

الفصل العاشر

البريد الوارد والصادر

المحتويات

المقدمة .

دورة البريد الوارد والصادر .

دورة البريد الوارد .

١ - استقبال ومراجعة واستلام البريد .

٢ - فتح البريد والفرز والتبويب .

٣ - فهرسة وتسجيل البريد الوارد .

٤ - توزيع البريد الوارد لجهات الاختصاص .

٥ - متابعة البريد الوارد والرقابة عليه .

دورة البريد الصادر .

النظام الآلى لمتابعة البريد .

أولاً : اعتبارات عامة .

ثانياً : المخرجات .

ثالثاً : المدخلات .

رابعاً : المعالجة .

خامساً : متطلبات البيانات .

أمن وسرية المراسلات .

المقدمة

بعد الإتصال البريدى من أساليب الاتصالات المعاصرة فى أى عمل من الأعمال أو فى أى منظمة أو مصلحة أو شركة . . إلخ . سواء كانت حكومية أو خاصة . وتؤدى المراسلات عن طريق البريد الوارد أو الصادر دوراً أساسياً وحيوياً فى التفاعل الداخلى والخارجى وفى المعاملات المختلفة مع البيئة الداخلية للعمل ذاته والبيئة الخارجية الذى يتعامل معها هذا العمل أو المنظمة . وفى الوقت الحاضر تتم كثير من الصفقات والعقود عن طريق هذه المراسلات الواردة والصادرة . كما أن أى منظمة من المنظمات ترسل وتستلم كميات هائلة من المراسلات من المتعاملين معها سواء كانوا أشخاصاً أو منظمات أخرى . ولذلك ، أصبحت إدارة وتنظيم البريد الوارد والصادر ركناً أساسياً فى إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة التى يتوقف عليها نجاح المنظمات فى تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية . فتتوقف الكفاءة الإدارية للعاملين فى المنظمة بوحداتها وإداراتها المختلفة - إلى حد كبير - على دقة وسرعة النظام الذى يتبع فى الحصول على المكاتبات الواردة والرد عليها ، وإرسالها بالبريد الصادر ، والرقابة على كل ذلك خلال نظم الحفظ الواجب توفرها .

وتتدفق المراسلات الواردة والصادرة فى دورة متكاملة من الإجراءات تهدف إلى ما يلى :

- ١ - الدقة فى سرعة عرض البريد الوارد والصادر .
 - ٢ - تيسير عمليات الإطلاع على البريد من حيث التبليغ والإيصال والتجاوب .
 - ٣ - سرعة إنجاز المعاملات ومتابعتها .
 - ٤ - تبسيط إجراءات حفظ واسترجاع البريد .
- وأي نظام يوضع لتنظيم البريد الوارد والصادر يجب أن يؤدى إلى تقصير المدة الزمنية التى يستغرقها تدفق المراسلة أى يعمل على :
- أ - التخفيف بقدر الإمكان من الإجراءات الروتينية سعياً وراء إيجاد سيولة أكبر فى حركة البريد .

ب - استبعاد الإردواجية فى الإجراءات التى لا داعى لها .

دورة البريد الوارد والصادر

إن كل المراسلات التى ترد إلى المنظمة سواء كانت عن طريق البريد أو هيئة المواصلات السلكية واللاسلكية واستخدام أجهزة الفاكسيميلى ، والتلكس والبريد الالكترونى أو عن طريق المراسلين ، بأى شكل من الاشكال المكتوبة كالخطابات أو البرقيات أو الشيكات أو الإيصالات أو العقود أو المذكرات أو التقارير . . . إلخ . تندرج تحت البريد الوارد ، كما أن عمل المراسلات التى تصدر من المنظمة إلى عملائها والجهات الخارجية تندرج تحت البريد الصادر .

وتختلف طبيعة وأشكال المراسلات الواردة وطرق ورودها وتسلمها من منظمة لأخرى ، طبقًا لحجم الأعمال وتشعبها وطبيعة معاملاتها .

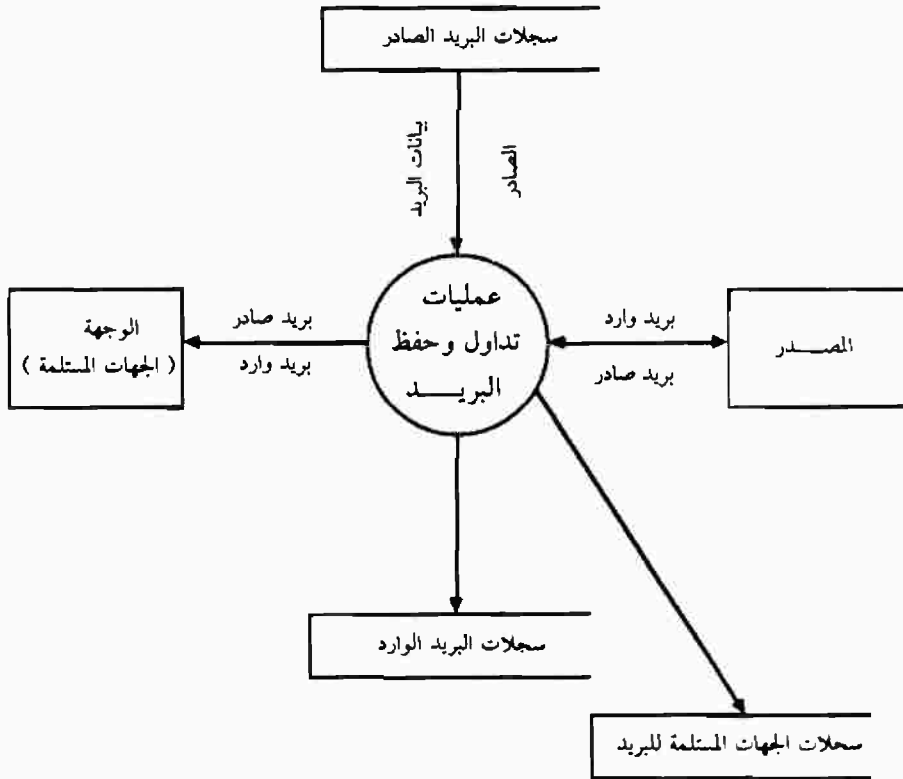
وتتدفق المراسلات الواردة والصادرة لآى منظمة أو مؤسسة أو شركة . . إلخ . من خلال دورة تدفق البيانات التى لها المحاور التالية :

- ١ - المصدر : الجهة التى ترد منها المراسلات الواردة .
- ٢ - الوجهة : الجهة التى تصدر إليها المراسلات الصادرة .
- ٣ - تدفقات المراسلات : من المصدر إلى عمليات تداول وحفظ المراسلات فى ملفات الوارد والصادر .
- ٤ - العمليات والإجراءات : الأنشطة المختلفة التى تصاحب حركة البريد من الإرسال والتسليم والقيود والحفظ والمتابعة والرقابة . . إلخ .
- ٥ - البيانات التفصيلية عن البريد الوارد والصادر فى السجلات .

