

## الوحدة الثانية

### واجبات السكرتير الأولية



## أولاً : فيما يخص استخدام التليفون :

### 1- أسلوب التحدث إلى الهاتف:

إن أسلوب التحدث يعطي انطباعاً سلبياً أو إيجابياً عن واقع المؤسسة، لذا على السكرتير أن يأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية عند التحدث بالهاتف:

- التكلم بأسلوب هادئ وواضح..
- يستحسن مخاطبة الشخص باسمه إذا كان معروفاً ..
- السرعة بالإجابة والرد على الهاتف والتعريف بالشركة..
- الحفاظ على سرية الاتصال..
- تدوين معلومات المتصل كاملة في دفتر خاص معد مسبقاً..
- الإصغاء وعدم المقاطعة في الحديث..
- عدم استخدام الهاتف لأغراضه الشخصية
- على السكرتير عدم إنهاء المكالمة إذا كان هو مستقبلاً لها ..

### 2- تسجيل الرسائل الهاتفية والنماذج المستعملة:

يقوم بتسجيل الرسائل الهاتفية على النموذج المعد لذلك عندما يكون الرئيس خارج مكتبه أو في اجتماع وعلى السكرتير أن يطلب من المتصل معلومات ضرورية مثل : اسم المتصل - سبب الاتصال - وقت الاتصال - عنوان المتصل - في أي وقت يرغب أن يتصل به.

### 3- الاتصال الهاتفي بالآخرين:

- أن يقوم السكرتير بالاتصال بالآخرين حسب طلب الرئيس سواء كان داخلي أو خارجي.
- يجب أن يترك وقت فراغ بين الاتصال والآخر لإعطاء فرصة للاتصال به.

#### طرق الاتصالات الهاتفية خارج الدولة:

يجب على السكرتير الاحتفاظ بسجل أو دليل يحتوي على جميع الدول التي يتعامل معها الرئيس وهذا الرئيس يدون فيه اسم البلد والرقم الرمزي لها ورقم المدينة والشركة التي يرغب الاتصال بها.. كالتالي :  
مثال : رقم الشركة، الرقم الرمزي للمدينة، الرقم الرمزي للدولة، 00.

ولأن الهاتف وسيلة اتصال فإن له قواعد في التعامل معه:

- إذا كنت تستخدم اليد اليمنى في التعامل اليومي فضع ورقة وقلما يمين الهاتف، وعندما ترفع السماعة قم برفعها باليد اليسرى .. إن ذلك يجعلك مستعدا لتسجيل أي ملاحظة خلال المكالمة، وكذلك تدوين أفكارك.. لترحها في المستقبل.
- قبل أن تهم برفع سماعة الهاتف لتجري اتصالا قم بكتابة رؤوس الموضوعات التي تريد أن تبلغها إلى الطرف الآخر حتى لا تتوه منك الأمور أثناء الحديث.

- عندما يرد عليك الهاتف المقابل قم بتقديم نفسك فوراً .. و لا تقل إنه يعرف صوتي؛ فكثير من الناس متشابهون في أصواتهم .. وذلك حتى لا يقع متلقي رسالتك في حرج.
- لا تأكل أثناء الحديث في الهاتف أو تمضغ اللبان وتخلص مما في فمك قبل أن تقوم بطلب المكالمة أو حتى الرد عليها.
- إذا كنت في ظروف عادية حاول أن تكون مبتسماً ولو كان المحاور لا يراك؛ إن عضلات الوجه المنشرح تؤثر عملياً على نبرات الصوت.
- لا تشغل في أعمال جانبية أثناء التركيز في المكالمة؛ فإذا كانت هامة فركز فيها. وإن كانت غير هامة فلا تضيع وقتك، وانها بكل لباقة ولطف.
- لا تتحدث بالهمهمات والإشارات؛ بل بالصوت فقط فإن الطرف الآخر لا يراك عبر الهاتف.

