



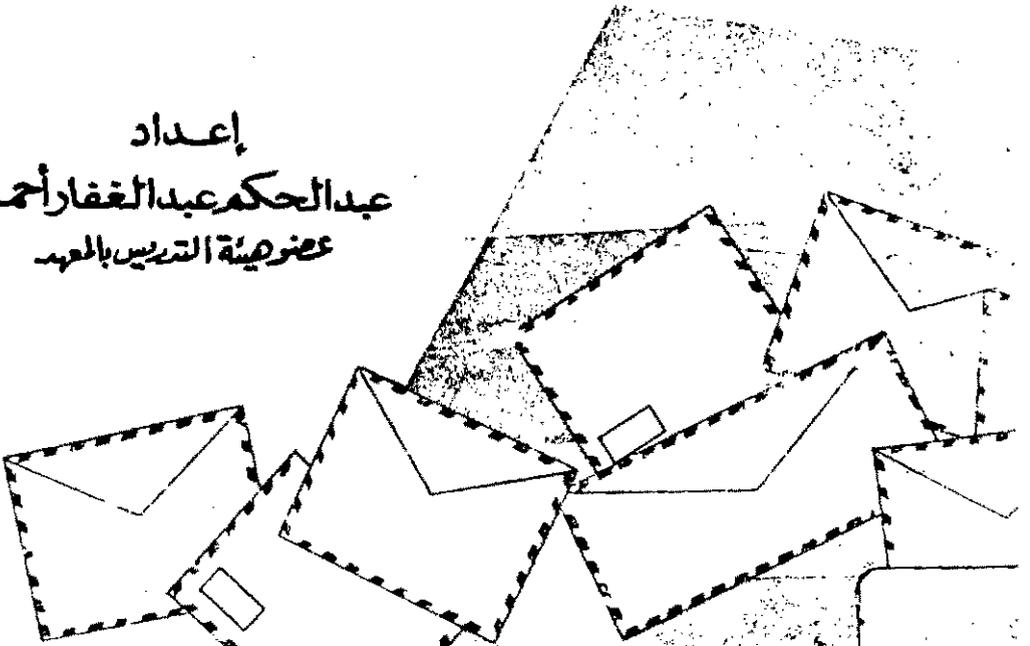
إدارة البرامج التدريبية

تداول وسائل

الاتصالات الكتائفة

في الجهات الحكومية

إعداد
عبد الحكيم عبدالغفار أحمد
عضو هيئة التدريس بالمعهد





إدارة البرامج التدريبية

تداول وسائل

الانتصارات الكتابية

في الجهات الحكومية

إعداد

عبد الحكيم عبدالغفار أحمد

عضوية التدريس بالمعهد

قائمة المحتويات

الصفحة

- ١ - تمهيد يشمل :
٧ (أ) عناصر نظام تداول وسائل الاتصالات الكتابية .
٧ (ب) التنظيم الإداري للإشراف على تداول وسائل الاتصالات
٧ الكتابية في الجهات الحكومية .
١٠ (ج) الإجراءات وفوائدها بالنسبة لسير العمل .
- ٢ - الفصل الأول : تداول المعاملات الواردة :
١٣ (أ) الإجراءات الحالية لتداول المعاملات الواردة الى الجهات
الحكومية .
١٤ (ب) المشكلات المترتبة على تطبيق الإجراءات الحالية .
١٦ (ج) الإجراءات المقترحة لتداول المعاملات الواردة .
١٨ (د) النتائج المترتبة على تطبيق الإجراءات المقترحة .
٢٧ (هـ) أسئلة نظرية وتطبيقات عملية .
٣٠
- ٣ - الفصل الثاني : تداول المعاملات الصادرة :
٣٥ (أ) الإجراءات الحالية لتداول المعاملات الصادرة من الجهات
الحكومية .
٣٦ (ب) المشكلات المترتبة على تطبيق الإجراءات الحالية .
٣٧

- ٣٩ (ج) الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الصادرة.
٥٣ (د) النتائج المترتبة على تطبيق الاجراءات المقترحة.
٥٤ (هـ) أسئلة نظرية وتطبيقات عملية .

٥٩ ٤ - الفصل الثالث : متابعة المعاملات الواردة :

- ٦٠ (أ) مفهوم متابعة المعاملات الواردة.
٦٠ (ب) الوضع الراهن لمتابعة المعاملات الواردة من الجهات الحكومية.
٦١ (ج) عناصر نظام متابعة المعاملات الواردة.
٦٢ (د) اجراءات متابعة المعاملات الواردة.
٦٦ (هـ) أسئلة نظرية .

٦٧ ٥ - الفصل الرابع : تداول المعاملات الداخلية :

- (أ) التعريف بالمعاملات الداخلية وكيفية تداولها حاليا في الجهات الحكومية.
٦٨ (ب) اجراءات تداول القرارات والتعاميم .
٦٨ (ج) اجراءات تداول المذكرات الداخلية.
٧٢ (د) اجراءات تداول المعاملات الواردة من الخارج بين الادارات الداخلية.
٧٢ (هـ) أسئلة نظرية .
٧٦

٧٧ ٦ - قائمة المراجع .

مقدمة

تشتمل وسائل الاتصالات الكتابية المراسلات الخارجية والمذكرات الداخلية والتعاميم والقرارات والبرقيات . وفي الواقع العملي تسمى هذه الوسائل «المعاملات الواردة» في حالة ورودها إلى الجهة من المصادر الخارجية، وتسمى «المعاملات الصادرة» في حالة صدورها من الجهة إلى الجهات الخارجية، وتسمى «المعاملات الداخلية» إذا كان صدورها وتداولها يتم داخل نفس الجهة .

وتؤدي هذه الوسائل دورا هاما وحيويا بالنسبة للجهات الحكومية وتؤثر تأثيرا مباشرا على أدائها لأعمالها وتنفيذها للواجبات والمسؤوليات التي أنشأت من أجلها .

فالنشاط الداخلي لأي جهة حكومية يتمثل فيما تتخذه من اجراءات لانجاز المعاملات الواردة إليها، وفيما تحرره من معاملات صادرة إلى ادارات وفروع الجهة نفسها أو صادرة إلى الجهات الحكومية الأخرى والمؤسسات والمواطنين .

والمعاملات (الواردة والصادرة والداخلية) وصورها تمثل وثائق ومستندات هامة بالنسبة للجهات المصدرة والمستقبلة يجب المحافظة عليها وتنظيم تداولها بشكل يضمن سرعة وصولها إلى المختصين بدراستها وانجازها .

ونظرا لهذه الأهمية كان لابد من تدريب العاملين في مجال الاتصالات بالجهات الحكومية وتنمية مهاراتهم وقدراتهم على القيام بتطبيق نظام تداول وسائل الاتصالات الكتابية . وللمساهمة في تحقيق ذلك قمت باعداد هذه المذكرة مراعيًا السهولة والبساطة في العرض مع استخدام الأشكال التوضيحية التي تساعد على فهم المادة واستيعاب المتدربين لها .

والله الموفق .

تمهيد

أولاً - عناصر نظام تداول وسائل الاتصالات الكتابية :

- ١ - اختيار التنظيم الإداري المناسب للإشراف على تداول وسائل الاتصالات الكتابية وتحديد اختصاصات كل وحدة إدارية داخل هذا التنظيم .
- ٢ - تحديد اجراءات تداول وسائل الاتصالات الكتابية حتى تصل إلى المختصين بدراستها وانجازها .
- ٣ - توفير القوى العاملة اللازمة وتدريبهم جيداً على كيفية تطبيق نظام تداول وسائل الاتصالات الكتابية .
- ٤ - تصميم النماذج المستخدمة بشكل ملائم .
- ٥ - توفير الأجهزة والمعدات المكتبية الحديثة في مجال الاتصالات .
- ٦ - تهيئة بيئة العمل المناسبة وما يتطلبه ذلك من توفير الإضاءة الكافية والتهوية ووسائل الراحة .

ثانياً - التنظيم الإداري للإشراف على تداول وسائل الاتصالات الكتابية في الجهات الحكومية :

عند دراسة التنظيم الإداري للإشراف على تداول وسائل الاتصالات الكتابية في الجهات الحكومية يتضح لنا وجود ثلاثة أساليب للتنظيم وهي :

(١) اللامركزية الكاملة في تنظيم تداول وسائل الاتصالات الكتابية :

ويعني هذا الأسلوب أن تنشأ كل إدارة بالجهة الحكومية وحدة للاتصالات ترتبط بمدير عام الإدارة تتولى استقبال واستلام المعاملات الواردة للإدارة وتسجيلها وتوزيعها

على الموظفين المختصين، وتسجيل المعاملات الصادرة من الادارة وتصديرها مباشرة إلى إدارات وفروع الجهة أو إلى الجهات الحكومية الأخرى والمؤسسات وجمهور المواطنين.

ولهذا الأسلوب — في مجال تداول وسائل الاتصالات الكتابية — مساوئ عديدة

وهي :

- ١ — تباين الاجراءات والنماذج المستخدمة من وحدة اتصالات إلى أخرى بنفس الجهة.
- ٢ — ضعف أداء العاملين في مجال تداول وسائل الاتصالات الكتابية لصعوبة الاشراف عليهم وتوجيههم وتدريبهم لرفع كفاءتهم.
- ٣ — الازدواجية في أعمال تداول وسائل الاتصالات الكتابية وتكرارها في إدارات الجهة.
- ٤ — الزيادة في تكاليف تنفيذ نظام تداول وسائل الاتصالات الكتابية نتيجة لتخصيص أعداد كبيرة من العاملين لتنفيذه (موظفين — سائقين — مراسلين) بالإضافة إلى الاسراف في استخدام المعدات المكتبية ووسائل النقل ووسائل تهيئة بيئة العمل المناسبة.

(٢) المركزية المطلقة في تنظيم تداول وسائل الاتصالات الكتابية :

ويعنى هذا الأسلوب تخصيص إدارة مركزية (مركز عام — شعبة) لاستقبال واستلام المعاملات الواردة من المصادر الخارجية وتسجيلها وتوزيعها على الإدارات المختصة، واستقبال واستلام المعاملات الصادرة من الإدارات المختصة وتسجيلها وتصديرها إلى إدارات وفروع الجهة أو إلى الجهات الحكومية الأخرى والمؤسسات وجمهور المواطنين. وغالبا ما ترتبط هذه الإدارة بمدير عام الشؤون المالية والادارية أو مدير عام الادارة العامة.

ولهذا الأسلوب - في مجال تداول وسائل الاتصالات الكتابية - مزايا عديدة

وهي :

- ١ - إمكانية توحيد الإجراءات والنماذج وتبسيطهما .
- ٢ - تحقيق الاشراف الكامل على العاملين وتوجيههم والتنسيق بين أعمالهم وتدريبهم لتنمية مهاراتهم .
- ٣ - تخفيض تكاليف تنفيذ تداول وسائل الاتصالات الكتابية نتيجة للتوفير في أعداد العاملين والمعدات المكتبية ووسائل النقل ووسائل تهيئة بيئة العمل المناسبة .
- ٤ - الاستفادة من مزايا التخصص وتقسيم العمل وما يترتب على ذلك من رفع أداء العاملين في مجال تداول وسائل الاتصالات الكتابية .

(٣) الجمع بين المركزية واللامركزية في تنظيم تداول وسائل الاتصالات الكتابية :
في ظل هذا الأسلوب تنشأ الجهة الحكومية إدارة مركزية لاستقبال واستلام المعاملات الواردة وتسجيلها وتوزيعها على الإدارات المختصة ، واستقبال واستلام المعاملات الصادرة من الإدارات المختصة وتسجيلها وتصديرها إلى إدارات وفروع الجهة أو إلى الجهات الحكومية الأخرى والمؤسسات وجمهور المواطنين . وفي نفس الوقت يسمح لكل إدارة باستقبال واستلام بعض معاملاتها ، وتصدير بعض معاملاتها إلى الجهات الأخرى مباشرة .

ولهذا الأسلوب نفس مساوئ أسلوب اللامركزية الكاملة في تداول وسائل الاتصالات الكتابية .

(٤) التنظيم الملائم للإشراف على تداول وسائل الاتصالات الكتابية :

ان تداول وسائل الاتصالات الكتابية يعتبر من الخدمات المساعدة لتحقيق الأهداف الأساسية التي أنشأت الجهات الحكومية لتحقيقها، ولذلك يفضل الأخذ بأسلوب المركزية عند تنظيمها بحيث يتم انشاء مركز عام للاتصالات الادارية يخدم جميع إدارات الجهة وتتوفر لديه الامكانيات البشرية والمادية اللازمة لضمان سرعة انسيابها و بالتالي سرعة انجاز الأعمال .

ثالثاً - الاجراءات :

التعريف بالاجراءات :

هي الخطوات التفصيلية أو المراحل التي تتبع عند تنفيذ عمل معين .

فوائد الاجراءات :

(١) الاسراع في انجاز الأعمال :

ان التحديد المسبق للخطوات المتسلسلة التي تمر فيها المعاملات يؤدي إلى الاسراع في انجاز الأعمال و يقلل من أوقات انتظار المعاملات على مكاتب العاملين لأجل معرفة الخطوات التالية وهذا من شأنه تقديم خدمة أفضل للمواطنين .

(٢) تجنب الفوضى في انجاز الأعمال :

ان وضع اجراءات محددة واتباع العاملين لها عند انجاز أعمالهم يؤدي إلى تنفيذها بشكل متجانس و يقضى على الفوضى التي يمكن أن تحدث اذا سمح لكل موظف أن ينهى عمله بطريقة الخاصة .

(٣) التقليل من المجهود الفكري للعاملين :

ان وجود اجراءات محددة يؤدي إلى التقليل من المجهود الفكري للعاملين لأنهم

سوف يتبعون سياسة محددة سلفا ولا يتوقفون أثناء قيامهم بالأعمال للتفكير في الاجراءات التي ستتخذ حيال كل معاملة .

(٤) احكام الرقابة على تنفيذ الأعمال :

ان وجود خطوات متسلسلة ومحددة لسير المعاملات يقلل من فرص الوقوع في الخطأ والنسيان ، و يساعد الادارة على احكام الرقابة على تنفيذ الأعمال وتحديد المسؤولية عند الحاجة .

(٥) رفع الروح المعنوية للعاملين :

ان اتباع اجراءات محددة بعناية تامة يؤدي إلى عدم التكرار والاقلال من الأعمال الروتينية التي يقوم بها الموظف وهذا يساعد على رفع معنويات العاملين .

(٦) تخفيض تكاليف تنفيذ نظام تداول وسائل الاتصالات الكتابية :

ان العناية في تحديد الاجراءات يساعد على استبعاد الخطوات الغير ضرورية ودمج بعض الخطوات مع بعضها ، وهذا من شأنه التوفير في أعداد القوى العاملة المطلوبة مما يؤدي إلى تخفيض تكاليف تنفيذ النظام .

الفصل الأول

تداول المعاملات الواردة

(١) الهدف العام :

التعرف على اجراءات تداول المعاملات الواردة إلى الجهات الحكومية وتبسيطها والقيام بها من خلال تدريبات عملية .