والشكل التالى رقم (٣٠) يوضح خريطة تدفق بيانات DFD (مستوى عام) للبريد الوارد والصادر لآى منظمة أو لآى إدارة مستقلة بالبريد الوارد والصادر لها والتى تشمل على

المحاور الخمسة السابق الإشارة إليها . كما أن هذا الشكل العام لدورة تدفق البريد يفصل إلى خرائط تفصيلية لتدفق كل من البريد الوارد الصادر والتي سنوردها في هذا الفصل .

شكل (٣٠) خريطة تدفق بيانات البريد الوارد والصادر
(المستوى العام)

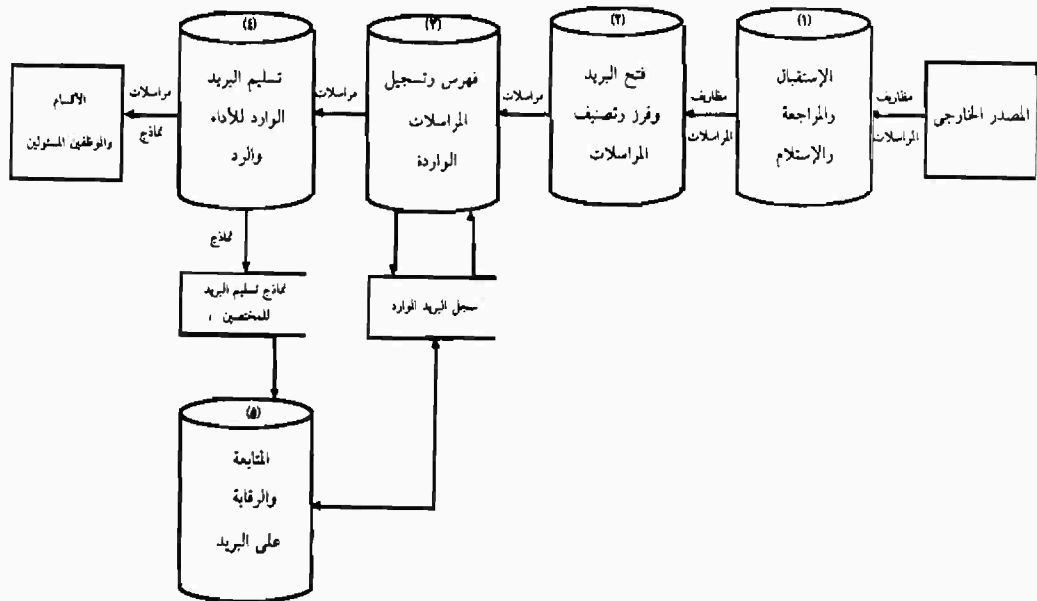


دورة البريد الوارد

تشكل المراسلات التى ترد من خارج المنظمة سواء عن طريق مكاتب البريد المختصة ، أو باليد على سراكى التسليم ، أو الطلبات التى يقدمها أصحابها باليد والبرقيات التى ترد عن طريق مكاتب التلغراف الحجم الكبير من البريد الوارد . على أن بعض المنظمات التى تعتمد على سرعة وصول المراسلات تقوم بإيجار صندوق بريد خاص بها فى مكتب التوزيع توضع فيه المراسلات بمجرد وصولها ، وترسل المنظمة شخصاً معتمداً ليحضر هذه المراسلات وبذلك تضمن عدم التأخير . وفى الوقت الحالى تستخدم وتؤجر المنظمات الحديثة أجهزة للفاكسيميلات والفاكسات والبريد الإلكتروني لسرعة الاستلام .

والشكل التالى رقم (٣١) يوضح دورة تدفق المراسلات الواردة للمنظمة حيث يتضح فيها مصادر البريد ووجهاتها وتدفقاتها والعمليات أو الإجراءات المصاحبة للبريد الوارد .

شكل (٣١) خريطة تدفق البريد الوارد



يتضح من الشكل السابق (٣١) أن البريد الوارد يشتمل على المحاور التالية :

١ - المصدر الخارجى للبريد :

ويتمثل المصدر الخارجى للبريد الذى يرد للمنظمة فى التالى :

- أ - مكتب البريد .
- ب - التسليم الشخصى .
- ج - المراسلون .
- د - البرقيات من هيئة المواصلات السلكية واللاسلكية .
- هـ - أجهزة التلكس والفاكسىملى والبريد الالكترونى التى قد تتوفر لدى المنظمة .

٢ - الوجهة المستلمة للرسائل :

الوجهة أو الجهات التى ترسل إليها المراسلات بكافة أنواعها وأشكالها تتمثل فى وحدات المنظمة وما بها من موظفين مكلفين بالإطلاع على الرسائل والرد عليها .

٣ - تدفقات المراسلات بكافة أنواعها :

ويشتمل ذلك على :

- أ - أصول المراسلات .
- ب - النماذج المختلفة المصاحبة لحركة البريد .

٤ - سجلات ونماذج البريد :

تقيد المراسلات الواردة فى السجلات والنماذج التالية :

- أ - سجل قيد البريد الوارد الذى يشتمل على بيانات مفصلة عن الرسالة وحركتها ومتابعتها .
- ب - نماذج استلام الرسالة التى توضح المسئولية لاستلام الرسالة وتنفيذ ما بها .

٥ - العمليات والإجراءات :

يشتمل البريد الوارد على مجموعة من العمليات أو الإجراءات التى يجب القيام بها سواء للمنظمة الكبيرة أو الصغيرة . إلا أن طبيعة ومدى هذه الإجراءات تختلف من مؤسسة لآخرى ويؤثر عليها استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة .

وفيما يلى وصف مفصل للإجراءات اليدوية .

أولاً - استقبال ومراجعة واستلام البريد :

وتختلف الإجراءات التى تتبع باختلاف مصدر البريد وطبيعته وشكله إلا أنه فى حالة تخصيص صندوق بريد للمنظمة تتبع الإجراءات التالية :

- ١ - تحديد مكتب البريد المختص ، واستئجار صندوق بريد برقم خاص .
- ٢ - تحديد مندوب المنظمة المختص باستلام الخطابات يوميًا .
- ٣ - إعداد توكيل رسمى لمندوب المنظمة لاستلام البريد .
- ٤ - تخصيص حافظة أو كيس بساقطة من مفتاحين من مكتب البريد يحفظ أحدهما مع مسئول البريد بالمنظمة ، والآخر مع وكيل مكتب البريد .
- ٥ - المراسلات المسجلة يتم استلامها على حافظة من المكان الذى تحدده هيئة البريد .
- ٦ - استلام البريد يكون صباح كل يوم ، أو عدة مرات يوميًا حسب حجم المراسلات والتعامل .
- ٧ - يقيد موظفو البريد الخطابات المسجلة الموصى عليها الخاصة بكل منظمة على حده فى حافظة بريدية ، وذلك بإستمارة خاصة يسجل عليها رقم المظروف والجهة الواردة منها .
- ٨ - يراجع مندوب المنظمة المظاريف المسلمة إليه على الحافظة ، ويوقع على أصل وصورة الحافظة بالتسليم ، ويأخذ المندوب صورة الحافظة .
- ٩ - توضع الخطابات مع الحافظة داخل الكيس ، ويقفل الكيس بالمفتاح الخاص بذلك .