## ثانياً : أنظمة وإجراءات البريد الوارد والصادر:

تتوقف فعالية وكفاءة الأدوات المختلفة إلى حد كبير على دقة وسرعة النظام المتبع لمعالجة البريد، يجب المحافظة على البريد الوارد ربما يكون يحمل شيك أو حوالات مالية بريدية أو بنكية مرفقة بها.

### خطوات معالجة البريد الوارد :

- وصول البريد إلى المنشأة.
- فتح البريد .
- فتح المرفقات وفرزها .
- تسجيل وقت المراسلات.
- فتح البريد وقراءته واتخاذ ما يلزم بشأنه.
- التسجيل في دفتر الوارد .
- توزيع الرسائل على جهات الاختصاص

### أما خطوات معالجة البريد الصادر :

يجب على المؤسسة الاهتمام بهذه الرسائل الصادرة منها لأنها تعطي انطبعا عنها للجهات المصدرة إليها، بحيث تكون ذات مظهر لائق ومنسق وخالية من الأخطاء اللغوية والمطبعية على اعتبار إنها إعلان للمؤسسة.

حيث أن الإجراءات الخاصة بعملية تصدير الرسائل:

- جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الكتابة وإملائها للسكرتير وطباعتها بالتنسيق الملائم .
- فهرسة الرسائل، وذلك بوضع أرقام ملفات موضوعاتها على الأصول وكل الصور.
- توقيع الرسائل .
- التسجيل في السجل الصادر .
- طي الرسالة ووضعها في الغلاف المناسب .
- طباعة عنوان المرسل إليه على الغلاف.
- تشميع الغلاف ووضع الطوابع عليه .

الأدوات المستخدمة في معالجة البريد الوارد والصادر:

- الأختام.
- آلات فتح المغلفات.
- آلات إغلاق المغلفات.
- آلات طي الرسائل.
- آلات العنونة.
- آلات وضع الطوابع.

## ثالثاً: أعمال الحفظ والفهرسة:

إن كلمة المحفوظات بمعناها الكبير تعني جميع كافة الوثائق التي تحمل معلومات يمكن الرجوع إليها مستقبلاً.

ويقصد بالوثيقة هنا: أي مادة تحمل معلومات سواء كانت ورقة أو شريطاً مسجلاً أو مصوراً أو كتابياً أو خريطة أو إحصائية أو بياناً إلى غير ذلك من أنواع الوثائق التي تحمل معلومات سواء في المنظمات الحكومية أو في المنشآت الاقتصادية أو في البنوك.

### 1- تعريف المحفوظات:

هي عبارة عن مجموعة الوثائق التي تنتج عن نشاط أي منظمة أو منشأة للرجوع إليها عند الحاجة مستقبلاً.

وتعتبر عمليات الحفظ من أهم النشاطات المكتبية التي يمارسها السكرتير إذ يقع على عاتقه تسهيل وصول المعلومات إلى المختصين وأيضاً تزويد الإدارة بالحقائق والبيانات والأرقام التي تتيح لهم اتخاذ القرارات على أسس موضوعية. وبالتالي مساعدتها على إنجاز عملها وتحقيق أهداف أجهزتها.

### 2- أنواع المحفوظات:

#### أ- محفوظات نشيطة:

وهي الوثائق الحية المتداولة التي ترجع إليها إدارات المنظمة بصفة مستمرة لإنجاز الأعمال، وهي تحفظ في وحدات المحفوظات في كل إدارة - أي أنها تحت أيدي الموظفين حسب أعمالهم وتخصصاتهم.

## ب- محفوظات متوسطة النشاط :

وهي ما يطلق عليها (المؤقتة) وتتمثل في السجلات والمستندات التي تدعو الحاجة للرجوع إليها على فترات متباعدة حسب طبيعة العمل في المنظمة ، وهذا النوع من المحفوظات يحفظ بوحدات الحفظ اللامركزية في الإدارات.