(٢) الأهداف التفصيلية :

(أ) التعرف على الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الواردة الى الجهات الحكومية .

(ب) التعرف على المشكلات المترتبة على تطبيق الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الواردة .

(ج) التعرف على الاجراءات المقترحة لتبسيط اجراءات تداول المعاملات الواردة .

(د) التعرف على النتائج المترتبة على تطبيق الاجراءات المقترحة لتبسيط اجراءات تداول المعاملات الواردة .

(هـ) التعرف على النماذج المستخدمة في ظل الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الواردة .

(و) القيام بالتطبيق العملي للاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الواردة .

(٣) الوسائل التدريبية المساعدة :

(أ) جهاز اسقاط رأسي .

(ب) شرائح شفافة .

(ج) حلقات نقاش للمتدربين .

(د) تدريبات عملية .

(هـ) معمل للأعمال المكتبية .

(٤) عدد الساعات اللازمة للتدريب : ١٤ ساعة .

أولاً - الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الواردة إلى الجهة الحكومية :

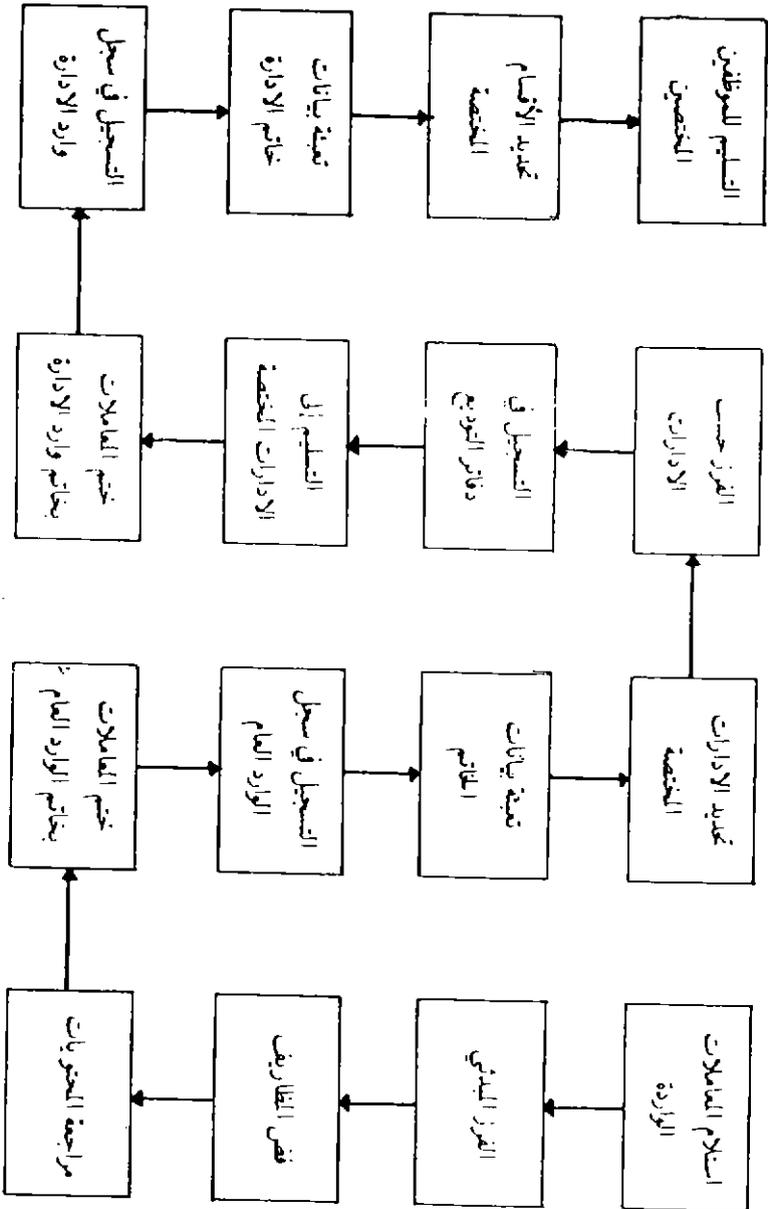
تمر المعاملات الواردة بعدة خطوات حتى تصل إلى الموظف المختص بانجازها

وهي :

- (١) استقبال المعاملات واستلامها .
- (٢) الفرز المبدئي .
- (٣) فحص مظاريف المعاملات الرسمية غير السرية .
- (٤) مراجعة المحتويات .
- (٥) ختم المعاملات بخاتم الوارد العام .
- (٦) تسجيل المعاملات في سجلات الوارد العام .
- (٧) تعبئة بيانات الخاتم .
- (٨) تحديد الادارات المختصة .
- (٩) فرز المعاملات حسب الادارات المختصة .
- (١٠) تسجيل المعاملات في دفاتر التوديع للادارات .
- (١١) تسليم المعاملات الخاصة بكل إدارة إلى موظف الاتصالات بها .
- (١٢) ختم المعاملات بخاتم الوارد الخاص بكل إدارة .
- (١٣) تسجيل المعاملات في سجل وارد الادارة المختصة .
- (١٤) تعبئة بيانات خاتم الوارد الخاص بالادارة المختصة .
- (١٥) تحديد الأقسام والموظفين المختصين بدراسة المعاملات والرد عليها .
- (١٦) تسليم المعاملات إلى الموظفين المختصين والتوقيع بالاستلام .

والشكل رقم (١) يوضح سلسلة الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الواردة في معظم الجهات الحكومية :

الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الواردة في معظم الجهات الحكومية



شكل رقم (١)

ثانياً - المشكلات المترتبة على تطبيق الاجراءات الحالية لتداول المعاملات
الواردة:

يؤدى تطبيق سلسلة الاجراءات المتبعة حالياً في معظم الجهات الحكومية لتداول
المعاملات الواردة إلى عدة مشكلات نلخصها فيما يلي :

(١) تكرار تسجيل المعاملات الواردة :

تسجل المعاملات الواردة ثلاث مرات على الأقل :

— مرتان في مركز الاتصالات الادارية ، الأولى في سجل الوارد العام ، والثانية في
دفتر التوديع للادارات المختصة .

— مرة في الادارة المختصة ، حيث تسجل في سجل وارد الادارة .

اضافة إلى أن التسجيل يتم في سجلات كبيرة الحجم تضم حقولا غير ضرورية
وتنقصها بعض الحقول اللازمة لعمليات التسديد والمتابعة .

فاذا افترضنا أن تسجيل المعاملة الواحدة يستغرق دقيقة واحدة وأن الجهة يرد إليها
مائة معاملة في المتوسط يوميا ، كان معنى ذلك أن المعاملات تحتاج إلى ١٠٠ دقيقة
للتسجيل في سجل الوارد العام ، ١٠٠ دقيقة للتسجيل في دفتر التوديع للادارات ، ١٠٠
دقيقة للتسجيل في سجل وارد الادارة المختصة ، أي أن اجمالي ما يحتاجه تسجيل ١٠٠
معاملة في مركز الاتصالات الادارية والادارة المختصة خمس ساعات تقريبا . ولنا أن
نتصور مدى ضخامة المشكلة اذا زاد عدد المعاملات الواردة للجهة . ويترتب على
ذلك :

١ — تكرار الجهد لأن تسجيل المعاملة في السجلات والدفاتر لا يترتب عليه أية اضافة
إلى المعاملة ولكنه مجرد تكرار لما قام به الموظف في سجل آخر أو تكرار لما قام به
زميل سابق في إدارة أخرى .

٢ — مضيعة الوقت لأن التسجيل في السجلات والدفاتر يحتاج إلى وقت ضروري
لاتمامه بحيث لا يمكن اتخاذ الاجراءات التالية الا بعد الانتهاء من عمليات

التسجيل بالنسبة لجميع المعاملات وهذا يؤدي إلى ارتفاع نسبة الوقت الضائع بالنسبة للمعاملات .

٣- زيادة النفقات لأن عمليات التسجيل سوف تحتاج إلى أيدي عاملة لانجازها وما يترتب على ذلك من تعيين موظفين وما يستلزمه الموظف من راتب مع تهيئة بيئة العمل المناسبة له من أثاث واضاءة وأجهزة تكييف .. الخ ، يضاف إلى ذلك تكلفة المعدات والأدوات المكتبية، وتدبير كل ذلك يؤدي إلى زيادة أعباء تنفيذ النظام .

٤- التأخير في انجاز الأعمال لأن تسجيل المعاملات حلقة في سلسلة خطوات والتأخير في عملية التسجيل يترتب عليه في النهاية التأخير في انجاز الأعمال وتعطيل مصالح المواطنين .

(٢) كثرة التسليم والاستلام :

من النتائج المنطقية لتكرار تسجيل المعاملات الواردة هو تعدد عمليات التسليم والاستلام فكتاب الوارد في مركز الاتصالات الادارية يستلم المعاملات حين ورودها ، ومن الضروري أن يسلمها إلى موظف اتصالات الادارة بالتوقيع بالاستلام في دفتر التوديع للادارات ، وموظف اتصالات الادارة سوف يسلمها للموظفين المختصين بالتوقيع بالاستلام في دفتر التوديع للأقسام .

ان التسليم والاستلام ليس عيبا في حد ذاته بل هو ضروري لتحديد المسؤولية عند الحاجة ولكن التماذي فيه هو الخطأ لأنه يؤدي إلى :

١- فقد الثقة بين العاملين .

٢- تأخير وصول المعاملات إلى الموظفين المختصين وبالتالي تأخير انجاز الأعمال .

(٣) تشويه المعاملات وطمس معالمها :

عند القاء نظرة فاحصة للمعاملات الواردة بعد انتهاء دورة تداولها في الاجراءات

الحيالية ووصولها إلى الموظف المختص نلاحظ تشويه المعاملات وطمس كثير من معالمها وذلك لسبب أو أكثر مما يلي :

- ١ - تعدد عمليات تحديد جهات الاختصاص بدراسة المعاملات والرد عليها (مرة في مركز الاتصالات الإدارية بمعرفة مدير المركز أو رئيس وحدة الوارد ومرة أخرى في الإدارة المختصة بمعرفة المدير المختص لتحديد القسم المختص ومرة ثالثة داخل الأقسام لتحديد الموظف المختص).
- ٢ - الخطأ في تحديد الإدارات أو الأقسام أو الموظفين المختصين يستلزم إعادة التحديد مرة أخرى.
- ٣ - تعدد مرات ختم المعاملات الواردة دون تحديد مكان يتم الختم فيه .
- ٤ - لا تكفي الحقول التي تشتمل عليها الأختام المستخدمة حالياً لتسجيل البيانات المطلوبة و يترتب على ذلك كتابة بقية البيانات خارج الأختام .

ثالثاً - الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الواردة إلى الجهات الحكومية :

(١) استقبال واستلام المعاملات الواردة :

(أ) بالنسبة للمعاملات الواردة من خارج المدينة عن طريق مكتب البريد :

- ١ - يخصص مندوب من الجهة يتوجه صباح كل يوم إلى مكتب البريد لاستلام معاملات الجهة .
- ٢ - في مكتب البريد ، يراجع المندوب معاملات الجهة مع حافظة التسليم ليتأكد من عنوانه المظاريف باسم الجهة أو باسم أحد العاملين بها ، ومطابقة الأرقام على المظاريف مع الأرقام في حافظة التسليم .
- ٣ - يستلم المندوب معاملات الجهة مرفقة بصورة حافظة التسليم بالتوقيع بالاستلام على أصل الحافظة .

٤ — فور وصول المندوب إلى الجهة ، يسلم المعاملات الواردة إلى كاتب الوارد مناولة مرفقة بصورة حافظة التسليم الذي يتولى مراجعتها وبذلك تنتهي مسؤولية المندوب .

(ب) بالنسبة للبرقيات الواردة عن طريق مكتب البرق :

تصل البرقيات إلى الجهة بواسطة مندوب مكتب البرق، وعلى كاتب الوارد أن يتأكد قبل استلامها أنها تخص الجهة أو أحد العاملين بها .

(ج) بالنسبة للمعاملات الواردة مناولة بواسطة أصحابها :

يستلم كاتب الوارد هذه المعاملات من أصحابها بعد التأكد من هوياتهم وأن موضوعها يدخل في اختصاص الجهة .

(د) بالنسبة للمعاملات الواردة من الجهات الحكومية داخل المدينة :

تصل هذه المعاملات إلى مركز الاتصالات الادارية بواسطة مندوبي الجهات ، ويتأكد كاتب الوارد قبل استلامها من عنوان المظاريف باسم الجهة ومطابقة الأرقام المثبتة على المظاريف مع الأرقام في بيانات التسليم .

(٢) الفرز المبذني :

يفرز كاتب الوارد المعاملات الواردة إلى الجهة لحظة استلامها إلى :

(أ) بريد شخصي يخص العاملين بالجهة و يسلم إليهم بطريقة يتفق عليها .

(ب) معاملات رسمية عادية .

(ج) معاملات رسمية سرية .

(٣) فرز المظاريف :

(وتتم هذه الخطوة بالنسبة للمعاملات الرسمية العادية فقط) .

يفتح كاتب الوارد المظاريف يدويا ان كانت أعداد المعاملات محدودة نسبيا ،

وآيا ان كانت أعدادها كبيرة توفيراً للوقت .

(٤) مراجعة المحتويات :

(وتتم هذه الخطوة بالنسبة للمعاملات الرسمية العادية فقط) .

يخرج كاتب الوارد محتويات المظاريف ويفحصها للتأكد من :

- (أ) أن المعاملات موجهة باسم الجهة، بحيث تعاد المعاملات الواردة على سبيل الخطأ إلى الجهات المرسلة .
- (ب) أن المشفوعات كاملة وسليمة، وفي حالة وجود نقص في المشفوعات يتم مراجعة الجهة المرسلة في الحال .
- (ج) أن المعاملات موقعة من المسؤولين في الجهات المرسلة، بحيث تعاد المعاملات الغير موقعة إلى الجهة المرسلة لاستكمال التوقيع .
- (د) أن الأرقام المثبتة على المعاملات مطابقة للأرقام على المظاريف من الخارج .

(٥) ختم المعاملات بخاتم الوارد :

بعد التأكد من سلامة المعاملات الواردة يختم كاتب الوارد المعاملات دفعة واحدة لتوفير الوقت على أن يتم الختم أسفل وجه العاملة من الناحية اليسرى وختم مظاريف المعاملات السرية من الخارج .

وتتم عملية الختم باستخدام خاتم الوارد نموذج رقم (١) ويحتوى على الحقل

التالية :

(أ) عنوان الجهة صاحبة الختم .

(ب) رقم الوارد .

(ج) تاريخ ورود العاملة .

- (د) المشفوعات .
(هـ) رقم ملف موضوع المعاملة .
(و) الادارة المختصة .
(ز) تأشيرة الحفظ .

و يفيد ختم المعاملات في عملية متابعة المعاملات الواردة وتحديد المسؤولية عند التأخير في الرد عليها .