- ١٠ - يوصل المندوب كيس البريد الوارد إلى المسئول فى إدارة السكرتارية أو البريد .
 - ١١ - يفتح المسئول عن البريد فى المنظمة الكيس ، ويراجع الخطابات المسجلة بالحفاظة .
 - ١٢ - يتم فرز مظاريف المراسلات طبقاً لطبيعتها كالأتى : سرية أو عامة أو شخصية أو مرتدة لمكتب البريد .
 - ١٣ - المراسلات المرتدة لمكتب البريد تدون على حافظه خاصة ، وتسلم إلى هذا المكتب الذى يوقع على الحافظه بالإستلام ويختمها بخاتم يوم الاستلام .
- ثانياً - فتح البريد والفرز والتبويب :
- يُفتح البريد بإتباع الإجراءات التالية :
- ١ - ترتب المراسلات الواردة حسب طبيعتها : السرية ، أو العامة ، أو الشخصية .
 - ٢ - ترسل المراسلات الشخصية مباشرة إلى أصحابها غير مفتوحة .
 - ٣ - توجه المراسلات السرية إلى رئيس المنظمة بعد التأكد من طبيعتها السرية .
 - ٤ - يفتح البريد العام أو الخاص إلى وحدات وإدارات المنظمة إما بآلات فتح المظاريف أو يدوياً ، طبقاً لحجم هذه المراسلات وطبيعتها .
 - ٥ - يتم فتح المراسلات تحشت إشراف الشخص المسئول عن البريد ، أو مدير السكرتارية ، أو المحفوظات ، حسب طبيعة عمل المنظمة . وفى بعض المنظمات تشكل لجنة من مندوبى الإدارات لفتح البريد ، وتوجيهه إلى الإدارات المختصة .
 - ٦ - تختتم جميع المراسلات الواردة بخاتم المنظمة الذى يتضمن : بيانات متعلقة باسم المنظمة ، وتاريخ الورد ، ورقم الوارد ، وعدد المرفقات ، ورقم الملف ، وجهة الاختصاص .

ثالثًا - فهرسة وتسجيل البريد الوارد :

وتتم فهرسة البريد الوارد عن طريقة :

- ١ - التأكد من أن المرفقات صحيحة ومرتبطة بالمراسلة .
- ٢ - التحقق من قيمة الشيكات ، والحوالات المرفقة بصفة خاصة .
- ٣ - تحديد رقم الملف الخاص بالمراسلة وجهة الإختصاص ، وتسجيلها على خاتم البريد الوارد . وفى هذه الخطوة قد يقوم الموظف المختص باستشارة أى من الوحدات والإدارات بالمنظمة .

أما تسجيل وقيد البريد الوارد فى سجلات الوارد فتم عن طريق إتخاذ الإجراءات التالية :

- ١ - تحدّد طبيعة معاملات المنظمة ، ونوعية البريد الوارد وعدد ونوعية السجلات الواجب توفرها ، لتسجيل وقيد هذه المراسلات . فقد تكون هناك سجلات لقيد المراسلات والبرقيات ، وأخرى للشيكات والحوالات ، وثالثة للمطبوعات والفواتير ورابعة للعطاءات . . . وهكذا .
- ٢ - تقيد الخطابات الواردة فى دفتر أو سجل المراسلات الواردة ، والذي يشتمل على بيانات كما فى الشكل التالى :

وقد تضاف خانة أخرى لبيانات سجل البريد الوارد لتوقيع جهة الاختصاص بالاستلام ، عندما لا تستخدم السراكى الداخلية أو بطاقات الحركة التى تصحب الرسالة .

أما تاريخ ورود والتسجيل فقد يبدأ طبقاً لبداية السنة الميلادية أو السنة المالية حسب ظروف المنظمة ، كما أن ورود تكون سلسلة بالتتابع وتبدأ من رقم (١) فى بداية سنة القيدة الميلادية أو المالية التى تتبعها المنظمة .

٣ - تسجيل وتقيد البرقيات فى دفتر أو سجل البرقيات الواردة ، الذى قد يشتمل على نفس البيانات السابقة كما فى الشكل (٣٣) :

مثل هذا السجل قد يضاف إليه قيد الإشارات التليفونية أو التللكسات أو الفاكسات أو البرقيات التى تهتم المنظمة .

٤ - قد تقيد وتسجل النوعيات الأخرى من المراسلات مثل الشيكات والحوالات وأذن الصرف والفواتير والمطبوعات بسجل البريد الوارد كمرققات للرسائل ، على أن تقيد بعدئذ فى الإدارات المختصة فى سجلات تفتح خصيصاً لهذه النوعيات .

رابعاً - توزيع البريد الوارد لجهات الاختصاص :

تختلف الإجراءات التى تتبع فى توزيع وتسليم البريد الوارد لجهات الاختصاص بالمنظمة . وتحدد طريقة التوزيع أسلوب العمل الذى تتبعه المنظمة والذى يتعلق بنظام المركزية واللامركزية ، وإرتباط البريد بنظام الحفظ . وعلى أى حال فقد توزع المراسلات الواردة طبقاً لأى من الطرق التالية :

١ - استخدام سراكى لتسليم الإدارات والوحدات المراسلات الواردة . وفى هذه الحالة يعاد تسجيل البريد الوارد على هذه السراكى . ويبين عليها تاريخ ورود ورقم الوارد والجهة الوارد منها وتوقيع المستلم كما فى الشكل (٣٤) :

وفى هذه الحالة يجب أن تخصص وحدة البريد سعاة للقيام بهذه المهمة .

٢ - أن تخصص كل إدارة أو قسم مندوبًا يكون عمله بصفة أساسية تسليم البريد الوارد يوميًا ، ويوقع على سجل البريد الوارد بوحدة البريد .

٣ - أن تعد بطاقة حركة لصاحب الرسالة الواردة وتدبس معها وتسجل عليها الإدارات والأقسام التى قد تهتم بموضوع الرسالة ، لاتخاذ الإجراءات الإدارية حيالها والتأشير على بطاقة الحركة بذلك . وبذلك يمكن معرفة دورة الرسالة داخل المنظمة والإجراءات التى أتخذت حيالها .

وقد تشتمل بطاقة الحركة على بعض البيانات كما فى الشكل التالى :

شكل (٣٥) بطاقة حركة سير البريد الوارد

رقم البريد	التاريخ	جهة الورد	الموضوع
الإدارات المختصة			
التاريخ	الإدارة / القسم	الإجراءات المتخذة	التوقيع

وتستخدم بطاقة الحركة للمراسلات التى تحتاج إلى إطلاع أكثر من إدارة للرد عليها ، كل فى إختصاصه .

٤ - أن توزع بعض المنظمات المراسلات مع ملفاتها ، وترفق بها بطاقة الحركة إلى الإدارات والأقسام المختصة .

٥ - أن تسلم المراسلات والمذكرات الداخلية المتبادلة بين الإدارات والأقسام المختلفة داخل المنظمة مباشرة دون وساطة وحدة البريد والحفظ ؛ وقد يستدعى ذلك وجود سراكى تسليم وتسلم لكل إدارة أو قسم .

