

الفصل الثالث عشر

حالة تطوير نظام الحفظ في شركة تأمين

المحتويات

- . المقدمة .
- . سمات الحفظ الحالي .
- . إدارة نظام الحفظ على مستوى الشركة .
- . تخطيط مدد حفظ المستندات والأوراق والسجلات .
- . نظام تصنيف الأوراق على مستوى الشركة .
- . الكشافات أو الفهارس المستخدمة .
- . الرقابة على محفوظات الشركة .
- . مكان وأثاث الحفظ .
- . مقترحات وتوصيات تطوير نظام الحفظ على مستوى الشركة .

المقدمة

الهدف من هو إعطاء القارئ صورة واضحة عن نواحي القصور وعدم الترابط فى نظام أو نظم الحفظ التى تتبعها إدارات وأقسام إحدى شركات التأمين وكيفية تلافى هذا القصور وعدم الترابط خلال تطوير نظام حفظ متكامل يفى باحتياجات هذه الشركة .

ويجب ملاحظة أن نظام الحفظ المقترح قد يخضع للتعديل والتبديل خلال وجهات النظر المختلفة التى سوف تقدم من العاملين فى الإدارات المختلفة بالشركة قبل أن يصبح هذا النظام نهائياً قابلاً للتطبيق .

وقد إستمدت معلومات هذا الفصل من واقع عملى من خلال عمليات مسح نظام المعلومات بإحدى شركات التأمين .

وتعتبر المعلومات المقدمة أساس التطوير والاستخدام الآلى فيما بعد ، حيث أنه لم يتعرض لمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات من حاسبات ومصغرات فيلمية ووسائل إتصالات من خلال شبكات نقل المعلومات لوثائق شركة التأمين هذه .

سمات الحفظ الحالى

وجد ما يشبه الإجماع من كل العاملين الذين سئلوا إلى الحاجة الملحة إلى وجود نظام حفظ مركزى يربط نظم الحفظ المتفرقة الموجودة فى الإدارات المختلفة . كما أن عدم الرضى عن طرق الحفظ الحالية عبر عنه فى كثير من الحالات ، هذا بالإضافة إلى الشكوى من زيادة حجم الأوراق المحفوظة فى الإدارات نتيجة لعدم وجود سياسة واضحة لترحيل الأوراق القليلة الاستعمال أو التى لاتستعمل ولكن ذات أهمية كبيرة بالنسبة للشركة إلى الحفظ المركزى الواجب تنظيمه وتوثيقه على أسس حديثة . فالإجراء الذى أتبع فى حقبة زمنية سالفة هو ترحيل بعض الملفات إلى مخزن فرعى غير منظم ولكن ظهر أنه عند الحاجة إلى ملف ما يصبح من الصعب الوصول إليه ، مما دفع كثير من الإدارات إلى تفضيل الاحتفاظ بملفاتها وكلاسيقاتها القليلة الاستعمال فى إدارتها بدلاً من تخزينها فى المخزن الفرعى .

وملامح نظام الحفظ الحالى هى :

- ١ - لا يوجد نظام حفظ موحد تتبعه كل الإدارات والأقسام .
- ٢- كل إدارة أو قسم يحفظ ملفاته وسجلاته داخله .
- ٣- ليس هناك أى توثيق سليم للأوراق ، أى لاتوجد كشافات تبين محتويات الملفات والكلاسيقات وصناديق الحفظ .
- ٤- معظم العاملين المتخصصين لعمليات الحفظ ليست لهم دراية بالنظم الحديثة للحفظ من حيث فهرسة وتصنيف الملفات وعمل الكشافات لها .
- ٥- المحفوظات المكدسة فى المخزن الفرعى يصعب الوصول إلى ملفاتها عند الحاجة إليها ، فلا يوجد نظام حفظ منظم لها .
- ٦- بعض الأقسام ترقم ملفاتها بأرقام ليست لها أى دلالة ولافائدة تذكر فى الترتيب كالحريق مثلاً .
- ٧- بعض الإدارات لها نظم ترقيم ولكنها غير متبعة ، كإدارة الأفراد التى تعتبر أن الرقم الذى يأخذه الموظف فى سجل قيد العمل هو الذى ترتب الملفات تبعاً له ، ولكن من الناحية العملية لاترقم ملفات العاملين بأرقامهم .