٦ سم ← نموذج رقم (١)	
(خاتم الوارد)	المملكة العربية السعودية مركز الاتصالات الادارية
رقم الوارد	التاريخ
المعلومات	رقم الملف
الادارة المختصة	
تأشيرة الحفظ	

(٦) تحديد الادارات المختصة بدراسة المعاملات والرد عليها :

بعد قراءة سريعة للملخص موضوع المعاملة يحدد مدير مركز الاتصالات الادارية أو رئيس وحدة الوارد الادارة المختصة بانجاز المعاملة و يدون اسمها في حقل «الادارة المختصة» بخاتم الوارد . أما المعاملات الرسمية السرية فيتم تحديد جهة اختصاصها وفقا لما هو مدون على الظروف من الخارج ودون فتح المظاريف .

ونظرا لأهمية هذه الخطوة في انسياب تداول المعاملات الواردة يجب أن تكون لدى من يقوم بها الدراية التامة باختصاصات إدارات الجهة وواجباتها والعلاقات التي تربط الإدارة ببعضها لضمان سلامة تحديد الإدارات المختصة.

(٧) فرز المعاملات حسب الإدارات المختصة :

يتولى كاتب الوارد فرز المعاملات (العادية والسرية) حسب الإدارات المختصة وذلك بتجميع معاملات كل إدارة في فرازة أوراق مستقلة.

(٨) تسجيل المعاملات الواردة :

لتسجيل المعاملات الواردة ، يستخدم كاتب الوارد «بيان المعاملات الواردة» نموذج رقم (٢) من أصل وصورتين مكررتين وفقا لما يلي :

- (أ) تسجيل المعاملات الواردة الخاصة بكل إدارة في بيان مستقل .
- (ب) تعطى المعاملات الواردة لجميع الإدارات (عادية وسرية) رقم متسلسل واحد يبدأ بالرقم (١) في أول محرم من كل عام ويستمر حتى نهاية ذى الحجة من العام نفسه .
- (ج) تسجل المعاملات السرية مع المعاملات العادية في نفس بيان المعاملات الواردة مع الاكتفاء بذكر كلمة «سري» في حقل الموضوع .
- (د) يختص كاتب الوارد بتعبئة حقل «رقم الوارد» وحقل «بيانات المعاملات الواردة» في البيان .
- (هـ) يرفق أصل وصورتين بيان المعاملات الواردة مع معاملات الإدارة المختصة في الفرازة الخاصة بها .

(٩) تعبئة بيانات خاتم الوارد :

فور الانتهاء من تسجيل كل معاملة في بيان المعاملات الواردة وتحديد رقم واردةها
يثبت كاتب الوارد الرقم وتاريخ ورود وعدد المشفوعات في الحقول المخصصة لها
بخاتم الوارد.

(١٠) التسليم إلى الإدارات المختصة :

(أ) بعد الانتهاء من تسجيل معاملات كل إدارة، يتصل كاتب الوارد بموظف
اتصالات الإدارة حتى يتوجه إلى مركز الاتصالات الإدارية لاستلام معاملات
إدارته. وقد يخصص أحد المراسلين للمرور على الإدارات وتسليم موظف
اتصالات كل إدارة المعاملات الواردة التي تخص إدارته.

(ب) بعد مراجعة المعاملات مع بيان المعاملات الواردة، يستلم موظف اتصالات كل
إدارة معاملات إدارته مرفقة بصورتي بيان المعاملات الواردة بالتوقيع على الأصل
في الحقل المخصص لذلك أسفل البيان.

(ج) بعد تمام التسليم، يحفظ كاتب الوارد أصول بيانات المعاملات الواردة لجميع
الإدارات في ملفات خاصة مرتبة زمنياً ورقمياً لتمثل سجل الوارد بالنسبة للجهة
ككل ودفتر توديع للإدارات في نفس الوقت.

(١١) تحديد الأقسام والموظفين المختصين :

في الإدارات المختصة، يقوم موظف اتصالات كل إدارة بما يلي :

(أ) فهرسة المعاملات الواردة باثبات رقم ملف موضوع المعاملة في الحقل المخصص
بخاتم الوارد.

(ب) عرض المعاملات على مدير الإدارة لتحديد الأقسام والموظفين المختصين مستخدماً
الحقول المخصصة لذلك في صورتي بيان المعاملات الواردة.

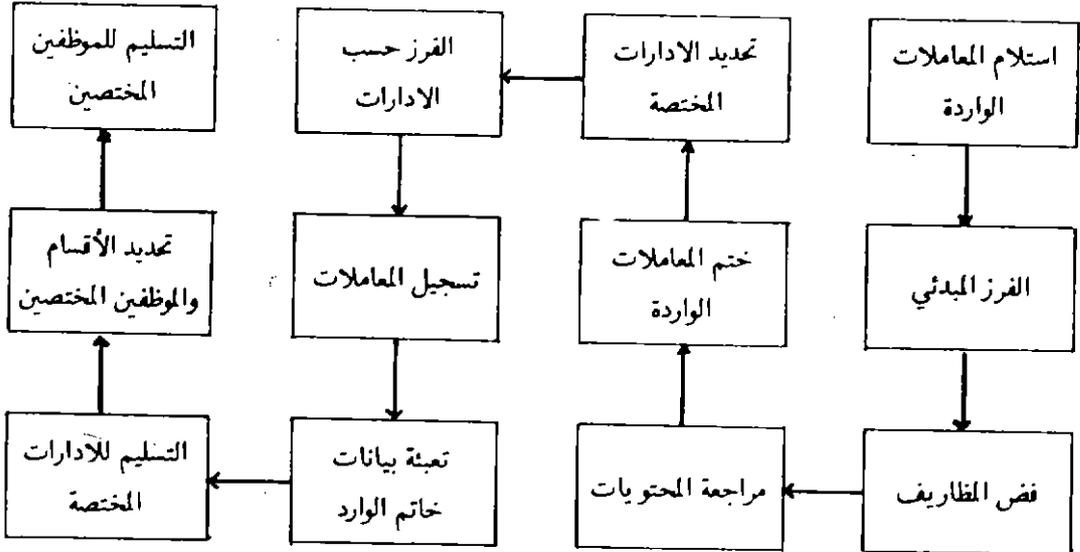
(١٢) تسليم المعاملات إلى الموظفين المختصين :

يسلم موظف اتصالات الادارة كل موظف المعاملات الخاصة به بالتوقيع بالاستلام (أفقيا أمام كل معاملة) في صورتها بيان المعاملات الواردة.

وبعد تمام التسليم ، يحفظ موظف اتصالات الادارة صورة بيان المعاملات الواردة الأولى في ملف خاص مرتبة زمنيا ورقميا لتمثل وارد الادارة ودقتر توديع للموظفين. كما يرسل صورة بيان المعاملات الواردة الثانية إلى وحدة المتابعة بمركز الاتصالات الادارية لحفظها في ملف خاص مرتبة زمنيا ورقميا لاستخدامها في متابعة المعاملات الواردة والرد على استفسارات المراجعين.

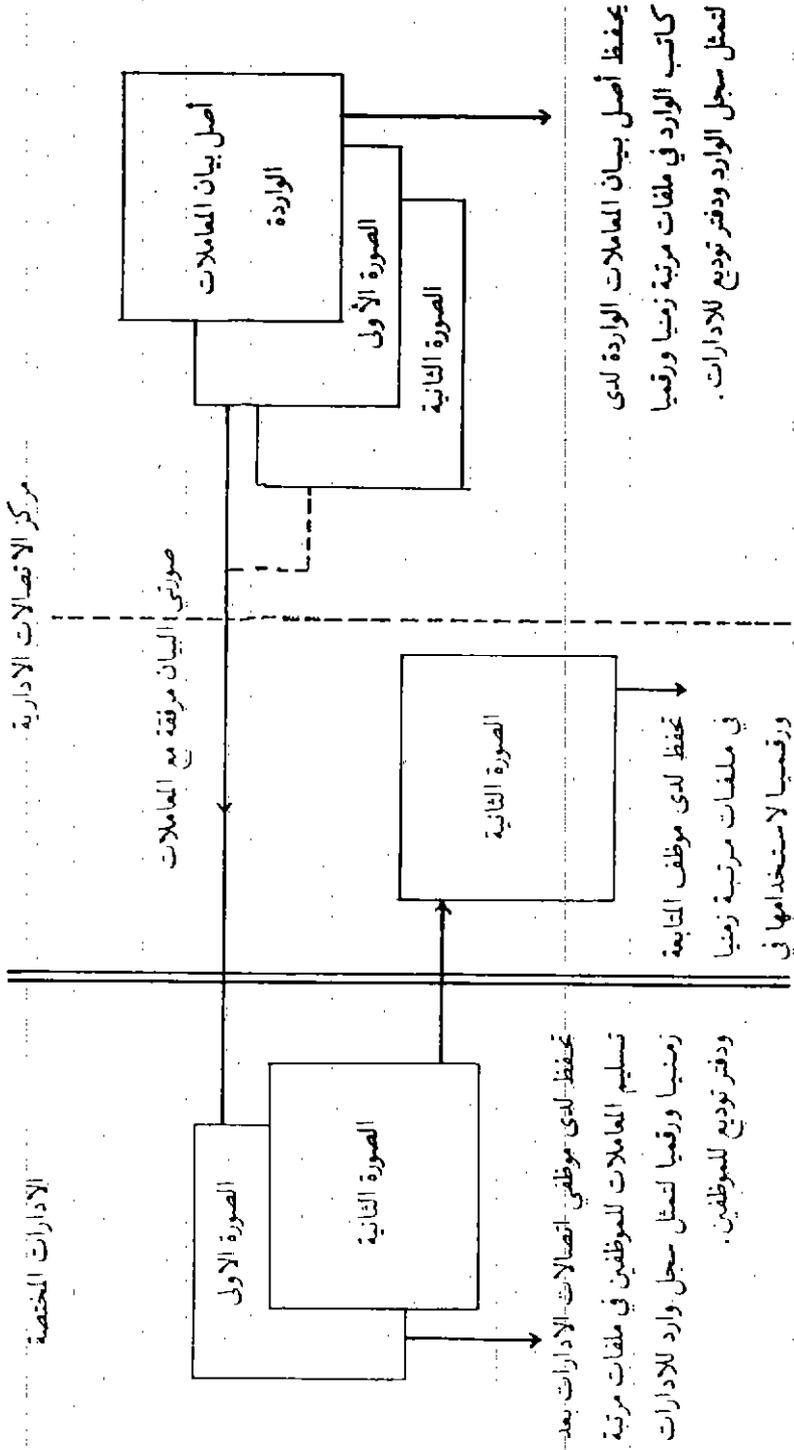
والشكل رقم (٢) يوضح سلسلة الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الواردة. والشكل رقم (٣) يوضح دورة «بيان المعاملات الواردة» في مركز الاتصالات الادارية والادارات المختصة.

الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الواردة إلى الجهات الحكومية



شكل رقم (٢)

دورة بيان المعاملات الواردة



يحتفظ أصل بيان المعاملات الواردة لدى كاتب الورد في ملفات مرتبة زمنيا ورقميا لتمثل سجل الورد ودقته توديع للادارات.

شكل رقم (3)

وحدة الورد

وحدة التابعة

رابعاً - النتائج المترتبة على تطبيق الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الواردة:

ان تطبيق اجراءات تداول المعاملات الواردة بالصورة السابق ذكرها يترتب عليه النتائج التالية :

(١) التخلص من مشكلة تكرار القيد :

(أ) نظراً لأن الاجراءات المقترحة تقضي بتسجيل المعاملات مرة واحدة فقط خلال مراحل تداولها في «بيان المعاملات الواردة»، فان هذا يؤدي لتوفير حوالى ٥٠% من الوقت المستغرق للتسجيل في ظل الاجراءات الحالية وبالتالي توفير في أعداد العاملين في مجال الاتصالات .

(ب) تقضي الاجراءات المقترحة باستبدال السجلات الكبيرة ودفاتر التوديع ببيان للمعاملات الواردة من أصل وصورتين يتم تصميمه بشكل مناسب ومحتوياً للحقول المطلوبة، وفي هذا سهولة للاستخدام وتوفير للأدوات المكتبية ونفقات الحفظ .

(٢) تحديد المسؤولية مع التقليل من عمليات التسليم والاستلام :

في ظل الاجراءات المقترحة تتم عمليات التسليم والاستلام مرتين فقط :

(أ) عند تسليم المعاملات من مركز الاتصالات الادارية إلى موظفي اتصالات الادارات بالتوقيع على أصل بيان المعاملات الواردة .

(ب) عند تسليم المعاملات من موظفي اتصالات الادارات إلى الموظفين المختصين بالتوقيع على صورتي بيان المعاملات الواردة .

ويترتب على ذلك تحديد المسؤولية في حالة فقد أحد المعاملات أو التأخير في

انجازها .

(٣) القضاء على مشكلة تشويه المعاملات وطمس معالمها :

في ظل الاجراءات المقترحة، يتم القضاء على هذه المشكلة كما يلي :

(أ) استخدام نموذج جديد لخاتم الوارد يضمن اثبات رقم الوارد وتاريخه وعدد المشفوعات ورقم ملف موضوع المعاملة والادارة المختصة وتأشيرة الحفظ داخل الخاتم.

(ب) تحديد مكان معين لختم المعاملة (أسفل وجه المعاملة من الناحية اليسرى) يقلل من فرص تشويه المعاملة وطمس معالمها.

(ج) تحديد الادارات المختصة بمعرفة مدير مركز الاتصالات الادارية أو رئيس وحدة الوارد ذو الخبرة الطويلة يقلل من فرص التحديد الخاطيء للادارات المختصة وبالتالي اعادة التحديد مرة أخرى.

(د) تحديد الأقسام والموظفين المختصين في الادارات المختصة بمعرفة مدراء الادارات، يتم داخل الحقلين المخصصين لذلك في صورتي بيان المعاملات الواردة.

والشكل رقم (٤) يوضح مقارنة لتدفق العمل في ظل الاجراءات الحالية والاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الواردة في الجهات الحكومية.