خامساً - متابعة البريد الوارد والرقابة عليه :

قد تقوم وحدة البريد بمتابعة البريد الوارد والرقابة على تداوله داخل المنظمة لمنع أى إبطاء أو تهاون فى الرد على المراسلات الواردة ، خصوصاً تلك التى تحتاج إلى رد خلال فترة معينة . وقد تتم المتابعة والرقابة طبقاً لطريقتين تبعاً لأسلوب الإدارة المتبع ومدى التنسيق والتعاون بين الإدارات .

١ - الطريقة الأولى فى المتابعة والرقابة تعتمد على سجل البريد الوارد وما يحويه من خانات مخصصة لذلك ؛ فقد تخصص خانة فى السجل بالإجراء الذى اتخذ حيال الرسالة بالحفظ أو الرد . أو قد يبين ذلك فى خانة الملاحظات . ويتبع فى ذلك الإجراءات التالية :

أ - المراسلات التى تعاد من الإدارات أو الأقسام المختصة للحفظ فى الملفات ، يؤشر أمام كل منها فى سجل البريد الوارد بكلمة (حفظ) فى الخانة الخاصة بذلك .

ب - المراسلات التى لم يؤشر أمامها بالحفظ بعد مدة معينة قد تكون أسبوعاً مثلاً ، يعمل لها (مذكرة متابعة) إلى الإدارة أو القسم الذى استلمها ، ويبين ذلك فى سجل البريد الوارد .

ج - المراسلات التى أرسلت لها (مذكرة متابعة) يعاد إرسال (مذكرة متابعة) ثانية بعد أسبوع من المذكرة الأولى ، ويبلغ الرئيس المباشر بذلك .

٢ - الطريقة الثانية فى المتابعة والرقابة تؤدى عن طريق استخدام (بطاقة متابعة ورقابة) من ثلاث نسخ للأغراض التالية :

- أ - نسخة تحدد سير المراسلة تستخدم لمتابعة الإدارة المختصة التى استلمت المراسلة .
- ب - نسخة تبين حركة المراسلة ، وتوضع فى ملف الموضوع .
- ج - نسخة للمتابعة تحدد التاريخ ، وما إتخذ حيال المراسلة من إجراءات فى الإدارة المختصة .

وقد يأخذ شكل بطاقة المتابعة والرقابة على المراسلات الشكل الآتى :

شكل (٣٦) بطاقة متابعة ورقابة البريد الوارد

الإدارة المختصة :		تاريخ المتابعة :	
عنوان / موضوع المراسلة	تاريخ التسليم للإدارة المختصة	رقم الورود	رقم الملف
الإجراءات التى اتخذت :			
تاريخ الإرجاع للحفظ :			

وبمجرد استلام الإدارة المختصة بطاقة المتابعة والرقابة ، تحدد عليها الإجراءات التى إتخذتها حيال المراسلة والرد الذى صدر لها مثلاً ، وترجع البطاقة مع المراسلة الأصلية إلى وحدة البريد للحفظ . وبمجرد إستلام بطاقة المتابعة مع المراسلة ، تقوم إدارة البريد ببيان ذلك فى سجل البريد الوارد ، وتحفظ الرسالة فى الملف الخاص بها ، وتستبعد البطاقتين الأخرتين .

دورة البريد الصادر

يقصد بالبريد الصادر : كل المراسلات من خطابات وغير ذلك من المكاتبات التي ترسلها المنظمة إلى عملائها ، وإلى مورديها ، وإلى الجمهور بوجه عام . ويعتبر البريد الصادر عنوان وواجهة المنظمة ، إذ أنه ليس مجرد الاعتناء بالرسالة نفسها من حيث كتابتها وتنسيقها ، ولكن يجب الاعتناء أيضاً بالمرفقات وطريقة وضعها بالمظروف مع الرسالة . إذ أنه في حالة وجود خطأ ما في وضع مرفقات الرسالة برسالة أخرى ، أو وضع الرسالة في مظروف آخر ، أو خطاب غير معتمد أو غير مختوم بـ (موصى عليه) وذلك في حالة ضرورة إرساله بالموصى عليه . . . إلخ ، قد يؤدي ذلك إلى إرباك العمل وإختلال النظام المعمول به . وفي هذه الحالة تعطى فكرة سيئة عن المنظمة مع إفشاء الأسرار التي تضر بمصنعة الشرتة .

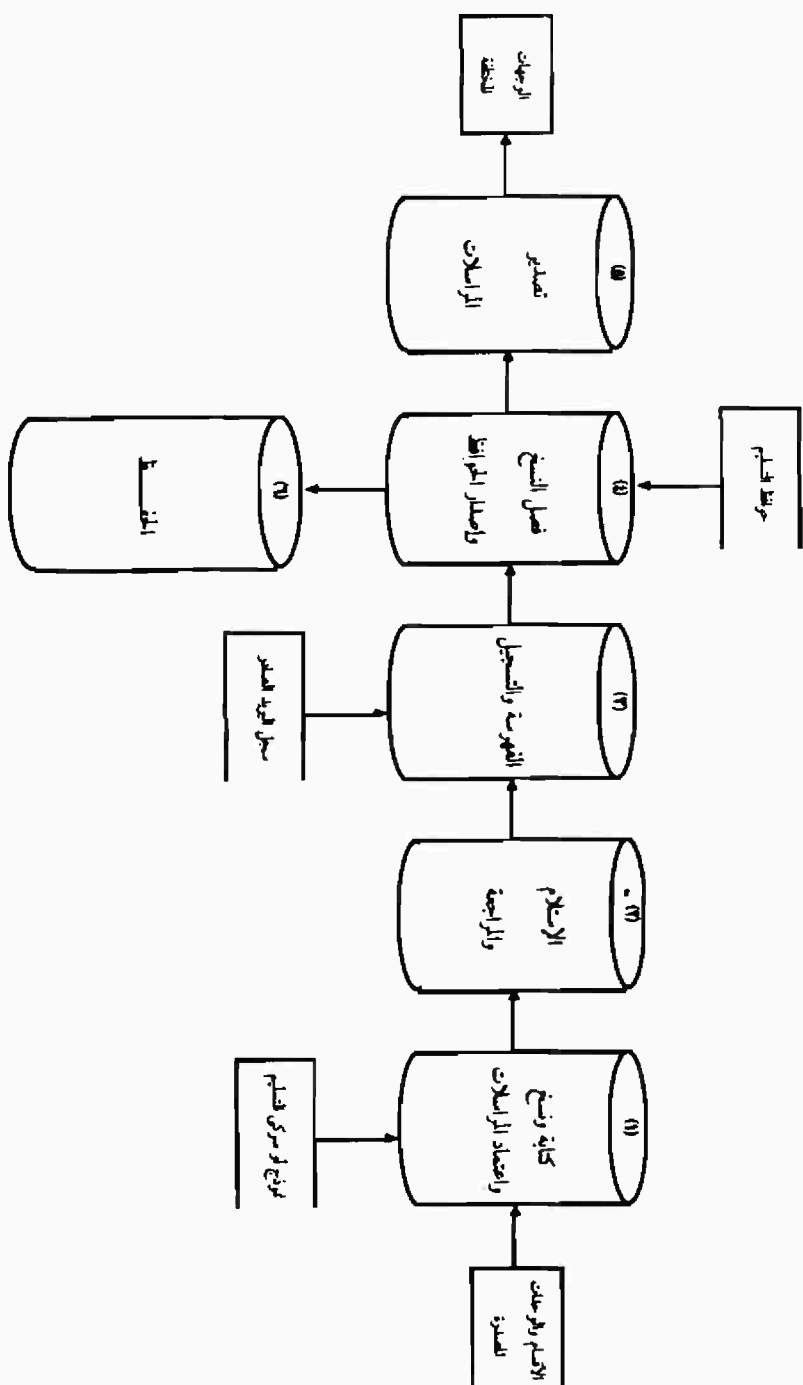
لذلك يجب مراعاة الاعتبارات العامة التالية^(١) :