- ٨- معظم الإدارات والأقسام لا تستخدم فهرس أو كشف لكل ملف يبين ما يحتويه الملف من أوراق ، مما يؤدي إلى سهولة ضياع الأوراق وعدم الرقابة عليها .
- ٩- السماح لكل موظف بوضع الأوراق في ملفه ، وفي حالة ملفات الأفراد أدى ذلك إلى تلاشى عنصر الرقابة والمسئولية وساعد على تمزق بعض الأوراق وعدم ترتيبها .
- ١٠- وجود كثير من السجلات والمستندات والملفات القديمة في حالة تمزق ، مما يستدعى إما تصويرها بواسطة الميكروفيلم أو التخلص منها عندما لا توجد حاجة قانونية تشتدعى حفظها .
- ١١- تعدد صور المراسلات فيعمل لكل خطاب أربع صور على الأقل ، مما يؤدي إلى تضخم الأوراق بدون داعى .
- ١٢- معظم الكروت التى تستخدمها الأقسام الفنية تكرر إلى حد كبير نفس البيانات المسجلة فى السجلات . كما أنها تنظم وترتب بطرق مختلفة عن ترتيبها فى السجلات .
- ١٣- بعض الأقسام الفنية بدأت محاولات فى تطوير نظم حفظها ولكنها تعتبر محاولات فردية لا تدخل ضمن نظام كلى شامل على مستوى الشركة .
- ١٤- يوجد تنوع كبير فى أساليب حفظ المستندات . فبينما تحفظ بعض الأقسام الإتفاقيات أو ملحقاتها على حدة ، يدمجها البعض الأخر مع المراسلات والحسابات .
- ١٥- إن إنشاء النماذج والسجلات لا يخضع لمعايير موضوعية موحدة على مستوى الشركة .
- ١٦- تكرر كثير من الملفات وخاصة العامة فى الإدارات ساعد على تضخم المحفوظات بدون داعى وأصبحت التكلفة عالية .
- ١٧- تنوع واختلاف التجهيزات والأثاث المستخدم فى الحفظ - دواليب ، شانونات ، أرفف، ملفات ، كلاسيرات ، صناديق حفظ ... إلخ .
- ١٨- عندما تستخدم بعض الإدارات نظام الكروت ، فإنها لا ترتبها التريب العملى المناسب .
- ١٩- الكشافات المرئية أو الكاردكس لحفظ الكروت ليس له وجود فى الشركة بالرغم من انتشاره لتنظيم عمليات الكروت .
- ٢٠- التفكير فى استخدام الحاسبات الإلكترونية فى أعمال الحفظ والرقابة على الملفات ما زال فى بدايته .

إدارة نظام الحفظ على مستوى الشركة

إن تكامل وترابط نظم الحفظ فى الأقسام والإدارات وربطها فى نظام حفظ على مستوى الشركة يتمشى مع الإتجاهات الإدارية والتنظيمية الحديثة يعتبر الهدف الأول لسمات أى تطوير . وطبيعة العمل فى الشركة تحتم استخدام نظام اللامركزية المنسقة فى الحفظ . بمعنى أن كل إدارة أو قسم يقوم بحفظ مستنداته وملفاته وسجلاته التى يستخدمها بكثرة وباستمرار فى الإدارة أو القسم ، هذا إلى جانب وجود قسم للحفظ المركزى يقوم بحفظ الملفات والسجلات التى سوف يستخدمها قسمان أو أكثر أو ذات طبيعة عامة . وبذلك يجب العمل على إنشاء قسم مركزى للحفظ يعمل على تنسيق نظم الحفظ وإجراءات التوثيق والمتابعة والإشراف على الحفظ الفرعى فى الأقسام والإدارات .

ومنذ بداية إنشاء الشركة إقترح أحد الخبراء الأجانب التى استعانت بهم الشركة إنشاء قسم للحفظ المركزى يتبع إدارة البحوث . ولازال هذا الإقتراح صحيحاً حتى الآن ويمكن أن يكون تابعاً لمركز التوثيق التابع لإشراف إدارة البحوث الذى يتكون حالياً من أقسام المكتبة والتوثيق والحفظ المركزى والنشر والإعلام إذ أن المستندات والسجلات التى سوف تحفظ فى الحفظ المركزى والحفظ الفرعى فى الإدارات ، سوف تحتاج إلى تنظيم معتمد على نظم التوثيق الحديثة من فهرسة وتصنيف وعمل الكشافات .

إنشاء قسم للحفظ المركزى :

إن الخطوة الأولى الواجب إتخاذها بصورة عاجلة تتعلق بإنشاء قسم للحفظ المركزى على مستوى الشركة يتبع فى الوضع الحالى إدارة البحوث . ويسند الإشراف على هذا القسم إلى أحد الأشخاص المؤهلين تأهيلاً عالياً ويكون ذا دراية وخبرة عملية بنظم الحفظ والتوثيق من فهرسة وتصنيف وتكشيف .

ويقوم هذا القسم بتنسيق أعمال الحفظ على مستوى الشركة كلها ويختص بما يلى :

١- الإدارة المباشرة للحفظ المركزى على مستوى الشركة كلها .