## ج- محفوظات غير نشيطة :

وهي السجلات والأوراق والمستندات التي لا تدعو الحاجة للرجوع إليها ربما لإنهاء العمل بها أو لعدم الحاجة إليها ، أو لمرور سنوات عليها. هذا بعد أن يتم فرزها وتقسيمها إلى قسمين:

مستديمة: أوراق وسجلات تتضمن التزامات أو ذات أهمية تاريخية (كالعقود والاتفاقيات مثلاً).

منتهية: أوراق انتهى العمل بها تماماً ولا قيمة لها (مسودات – صور زائدة من المراسلات – دعوات إلى اجتماعات – بطاقات تهنئة بالأعياد مثلاً) فيجب النظر في أمر التخلص منها.

## 3- أهمية المحفوظات :

أصبحت (المعلومات) بالنسبة للمنظمات الحكومية والمنشآت التجارية وهي الأساس في إنجاز الأعمال بأنواعها المختلفة ، لذلك فقد تمخضت عمليات الحفظ عن تحقيق هدف محدد وهو (ضمان وصول المعلومات إلى أيدي المستفيدين منها بأسرع وقت وأقل جهد وبأدنى تكلفة). ذلك أن المحفوظات بالنسبة للمنظمة كالقلب لجسم الإنسان فهي المصدر الذي يضح المعلومات

لكل إدارات وأقسام المنظمة لإنجاز أعمالها ومن هنا برزت أهميتها بالنسبة لسائر الأعمال الحكومية والتجارية والبنوك مع اختلاف أنواعها.

#### 4- الأهداف الرئيسية لإدارة المحفوظات :

- تيسير الاستفادة من المعلومات التي تضمها الوثائق ، بمعنى سرعة توصيل المعلومات إلى المستفيدين ليستطيع كل مسئول بالمنظمة أداء عمله بكفاءة وفاعلية.
- المحافظة على وثائق المنظمة من التلف أو الضياع أو الحريق أو إفشاء المعلومات السرية بها.

#### 5- التنظيم الفني للمحفوظات :

تمر المحفوظات في أي منظمة بثلاث مراحل رئيسية وهي :

- 1- التصنيف.
- 2- الترقيم.
- 3- إعداد الفهارس.

#### 1- التصنيف :

وهو تكوين مجموعات متشابهة من الوثائق ذات الصفات أو الخصائص المتجانسة ، وفصل الوثائق غير المتشابهة تبعاً لدرجة اختلافها ، بغرض التعرف عليها أي منها بسهولة.

#### طرق التصنيف :

- 1- موضوعي (تصنيف حسب الموضوعات ويتم فتح ملف لكل موضوع كالأجازات - التقارير - الإنتدابات).

- 2- جغرافي (تصنيف حسب المناطق والبلاد أو الفروع الوارد منها أو الصادر إليها أوراق مثل فرع جدة).
- 3- الزمني (تصنيف حسب التواريخ سواء سنوية أو شهرية مثل ميزانيات سنة ..... - إيرادات لسنة .....).
- 4- اسمي (تصنيف حسب أسماء أصحابها سواء موظفين أو جمهور مثل محمد - أحمد - شركة .....).
- 5- شكلي (تصنيف الوثائق حسب شكلها مع مراعاة النوع أيضاً كالفواتير والقرارات فيتم وضع كل منها في ملف حسب شكله).

## 2- الترميم (الترميز) :

وهو وضع رموز للوثائق سواء رقمية أو بالحروف أو بالاثنين معاً فتعتبر تلك الرموز أرقاماً للوثائق. وهو المرحلة الوسطى بين التصنيف وإعداد الفهارس. يتم ترتيب الوثائق تبعاً لرموزها التي تعتبر عاملاً أساسياً في فهرسة تلك الوثائق.

## طرق الترميم :

- 1- عددي مركب (يبدأ من 1-2-3-4 إلى مالا نهاية مثل الملفات التي يكتب عليها 3/2/6، 5/1/3).
- 2- هجائي مركب (يبدأ من أ - ب - ت - ث ..... ي) وصولاً إلى (ل / ن / أ، ح / أ / و).
- 3- مزدوج (تدمج الحروف مع الأرقام وذلك لقصور الطريقة الهجائية حيث تقتصر على 28 حرف فقط - مثل ن / أ / 5، أ / ب / 3).