- ١ - تحرير الخطاب الصادر على وجه واحد من الورقة بالآلة الكاتبة ، مع مراعاة ترك هوامش كافية على الجانبين وفي نهاية الصفحة .
- ٢ - أن يكون كل خطاب من أصل وثلاث صور على الأكثر .
- ٣ - تسجيل التاريخ وعدد المرفقات وملخص لموضوع الرسالة في أعلى الورقة من اليسار .
- ٤ - يسجل على الرسالة وصورها اسم الإدارة أو القسم الصادرة منه تحت اسم وعنوان المنظمة والعنوان التلغرافي والتليفون ورقم الفاكس ، لتسهيل عملية الإتصال بالمنظمة في حالة الاستعلام عن أى شيء يختص بالرسالة .
- ٥ - توقيع الشخص المسئول على أصل الرسالة وصورها بطريقة واضحة .

(١) أحمد محمد الشامي . إدارة المحفوظات : تنظيمها ورفع كفاية العاملين فيها (القاهرة : دار الكاتب العربى للطباعة والنشر ، ١٩٦٩) ص ١٠٥ - ١٠٧ .

- ٦ - بيان اسم المرسل إليه بالكامل وعنوانه بالضبط .
 - ٧ - بيان درجة السرية على الخطاب ومظروفه (سرى - سرى جداً - سرى للغاية - محظور الإطلاع عليه) باستعمال الاختتام كلما أمكن ذلك .
 - ٨ - بيان طريقة إرسال الرسالة (موصى عليه - مستعجل - بعلم الوصول) باستخدام الاختتام كلما أمكن ذلك أيضاً .
 - ٩ - مراعاة إرفاق كل خطاب صادر بمظروفه المعنون باسم الجهة المرسل إليها بوضوح ، وإرفاق الخطابات المرسلة إلى جهة واحدة معاً فى مظروف واحد كبير إن أمكن ذلك .
 - ١٠ - يراعى دائماً إرفاق المراسلات الواردة برود الخطابات الصادرة عنها ، حتى تحفظ معاً فى ملفات ، ويراعى التأشير عليها بالحفظ . وإذا تعذر ذلك لاي سبب ، كأن يحفظ الخطاب الوارد فى ملف خاص لطبيعته الخاصة فقد تنسخ صورة منه ، أو يؤشر على الخطاب الصادر بالمكان الذى يحفظ فيه الخطاب الوارد ورقم ملفه .
 - ١١ - يجب مراعاة عدم تضمين الخطاب الصادر أكثر من موضوع ، أما فى الحالات الإضطرارية التى يحتوى فيها الخطاب الصادر على أكثر من موضوع يراعى عمل صور إضافية له لكى تحفظ فى ملفات الموضوعات المختلفة .
 - ١٢ - عندما تشير الرسالة الصادرة إلى مراسلة واردة أو صادرة من قبل ، يجب مراعاة الإشارة إلى ذلك بتسجيل رقم المراسلة المشار إليها ، وتاريخ ورقم الملف والجهة المختصة .
- والشكل التالى (٣٧) يوضح مدى تدفق المراسلات الصادرة من المنظمة ويحدد فيه مصدر الصادر الذى يرد من الإدارات أو الأقسام بالمنظمة ووجهات المراسلات الصادر سواء فى إطار العمليات والإجراءات المصاحبة المصادر حتى يصدر إلى الجهات الخارجة .

شكل (٣٧) خريطة تدفق البريد الصادر



ويتضح من خريطة تدفق بيانات البريد الصادر ما يلى :

١ - المصدر الخارجى :

يتمثل المصدر الخارجى للبريد الصادر فى الأقسام والوحدات المختصة بالمصدر له .

٢ - الوجهات الخارجية المختلفة :

قد يوجه البريد الصادر الخارجى إلى المنظمات والهيئات والأفراد المستهدفين من خلال ما

يلى :

أ - مكتب البريد .

ب - هيئة المواصلات السلكية واللاسلكية .

ج - أجهزة التلكس والفاكس والبريد الإلكتروني .

د - المراسلون والتسليم الشخصى .

٣ - تدفقات المراسلات الصادرة :

تتدفق المراسلات الصادرة من خلال :

أ - أصول المراسلات .

ب - نسخ المراسلات .

ج - النماذج المصاحبة للمصادر .

٤ - سجلات ونماذج البريد :

تسجل وتفيد المراسلات الصادرة فى سجل البريد الصادر والنماذج أو السجلات

المصاحبة للمراسلات الصادرة .

٥ - العمليات والإجراءات :

أما الإجراءات أو العمليات التى تتبع فى البريد الصادر فتشتمل على ما يلى :

أ - كتابة ونسخ واعتماد الرد :

تتم هذه العمليات وإجراءاتها داخل القسم أو الوحدة المصدرة حيث :

- (١) تقوم الإدارة المختصة بالرد الذى يرفق بالرسالة الواردة ويعتمد من رئيس القسم .
- (٢) يرسل الرد للكرتارية للنسخ ، ويعاد مرة أخرى للمراجعة والتوقيع .
- (٣) يوجه البريد الصادر إلى وحدة البريد أو السكرتارية إما باليد أو بواسطة (سراكى تسليم) تحتفظ بها الإدارات أو الأقسام ، وتقيد بها المراسلات المراد تصديرها مع عدم إعطائها أرقاماً متسلسلة .

ب - الاستلام والمراجعة :

- (١) التأكيد من استيفاء المراسلات قبل تسلمها ، والتنبيه على أى نقص فيها .
- (٢) فى حالة وجود أخطاء بالرسالة أو عند عدم استيفائها ، ترجع مرة أخرى للإدارة المصدرة لإتخاذ اللازم .
- (٣) استلام الخطابات المستوفاه ، والتوقيع فى سركى التسليم بذلك .

ج - الفهرسة :

الفهرسة وضع أرقام ملفات الموضوعات على أصول وصور الرسائل الصادرة ، أو التأكد من أن الأرقام الموضوعية من قبل الإدارة المختصة مطابقة .

د - التسجيل والقيّد :

تسجل وتقيد المراسلات الصادرة فى سجل البريد الصادر ، وتحدد لها الأرقام المتسلسلة طبقاً لسنة التسجيل الميلادية أو المالية . ويشتمل سجل أو دفتر البريد الصادر على البيانات المبينة فى الشكل التالى (٣٨) :

يجب ملاحظة أنه كلما كان البريد الصادر فى حدود ١٠٠ رسالة يومياً فى المتوسط أن يقيد فى دفتر أو سجل واحد ، وكلما زاد البريد الصادر عن ذلك يخصص دفتر مستقل لكل إدارة ، أو مجموعة من الإدارات حسب عدد المراسلات الصادرة منها .