- ٢- الإشراف الفنى على إجراءات الحفظ بالأقسام والإدارات .
- ٣- فهرسة وتصنيف وتكشيف المستندات والأوراق تبعاً لخططة وسياسة التنظيم المعتمدة والمطبقة على مستوى الشركة .
- ٤- إعداد وحفظ الكشافات والفهارس المختلفة التى تعطى بيانات سريعة عن أوراق الملفات والكلاسيكات والصناديق .
- ٥- تطبيق الرقابة المباشرة على دخول وخروج الأوراق .
- ٦- المشاركة اليومية فى توفير البريد الوارد إلى الإدارات والأقسام المختلفة .
- ٧- المتابعة الدورية المستمرة لفرز الأوراق المحفوظة فى الإدارات أو فى الحفظ المركزى بغرض ترحيل الأوراق من الإدارات إلى الحفظ المركزى أو إعدامها طبقاً لمدد الحفظ المعتمدة .
- ٨- اقتراح أنسب وأفضل الطرق لحفظ المستندات سواء المتعلقة بالتصوير بواسطة الميكروفيلم ، أو بواسطة تخزين البيانات فى ذاكرة الحاسب الإلكترونى .
- ٩- المشاركة الفعالة فى عمليات إنشاء النماذج والسجلات على مستوى الشركة .
- ١٠- تسهيل وتيسير تداول البيانات المحفوظة على مستوى الشركة .
- ١١- تدريب العاملين بالشركة سواء بالحفظ المركزى ، أو بالحفظ داخل الأقسام والإدارات على الأعمال الفنية للتوثيق .

تخطيط مدد حفظ المستندات والأوراق والسجلات

بإقرار مبدأ إنشاء قسم للحفظ المركزى الذى يقوم بحفظ الأنواع التالية من الأوراق :

- ١- المستندات والسجلات القليلة الاستعمال .
 - ٢- المستندات والسجلات الواجب حفظها حفظًا دائمًا .
 - ٣- المستندات والسجلات التى تهتم أكثر من قسم أو ذات صفة عامة .
- ولمعرفة النوعيات المختلفة من الأوراق من حيث الاستعمال الدائم والمباشر لها أو قلة استعمالها أو عدم استعمالها أو الاستغناء عنها . فمن المحتم على الشركة تحديد مدد حفظ المستندات والسجلات الخاصة بها سواء فى الحفظ الفرعى بالإدارات أو فى الحفظ المركزى .
- وفيما يلى بيان واضح لمدد حفظ النوعيات المختلفة من المستندات والأوراق والسجلات والدفاتر ، سواء داخل الإدارة أو القسم أو الحفظ المركزى .

جدول (١) المستندات ومدد حفظها وترحيلها

مدة حفظها في المحفوظات (الأرشيف العام)	مدة حفظها لدى الإدارة أو القسم المختص	المستندات والأوراق والسجلات
		أولاً : الإدارات والأقسام الفنية : (١) المستندات :
دائمة في خزانة البنك دائمة في المحفوظات	أسبوعين بعد الانتهاء دائمة في الإدارة أو القسم خلال مدة سريانها ولمدة عامين بعد الإلغاء	١- (أ) الإتفاقيات الصادرة وملحقاتها (ب) الإتفاقيات الواردة وملحقاتها
٥ سنوات أو أكثر حسب البطاقة	حتى نهاية السنة المالية	٢- بطاقات إعادة تأمين الحياة الملغاة
٥ سنوات	حتى نهاية السنة المالية	٣- كشوف الأقساط المنتهى منها
٥ سنوات	حتى نهاية السنة المالية	٤- كشوف التعديلات المنتهى منها
٥ سنوات	حتى نهاية السنة المالية	٥- كشوف المطالبات والتمويضات المنتهى منها
٥ سنوات	حتى نهاية السنة المالية	٦- حساب عمولة الأرباح
٥ سنوات	حتى نهاية السنة المالية	٧- كشوف التمويضات تحت التسوية
٥ سنوات	حتى انتهاء سريانها أو تصفيتها أيهما أبعد تاريخاً	٨- مستندات العمليات الاختيارية
		(ب) السجلات والدفاتر :
٣ سنوات	سنة بعد انتهائه	١- دفتر البريد الوارد
٣ سنوات	سنة بعد انتهائه	٢- دفتر البريد الصادر
٥ سنوات	سنة بعد انتهائه	٣- سجل مستندات عادة التأمين الصادرة
٥ سنوات أخرى	٥ سنوات بعد انتهائه	٤- سجل الوثائق (إلزامي وإتفاقيات)
٥ سنوات أخرى	٥ سنوات بعد انتهائه	٥- سجل الوثائق (العمليات الاختيارية)
٥ سنوات أخرى	ستتان بعد انتهائه	٦- سجل المطالبات أو التمويضات .
٥ سنوات أخرى	سنة بعد انتهائه	٧- سجل ورود الكشوف الإلزامية
		(ج) الكروت والملفات والأوراق :
٥ سنوات أخرى	ستتان بعد انتهائه	١- الكروت الحسابة
٥ سنوات أخرى	ستتان بعد انتهاء الإتفاقية	٢- ملخصات الإتفاقيات المنتهى أو المعدلة
١٢ سنة أخرى	٣ سنوات	٣- الملفات لجميع المراسلات