## ملحوظة:

إن أفضل طريقة هي الطريقة العددية المركبة نظراً لمرورتها كما أنها التقييم المستخدم في التقنيات الحديثة بعد دخول الحاسب في أعمال المكاتب.

### 3- إعداد الفهارس :

عملية إعداد الفهارس هي المرحلة الثالثة من مراحل التنظيم الفني للمحفوظات، وهي المرحلة المتممة لمرحلي التصنيف والترميز، ويمكن أن تعرف الفهرسة بأنها (وصف كامل للوثائق والمعلومات التي تحويها تلك الوثائق بطريقة تسهل استرجاعها بأسرع وقت وأقل جهد). وهناك عدة أشكال للفهرسة نركز هنا على أهم شكلين وهما :

#### أ- فهرس السجل :

دفتر كبير - كراسة - أوراق سائبة يسجل فيها المسئول عن الحفظ أسماء وأرقام الملفات التي لديه ، وأماكن وجودها في أجهزة الحفظ ، من أهم عيوبه صعوبة الإضافة له أو الحذف منه - تعرضه للتلف السريع - عدم محافظته على سرية المعلومات لأنه مكشوف.

#### ب- فهرس البطاقات :

كروت من ورق مقوى مقاساتها مختلفة حسب حجم الأدراج التي تحفظ بها ولها نوعان:

- بطاقات إرشادية: مستطيلة ولها بروز من الناحية اليمنى من أعلى أو من أماكن مختلفة من الحافة العلوية للبطاقة ، للدلالة على ما بعدها من بطاقات

حيث يكتب على هذا البروز الرقم الخاص بالملفات الإدارية أو الملفات الاسمية.

- بطاقات عادية: مستطيلة الشكل أيضاً وتخصص واحدة منها لكل ملف، يسجل عليها اسم الملف ورقمه ومكان وجوده في أجهزة الحفظ، من مزاياها سهولة الإضافة لها أو الحذف منها - تعيش لمدة طويلة - تحافظ على سرية المعلومات.

### الطرق الحديثة في حفظ واسترجاع المعلومات

الحفظ هو عملية ترتيب الوثائق المختلفة في أوعية الحفظ المتاحة داخل الأرشيف بنظام محدد يضمن سلامتها ويمكن بموجبه الوصول إلى أي وثيقة منها بسرعة عن الحاجة. وتعتبر عملية الحفظ عملية فنية فعلاً. ذلك أن الوثائق الخاصة بالمنظمات والمنشآت مختلفة ولها أنواع شتى وأحجام مختلفة وأشكال متعددة وأن حفظها جميعاً بطريقة واحدة لا تناسب طبيعة الوثيقة لذلك كان لزاماً على السكرتير أو مسئول الحفظ التعرف على طرق الحفظ والتي يمكن أن تناسب حفظ الوثائق لسنين طويلة إذا ما دعت الحاجة إليه.

وعند الحفظ يجب على السكرتير مراعاة الأسس والقواعد الآتية :

- 1- التأكد من انتهاء إجراءات معالجة موضوع الورقة قبل البدء في حفظها.
- 2- التأكد من وجود تأشيرة الموظف المختص بما يفيد الحفظ في مكان يتفق عليه.
- 3- حفظ الأوراق المطلوب حفظها بسرعة أولاً بأول ودون تأجيل.
- 4- تحديد رقم الملف الذي ستحفظ فيه الورقة بدقة.

- 5- ترقيم أوراق الملف الواحد بأرقام مسلسلة حسب تواريخ حفظها ويوضع الرقم سواء باليد أو بالرقامة في الجهة اليسرى العلوية.
- 6- إعداد قائمة بالمحتويات لكل ملف تسجل فيه كافة الأوراق أولاً بأول.

