارة

تم التأشير عليه بعد الاختصاص، لذا نأمل تحديد جهة الاختصاص حتى يمكن
تسليمه إليها.

وتقبلوا خالص الشكر

مدير إدارة المراسلات

متابعة البريد الوارد:

من المبادئ المتعارف عليها أن أي اتصال لابد أن يكون له رد فعل لذلك:

- فإنه يجب الرد على كل خطاب يتطلب ردا في الوقت المناسب دون تأخير.
- تبسيطا لإجراءات المتابعة فإنه من الضروري ربطها بسجل قيد الوارد بحيث يضاف إليه خانة يسجل فيها ما تم اتخاذه من إجراءات في كل خطاب يتطلب ردا في الوقت المناسب دون تأخير.

- تبسيطاً لإجراءات المتابعة فإنه من الضروري ربطها بسجل قيد الوارد بحيث يضاف إليه خانة يسجل فيها ما تم اتخاذه من إجراءات في كل خطاب ... كما يمكن استخدام نموذج خاص الشكل التالي "متابعة الخطابات ذات الأهمية الخاصة".

المتابعة	الإجراء	بيان الرد			موضوع الرسالة	الوارد	
		الجهة الصادر إليها	التاريخ	رقم		تاريخه	رقم

- يتم عمل حصر كل (يومين / ثلاثة) للخطابات التي لم يتم الرد عليها وتحرر مذكرة متابعة إلى رئيس القسم ببيان هذه الخطابات وتاريخ تسليمها وموضوعاتها لاتخاذ الإجراءات المناسبة.
- يمكن استخدام الحاسب الآلي في متابعة الإجراءات التي تم اتخاذها على الخطاب الوارد بتصميم النماذج المناسبة للمتابعة وإدخال البيانات بالجهاز لاسترجاعها وقت الحاجة.

البريد الصادر

هو كافة المراسلات (الوثائق) التي تصدر عن المنشأة إلى الجهات والأفراد التي تتعامل معهم، ويتمثل البريد الصادر في الرسائل التي ترد بها المنشأة على الاتصالات الكتابية التي ترد إليها وكذا المراسلات التي ترسلها المنشأة كوسيلة اتصال مع المنشآت والأفراد لتسير أعمالها.

وحيث أن البريد الصادر عن المنشأة يعتبر واجهتها وأسلوب اتصال فعال مع الآخرين، لذا يجب العناية بالمراسلات من حيث المظهر وحسن التنسيق وكذا من حيث الجوهر باختيار الأسلوب الملائم... كما يجب مراعاة الدقة فيما تتضمنه من بيانات مع سرعة الإرسال فور كتابتها وتوقيعها.

وينقسم البريد الصادر إلى:

- رسائل خارجية (محلية): ترسل عن طريق مكاتب البريد المختصة.
- رسائل داخلية: يمكن تسليمها باليد وتسجيلها في دفاتر التوزيع الداخلي.
- برقيات صادرة: عن مكاتب البرق أو عن طريق التلكس.
- رسائل أخرى: تتم عن طريق جهاز الفاكس.

وفيما يلي نوضح بإيجاز إجراءات البريد الصادر مع مراعاة أهمية تبسيط الإجراءات:

- 1- يتم كتابة أرقام الملفات على المراسلات الصادرة طبقاً لنظام التصنيف الخاص بالمنشأة.
- 2- تسجيل المراسلات في سجل البريد الصادر وتعطى أرقاماً متسلسلة من رقم (1) في أول أيام السنة وتنتهي بآخر رقم في نهاية السنة نفسها، ويوضح الشكل التالي نموذج من سجل البريد الصادر.

سجل الخطابات الصادرة

رقم الصادر العام	رقم الملف	المرفقات إليها	الجهة الصادر	الموضوع	ملاحظات

الرقم	رقم الصادر	التاريخ	الموضوع	الجهة المرسل إليها	توقيع المختص

- 3- بعد كتابة رقم التصنيف ورقم الملف وتاريخ إصدار الرسالة في المكان المخصص (أو في خاتم لرسالة) يتم مراجعة المرفقات وكتابتها على الرسالة.

- 4- يراعى إرسال أصول المراسلات إلى الجهات المرسل إليها وتحفظ الصورة في الملف الخاص بموضوعها طبقاً لتصنيف الملف.
- 5- يتم ختم الرسالة بخاتم (درجة السرية) وكذا درجة الاستعمال وترسل بالطريقة المناسب لأهميتها سواء بالبريد المستعجل، البريد الممتاز أو العادي.

الرقابة على البريد الوارد والصادر:

نظراً لأهمية البريد كأحد وسائل الاتصالات المهمة بين المنشأة وسائر الجهات التي تتعامل معها، فإنه من الضروري وضع نظام للرقابة بحيث تتمكن الإدارة من الاطلاع على الموضوعات المتداولة بالمنشأة وأنه تم معالجتها بالأسلوب المناسب، وكذا في الوقت المناسب، وهنالك العديد من الأساليب التي تكفل نوعاً من الرقابة على البريد الوارد والصادر يمكن إيجازها فيما يلي:

- تجميع البريد (الصادر/ الوارد) الذي تتم موضوعاته بالأهمية وعرضها على المدير المسؤول للنظر في الإجراءات التي تتخذ بشأنها أو التي تم اتخاذها.
- تقوم إدارة المحفوظات (قسم المراسلات) بتقديم تقرير يومي عن المراسلات الواردة، الصادرة إلى المدير المختص وكيفية التصرف فيها.
- اتباع بعض المنشآت المركزية في التوقيع بحيث يقتصر توقيع المراسلات الهامة والتي تمثل وسيلة الاتصال بالجهات الخارجية من قبل المدير المسؤول فقط دون التفويض بهذا الاختصاص لأحد العاملين بالمنشأة.
- التفتيش الدوري من الجهة المختصة للتأكد من حسن سير العمل من حيث أساليب التسجيل والحفظ والاسترجاع... الخ.