مدة حفظها في المحفوظات (الأرشيف العام)	مدة حفظها لدى الإدارة أو القسم المختص	المستندات والأوراق والسجلات
		ثانيًا : الشئون المالية والاستثمارات والسكرتارية : (أ) الدفاتر الحسابية : ١- الدفاتر المقبوضات والمدفوعات ٢- دفاتر اليومية العامة
١٢ سنة أخرى	٣ سنوات بعد انتهاء القيد بها وملئها ملحوظة : يستمر حفظها بالإدارة المالية لحين تسوية بعض الشركات	٣- دفتر الأستاذ العام ٤- الدفاتر المساعدة المختلفة ٥- دفتر الأوراق المالية ٦- دفتر الإيداعات السابقة ٧- دفتر القروض بضمان الرهون العقارية
١٢ سنة أخرى	٣ سنوات بعد انتهائه	(ب) المستندات :
١٢ سنة أخرى	٣ سنوات بعد انتهائه	١- دلائير: مستندات الصرف التقدي
١٢ سنة أخرى	٣ سنوات بعد انتهائه	٢- كلاسيرات مستندات الصرف بشيكات
١٢ سنة أخرى	٣ سنوات بعد انتهائه	٣- كلاسيرات مستندات المقبوضات
١٢ سنة أخرى	٣ سنوات بعد انتهائه	٤- فواتير شراء الأوراق المالية
		(ج) الملفات :
١٢ سنة أخرى	٣ سنوات بعد انتهائه	١- جميع الملفات الخاصة بجميع الأعمال

نظام تصنيف الأوراق على مستوى الشركة

يجب أن يخطط نظام التصنيف على مستوى الشركة بدقة ومرونة وبساطة حتى يمكن فهمه بسهولة ويسر . وقد يصمم نظام التصنيف طبقاً للطريقة التي تتجمع بها المعلومات أو طبقاً للطريقة التي تطلب بها بغرض الاستخدام . وقد يكون نظام التصنيف تتابعى أو رمزى أو هجائى بالمكان أو الموضوع أو اسم الشركة المتعامل معها . ويقوم التصنيف فى العادة بتفسير مضمون الأوراق وتجميعها ، كما يقوم بعمليات التقنين والترميز المتعلقة بالأوراق .

وحالياً لا تستخدم إدارات وأقسام الشركة خطة تصنيف موحدة تطبق فى ترتيب الأوراق . فكل قسم من أقسام الشركة يتبع طرق مختلفة يراها ملائمة إلى حد ما فى تنظيم أوراقه ، على أن العامل الأساسى المشترك فى ترتيب الملفات الذى تتبعه الأقسام الفنية هو تقسيمها حسب الإسنادات ، وما إن كانت محلية أو خارجية . والبعض يستخدم طرق عددية متسلسلة أو عددية ترمز لتواريخ الميلاد ، أو قد يرتبها وفقاً لتواريخ ورودها . ويستخدم البعض الترتيب الهجائى ليدل على الشركات أو أسماء المؤمنين ، ويستخدم أيضاً الترتيب الجغرافى والترتيب الزمنى فى بعض الأقسام ، كما أن بعض الأقسام تصنف أوراقها طبقاً لمدى استخدامها أو لنوعيتها أو لحجمها . نستنتج من كل ذلك أنه لا توجد خطة تصنيف واحدة تلتزم بتطبيقها جميع الأقسام بالشركة ، مما يساعد على التوجيه والتقنين لأعمال الشركة وينعكس هذا بالطبع على تبسيط الإجراءات والتخلص من التكرار فى الأعمال وتوفير الجهد والوقت .

لهذا كله أصبح من المحتم إنشاء نظام للتصنيف يطبق على مستوى الشركة كلها ويتفق مع الاحتياجات المتنوعة للأقسام وإمكانية التوسع والتطورات المستقبلية .

ويتسم النظام المقترح بالسّمات التالية :

- ١- المطابقة مع النظام الذى سوف يستخدم فى طلب البيانات بغية تجهيزها إلكترونياً بواسطة الحاسب الإلكترونى المخطط إدخاله فى أعمال الشركة .
- ٢- استخدام أسلوب التصنيف الوظيفى الذى يتفق مع وظائف الشركة المختلفة المثلة فى إدارتها وأقسامها وتقسيمات العمل بها .

٣- استخدام الترميم العددي أساساً لترميز الأوراق وفقاً لموضوعاتها .

٤- ربط أوراق الشركة كلها فى نظام متكامل منسق .

٥- المرونة التى تسمح لآى توسع فيما يتعلق بإضافة أوراق أو موضوعات جديدة .

٦- البساطة والسهولة فى استخدام التصنيف وعدم تعقيده .

٧- إمكانية تضمين النظام بطرق الترتيب المختلفة الموضوعية والهجائية والجغرافية .