شكل (٣٨) سجل البريد الصادر

ملاحظات	رقم الملف	الإدارة للخدمة	المرققات	الموضوع	الجهة الصادر إليها	رقم الصادر	التاريخ

يسجل رقم الصادر وتاريخ الإصدار على أصل وصور الرسالة الصادرة بجوار رقم الملف ، ويختتم بخاتم خاص لذلك .

د - فصل النسخ وأوراق الحفظ والملفات :

يفصل الخطاب الاصلى ومرفقاته تمهيداً لإصداره ، أما الصور والملفات فتحفظ فى الملفات الخاصة بها .

(١) يوضع كل خطاب صادر مع مرفقاته فى المظروف المعنون باسم الجهة الصادر إليها ، ويراعى تسجيل اسم وعنوان الجهة الصادر منها الخطاب ، إما فى أعلى المظروف على الشمال أو على ظهر المظروف .

(٢) إذا اشتمل المظروف على أكثر من رسالة ، تعمل حافظة يبين فيها أرقام هذه الرسائل وتواريخها ومرفقاتها وملخص موضوع كل منها ، ثم توضع الحافظة داخل المظروف كما فى الشكل التالى :

شكل (٣٩) حافظة تسليم بريد صادر

رقم الرسالة	التاريخ	الموضوع	المرفقات	ملاحظات

التاريخ :

توقيع مستلم الحافظة :

و - تصدر المراسلات الصادرة بالطرق التالية :

(١) الرسائل المصدرة إلى جهات قريبة ، يمكن تسليمها إليهم باليد بواسطة سراكى التسليم كما فى الشكل التالى :

شكل (٤٠) سرعى تسليم مراسلات مع مخصوص

التاريخ	رقم الرسالة	الجهة المرسل إليها	الموضوع	المرفقات	توقيع المستلم	ملاحظات

(٢) الرسائل المصدرة إلى جهات بعيدة وتحتوى أوراقاً عادية أو إخطارات عامة ، ترسل عن طريق البريد العادى وذلك بوضعها فى صناديق البريد العادية .

(٣) الرسائل المصدرة إلى جهات بعيدة وتحتوى أوراقاً هامة ، ترسل بواسطة البريد الموصى عليه ، وذلك بتسجيلها فى سجل البريد الموصى عليه بنفس أرقام الصادر ، ثم تسليمها إلى مكاتب البريد للتوقيع على أصل سجل الموصى عليه وأخذ الصورة . ويقوم مندوب من وحدة البريد يومياً بتسليم هذه المظاريف إلى مكتب البريد . والشكل التالى يبين سجل الموصى عليه :

شكل (٤١) سجل المراسلات الموصى عليها

رقم الموصى عليه	رقم الصادر	الجهة المرسل إليها	التكاليف قرش - جنيه	ملاحظات
ختم مكتب البريد المسجل المرسل منه		الإجمالى		
التاريخ / / ١٩٩		إمضاء مندوب كتب البريد		

(٤) المراسلات التى تحوى موضوعات هامة لها صفة الاستعجال أو ذات الأهمية الخاصة ، ترسل بطريقة البريد المستعجل ، أو المستعجل الموصى عليه ، أو بعلم الوصول حسب متطلبات العمل . وقد تسلم إلى مكتب البريد على سجل المراسلات الموصى عليها كما فى شكل (٣٩) ، ويبين فى خانة الملاحظات طبيعة الإرسال .

(٥) البريد الصادر خارج الدولة بالبريد الجوى ، يقيد فى دفتر الموصى عليه من أصل وصورتين ، حيث يقوم الموظف المختص فى مكتب البريد بوضع فئة تكلفة كل رسالة فى الخانة الخاصة بذلك ، ثم تصرف الطوابع بالثمن من السلفة وتلصق بمعرفة مندوب وحدة البريد . أما موظف مكتب البريد فيوقع على إحدى صورتى السجل بعد ختمها بخاتم البريد ، وترفق إحدى الصورتين بمستندات السلفة ، أما الصورة الأخرى فتحتفظ فى وحدة البريد بالمنظمة .

(٦) يراعى لصق طوابع البريد على كل مطروف طبقاً للفتات التى تحددها هيئة البريد .

(٧) يتبع فى إرسال البرقيات ما يلى :

- تكتب البرقيات من أصل وثلاث صور على الأقل ، موقع عليها من الشخص المسئول بالمنظمة ، وتختتم بخاتمها الرسمى .

- يأخذ مكتب هيئة المواصلات السلكية واللاسلكية أصل وصورة البرقية ، ويعيد صورة منها إلى المنظمة بعد اعتمادها بخاتم المكتب دليلاً على الاستلام .

- تقوم هيئة المواصلات السلكية واللاسلكية بتجميع كل صور البرقيات الخاصة بالمنظمة خلال شهر معين ، وتقدر أثمانها وترسلها للمنظمة ، لتسديد قيمة الإرسال عن طريق فاتورة .

- أصول البرقيات تحفظها هيئة المواصلات السلكية واللاسلكية لمدة ثلاثة أشهر أو عند تسديد قيمتها ، ثم تستهلك بعدها .

- تحفظ المنظمة صورتين من البرقية ؛ فترتب إحداها بالتابع اليومي وتحفظ الأخرى فى ملف الموضوع .

- تحول صور البريد الصادر إلى وحدة الحفظ ، لكى ترفق فى ملفات الموضوعات الخاصة بها .

ر - الحفظ :

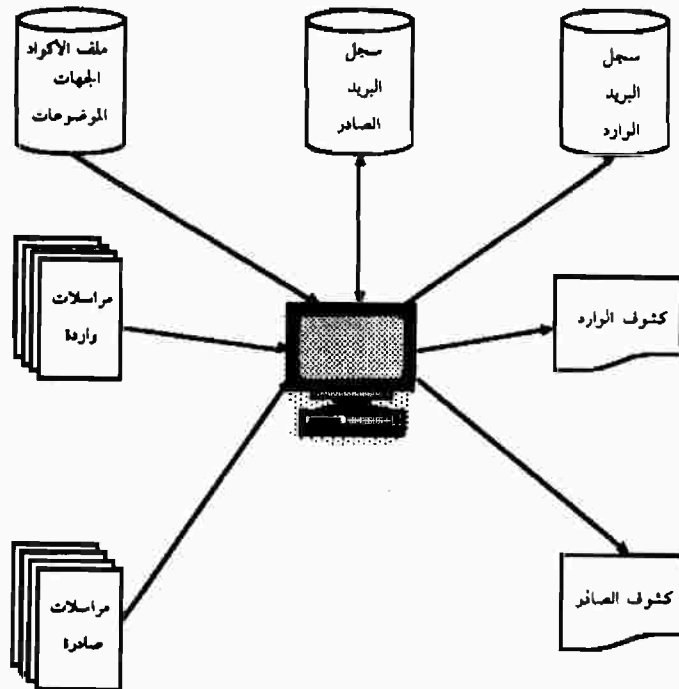
تحفظ صور أو نسخ المراسلات الصادرة فى الملفات المرتبطة بها مع أصول المراسلات الواردة لنفس الموضوع .