خريطة تدفق العمل في ظل الاجراءات الحالية والتفريخ لتداول المعاملات الواردة

م	الاجراءات المفترجة	تدفق العمل في			تدفق العمل في			الاجراءات الحالية	م
		القسم	الادارة	المركز	القسم	الادارة	المركز		
١	الاستلام						الاستلام	١	
٢	الفرز اليدوي						الفرز اليدوي	٢	
٣	فحص الظاريف						فحص الظاريف	٣	
٤	مراجعة المحتويات						مراجعة المحتويات	٤	
٥	التعميم بجاتم الوارد						التعميم بجاتم الوارد العام	٥	
٦	تعديد الادارات المختصة						التسجيل في سجل الوارد العام	٦	
٧	الفرز حسب الادارات						تمتية بيانات الطاقم	٧	
٨	التسجيل في البيانات						تعديد الادارات المختصة	٨	
٩	تمتية بيانات الطاقم						الفرز حسب الادارات	٩	
١٠	التعليق الادارات المختصة						التسجيل في دوائر التوزيع	١٠	
١١	تعديد الأقسام والوظائف						التعليق الادارات المختصة	١١	
١٢	التعليق الموظفين المختصين						التعميم بجاتم وارد الادارة	١٢	
							التسجيل في سجل وارد الادارة	١٣	
							تمتية بيانات الطاقم	١٤	
							تعديد الأقسام والوظائف	١٥	
							التعليق الموظفين المختصين	١٦	

شكل رقم (٤)

أسئلة نظرية :

- (١) «تؤدى وسائل الاتصالات الكتابية دورا هاما وحيويا بالنسبة للجهات الحكومية وتؤثر على أدائها لأعمالها والقيام بالواجبات والمسؤوليات التي أنشأت من أجلها». اشرح هذه العبارة.
- (٢) ما هي العناصر الواجب توفرها في نظام تداول وسائل الاتصالات الكتابية في الجهات الحكومية؟
- (٣) «أسلوب اللامركزية الكاملة» أحد الأساليب المتبعة للإشراف على تداول وسائل الاتصالات الكتابية في الجهات الحكومية. وضح مفهوم هذا الأسلوب ومساوئ استخدامه في هذا المجال.
- (٤) «أسلوب المركزية المطلقة» أحد الأساليب المتبعة للإشراف على تداول وسائل الاتصالات الكتابية في الجهات الحكومية. وضح مفهوم هذا الأسلوب ومزايا استخدامه في هذا المجال.
- (٥) ما هو الأسلوب المفضل لاستخدامه للإشراف على تداول وسائل الاتصالات الكتابية في الجهات الحكومية كبيرة الحجم نسبيا؟ علل ذلك.
- (٦) عرف الاجراءات و اشرح فوائدها.
- (٧) «مشكلة تكرار قيد المعاملات الواردة من المشكلات المترتبة على تطبيق الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الواردة إلى الجهات الحكومية». اشرح هذه العبارة مبينا :
 - (أ) أسباب المشكلة والنتائج المترتبة عليها.
 - (ب) كيفية التخلص منها في ظل الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الواردة.
- (٨) «مشكلة تشويه المعاملات وطمس معالمها من المشكلات المترتبة على تطبيق الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الواردة إلى الجهات الحكومية». اشرح

هذه العبارة مبيّنا .

(أ) أسباب المشكلة والنتائج المترتبة عليها .

(ب) كيفية التخلص منها في ظل الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الواردة .

(٩) «مشكلة كثرة التسليم والاستلام من المشكلات المترتبة على تطبيق الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الواردة إلى الجهات الحكومية» . اشرح هذه العبارة مينا :

(أ) أسباب المشكلة والنتائج المترتبة عليها .

(ب) كيفية التخلص منها في ظل الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الواردة .

(١٠) بعد انتهاء التدريب بمعهد الادارة العامة وعودتك إلى جهة عملك ، أسندت إليك عملية استقبال واستلام المعاملات الواردة لجهة عملك من المصادر الخارجية . ماهي الأمور التي يجب عليك مراعاتها عند استلامك لهذه المعاملات ؟

(١١) رتب الخطوات التالية لتتفق مع تسلسل الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الواردة :

- ١ - الختم .
- ٢ - تحديد الادارات المختصة .
- ٣ - مراجعة المحتويات .
- ٤ - التسجيل في البيانات .
- ٥ - التسليم للموظفين المختصين .
- ٦ - فض المظاريف .
- ٧ - التسليم للادارات المختصة .
- ٨ - الاستقبال والاستلام .

٩٤ - الفرز المبذئي .

١٠٧ - الفرز حسب الادارات .

١١٩ - تعبئة بيانات الخاتم .

١٢١ - تحديد الأقسام والموظفين المختصين .

(١٢) يساعد استخدام الخاتم المقترح استخدامه في الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الواردة على التخلص من مشكلة تشويه المعاملات وطمس معالمها .
وضع ذلك .

(١٣) يؤدي تسجيل المعاملات الواردة في بيان المعاملات الواردة (من أصل وصورتين) إلى التخلص من مشكلة تكرار قيد المعاملات الواردة . اشرح ذلك .

(١٤) يساعد تسجيل المعاملات الواردة في بيان المعاملات الواردة (من أصل وصورتين) على التخلص من مشكلة تشويه المعاملات وطمس معالمها . اشرح ذلك .

(١٥) وضع بالرسم والتعليق دورة أصل بيان المعاملات الواردة وصوريته منذ نشأتهم بوحدة الوارد في مركز الاتصالات الادارية إلى أن يتم حفظهم بالملفات المخصصة لذلك .

تطبيقات عملية :

(١) في أول محرم ١٤٠٥هـ ورد للجهة التي تعمل بها كاتباً للوارد (٢٤٠) معاملة بيانها كما يلي :

٦٢	معاملة لإدارة الشؤون المالية .
٤٣	معاملة لإدارة شؤون الموظفين .
٤٥	معاملة لإدارة الشؤون الهندسية .
٣٣	معاملة لمكتب وكيل الوزارة للشؤون المالية والإدارية .
٢٧	معاملة للإدارة العامة .
١٥	معاملة لإدارة المستودعات .
١٥	معاملة لإدارة التدريب .

والمطلوب تحديد أرقام الوارد لمعاملات كل إدارة، إذا عملت أن آخر رقم للوارد يوم ٣٠ ذي الحجة ١٤٠٤هـ هو (٦٤٢٦٠).

(٢) في أول ربيع الآخر ورد للجهة التي تعمل بها كاتب للوارد (١٠٠) معاملة بيانها كما يلي :

٣٥	معاملة لإدارة البرامج التدريبية .
٢٩	معاملة لإدارة البرامج الإعدادية .
٦	معاملات لإدارة الاستشارات .
٢٠	معاملة لإدارة البحوث .
١٠	معاملات لإدارة البرامج الخاصة .

والمطلوب تحديد أرقام الوارد لمعاملات كل إدارة، إذا علمت أن آخر رقم للوارد يوم ٣٠ ربيع الأول هو (٢٦٦٩).

(٣) حالة عملية :

الأخ الدارس الكريم :

مرفق طيه المعاملات الواردة إلى جهة عملك بتاريخ / / ١٤٠ هـ، فإذا علمت أن :

- ١ - آخر رقم لبيان المعاملات الواردة أمس هو (١٠٥).
- ٢ - آخر رقم للوارد أمس هو (٤٣٩٦).
- ٣ - تم إجراء عمليات الفرز المبدي، فض المظاريف، مراجعة المحتويات، الختم، تحديد الإدارات المختصة بشأن المعاملات الواردة.

والمطلوب إجراء الخطوات التالية وفقا لما درسته في البرامج.

- ١ - فرز المعاملات الواردة حسب الإدارات.
- ٢ - تسجيل المعاملات في بيان المعاملات الواردة.
- ٣ - تعبئة بيانات خاتم الوارد.
- ٤ - تسليم المعاملات إلى الإدارات المختصة.
- ٥ - تحديد الأقسام والموظفين المختصين.
- ٦ - تسليم المعاملات إلى الموظفين المختصين.
- ٧ - حفظ أصل وصورة بيانات المعاملات الواردة في ملفاتها.

ملحوظة :

يتم استكمال البيانات الناقصة والأسماء من عندك.

الفصل الثاني

تداول المعاملات الصادرة

(١) الهدف العام :

التعرف على اجراءات تداول المعاملات الصادرة من الجهات الحكومية وتبسيطها والقيام بها من خلال تدريبات عملية .

(٢) الأهداف التفصيلية :

(أ) التعرف على الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الصادرة من الجهات الحكومية .

(ب) التعرف على المشكلات المترتبة على تطبيق الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الصادرة .

(ج) التعرف على الاجراءات المقترحة لتبسيط اجراءات تداول المعاملات الصادرة .

(د) التعرف على النتائج المترتبة على تطبيق الاجراءات المقترحة لتبسيط اجراءات تداول المعاملات الصادرة .

(هـ) التعرف على النماذج المستخدمة في ظل الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الصادرة .

(و) القيام بالتطبيق العملي للاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الصادرة .

(٣) الوسائل التدريبية المساعدة :

(أ) جهاز اسقاط رأسي .

(ب) شراح شفافة .

(ج) حلقات نقاش مع المتدربين .

(د) تدريبات عملية .

(هـ) معمل للأعمال المكتبية .

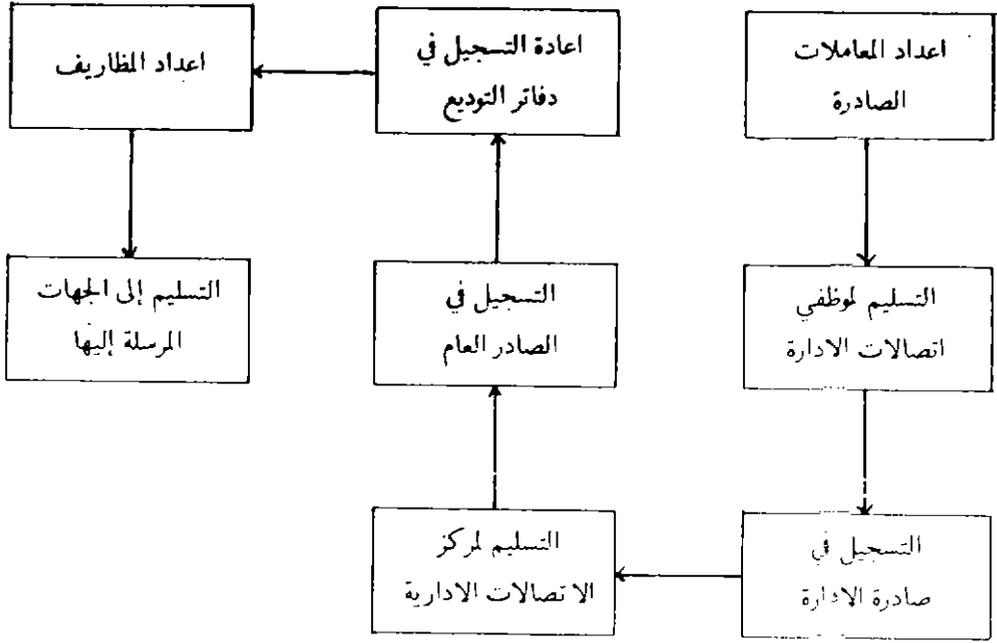
(٤) عدد الساعات اللازمة للتدريب : ١٠ ساعات .

أولاً - الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الصادرة من الجهات الحكومية :
تمر المعاملات الصادرة من الجهات الحكومية حالياً بعدة خطوات حتى تصل إلى
الجهات المرسله إليها كما يلي :

- (١) اعداد المعاملات الصادرة .
- (٢) التسليم لموظفي اتصالات الادارة .
- (٣) التسجيل في سجل صادر الادارة .
- (٤) التسليم لوحدة الصادر بمركز الاتصالات الادارية .
- (٥) التسجيل في سجل الصادر العام .
- (٦) التسجيل في دفاتر التوديع للجهات الخارجية .
- (٧) اعداد المظاريف .
- (٨) التسليم إلى الجهات المرسله إليها .

والشكل رقم (٥) يوضح سلسلة الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الصادرة من
الجهات الحكومية .

الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الصادرة من الجهات الحكومية



شكل رقم (٥)

ثانياً - المشكلات المترتبة على تطبيق الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الصادرة:

يؤدي تطبيق الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الصادرة من الجهات الحكومية إلى عدة مشكلات يمكن تلخيصها فيما يلي :

(١) تعدد صور المعاملات الصادرة :

حيث تقوم الادارات المختصة في هذه الجهات بطبع العديد من صور المعاملات الصادرة وتوزيعها على الادارات المعنية وغير المعنية و يترتب على ذلك :

(أ) الاسراف في استخدام الأوراق ..

- (ب) زيادة تكاليف مستلزمات الحفظ من أماكن ودواليب وملفات للحفظ .
(ج) تكرار الملفات داخل الإدارات .

(٢) الاحتفاظ بمسودة المعاملات الصادرة :

حيث تحتفظ الإدارات المختصة في هذه الجهات بمسودة المعاملات الصادرة والمكتوبة بخط اليد بحجة الرجوع إليها عند الحاجة وتحديد المسؤولية و يترتب على ذلك :

- (أ) تضخم الملفات .
(ب) زيادة تكاليف مستلزمات الحفظ .

(٣) إعادة أساسات المعاملات الواردة مرفقة مع الرد الصادر عليها :

حيث تعيد الإدارات المختصة في الجهات الحكومية أساسات المعاملات الواردة مرفقة مع الرد الصادر عليها إلى الجهات التي سبق أن أرسلتها و يترتب على ذلك :

- (أ) عدم استكمال جهاز المعلومات لدى الجهات الحكومية .
(ب) تأخير إنجاز الأعمال لأن تجميع البيانات عن أي موضوع سوف يحتاج إلى وقت طويل .

(٤) تكرار قيد المعاملات الصادرة :

حيث تقوم الإدارات المختصة بالجهات الحكومية بتسجيل المعاملات الصادرة في كشوف توديع تمهيدا لتسليمها لمركز الاتصالات الإدارية حيث تقيد مرة ثانية في سجلات الصادر العام ومرة ثالثة في دفاتر التوديع للجهات الخارجية و يترتب على ذلك :

- (أ) تعدد أرقام القيد على المعاملات الصادرة .
(ب) تكرار الجهد ومضيعة الوقت .

(ج) زيادة التكاليف .

(د) تأخير انجاز الأعمال .

(٥) عدم تطبيق قواعد اعداد المعاملات الحكومية :

ان بعض الجهات الحكومية لا تلتزم بقواعد اعداد المعاملات الحكومية مثل المواصفات القياسية للأوراق المستخدمة من حيث المساحة والهوامش والمسافات بين السطور والفقرات، كما تهمل ذكر البيانات الكافية عنها مثل أرقام الهواتف والتلكس . ولا تخلو المعاملات الصادرة من الجهات الحكومية من الأخطاء اللغوية، ونادرا ما يهتم المحررين بوضع علامات الترقيم التي تساعد كثيرا في فهم موضوع المعاملة والهدف من ارسالها .

ثالثاً - الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الصادرة من الجهات الحكومية :

(١) اجراءات المعاملات العادية الصادرة :

(أ) اعداد المعاملات الصادرة :

١ - يعد المحرر (الموظف المختص) مسودة المعاملة الصادرة على أن يوضح بها :

(أ) رقم ملف موضوع المعاملة .

(ب) عدد الصور المطلوبة (أصل + ٣ صور كحد أدني مع اضافة صورة لكل

جهة يراد ابلاغها بمضمون المعاملة) .

(ج) أسماء الجهات المراد ابلاغها بمضمون المعاملة .

(د) رقم وارد المعاملة الواردة .

٢ - يعرض المحرر المسودة على مديره لأخذ موافقته على نسخها .