## طرق الحفظ

- 1- الحفظ الرأسي: ويصلح هذا النوع من الحفظ للملفات العادية أو العلاقة بحيث يكون الملف موضوع في الدرج رأسياً أي ظهره إلى أسفل وفتحته إلى أعلى - وتبرز من كل ملف زائدة بلاستيكية بها ورقة صغيرة ، ويسجل عليها رقم الملف وهذه الزائدة البلاستيكية كثيراً ما تعرف باسم (المرشدة) ويفضل أن ترتب تلك الزوائد الإرشادية بطريقة متدرجة في تسلسل ظاهر لتساعد على سرعة الوصول للملف المطلوب.
- 2- الحفظ الأفقي: ويصلح هذا النوع من الحفظ للوثائق كبيرة الحجم كالسجلات والمظاريف الكبيرة والخرائط غير الملفوفة والرسوم الهندسية التي تحتفظ بحالتها دون طي - مع تمييزها بورقة صغيرة يمكن التعرف عليها.
- 3- الحفظ الواقف: ويصلح هذا النوع للعديد من الوثائق مثل الخرائط الملفوفة أسطوانياً وعلب المحفوظات الأسطوانية، والأشرطة المسجلة أو المصورة، والملفات الإفرنجية (الكرتو) وكذلك الكتب والكتالوجات ، وكلها تحفظ واقفة - وفي هذا النوع من الحفظ توضع الوثائق عمودياً ، ويكتب على ظهر الوثيقة ما يميزها ليسهل الحصول عليها وتعتبر أفضل الطرق من زاوية الاستغلال الاقتصادي الأمثل لمكان الحفظ بشرط استخدام المعدات المناسبة لهذه الطريقة مثل الدواليب ذات الأرفف.

### الأسس الواجب مراعاتها لتنظيم الحفظ بالأرشفة :

- 1- تجهيز مكان مناسب يصلح لعمليات الحفظ.
- 2- تزويد المكان بأوعية حفظ مناسبة للوثائق كالدواليب الخشبية أو المعدنية ذات الأرفف.
- 3- إتباعه طريقة الحفظ المناسبة لكل وثيقة (رأسي - أفقي).

### الإجراءات الواجب إتباعها عند حفظ الأوراق في الملفات :

- 1- ترميم الأوراق الممزقة إن وجدت.
- 2- تحريم الأوراق ، وذلك بطي الورقة من المنتصف تماماً لتحديد مكان التخريم.
- 3- تهذيب الأوراق ، أي طي الزائد منها عن حافة الملف العليا أو السفلى.
- 4- ترتيب الأوراق ، تبعاً لرموزها أو تواريخها، ثم إيداع الأوراق بالملفات.
- 5- ترقيم الأوراق بالرقم التسلسلي (باليد أو بالرقامة).
- 6- تثبيت الأوراق في قائمة محتويات الملف والتي تثبت بغلاف الملف الداخلي.
- 7- إجراء المراجعة اللازمة للتأكد من سلامة الحفظ.
- 8- حفظ الملفات في الأوعية إن كانت أرفف أو أدراج أو دواليب.

### الأسس الواجب مراعاتها أثناء صيانة المحفوظات :

- 1- تحديد أغلفة الملفات التي تتمزق نتيجة لكثرة الاستعمال.
- 2- إعادة تثبيت الأوراق في الملفات عند تفككها من جراء التداول.
- 3- ترميم الأوراق التي تتمزق نتيجة سوء استعمال الملف.
- 4- حماية الملف مما يتعرض له من عوامل خارجية وحشرات وحريق.
- 5- المحافظة على سرية الملفات والوثائق التي يضر إفشاؤها بالمصلحة العامة.

## رابعاً: السكرتير وترتيبات السفر والحجز:

يقوم الرئيس أو المدير في الوزارات أو المؤسسات بزيارات عمل داخلية أو خارجية لحضور مؤتمرات أو اجتماعات أو ندوات، يقوم السكرتير بالإجراء والترتيبات الضرورية التي تساعد الرئيس في زيارته وتوفر له راحة قبل وأثناء وحين عودته.....