والنظام المقترح للتصنيف على مستوى الشركة ينقسم إلى تسعة أقسام رئيسية تمثل إدارات وأقسام الشركة وقسم عام يمثل الإدارة العليا بها . ويرمز لهذه الأقسام التسعة بأرقام عديدة بالئات . وتتفرع هذه الأقسام الرئيسية إلى موضوعات فرعية تلى ذلك الأقسام الرئيسية التى تمثل الإدارات الفنية . أما التفرع فيكون طبقاً للإسنادات والرقم المسلسل الذى يخصص للوثيقة أو المستند . بجانب هذا الجزء الأساسى الموضوعى للتصنيف تستخدم أرقاماً لتقسيم الشركات جغرافياً ، ويتم هذا طبقاً للمنطقة الجغرافية ، ثم للبلاد ، ثم للشركات .

نظام التصنيف المقترح على مستوى شركة تأمين :

يشتمل هذا النظام على الأبواب والأقسام والرميز التالى :

(أ) القسم الوظيفى (الموضوعى) :

٠٠٠ إدارة الشركة

٠١٠ رئيس مجلس الإدارة

٠٣٠ المدير العام

١٠٠ الحياة

٢٠٠ الحريق

٣٠٠ الحوادث والأخطار

٣٠١ حوادث شخصية وأمراض مهنية

٣٠٢ مسئوليات

- ٣٠٣ خيانة أمانة واختلاسات
- ٣٠٤ سرقة وسطو
- ٣٠٥ تركيبات وأخطار هندسية
- ٣٠٦ البنوك
- ٣٠٧ الائتمان (تأمين على كمبيالات مخصومة من البنوك)
- ٣٠٨ حاصلات زراعية
- ٣٠٩ متنوعة
- ٤٠٠ السيارات
- ٤٠١ إجبارى
- ٤٠٢ تكميلي
- ٥٠٠ بحرى
- ٥٠١ نقل برى ونهرى
- ٥٠٢ بحرى بضائع
- ٥٠٣ أجسام سفن
- ٥٠٤ وحدات نهريّة
- ٥٠٥ وحدات نهريّة أخطار حرب داخلى
- ٦٠٠ الطيران
- ٦٠١ أجسام الطيران
- ٦٠٢ ركاب
- ٦٠٣ مسئوليات
- ٦٠٤ حوادث شخصية وفقد رخصة

- ٦٠٥ أخطار حرب - أجسام سفن
- ٦٠٦ أخطار حرب - ركاب
- ٦٠٧ أخطار حرب - مشوليات
- ٧٠٠ البحوث
- ٧١٠ دراسات وإحصائيات
- ٧١٢ دراسات
- ٧١٥ إحصاء
- ٧٣٠ توثيق
- ٧٣١ المكتبة
- ٧٣٥ النشر
- ٧٣٧ الحفظ
- ٧٥٠ تدريب
- ٧٥١ تدريب فنى
- ٧٥٢ تدريب فنى خارجى
- ٧٥٣ تدريب فنى خارجى - إعادة تأمين
- ٧٥٤ تدريب فنى خارجى - غير إعادة التأمين
- ٧٥٦ تدريب فنى محلى
- ٧٦٨ تدريب إدارى
- ٧٧٠ علاقات عامة
- ٧٧١ إعلانات صحف
- ٧٧٩ المقاطعة

- ٨٠٠ الحسابات
٨١٠ الميزانية
٨١٧ العلاقة بين الشركة والضرائب
٨٣ العلاقة مع شركات التأمين الأخرى
٨٥٠ العلاقة مع البنوك
٨٥١ إشعارات البنوك (المقبوضات والمدفوعات)
٨٥٣ كعوب أذونات الصرف للمستحقات
٨٥٧ التسويات
٨٧٠ الاستثمارات
٨٧٣ الإيرادات
٨٧٤ الصافي
٩٠٠ الأفراد والشئون القانونية والمراجعة
٩١٠ السكرتارية
٩١١ بريد وارد
٩١٢ بريد صادر
٩١٣ المشتريات
٩١٤ المخازن
١/٩١٤ مخازن مكتبية
٢/٩١٤ مخازن الأدوات المستهلكة
٩١٥ الاجازات
٩١٦ العلاج

- ٩١٧ الصيانة
- ٩١٨ التسهيلات
- ٩٢٠ شئون الافراد
- ٩٢١ ملفات الافراد
- ٩٢٣ أجور ومرتببات
- ٩٢٥ تأمينات اجتماعية
- ٩٢٧ التقارير السرية
- ٩٤٠ شئون قانونية عقارات
- ٩٤١ ملفات العقارات العينية
- ٩٤١ / ١ ملفات العقارات السارية
- ٩٤١ / ٢ ملفات العقارات المنتهية (المباعه)
- ٩٤١ / ٣ عقود البيع
- ٩٤٣ عقود الإيجار
- ٩٤٣ / ١ عقود الإيجار السارية
- ٩٤٣ / ٣ عقود الإيجار المنتهية
- ٩٤٥ العطاءات والمزادات
- ٩٤٦ اللجان الداخلية
- ٩٤٧ قضايا العقارات
- ٩٤٨ القضايا العمالية
- ٩٧٠ المراجعة