٣ - يرسل المحرر المسودة إلى وحدة النسخ حيث يتم نسخ المعاملة وصورها والمغلفات

اللازمة مع اثبات أسماء الجهات المراد ابلاغها ورقم وارد المعاملة الواردة في نهاية صور المعاملة الصادرة.

٤ - يدقق المحرر المعاملات ومغلفاتها بعد نسخها للتأكد من سلامة النسخ ثم يؤشر بخط يده على الصور جانبيا مع التخلص من المسودة.

٥ - توقيع المعاملات والصور الصادرة للجهات الخارجية ممن له صلاحية التوقيع النهائي وختم الصور الباقية بكليشييه «وقع الأصل».

٦ - يجمع موظف اتصالات الادارة معاملات الادارة ومرفقاتها وصورها مع المغلفات الخاصة بها ويرسلها إلى وحدة الصادر في مركز الاتصالات الادارية.

(ب) استقبال واستلام المعاملات الصادرة في مركز الاتصالات الادارية:

١ - يستقبل كاتب الصادر بالمركز جميع المعاملات الصادرة من الادارات.

٢ - يتأكد كاتب الصادر من الأمور التالية :

(أ) أن المعاملات وصورها ومغلفاتها مكتوبة بالآلة الكاتبة ومستوفية للناحية الشكلية الواجب توافرها في المعاملات الحكومية.

(ب) أن المعاملات موقعة ممن له صلاحية التوقيع النهائي.

(ج) أن المرفقات كاملة سليمة.

(د) أن صور المعاملات كافية للجهات المراد ابلاغها.

٣ - التوقيع باستلام المعاملة وصورها ومرفقاتها على الصورة الثالثة للمعاملة واعادتها فورا إلى الادارة المختصة.

(ج) فرز المعاملات الصادرة :

يتولى كاتب الصادر فرز المعاملات الصادرة وصورها تبعا لطريقة التصدير إلى :

١ - برقيات صادرة عن طريق مكتب البرق.

٢ - بريد صادر لجهات خارج المدينة عن طريق مكتب البريد.

٣ - معاملات صادرة لجهات داخل المدينة وتوزع بواسطة المراسلين.

(د) تسجيل المعاملات الصادرة :

- ١ - يتم تسجيل المعاملات الصادرة بأنواعها المختلفة برقم متسلسل يبدأ بالرقم (١) من أول محرم وينتهي في آخر ذى الحجة من العام نفسه. ويفضل البدء بتسجيل البرقيات ثم البريد الصادر لجهات خارج المدينة ثم المعاملات الصادرة لجهات داخل المدينة.
- ٢ - يسجل كاتب الصادر البرقيات في بيان البرقيات الصادرة نموذج رقم (٣) من أصل وصورتين.
- ٣ - يسجل كاتب الصادر البريد لجهات خارج المدينة في بيان البريد الصادر نموذج رقم (٤) من أصل وصورتين.
- ٤ - يسجل كاتب الصادر المعاملات لجهات داخل المدينة في بيان المعاملات الصادرة نموذج رقم (٥) من أصل وصورة. ويراعي أن يكون التسجيل وفقا لخط سير المراسل وبحيث تتوالى في البيان المعاملات الخاصة بكل جهة.
- ٥ - يثبت كاتب الصادر رقم الصادر وتاريخه على المعاملات وصورها أمام الحقول المخصصة لذلك في أعلى المعاملات من الناحية اليسرى.

(هـ) إعداد المعاملات للتصدير :

- ١ - يفصل كاتب الصادر أصول المعاملات ومرفقاتها والصور المراد تصديرها عن الصور التي سيتم الاحتفاظ بها.
- ٢ - يثبت كاتب الصادر رقم صادر المعاملة على المغلف الخاص بها باستخدام آلة الترقيم.
- ٣ - يتم طي المعاملات ومرفقاتها ووضعها في المغلفات الخاصة بها وقفلها جيدا.

(و) توزيع المعاملات الصادرة على الجهات المرسل إليها :

- ١ - يتسلم المراسل البرقيات والبريد لجهات خارج المدينة مرفقة بأصل وصورة البيانات بالتوقيع على الصورة الثانية للبيانات التي يحتفظ بها كاتب الصادر

- مؤقتاً لحين عودة المراسل من مكثبي البرق والبريد .
- ٢ - في مكثبي البرق والبريد، يسلم المراسل المعاملات إلى مأموري البرق والبريد مرفقة بصور البيانات بالتوقيع على أصول البيانات في الحقل المخصص لذلك .
- ٣ - يتسلم المراسل المعاملات الصادرة لجهات داخل المدينة مرفقة بأصول البيانات بالتوقيع على صور البيانات التي يحتفظ بها كاتب الصادر مؤقتاً لحين عودة المراسل من خط سيره .
- ٤ - في الجهات المرسله إليها المعاملات داخل المدينة، يسلم المراسل المعاملات إلى كتبه الوارد بمراكز الاتصالات الادارية بالتوقيع في الحقل المخصص لذلك أمام المعاملات الخاصة بجهاتهم .
- ٥ - يعيد المراسلون أصول البيانات (موقعة من مأموري البرق والبريد وكتبه الوارد في الجهات داخل المدينة) إلى كاتب الصادر الذي يتأكد من تمام التسليم ثم يتخلص من صور البيانات الموقعة من قبل المراسلين .
- ٦ - يحتفظ كاتب الصادر أصول البيانات الموقعة في ملفات الصادر مرتبة زمنياً ورقمياً .
- ٧ - ترسل الصورة الأولى للمعاملات الصادرة إلى وحدة المتابعة لحفظها في ملف صور الصادر اليومي مرتبة زمنياً ورقمياً لاستخدامها في التسديد والرد على استفسارات المراجعين .
- ٨ - ترسل الصورة الثانية للمعاملات الصادرة إلى الادارات المختصة (بعد اثبات رقم الصادر) لحفظها بملفات موضوعاتها .

والشكل رقم (٦) يوضح دورة بيان البرقيات الصادرة عن طريق مكتب البرق .
والشكل رقم (٧) يوضح دورة بيان البريد الصادر لخارج المدينة عن طريق مكتب البريد .
والشكل رقم (٨) يوضح دورة بيان المعاملات الصادرة للجهات داخل المدينة .
والشكل رقم (٩) يوضح دورة المعاملة العادية الصادرة للجهات الخارجية .

نموذج رقم (٤)

رقم البيان

التاريخ

١٤٠ هـ / /

١٩٨ هـ / /

المملكة العربية السعودية

مركز الاتصالات الإدارية

بيان البريد الصادر الداخلي عن طريق مكتب بريد الخارجي

الأمر	الوزن		الجهة المرسل إليها	الموضوع	رقم الملف	المرفقات	نوع المرسل	المرسلة الإدارية	رقم الصادر
	ك	جم							
٢٤٠ هـ	٢٤٠ هـ	٢٤٠ هـ	٥٠٠ هـ	٧٠٠ هـ	٢٠٠ هـ	٢٠٠ هـ	٢٠٠ هـ	٢٠٠ هـ	٢٠٠ هـ

التوقيع

اسم المثلّم

يعد هذا الأريخ على ورق مكرين مناسب ٢٠٢٤ هـ من أصل وصولين.

موزع رقم (هـ)

رق البيان :

التاريخ : / / ١٤١٠هـ

المملكة العربية السعودية

بيان المعاملات الصادرة داخل المدينة

مركز الاتصالات الادارية

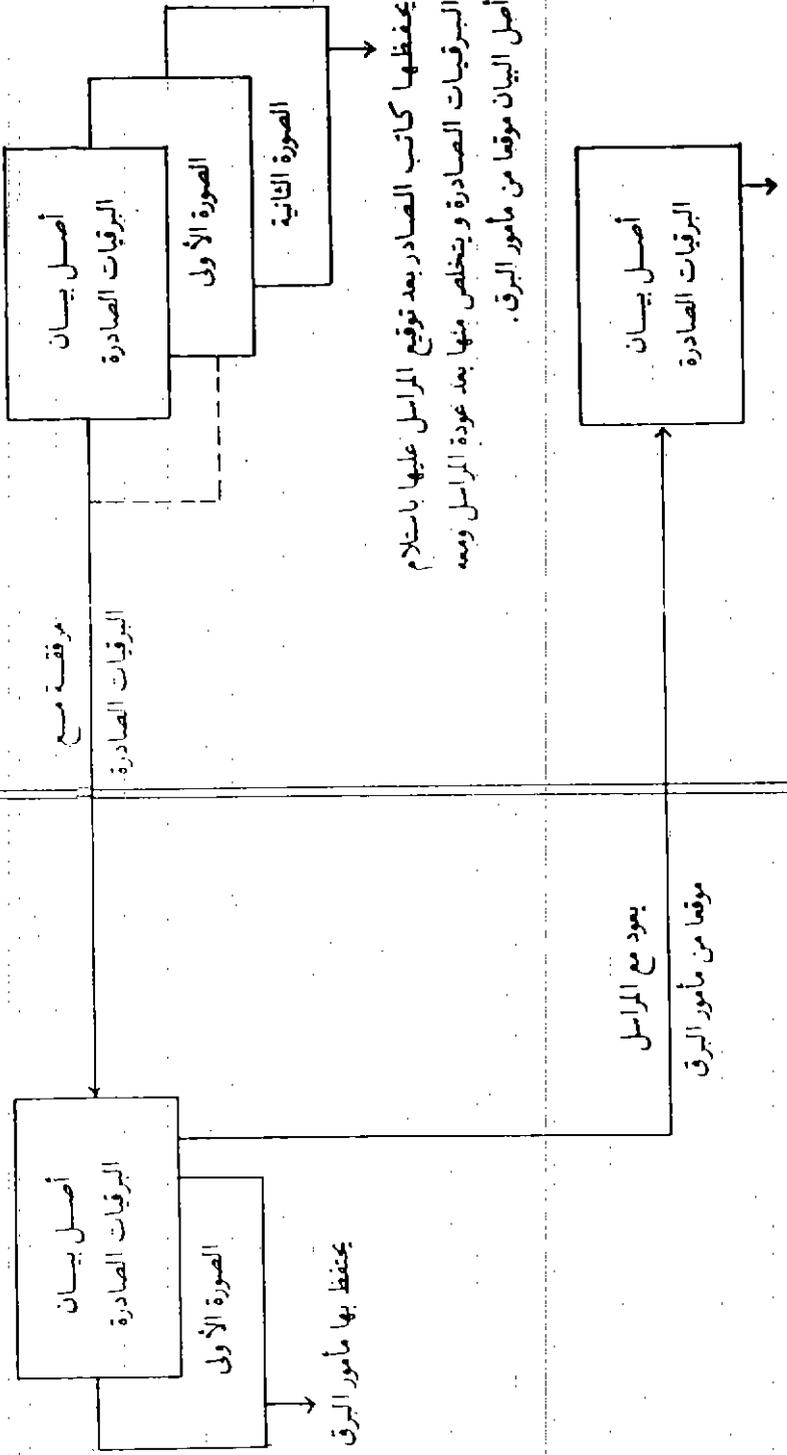
الترتيب	اسم المستلم	الجهة المرسل اليها	التفصيل	رقم الملف	الترقيات	نوع المرسل	الادارة المرسله	رقم الصادر
١								
٢								
٣								
٤								
٥								
٦								
٧								
٨								
٩								
١٠								
١١								
١٢								
١٣								
١٤								
١٥								
١٦								
١٧								
١٨								
١٩								
٢٠								
٢١								
٢٢								
٢٣								
٢٤								
٢٥								
٢٦								
٢٧								
٢٨								
٢٩								
٣٠								

يعد هذا النموذج على ورق مكربن مقاس ٢٢ x ٣٤ سم من أصل وصورة.

دورة بيان البرقيات الصادرة

مكتب البرق

مركز الاتصالات الادارية



يحتفظها كاتب الصادر بعد توقيع المراسل عليها باستلام البرقيات الصادرة ويتخلص منها بعد عودة المراسل ويومه أصل البيان موقعا من مأمور البرق.

يحتفظه كاتب الصادر في امانات مرتبة زمنيا ورقميا ليمثل سجل للصادر.

شكل رقم (18)

دورة بيان البريد إلى خارج المدينة

مكتب البريد

أصل بيان البريد إلى خارج المدينة

الصورة الأولى

يحفظ بها موظف البريد

مركز الاتصالات الإدارية

أصل بيان البريد إلى خارج المدينة

الصورة الأولى

الصورة الثانية

يحفظها كاتب المصادر بعد توقيع المراسل عليها باستلام البريد إلى خارج المدينة ويتخلص منها بعد عودة المراسل. ومعها أصل البيان موقفاً من موظف البريد.

موقفة مع

البريد إلى خارج المدينة

يعود مع المراسل

موقفاً من موظف البريد

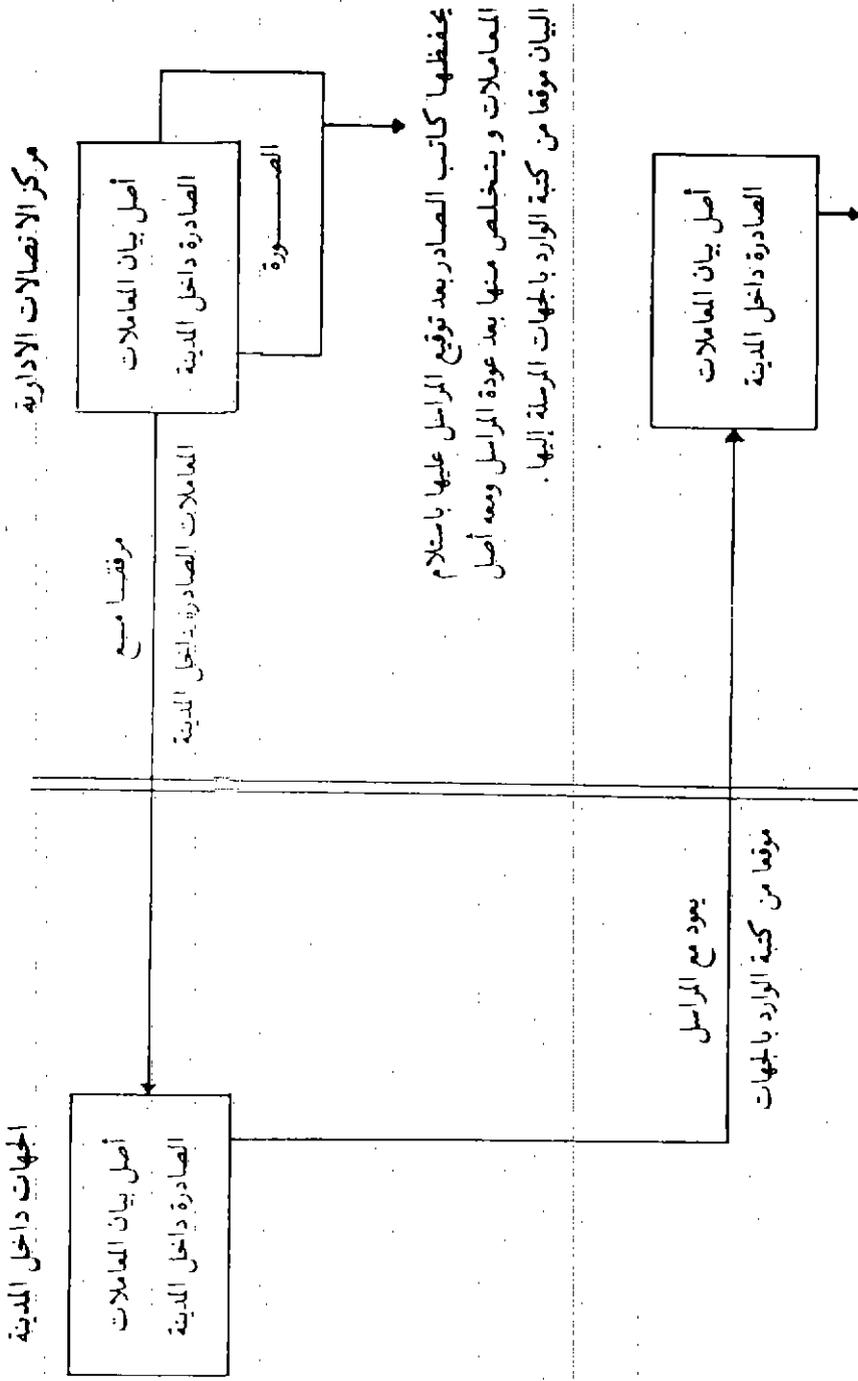
أصل بيان البريد إلى خارج المدينة

يحفظه كاتب الصادر في ملفات مرتبة زمنياً

ورقياً ليتم تسجيل الصادر.