النظام الآلى لمتابعة البريد

إن دورة البريد الوارد والصادر سوف ينبع منها نظام بريد يعتمد على استخدام الحاسبات الآلية سواء كانت حاسبات شخصية أو نهايات طرفية Terminals مرتبطة بحاسب آلى مركزى .

ويوضح الشكل التالى رقم (٤٢) الخطوط العامة لنظام البريد الآلى الذى يعتمد على أن بيانات المراسلات الواردة والصادرة تمثل المدخلات المباشرة للحاسب الآلى التى تجمع أساساً فى سجل البريد الوارد وسجل البريد الصادر بالإضافة إلى سجل الاكواد الخاصة بالجهات المتعامل معها والموضوعات التى تمثلها المراسلات أما مخرجات النظام فتتمثل فى كشوف الوارد فى فترة زمنية محددة ولقسم أو إدارة معينة وفى موضوع محدد ومن جهات أو عملاء معينين ، كما تتمثل المخرجات أيضاً فى كشوف الصادر فى فترة زمنية معينة من قسم أو إدارة محددة وفى موضوع معين لجهة محددة .

شكل (٤٢) الخطوط العامة لنظام البريد الآلى

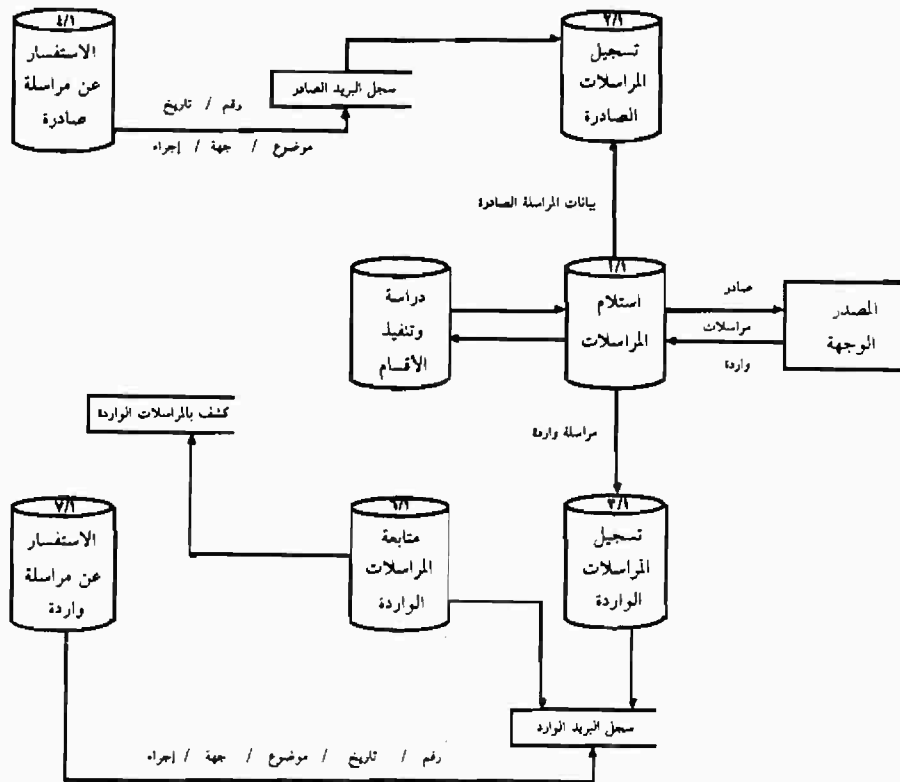


فى الشكل السابق للخطوط العامة لنظام البريد الآلى يمكن ملاحظة التالى :

- * تسجيل بيانات البريد الوارد والصادر .
- * حفظ سجلى البريد الوارد والبريد الصادر وتخزين بياناتهما .
- * الاستفسار عن المراسلات الواردة أو الصادرة طبقا للفترات الزمنية ، الموضوعات ، الأقسام ، الجهات الخارجية .. إلخ .

وتتمثل دورة تدفق البريد الآلى للمراسلات الواردة والصادرة لمنظمة تتبع النظام المركزى فى الاستلام والإرسال للجهات الخارجية بينما تقوم الإدارات والأقسام بتبادل مذكراتها ومراسلاتها معاً فى الإطار الداخلى للمنظمة ويحتاج إلى المتابعة والرقابة على مستوى المنظمة فى الشكل التالى رقم (٤٣)

شكل (٤٣) خريطة تدفق بيانات البريد الآلى



يلاحظ فى الشكل السابق أن المراسلات الواردة للمنظمة والصادرة منها تستلم بواسطة وحدة البريد التى تسجل البيانات فى سجلى البريد الوارد والبريد الصادر التى تحفظ بياناتها فى ملفات البيانات الآلية التى تخزن ويسترجع منها الكشف المطلوبة كمخرجات للنظام . وفى هذا الصدد يمكن متابعة المراسلات الواردة وإخراج كشف بالمراسلات التى لم يتم أخذ تصرف ما حيالها .

وفيما يلى بعض معالم النظام الآلى للبريد :

أولاً: اعتبارات عامة :

توجد مجموعة من الاعتبارات العامة التى يجب أن يتسم بها النظام الآلى وهى :

- ١ - **البساطة** : أى يجب أن يكون النظام بسيطاً بدرجة كافية حتى يسهل فهمه من قبل منفذيه ومستخدميه على حد سواء وخاصة تحت ظروف ضغط العمل الكثيفة .
- ٢ - **المرونة** : إمكانية التطوير المستقبلى لىفى بالمطالب والتوجهات المرتبطة بمتغيرات المستقبل .
- ٣ - **الإعتمادية** : إمكانية الاعتماد على النظام فى أداء الدور الحيوى الذى يتحقق من خلال المتابعة الدقيقة والفعالة لما يتم تنفيذه داخل الأقسام أو الوحدات المعنية فى المنظمة .
- ٤ - **المشاركة** : يجب أن يشارك فى تطوير النظام المستفيدين منه .

ثانياً: المخرجات :

ينبع من تصميم النظام الآلى للبريد مجموعة من المخرجات أو التقارير التى تتفق معاً لتلبية حاجات المستفيدين . ومن هذه المخرجات :

- ١ - قائمة أو كشف بجميع المراسلات الواردة من الجهات الخارجية التى قد تصنف بالفترة الزمنية أو الموضوع أو التصرف أو الجهة الموردة . وتشتمل بيانات هذا الكشف على ما يلى :

- رقم المراسلة .
 - كود أو اسم جهة الورد الخارجية .
 - كود أو اسم جهة الإختصاص الداخلية .
 - تاريخ الورد .
 - الموضوع .
 - آخر موعد للتنفيذ .
- ٢ - قائمة أو كشف بالمراسلات الواردة من الجهات الخارجية المختلفة وما رالت معلقة لم تنفذ حتى الآن وتشتمل على نفس البيانات السابقة بالإضافة إلى بيانات عن عدم التنفيذ فى الموعد المحدد .
- ٣ - قائمة بالإجراءات التى تم تنفيذها من قبل القسم أو الوحدة أو الموظف المختص لكل مراسلة على حدة .
- ٤ - عرض أى بيانات مطلوبة عن أى مراسلة واردة من خلال شاشة العرض .
- ٥ - قوائم وكشوف بموضوع المراسلات التى لم تنفذ مع ترك مكان لكى يملأ القسم المختص بالإجراءات التى تم تنفيذها والعقبات التى سببت فى عدم إتمام التصرف .
- ٦ - قوائم أو كشوف دورية بجميع المراسلات الواردة للمراسلات الواردة خلال فترة زمنية للعرض على المدير المختص حتى يلم بالموقف فى المنظمة .