(ب) نوع الإسناد للأقسام الفنية :

- ١٠ إلزامى
- ٢٠ إتفاقي
- ٢١ إتفاقي نسبي
- ٢٥ إتفاقيات ريادة خسائر
- ٢٧ إتفاقي تبادلي
- ٢٨ إتفاقي بدون تبادل
- ٥٠ اختياري

(ج) التقسيم الجغرافي :

يقسم العالم إلى ثمانية مناطق حسب قيمة وأهمية العلاقة مع الشركة :

- ١ مجموعة الدول العربية
- ١ أفريقيا (تشمل كل الدول الإفريقية باستثناء الدول العربية)
- ٢ آسيا (تشمل كل الدول الآسيوية باستثناء الدول العربية)
- ٣ أوروبا الغربية (باستثناء أوروبا الشرقية)
- ٤ أوروبا الشرقية (روسيا والدول المستقلة من الإتحاد السوفيتي السابق ودول أوروبا الشرقية)
- ٥ أمريكا الشمالية (كندا والولايات المتحدة)
- ٦ أمريكا اللاتينية (أمريكا الوسطى والمكسيك وأمريكا الجنوبية)
- ٧ أستراليا ونيوزيلاندا (باستثناء إندونيسيا والفلبين فتدخلا ضمن آسيا)

وبذلك فإن كل وثيقة أو مستند يرد إلى الأقسام الفنية الأخرى المساعدة في كثير من الأحيان سوف تأخذ ترقيمين . الترقيم الأول الأساسي هو ترقيم موضوعي أو نوعي والترقيم الثاني ترقيم جغرافي .

فمثلاً إتفاقية المسئوليات عن الحوادث مع إحدى الشركات المحلية للتأمين التي أخذت في عام ١٩٩٠ يحدد لها الترميم التالي :

٥٣	٩٠	٢٠	٣٠٢
	٢	١	

ترقيم الجزء العلوى :

٣٠٢ هو الرقم الدال على المسئوليات في الحوادث

٢٠ هو رقم الإسناد الدال على الإتفاق

٩٠ ترمز إلى عام ١٩٩٠

٥٣ الرقم المسلسل للتسجيل كما هو مدون مثلاً في سجل الوثائق

ترقيم الجزء السفلى :

٠ يدل على المنطقة الجغرافية وهي هنا مجموعة الدول العربية

١ يدل على الرقم الذى تأخذه جمهورية مصر العربية داخل مجموعة الدول العربية

٢ يدل على رقم الشركة المتعامل معها وهي هنا شركة مصر للتأمين

الكشافات أو الفهارس المستخدمة

الكشاف هو الأداة التي تشير إلى محتويات مجموعة من الأوراق تحفظ فى ملف أو دوسيه واحد . كما يعنى أيضاً أنه قائمة الاسماء أو الموضوعات التي تشير إلى وثيقة أو مجموعة من الوثائق . والكشافات بهذا المعنى لا توجد فى أى قسم أو إدارة من إدارات الشركة إلا نادراً جداً . ففى قسم الحياة مثلاً يوجد كشف أو فهرس بطاقات 3×5 بوصة مرتب هجائياً حسب اسماء المؤمن على حياتهم ، كما يوجد فهرس بطاقات آخر ذات حجم كبير مرتب حسب تواريخ ميلاد المؤمن على حياتهم .

ومعظم إدارات الشركة وأقسامها تحتفظ بسجلات ضخمة بعضها مفروض فتحه بحكم القانون مثل سجلات الوثائق وسجلات الحسابات وسجلات العمل ، والبعض الآخر من السجلات تفتحه إدارات الأقسام لضبط الدورة المستندية بها . وتضخم حجم السجلات وعدم التنسيق بين الأقسام والإدارات فيما يختص بتصميم وإعداد السجلات أدى إلى تزايد أعدادها بطريقة غير عملية تهتم فى المقام الأول بمبدأ الرقابة ، ولا تهتم بمرونة الترتيب وتسهيله للدلالة على محتويات الأوراق وللتوصل السريع إلى المعلومات المراد معرفتها .

وتستخدم كل أو معظم أقسام الشركة كروت يغلب عليها كلها تقريباً الأحجام الكبيرة جداً مثل كروت الوثائق وكروت الحسابات وكروت التعريضات أو كروت تجديد العمليات ، وكل أو معظم هذه الكروت تكرر إلى حد كبير البيانات التي تتضمنها السجلات . كما أن كثير من أقسام الشركة تحتفظ بكروتها غير مرتبة وفقاً لنظم تصنيف مرنة . بل إن بعض الأقسام مثل إدارة الأفراد صممت منذ مدة كبيرة كارت لكل موظف يحتوى على البيانات الأساسية التي تطلب عنه ولكن لم يعمل بهذا الكارت أبداً . وأدوات حفظ الكروت متمثلة حالياً فى الكلاسيكات ولا تستخدم أى إدارة أو قسم من أقسام الشركة نظام الكادركس أو الكشافات المرئية التي صممت خصيصاً لسهولة الاستدال السريع على بيانات الكروت بسرعة كبيرة . ولا بد لآى تطوير لنظام الحفظ على مستوى الشركة أن يهتم فى المقام الأول بتطوير الكشافات وفهرسة البيانات بها . ويكون التطوير الأساسى على مستوى الحفظ المركزى للشركة ، الذى يحتفظ على الدوام بكشافات تدل على محتويات الحفظ المركزى فى الإدارات والأقسام المختلفة .