شكل رقم (٧)

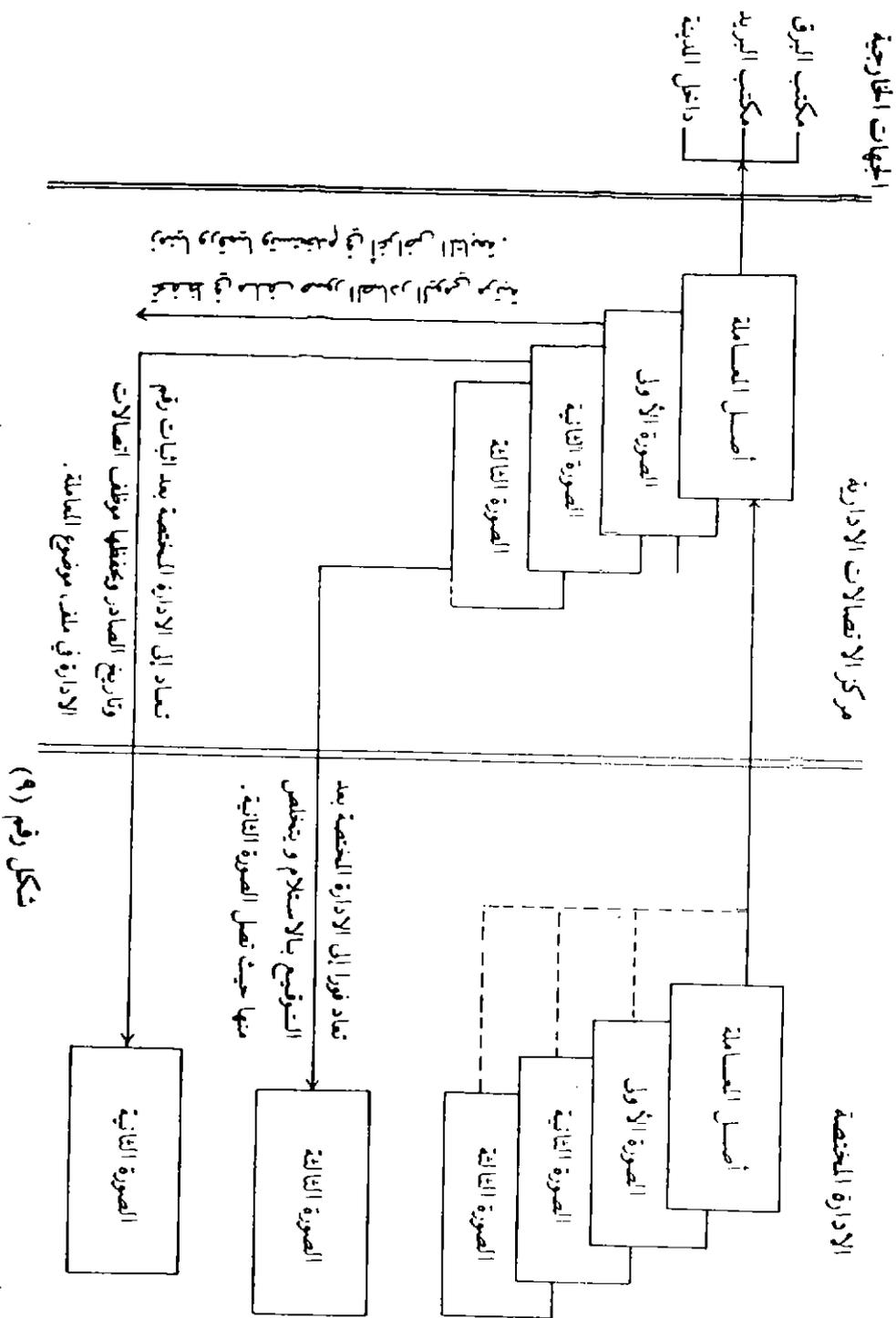
دورة بيان المعاملات الصادرة داخل المدينة



يخفظه كاتب الصادر في ملفات مرتبة زمنيا
ورقيا ليتمثل سجل للصادر.

شكل رقم (٨)

دورة المعاملة العادية المصادرة



شكل رقم (٩)

(٢) اجراءات المعاملات السرية الصادرة :

لتصدير معاملة تحتوى على بيانات سرية ، تتم الاجراءات التالية :

- (أ) يتولى مدير الادارة الصادر منها المعاملة السرية أو شخص موثوق به اعداد مسودة المعاملة السرية وتأمين نسخها على الآلة الكاتبة واعداد المغلف الخاص بها مراعيًا تحديد عدد النسخ اللازمة والتخلص من المسودة والكربون المستخدم فور الانتهاء من نسخ المعاملة .
- (ب) يتم الاتصال بمدير مركز الاتصالات الادارية أو رئيس وحدة الصادر لتحديد رقم صادر المعاملة وحجزه .
- (ج) تعد المعاملة السرية للتصدير بكتابة رقم الصادر وتاريخه بأعلى المعاملة وصورها من الناحية اليسرى ، ثم تطوى وتوضع في المغلف الذي يتم قفله جيدا واثبات رقم الصادر عليه من الخارج وختمه بخاتم درجة السرية المناسبة .
- (د) اعداد بطاقة تصدير معاملة سرية نموذج رقم (٦) من أصل وصورة .
- (هـ) يتم تسليم المعاملة السرية وصورة بطاقة التصدير إلى كاتب الصادر في مركز الاتصالات الادارية بالتوقيع على أصل بطاقة التصدير .
- (و) في الادارة المختصة ، يحفظ أصل بطاقة التصدير مع صورة المعاملة السرية في ملف الموضوع .
- (ز) في مركز الاتصالات الادارية ، يتخذ كاتب الصادر بقية الاجراءات اللازمة لتصدير المعاملة السرية كأى معاملة عادية صادرة مع اثبات صفة السرية في حقل الموضوع ببيان الصادر التي تسجل فيه .
- (ح) ترسل صورة بطاقة التصدير لوحدة المتابعة بالمركز لحفظها في ملف صور الصادر اليومي لتمثل المعاملة السرية الصادرة والتسديد منها .

والشكل رقم (١٠) يوضح دورة بطاقة تصدير المعاملة السرية :

نموذج رقم (٦)

المملكة العربية السعودية

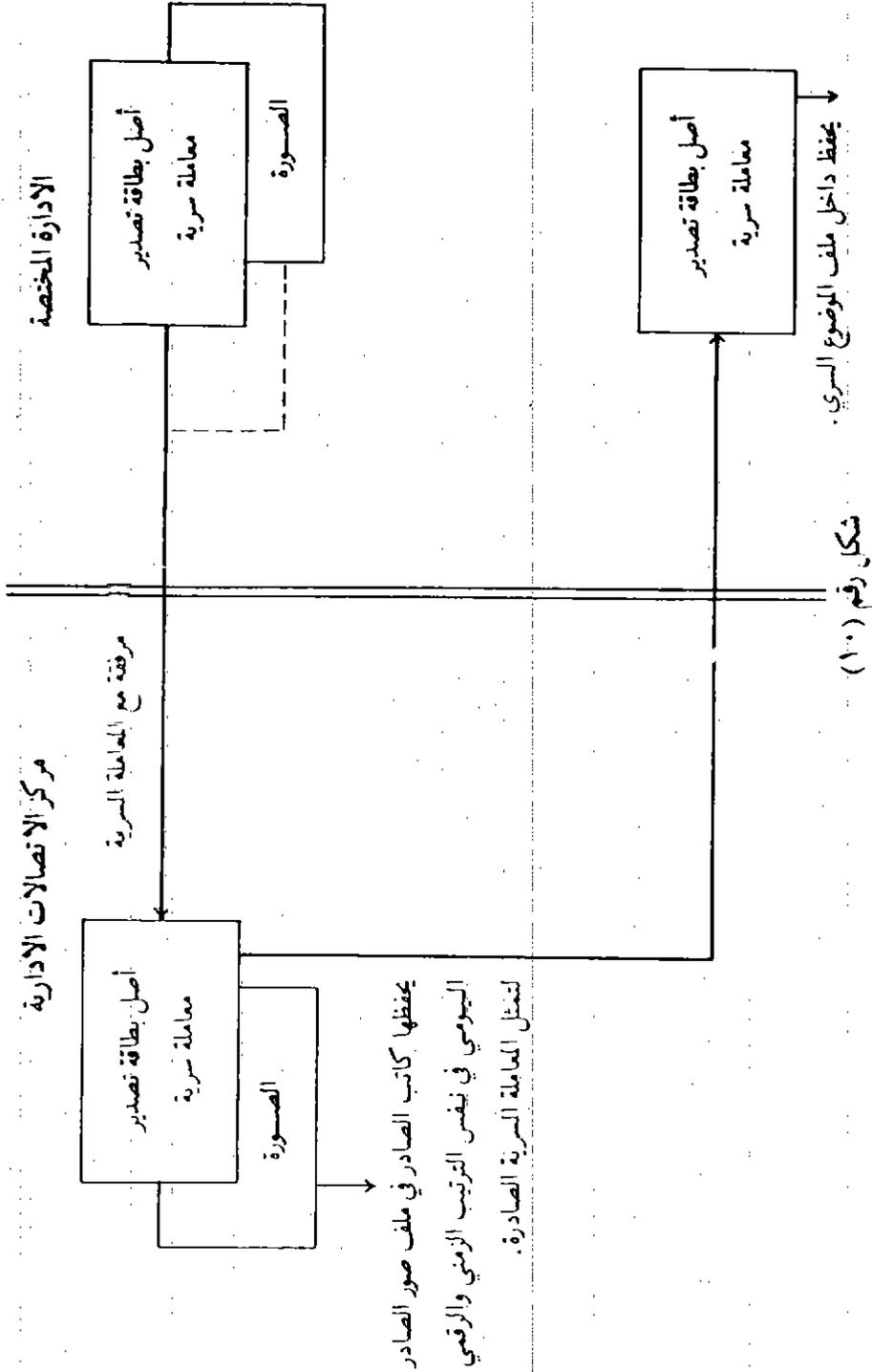
التاريخ : / / ١٤٠٥ هـ

بطاقة تصدير معاملة سرية

.....	الجهة المرسل إليها :
.....	رقم الصادر :
.....	تاريخ التصدير :
.....	رقم ملف موضوع المعاملة :
.....	رقم وراد المعاملة الواردة :
.....	اسم المستلم بمركز الاتصالات :
.....	التوقيع بالاستلام :

يعد هذا النموذج على ورق مكربن مقاس ١٤ر٨ x ٢١ سم من أصل وصورة.

دورة بطاقة تصدير المعاملة السرية



رابعاً - النتائج المترتبة على تطبيق الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الصادرة:

- (١) تقضى الاجراءات المقترحة بطبع المعاملة الصادرة من أصل وثلاث صور كحد أدنى مع زيادة صورة لكل جهة يراد ابلاغها بمضمون المعاملة ، وهذا يضمن عدم الاسراف في استخدام الأوراق والتقليل من أعباء الحفظ وتكرار الملفات داخل الادارات .
- (٢) تقضى الاجراءات المقترحة بضرورة الالتزام بقواعد اعداد المعاملات الحكومية المختلفة وهذا يضمن تحقيق الهدف من ارسال المعاملات واعطاء صورة جيدة عن الجهة .
- (٣) تقضى الاجراءات المقترحة بأن يدقق الموظف المختص المعاملة بعد نسخها مع المسودة مع التأشير على الصور بخط اليد لتحديد المسؤولية عند الحاجة ، ثم يتخلص من المسودة باعدامها وهذا يقلل من أعباء الحفظ ويمنع تضخم الملفات .
- (٤) تقضى الاجراءات المقترحة بضرورة الاحتفاظ بأساس المعاملة الواردة وعدم اعادته إلى الجهات مرفقاً مع الرد الصادر، وفي هذا ضمان لاكتمال جهاز المعلومات وسرعة انجاز المعاملات .
- (٥) تقضى الاجراءات المقترحة بتسجيل المعاملات الصادرة مرة واحدة فقط في وحدة الصادر بمركز الاتصالات الادارية ، وهذا يضمن عدم تكرار الجهد ومضيعة الوقت والتوفير في اعداد العاملين .

أسئلة نظرية :

(١) مشكلة الاحتفاظ بمسودة المعاملات الصادرة من المشكلات المترتبة على تطبيق الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الصادرة. اشرح هذه العبارة مبينا :

(أ) أسباب المشكلة والنتائج المترتبة عليها.

(ب) كيفية التخلص منها في ظل الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الصادرة.

(٢) مشكلة اعادة أساس المعاملات الواردة مرفقة مع الرد الصادر عليها من المشكلات المترتبة على تطبيق الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الصادرة، اشرح هذه العبارة مبينا :

(أ) أسباب المشكلة والنتائج المترتبة عليها.

(ب) كيفية التخلص منها في ظل الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الصادرة.

(٣) مشكلة تعدد صور المعاملات الصادرة من المشكلات المترتبة على تطبيق الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الصادرة، اشرح هذه العبارة مبينا :

(أ) أسباب المشكلة والنتائج المترتبة عليها.

(ب) كيفية التخلص منها في ظل الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الصادرة.

(٤) مشكلة تكرار قيد المعاملات الصادرة من المشكلات المترتبة على تطبيق الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الصادرة، اشرح هذه العبارة مبينا :

(أ) أسباب المشكلة والنتائج المترتبة عليها.