٣-٥ : المدخلات :

حتى يمكن إنتاج التقارير والقوائم أو الكشوف السابقة يجب إدخال عناصر بيانات عن :

- ١ - بيانات المراسلات الواردة من الجهات المختلفة سواء من خارج المنظمة أو من داخلها وتشتمل عناصر البيانات المدخلة على ما يلى :

- رقم المراسلة .
- تاريخ ورود أو الإصدار .
- كود واسم جهة الاختصاص .
- موضوع المراسلة .
- ملخص الموضوع .
- آخر تاريخ للتنفيذ .
- ٢ - الإجراءات الخاصة بالتنفيذ لكل مراسلة .
- الإجراء .
- تاريخ الإجراء .
- كود موقف التنفيذ .

رابعاً: المعالجة :

فيما يلي بعض الإجراءات العامة للمعالجة التي يجب أن تتم :

- (١) استلام المراسلات الواردة أو الصادرة وتدوين أرقام ورود أو الصادر والتاريخ .
- (٢) تسليم المراسلات الواردة إلى المدير المختص .
- (٣) تأشير المدير على المراسلة بنوع التنفيذ المطلوب والجهة المختصة بذلك .
- (٤) ترجع المراسلة إلى البريد مع التأشير ، حيث تسجل التأشير في دفتر البريد الوارد ،
- (٥) تسلم المراسلات إلى الجهة أو الموظف المكلف بالتنفيذ والرد طبقاً لتأشير المدير .
- (٦) إعادة عرض المراسلة على المدير في حالة وجود عقبات تحول دون التنفيذ .
- (٧) استخراج كشف مطبوع لمتابعة الأقسام أو الموظفين فيما يتصل بمراسلات كل أسبوع ويرسل الكشف إلى المدير والأقسام لتحديد وتدوين الإجراءات المتخذة .
- (٨) تأشير المدير على الكشف لإتخاذ القرارات الضرورية .

- (٩) تسجيل التأشير على ملفات البيانات الآلية وترسل للأقسام .
- (١٠) الإطلاع اليومى على المراسلات الواردة المطلوب تنفيذها قبل تاريخ معين .
- (١١) استرجاع أى قائمة أو معلومة مطلوبة عن المراسلة المخزن آليا .

خامساً : متطلبات البيانات :

١ - عناصر البيانات المطلوبة :

- رقم المراسلة .
- كود واسم جهة الورد .
- كود واسم القسم أو الوحدة أو الموظف المختص .
- تاريخ الورد .
- آخر موعد للتنفيذ .
- موضوع المراسلة .
- ملخص الموضوع .
- الإجراءات التى تم تنفيذها .
- التاريخ الذى تم فيه التنفيذ .
- موقف التنفيذ .

٢ - البناء المنطقى للبيانات :

يتم إدخال البيانات فى سجلى البريد الوارد والبريد الصادر بطريقة منطقية .

٣ - توكيد البيانات :

يجب أن تعد أكواد أو رموز تمثل ما يلى :

- جهات الورد والصدور الخارجية .
- الأقسام والوحدات والمختصين بالتنفيذ .

- الموضوعات (كلمات رئيسية موضوعية) .
- الإجراءات المطلوب تنفيذها .
- مواقف التنفيذ .

٤ - سجلات البيانات :

يشتمل النظام الآلى على ملفات البيانات الآلية التالية :

- سجل البريد الوارد .
- سجل البريد الصادر .
- سجل المتابعة ويشتمل على عناصر البيانات التالية :
 - * الإجراءات المطلوب تنفيذها .
 - * التاريخ المنفذ فيه الإجراء .
 - * موقف التنفيذ .
- ملف الأكواد أو الرموز المستخدمة .

أمن وسرية المراسلات

إن أمن وسرية المراسلات تعتبر من المقومات الأساسية للبريد الصادر والوارد والحفظ ، حيث يسهم فى المحافظة على المعلومات من تفشى سريتها . بما سوف يعود بالخسارة على المنظمة إما مادياً أو أدبياً أو شخصياً . فكثير من مراسلات وأوراق أى منظمة ذات طابع سرى ، مثل المشروعات التى تكون قيد البحث ، أو الموضوعات المتصلة بالمنافسة والأمن العام ، أو نتائج التحقيقات ، أو التقارير السرية للعاملين وما شابه ذلك . مثل هذه المراسلات والأوراق يجب التحفظ عليها ، وإضفاء عنصر السرية عليها يمنع إطلاع أى شخص عليها من غير المختصين فى المنظمة .

إن تحديد درجة سرية هذه المراسلات والأوراق تناط بالشخص المسئول الصادر منه هذه المراسلات ، ويحدد ذلك طبقاً لأهميتها من ناحية خطورة ما تحتويه من معلومات . وتتواجد أربع درجات من سرية المراسلات هى :

١ - المراسلات والأوراق السرية التى تتضمن معلومات تتعلق بالأفراد ، كالتقارير السرية ونتائج التحقيقات ، كما تتعلق بموضوعات تعتبر سرية فى نطاق عمل الإدارات والأقسام .

٢ - المراسلات والأوراق السرية جداً التى تشتمل على معلومات متعلقة بأعمال المنظمة فيما يتصل بموقفها التنافسى فى السوق مثلاً .

٣ - المراسلات والأوراق السرية للغاية ، وهى التى تصل سريتها بأمن المنظمة ومشروعاتها .

٤ - المراسلات المحظور الإطلاع عليها ، وتعلق بنظام أو خطة أنفقت المنظمة أموالاً فى سبيل تحقيقها .

ولكى تحافظ المنظمة على سرية المراسلات والاوراق عند تداولها وحفظها ، يجب أن تقوم بالإجراءات التالية ^(١) .

- أ - ختم المراسلات والمظاريف التى تحتوى على معلومات سرية بخاتم السرية .
- ب - لايجوز مطلقاً فتح المظاريف المختومة بخاتم السرية إلا عن طريق الموظفين المصرح لهم بذلك من رئيس المنظمة .
- ج - وضع المراسلات السرية فى مظاريف سميكة ، لكى لا تظهر المراسلات من خلالها .
- د - تحفظ المراسلات السرية فى خزائن حديدية ، أو فى دواليب ذات أقفال مصنوعة من الصلب .
- هـ - عدم نقل المعلومات السرية من مكان لآخر إلا فى حالة توصيلها إلى الموظفين المصرح لهم بالإطلاع عليها .
- و - حفظ الاوراق التى تزول سريتها بعد التأكد من ذلك فى ملفات الحفظ العادى أو إعدامها إذا دعت الحاجة .

(١) أحمد محمد الشامى - المرجع السابق ، ص ١١٧ - ١٢٠ .

- أبو الفتوح حامد عودة - المرجع السابق ، ص ٤٤ - ٤٥ .