لذلك لابد من وجود كشافات تدل على موضوعات الملفات والكلاسيرات أو الصناديق ، وكشافات هجائية تدل على اسماء الأشخاص أو العاملين أو الشركات ، وكشافات جغرافية تدل على انتشار الشركات فى العالم ومدى التعامل معها . وبالطبع كل الكشافات يجب أن تكون على كروت أو بطاقات للأحجام المعيارية المستخدمة والتي تصنعها شركات الاثاث الخاصة بالادراج أو الكادركس أو الكشافات المرئية . وفى حالة استخدام نظم إدارة قواعد البيانات DBMS على الحاسبات الآلية تستخدم سجلات بيانات وملفات فى إطار قاعدة البيانات المعينة .

الرقابة على محفوظات الشركة

يجب وضع نظام رقابة فعال يساعد على حصر كل الوثائق وما إذا كانت فى الحفظ المركزى أو الحفظ المفرعى داخل الإدارات وينظم عملية تداولها عن طريق بيان الوثائق التى خرجت من أماكنها ، ومن أخذها أو استعارها ، ومتى استعيرت ، ومتى سترجع إلى مكانها .

وهذه العملية الرقابية تنظمها خطوات رئيسية هى :

١ - إعداد طلبات الحصول على المستندات أو الوثائق ، وقد تطلب هذه المواد تليفونياً أو بالتواجد .

٢ - قيد المواد على الشخص الذى يطلبها ، وتسجل الطلبات حتى ولو كانت شفوية على نماذج موحدة تشتمل على بيانات مثل :

اسم الورقة أو موضوعها ، تاريخ الورقة ، توقيع الشخص المستعير ، تاريخ الاستعارة ، تاريخ متابعة الورقة حتى رجوعها إلى مكانها ... إلخ .

٣ - متابعة المواد المعارة حتى ترجع إلى أماكنها فى الحفظ فنوع العمل وطبيعة الأوراق سوف تحدد مدة الاستعارة .

وتعتبر عمليات الرقابة على أوراق الشركة ومستنداتها معدومة إلى حد كبير . فمعظم ملفات وكلاسيكات وصناديق حفظ الأوراق فى الأقسام والإدارات ليست لها فهرس تبيين محتويات الملفات أو الكلاسيكات أو الصناديق ، وهذا بالطبع يؤدى إلى عدم معرفة الأوراق الناقصة فى الملف أو الكلاسيك .

وتسمح الشركة لموظفيها بوضع الأوراق فى ملفاتهم المحفوظة فى قسم الأفراد . وبالطبع فإن هذا النظام - بجانب عدم وجود فهرس للملف الفرد - يساعد على ضياع الأوراق أو عدم المحافظة على ترتيبها وسرعة تأكلها لكثرة الاستخدام .

ويحتفظ الموظفون الفنيون فى الشركة بأوراق العمليات الجارية فى أدراسهم دون وجود أى نظام للرقابة على هذه الأوراق وعلى الرغم من وجوب تشجيع سرعة وسهولة إطلاع

الموظف على أوراق العمليات التي يدرسها ، إلا أن ذلك يجب وضعه تحت نظام رقابي يبين ما عند الفرد من ملفات وما بها من أوراق .

على أي حال إننا نستطيع القول أن نظام الرقابة على أوراق الشركة ليس له وجود وأن تطوير أي نظام للحفظ يجب أن يعطى هذا الموضوع أهمية كبيرة .

مكان واثاث الحفظ

إن معظم أقسام الشركة وإداراتها تواجه مشكلة تضخم محفوظاتها دون أن يسمح الحيز المكانى لاستيعابها . كما أن المخازن الفرعية للأقسام والإدارات مكتظة إلى حد كبير بدواليب الحفظ وما تحتويه من أوراق غير مرتبة . فالى جانب وجود مخزن مشترك لكل الإدارات به عدة دواليب ، توجد مخازن فرعية للحسابات والبحرى والحياة والسكرتارية والأفراد ، ويعتبر إكتظاظ الإدارات والمخازن بالأوراق نتيجة حتمية لعدم إتباع نظام محدد لمدد الحفظ للأنواع المختلفة من الأوراق من حيث الترحيل والاستهلاك . وبالرغم من كبر حجم مجموع الأماكن المخصصة لحفظ على مستوى الشركة إلا أنها تواجه مشكلة إيجاد مكان مناسب للحفظ المركزى . إذ يجب أن يكون الحفظ المركزى فى مكان وسط بين الإدارات حتى يستفاد بخدماته على خير وجه . كما أن مكان الحفظ يجب أن يكون متنسماً منسقاً بطريقة تسهل تنظيم الملفات والكلاسيرات والصفاديق .