(ب) كيفية التخلص منها في ظل الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الصادرة.

- (٥) لا تهتم الاجراءات الحالية لتداول المعاملات الصادرة في الجهات الحكومية بتطبيق قواعد اعداد المعاملات الحكومية، اشرح هذه العبارة مبينا الآثار السيئة التي يمكن أن تنتج عن ذلك.
- (٦) تهتم الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الصادرة بخطوات اعداد المعاملات الصادرة في الادارات المختصة. المطلوب ذكر هذه الخطوات قبل تسليم المعاملات إلى وحدة الصادر في مركز الاتصالات الادارية.
- (٧) بعد انتهاء التدريب بمعهد الادارة العامة وعودتك إلى جهة عملك، أسندت إليك عملية استقبال واستلام المعاملات المراد تصديرها إلى الجهات الخارجية. ما هي الأمور التي يجب مراعاتها عند استلامك لهذه المعاملات من الادارات المختصة؟
- (٨) وضع بالرسم والتعليق دورة المعاملة الصادرة وصورها منذ أنشأتهم في الادارات المختصة مروراً بمركز الاتصالات الادارية في طريقها إلى الجهات المرسله إليها، وحفظ الصور المتبقية في أماكنها المختصة.
- (٩) تقضى الاجراءات المقترحة لتداول البرقيات الصادرة بتسجيلها في بيان البرقيات الصادرة من أصل وصورتين. وضع بالرسم والتعليق دورة البيان وصورتيه منذ نشأتهم إلى أن يتم حفظهم.
- (١٠) تقضى الاجراءات المقترحة لتداول البريد الصادر لجهات خارج المدينة بتسجيلها في بيان البريد الصادر من أصل وصورتين. وضع بالرسم والتعليق دورة البيان وصورتيه منذ نشأتهم إلى أن يتم حفظهم.
- (١١) تقضى الاجراءات المقترحة لتداول المعاملات الصادرة إلى جهات داخل المدينة بتسجيلها في بيان المعاملات الصادرة داخل المدينة من أصل وصورة.

وضع بالرسم والتعليق دورة البيان وصورته منذ نشأتها إلى أن يتم حفظهما.

- (١٢) أذكر بالتفصيل خطوات اعداد وتصدير المعاملة السرية .
(١٣) وضع بالرسم والتعليق دورة بطاقة تصدير المعاملة السرية التي تحرر من أصل وصورة .

تطبيقات عملية :

(١) في ١٥ ربيع الأول ١٤٠٥هـ، تم فرز المعاملات المراد تصديرها حسب جهات التصدير وكانت كما يلي :

٦	برقيات صادرة .
١٧	معاملة صادرة لجهات خارج المدينة .
١٢	معاملة صادرة لجهات داخل المدينة .

والمطلوب تحديد أرقام الصادر لكل نوع ، اذا علمت أن آخر رقم للصادر يوم ١٤ ربيع الأول هو (٢٧٨٦) .

(٢) في أول محرم من عام ١٤٠٥هـ تم فرز المعاملات المراد تصديرها حسب جهات التصدير وكانت كما يلي :

١٢	معاملة صادرة لجهات داخل المدينة .
٢١	معاملة صادرة لجهات خارج المدينة .
٧	برقيات صادرة .

المطلوب تحديد أرقام الصادر لكل نوع ، اذا عملت أن آخر رقم للصادر يوم ٣٠ من ذى الحجة عام ١٤٠٤هـ كان (١٠٨٧٦) .

حالة عملية :

الأخ الدارس الكريم :

مرفق طيه المعاملات الصادرة من إدارات الجهة التي تعمل بها كاتباً للصادر، بتاريخ / / ١٤٠ هـ فاذا علمت أن :

- (١) تم استلام المعاملات بمركز الاتصالات الادارية ومراجعة مرفقاتها والتأكد من استيفائها لقواعد اعداد المعاملات الحكومية.
- (٢) تم التوقيع باستلام المعاملات على الصورة الأخيرة التي أعيدت فوراً مع المراسل إلى الإدارات المختصة.
- (٣) آخر رقم لبيان البريد الصادر أمس هو (٦٦).
- (٤) آخر رقم لبيان المعاملات الصادرة داخل المدينة أمس هو (٩٧).
- (٥) آخر رقم للصادر أمس (٢٣٣٧).

والمطلوب اجراء الخطوات التالية وفقاً لما درسته في البرنامج :

- (١) فرز المعاملات الصادرة حسب جهة التصدير.
- (٢) تسجيل المعاملات في البيانات المناسبة.
- (٣) اعداد المعاملات للتصدير.
- (٤) تسليم المعاملات للمراسلين لتوزيعها على الجهات الخارجية.
- (٥) حفظ صور المعاملات الصادرة في ملف صور الصادر اليومي.
- (٦) ارسال صور المعاملات الصادرة إلى الإدارات المختصة.
- (٧) حفظ أصول البيانات بوحدة الصادر في مركز الاتصالات الادارية.

ملحوظة : يتم استكمال البيانات الناقصة والأسماء من عندك.

الفصل الثالث

متابعة المعاملات الواردة

(١) الهدف العام :

التعرف على مفهوم متابعة المعاملات الواردة وأهميتها واجراءاتها.

(٢) الأهداف التفصيلية :

- (أ) التعرف على مفهوم متابعة المعاملات الواردة.
- (ب) التعرف على الوضع الراهن للمتابعة في الجهات الحكومية.
- (ج) التعرف على عناصر نظام متابعة المعاملات الواردة.
- (د) التعرف على اجراءات متابعة المعاملات الواردة والنماذج المستخدمة.
- (هـ) التطبيق العملي لاجراءات المتابعة من خلال تدريبات عملية.

(٣) الوسائل التدريبية المساعدة :

- (أ) جهاز أسقاط رأسي.
- (ب) شرائح شفافة.
- (ج) حلقات نقاش مع المدربين.
- (د) تدريبات عملية.
- (هـ) معمل للأعمال المكتبية.

(٤) عدد الساعات اللازمة للتدريب : ٦ ساعات.

أولاً - مفهوم متابعة المعاملات الواردة :

ينصرف مفهوم المتابعة هنا إلى تتبع المعاملات الواردة إلى الجهة الحكومية لمعرفة ما تم بشأنها، ومن الخطأ أن يؤخذ مفهوم المتابعة على أنها محاولة لتصيد الأخطاء للموظفين.

ان نظام تداول وسائل الاتصالات الكتابية يجب أن يتضمن فصلا عن متابعة المعاملات الواردة يوفر الاجابة على الأسئلة التالية :

- (١) هل تم اتخاذ الاجراء اللازم حيال المعاملة أم لا ؟ وما هو ؟
- (٢) هل تم اتخاذ الاجراء اللازم في الوقت المناسب ؟
- (٣) في حالة التأخير لظروف معينة ، ما هو الموعد المتوقع لاتخاذ الاجراء اللازم ؟
- (٤) في حالة الازمة ، من المسؤول ؟

ان اجراء عملية المتابعة سوف يضمن القضاء على مشكلات تأخير الرد على المعاملات والتقليل من عمليات التعقيب عليها، وفي هذا راحة لجميع الأطراف ذات العلاقة.

ثانياً - الوضع الراهن لمتابعة المعاملات الواردة من الجهات الحكومية :

رغم أهمية عملية متابعة المعاملات الواردة السابق ايضاحها والنتائج المترتبة عليها الا أنها تكاد تكون منعدمة تماما في الجهات الحكومية، وان وجدت فانها تتمثل في تزويد المراجعين بأرقام وارد المعاملات وترك لهم مهمة التعقيب على المعاملات داخل الادارات المختصة.

فالملاحظ حاليا أن مهمة مركز الاتصالات الادارية تنتهي عند تسليم المعاملات للادارات المختصة دون الاهتمام بما يتخذ بعد ذلك من اجراءات حيال المعاملة. فإذا أراد صاحب المعاملة معرفة ما تم بشأنها فانه يقوم بالتعقيب عليها لدى الادارة المختصة بموجب رقم الوارد الذي يحصل عليه في مركز الاتصالات الادارية.

ان اجراء عملية المتابعة بهذه الصورة يترتب عليها ما يلي :

- (١) ضياع وقت الموظفين في الرد على استفسارات المراجعين بشأن معاملاتهم .
- (٢) حدوث ضوضاء داخل الادارات نتيجة لتحرك المراجعين داخلها ومناقشاتهم مع الموظفين .
- (٣) احتمال حدوث سوء فهم يؤدي للاحتكاك بين الموظفين والمراجعين .

ثالثاً - عناصر نظام متابعة المعاملات الواردة :

لوضع نظام متابعة المعاملات الواردة يجب توفر العناصر التالية :

- (١) الاقتناع التام لدى الادارة العليا بجدوى عملية المتابعة وآثارها الايجابية على سير العمل، وهذا يضمن مساندة الادارة العليا لاجراءات المتابعة في مراحلها المختلفة .
- (٢) انشاء وحدة للمتابعة ضمن مركز الاتصالات الادارية مزودة بكافة الامكانيات المادية والبشرية، وتكون مسؤولة عن متابعة المعاملات الواردة إلى الجهة من لحظة وصولها إلى أن يتم انجازها، بحيث تكون لديها صورة كاملة تمكنها من الرد على استفسارات المراجعين .
- (٣) اصدار تعليمات من قبل الادارة العليا بالاتفاق مع مدراء الادارات بالمدد المناسبة لانتهاء اجراءات المعاملات واعلان ذلك لجميع العاملين والمراجعين بحيث تكون على سبيل المثال :

(أ) ثلاثة أيام لانجاز المعاملات المستعجلة .

(ب) خمسة أيام لانجاز المعاملات العادية .

(ج) المعاملة الواردة التي يحتاج انجازها لدراسة معينة أو تجميع بيانات من

مصادر مختلفة فان الموظف المختص (المحرر) يحدد الموعد المتوقع لانجازها

بالاتفاق مع مدير الادارة .

رابعاً - اجراءات متابعة المعاملات الواردة :

(١) في الادارات المختصة :

(أ) يؤشر الموظف المختص أمام المعاملات الواردة لمجرد العلم والاحاطة كالقرارات والتعاميم في حقل «التسديد» بصورتي بيان المعاملات الواردة بما يفيد حفظها ورقم الملف الذي حفظت به .

(ب) يحدد الموظف المختص الموعد التقريبي لانجاز المعاملات الواردة التي تحتاج إلى دراسة أو تجميع بيانات بالاتفاق مع رئيسه، ويثبته أمامها في حقل «ملاحظات» بصورتي البيان .

(جـ) يرسل موظف اتصالات الادارة صورة بيان المعاملات الواردة الثانية إلى وحدة المتابعة بمركز الاتصالات الادارية بعد توقيع كل موظف باستلام المعاملات التي تخصه .

(د) إذا صدر الرد على المعاملات الواردة، يثبت موظف اتصالات الادارة رقم وتاريخ المعاملة الصادرة والجهة المرسله إليها أمام المعاملة الواردة في حقل «التسديد» بصورة بيان المعاملات الواردة المحفوظة لديه، وذلك من واقع صورة المعاملة الصادرة التي ترد إليه من وحدة الصادر وقيل حفظها في ملف الموضوع .

(٢) في وحدة المتابعة بمركز الاتصالات الادارية :

(أ) يحفظ موظف المتابعة صور بيان المعاملات الواردة عند ورودها من الادارات المختصة في ملفات مرتبة زمنياً ورقمياً لاستخدامها في أغراض المتابعة والرد على استفسارات المراجعين .

(ب) إذا صدر الرد على المعاملات الواردة، يثبت موظف المتابعة رقم الصادر وتاريخه والجهة المرسله إليها أمام المعاملة الواردة في حقل «التسديد» بصورة بيان

المعاملات الواردة وذلك من واقع صورة المعاملة الصادرة التي تحفظ في ملف صور الصادر اليومي لدى وحدة المتابعة .

(ج) بالنسبة للمعاملات التي تحتاج لفترة طويلة يتم تحديدها بمعرفة الموظف المختص في حقل «ملاحظات» بصورتي بيان المعاملات الواردة، يثبت موظف المتابعة بياناتها في «بطاقة معاملات مطلوب متابعتها» ونموذج رقم (٧) في التاريخ المحدد.

(د) اذا تأخر الرد على المعاملات الواردة في الوقت المناسب يتم ما يلي :

١ - يتصل موظف المتابعة هاتفيا بالموظف المختص للاستفسار عن سبب التأخير مع اثبات تاريخ الاتصال أمام المعاملة في الخانة (١) بحقل المتابعة بصورة بيان المعاملات الواردة .

٢ - يعطى الموظف المختص مهلة من خلال تعليمات الادارة العليا (يومان مثلا) لاصدار الرد، فاذا تم ذلك يسدد موظف المتابعة أمام المعاملة بالطريقة السابق ذكرها، واذا لم يصدر الرد خلال المهلة المحددة يحرر موظف المتابعة «مذكرة متابعة» نموذج رقم (٨) من أصل وصورة يرسل الأصل إلى مدير الادارة المختصة والصورة إلى المدير العام مع اثبات تاريخها في الخانة رقم (٢) بحقل المتابعة بصورة بيان المعاملات الواردة .

أسئلة نظرية :

- ١ - ما هو مفهوم متابعة المعاملات الواردة وأهميتها بالنسبة للجهات الحكومية ؟
- ٢ - تناول بالعرض والتحليل للوضع الحالي لمتابعة المعاملات الواردة في الجهات الحكومية.
- ٣ - ما هي العناصر التي يعتمد عليها نظام متابعة المعاملات الواردة ؟
- ٤ - بعد عودتك من التدريب بمعهد الإدارة العامة، طلب منك اقتراح نظام مناسب لمتابعة المعاملات الواردة إلى الجهة التي تعمل بها. تكلم في إيجاز عن النظام الذي تقترحه مبينا :

(أ) عناصر النظام المقترح.

(ب) اجراءات تطبيق النظام المقترح.

الفصل الرابع

تداول المعاملات الداخلية

(١) الهدف العام :

التعرف على المعاملات الداخلية واجراءات تداولها حاليا في الجهات الحكومية، وتبسيط هذه الاجراءات والقيام بها من خلال تدريبات عملية.

(٢) الأهداف التفصيلية :

(أ) التعرف على أنواع المعاملات الداخلية وكيفية تداولها حاليا في الجهات الحكومية.

(ب) تحديد اجراءات مبسطة لتداول القرارات والتعاميم.

(ج) تحديد اجراءات مبسطة لتداول المذكرات الداخلية.

(د) تحديد اجراءات مبسطة لتداول المعاملات الواردة من الخارج بين إدارات الجهة.

(هـ) التعرف على النماذج المستخدمة في ظل اجراءات تداول المعاملات الداخلية.

(و) التطبيق العملي لاجراءات تداول المعاملات الداخلية من خلال تدريبات عملية.

(٣) الوسائل التدريبية المساعدة :

(أ) جهاز اسقاط رأسي.

(ب) شرائح شفافة.

(ج) حلقات نقاش مع المتدربين.