### أهم الإجراءات التي يقوم بها السكرتير أثناء سفر المدير:

- تحديد مكان وزمان السفر وفق الوثائق اللازمة.
- يحدد الرئيس للسكرتير موعد ومكان الزيارة فيقوم مباشرة السكرتير بتحضير مستلزمات الزيارة في الوقت المناسب من تذاكر السفر والملفات والوثائق والمعلومات الضرورية المتعلقة بطبيعة العمل في تلك المنطقة .
- أيضاً تجهيز وسيلة النقل التي يريدها الرئيس وعن موعد السفر باليوم والشهر والساعة «صباحاً، مساءً» وأن يستفسر عن أماكن التوقف وعن المقابلات التي سيجريها المدير في أماكن التوقف.
- إجراءات حجز وسيلة النقل ومكان الإقامة: يقوم السكرتير بالحجز في كل محطة توقف أو قيام، إماهاتنياً أو شخصياً أو بواسطة وكالات السفر .. كذلك تحديد الفنادق التي يرغب الرئيس في الإقامة بها، يقوم السكرتير بإبلاغ الفندق باسم الرئيس ومركزه وموعد وصوله.

- إجراءات تصاريح الدخول والمغادرة تشترط بعض الدول أو المناطق الحصول على تأشيرة دخول مسبقة وأن يكون جواز السفر أو وثيقة السفر سارية المفعول فعلى السكرتير أن يدون أسماء هذه الأقطار في قائمة خاصة للرجوع إليها عند الحاجة.
- تأكيد موعد السفر: تشترط بعض الشركات أن يتم تأكيد السفر مسبقاً قبل أربع وعشرين ساعة أو ثماني وأربعين ساعة فعلى السكرتير أن يتابع ذلك مع رئيسه
- إجراء تحويل العملة والمخصصات اليومية، حيث يمكن للسكرتير أن يؤمن النقود اللازمة للرئيس بإحدى الطرق: شبكات سياحية - فتح اعتماد - شبكات الأرصدة الدائنة.
- تأمين الوثائق المطلوبة مثل الشهادة الطبية، ورخصة القيادة وغيرها: فعلى السكرتير أن يكون على علم بما تتطلبه الأقطار المختلفة من شهادات ووثائق ويتم ذلك من خلال مكاتب السياحة فيعمل على تأمين حاجته من هذه الوثائق المطلوبة.
- إعداد جدول يفصل مواعيد السفر: أي أن يقوم السكرتير بإعداد جدول يبين مواعيد السفر والمقابلات ويضم الجدول خلاصة للحاجات الأخرى كالمستندات والملفات اللازمة وتزويده بالخرائط للأقطار التي يزورها.

- كما يقوم السكرتير بإبلاغ كافة الشخصيات والمؤسسات التي سيزورها الرئيس بأهداف الزيارة لأخذ الموافقة المسبقة لها .
- إعداد أوراق العمل والكشوفات اللازمة : أي أن يقوم السكرتير بجمع وإعداد المعلومات والبيانات والأوراق والوثائق الخاصة بالعمل والتي قد يحتاجها الرئيس في مهمته وعليه أن يقوم بترتيبها حسب الجدول المعد لكل مقابلة.

#### إدارة المكتب أثناء غياب الرئيس :

- يقوم بإنجاز الموضوعات التي لم تتم إذا كلف بذلك
- تحويل الأعمال التي لا يستطيع حلها إلى الجهات المختصة.
- تجميع الأمور الباقية والتي لم يتخذ قرارا بشأنها في ملف خاص للمتابعة مع الرئيس.
- إعداد قائمة بأسماء الزوار والمراجعين الذين زاروا المكتب أو اتصلوا به أثناء غياب الرئيس للعلم
- كتابة تقارير الأعمال الهامة التي جرت أثناء غياب الرئيس.
- يقوم بإطلاع الرئيس على الأمور الهامة التي اتخذت في غيابه ..