وعند إنشاء الحفظ المركزى الذى سوف يشرف عليه مجموعة من الموظفين لا يقل عددهم عن ثلاثة أشخاص من ذوى المؤهلات العالية تظهر مشكلة وجود المكان حيث أن الحيز الحالى للشركة لايسمح بأى توسع أو تخصيص مكان جديد للحفظ . لذلك يجب أن تعمل إدارة الشركة على حل هذه المشكلة عن طريق الخطوات التالية :

- ١ - اعتماد نظام مدد الحفظ ، وتكوين لجنة لفرد الأوراق وإعدام الأوراق المكررة التى لن تستخدم أو ترحيل الأوراق من الحفظ الفرعى إلى الحفظ المركزى .
- ٢ - تخصيص مكان أو مخزن لحفظ الأوراق المجمدة الاستخدام ولكنها مهمة بالنسبة للشركة .
- ٣ - تخصيص أماكن مختلفة لحفظ الأوراق أو المستندات العامة والأوراق القليلة الاستعمال ولكن ترجع إلى الأقسام والإدارات .
- ٤ - تخصيص أماكن للموظفين والكشافات أو الفهارس المستخدمة .

وفيما يتعلق بالأثاث المستخدم حاليًا لحفظ الملفات والكلاسيرات والصناديق فيعتبر إلى حد كبير غير صالح للحفظ الحديث ، وخاصة فيما يتعلق بدواليب الحفظ المقلقة التي تكوّن فيها الأوراق بدون ترتيب . على أي حال يقترح الاقتصار حاليًا على استخدام شانونات حفظ الملفات وأرفف لحفظ الصناديق والكلاسيرات ، وبالفعل تستخدم إدارة الحسابات وإدارة الأفراد شانونات وأرفف ، بجانب هذا يجب تزويد الحفظ بأدراج للبطاقات وكاردكس للحفظ المركزي .

مقترحات وتوصيات تطوير نظام الحفظ على مستوى الشركة

- ١- إنشاء قسم للحفظ المركزى على مستوى الشركة :
 - أ- تعيين رئيس للقسم ذى خبرة بأعمال شركة ودراية بنظام الحفظ والتوثيق والتدريب عليها .
 - ب - تعيين ثلاث موظفين مؤهلين للقيام بوظائف وأعمال الحفظ المركزى أيضاً .
- ٢- تدريب كل العاملين والمختصين بالحفظ فى الأقسام والإدارات المختلفة بنظم الحفظ وكيفية استخدامها وذلك لمدة أسبوعين .
- ٣- تشكيل لجنة مكونة من رئيس قسم الحفظ ورئيس إدارة المراجعة ، ورئيس الإدارة القانونية وممثلى الإدارات المختلفة لمراجعة جدول مدد الحفظ فى الحفظ المركزى والحفظ داخل الإدارات واعتماد الجدول نهائياً .
- ٤- تشكيل لجان جرد مكونة من ممثلى أقسام الحفظ والمراجعة والشئون الإدارية وكل قسم أو إدارة فنية لجرد الأوراق والمستندات بغية الترحيل أو الإعدام تمثيلاً مع جدول مدد الحفظ المعتمد .
- ٥- اعتماد الإدارات والأقسام لنظام التصنيف المقترح هنا .
- ٦- محاولة توفير المكان المناسب للحفظ المركزى القسم إلى قسمين رئيسيين :
 - أ - المستندات والأوراق مجمدة الاستخدام ولكنها هامة بالنسبة للشركة .
 - ب - المستندات والأوراق ذات الصبغة العامة أو التى سوف يستخدمها أكثر من قسم والأوراق قليلة الاستخدام المتعلقة بالأقسام .
- ٧- توفير الأثاث المناسب وتوحيده فى كل أعمال الحفظ .
 - أ - شانونات للملفات .
 - ب - أرفف صاج للصناديق والكلاسيرات .

- ج - استخدام نظم الكاردكس أو الكشافات المرئية على مستوى الشركة .
- د - استخدام أدراج بطاقات مقاس ٤ × ٦ بوصة لعمل الكشافات الضرورية .
- ٨- دراسة إنكناية إدخال الأقراص الضوئية لكي يسجل عليها المحفوظات الدائمة والقليلة الاستخدام الخاصة بالحفظ المركزى .
- إذ أن الدراسات قد أثبتت أن تصوير المستندات والسجلات بواسطة المصغرات الفيلمية الذى توفره بعض المراكز التجارية غير إقتصادى بالنسبة للشركة .
- ٩- إدخال نظم المعلومات المتكاملة المبنية على قواعد بيانات تربط ملفات وسجلات الإدارات معاً وتستعين بها التطبيقات المختلفة .