(د) تدريبات عملية .

(هـ) معمل للأعمال المكتبية .

(٤) عدد الساعات اللازمة للتدريب : ٦ ساعات .

تشمل المعاملات الداخلية :

(١) القرارات والتعاميم الصادرة عن الإدارة العليا للجهة أو الواردة من إحدى

الجهات الخارجية و يلزم الأمر ابلاغها لبعض أو جميع الإدارات بالجهة .

(٢) المذكرات الداخلية التي يتم تداولها داخليا بين إدارات الجهة .

(٣) المعاملات الواردة من خارج الجهة وتحتاج إلى معالجة في أكثر من إدارة .

وتتداول هذه المعاملات في معظم الجهات الحكومية حاليا كما لو كانت معاملات

واردة إلى الجهة أو صادرة منها، حيث يتم تسجيلها في سجلات الوارد أو الصادر

الداخلي و يتم تداولها بواسطة مراكز الاتصالات الإدارية .

ولذلك فإنه يمكن القول أن تداول المعاملات الداخلية حاليا في معظم الجهات

الحكومية يعاني من نفس المشكلات التي سبق ذكرها عند التعرض لتداول المعاملات

الواردة والصادرة إلى ومن الجهة الحكومية .

ولتنظيم تداول المعاملات الداخلية وتبسيط إجراءاته، هناك مبادئ عامة يجب

أخذها في الاعتبار وهي :

(١) عدم ادخال مركز الاتصالات الإدارية للجهة كطرف في إجراءات تداولها .

(٢) عدم تسجيل المعاملات الداخلية عند تداولها والاكتفاء بإجراء عمليات التسليم

والاستلام بالتوقيع على الصور .

أولاً - إجراءات تداول القرارات والتعاميم داخليا :

(١) يعد موظف اتصالات الإدارة الصادر عنها القرار أو التعميم عدد من الصور

يكفي لتغطية الإدارات المراد ابلاغها به .

- (٢) يعد موظف اتصالات الادارة «بيان توزيع القرارات / التعاميم» نموذج رقم (٩) وذلك بالتأشير أمام الادارات المراد ابلاغها بالقرار أو التعميم .
- (٣) يتسلم المراسل مناولة بيان التوزيع مرفق به صور القرار أو التعميم ، ويمر على الادارات ليسلم موظف اتصالات كل إدارة الصورة الخاصة بإدارته بالتوقيع على بيان التوزيع في الحقل المخصص لذلك .
- (٤) يعيد المراسل بيان التوزيع بعد اتمام التسليم إلى موظف اتصالات الادارة الصادر عنها القرار أو التعميم لحفظه في ملف خاص مرفقا بأصل القرار أو التعميم .
- والشكل رقم (١١) يوضح دورة «بيان توزيع القرارات / التعاميم» .

موضوع رقم (٩)

المملكة العربية السعودية

رقم الملف:

بيان توزيع القرارات / التعاميم

التاريخ:

رقم:

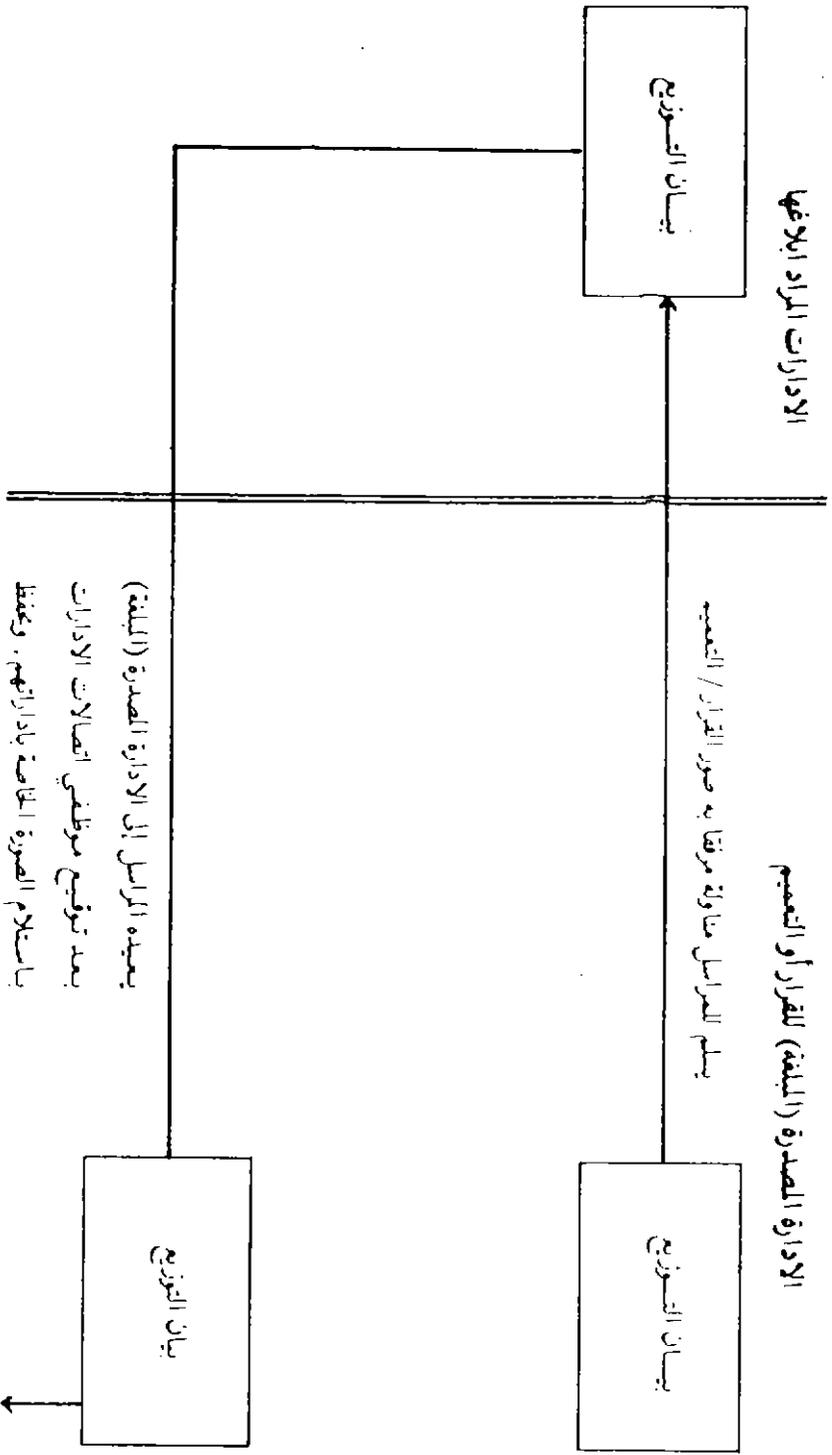
الصادر من:

تاريخ:

التوقيع	اسم المستلم	الوحدات الادارية	م	التوقيع	اسم المستلم	الوحدات الادارية	م	التوقيع	اسم المستلم	الوحدات الادارية	م
٢٠٢٠	اسم	٢٠٢٠	اسم	٢٠٢٠	اسم	٢٠٢٠	اسم	٢٠٢٠	اسم	٢٠٢٠	اسم

يعد هذا النموذج على ورق مقاس ٢٢ x ٣٤ سم من أصل فقط.
تطبع أسماء الوحدات الادارية للجهة في الحقل الخاص بها وتعطى أرقاماً متسلسلة.

دورة بيان توزيع القرارات / التعميم



شكل رقم (١١)

ثانياً - اجراءات تداول المذكرات الداخلية :

المذكرة الداخلية هي أحد أنواع المعاملات الحكومية، ويتم تحريرها وتداولها داخل الجهة لمعالجة أحد الموضوعات الداخلية، وتنطبق عليها قواعد اعداد المعاملات الحكومية من حيث الناحية الشكلية والموضوعية واللغوية . وتنظيماً لتداول هذه المذكرات من إدارة إلى أخرى تتبع الخطوات التالية :

- (١) يتم اعداد المذكرة الداخلية ونسخها من أصل وصورة مع اضافة صورة لكل إدارة يراد ابلاغها بضمون المذكرة وتوقيعها من المدير المسؤول .
- (٢) يسلم موظف اتصالات الادارة أصل وصورة المذكرة والصور الاضافية - ان وجدت - للمراسل مناولة الذي يسلمها بدوره لموظفي اتصالات الادارات المعنية بالتوقيع على الصورة الأخيرة .
- (٣) يعيد المراسل صورة المذكرة موقعة من موظفي اتصالات الادارات المعنية إلى موظف اتصالات الادارة الذي يحفظها في ملف الموضوع .

ثالثاً - اجراءات تداول المعاملات الواردة من الخارج بين الادارات داخل الجهة :

قد يستلزم انجاز المعاملة الواردة انتقلها من إدارة إلى أخرى داخل نفس الجهة ولتنظيم حركة تداولها بين الادارات نستخدم بطاقة الاحالة نموذج رقم (١٠) من أصل وصورتين وفقاً للخطوات التالية :

- (١) بعد اجراء اللازم في الادارة الأولى ، يحرر الموظف المختص بطاقة الاحالة موضحا بها نوع الاجراء المطلوب اتخاذه في الادارة المحالة إليها المعاملة ثم يوقعها من المدير المسؤول و يسلمها مناولة لموظف اتصالات إدارته .
- (٢) يسلم موظف اتصالات الادارة المحيلة المعاملة مرفقة بصورتي بطاقة الاحالة إلى موظف اتصالات الادارة المحالة إليها بالتوقيع على أصل البطاقة .

- (٣) يشبث موظف اتصالات الادارة المحيلة واقعة الاحالة في حقل «التسديد» أمام المعاملة في صورة بيان المعاملات الواردة المحفوظة لديه، و يبلغ موظف المتابعة هاتفيا بذلك للتأشير في حقل «ملاحظات» من صورة بيان المعاملات الواردة.
- (٤) يحفظ موظف اتصالات الادارة المحيلة أصل بطاقة الأحالة في ملف موضوع المعاملة.
- (٥) في الادارة المحالة إليها المعاملة، يعرض موظف اتصالات الادارة المعاملة على مدير الادارة لتحديد الموظف المختص بانجاز المعاملة على صورتها بطاقة الاحالة المرفقتان بها.
- (٦) يستلم الموظف المختص المعاملة مرفقة بصورة بطاقة الاحالة بالتوقيع على الصورة الثانية.
- (٧) يحتفظ موظف اتصالات الادارة المحالة إليها المعاملة بصورة بطاقة الاحالة حتى يتم انجاز المعاملة ثم يتخلص منها بعد ذلك.
- والشكل رقم (١٢) يوضح دورة بطاقة الاحالة :

نموذج رقم (١٠)

رقم الملف :

التاريخ : / / ١٤٠٠ هـ

المشروعات :

المملكة العربية السعودية

.....

.....

بطاقة احالة

إلى :

بشان :

<input type="checkbox"/> لاكمال اللازم	<input type="checkbox"/> لابداء الرأي والافادة	<input type="checkbox"/> للتفاهم
<input type="checkbox"/> لارفاق الأساس	<input type="checkbox"/> للاطلاع والاعادة	<input type="checkbox"/> للتصحيح
<input type="checkbox"/> للحفظ	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		

الشرح :

.....

.....

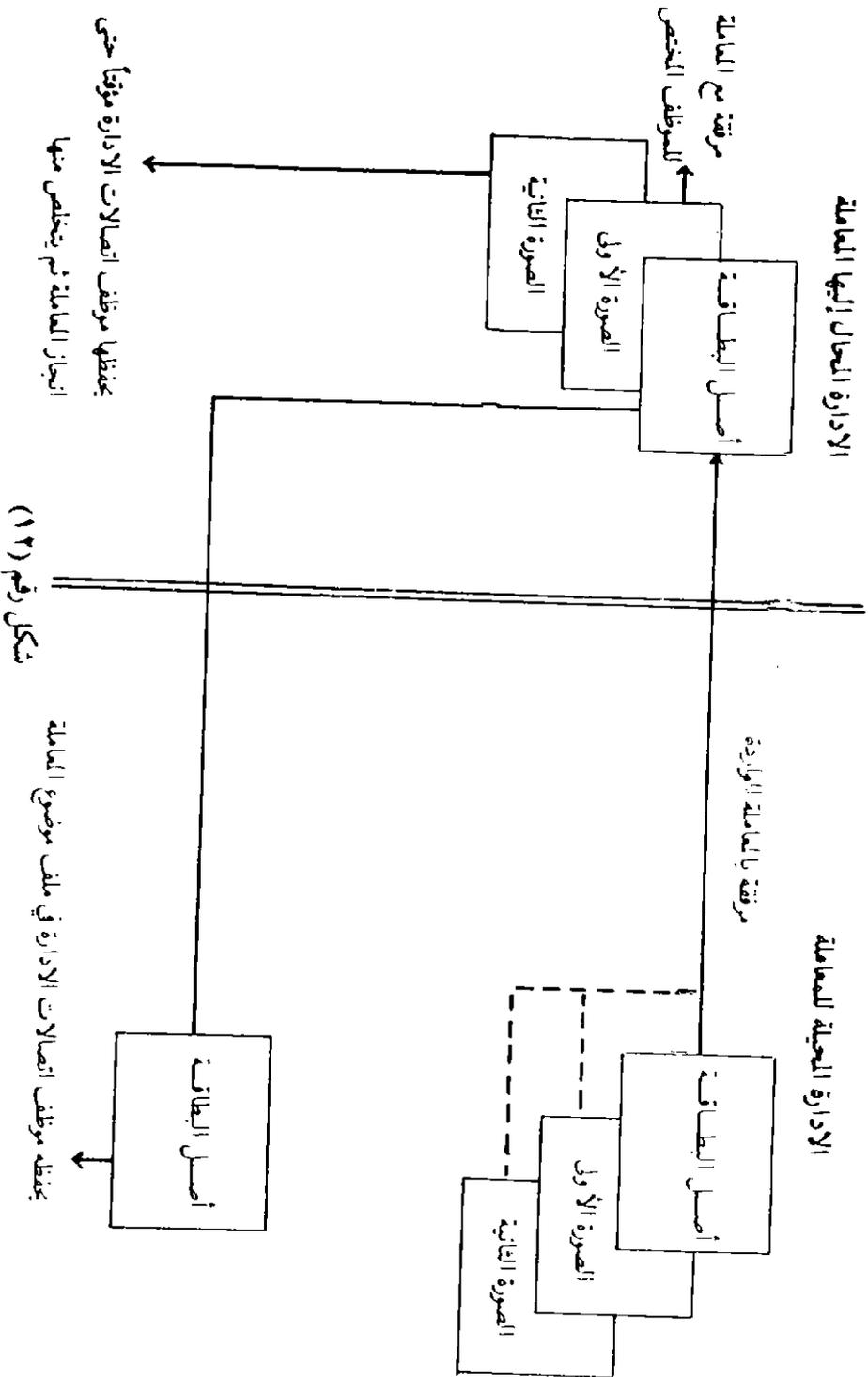
صورة إلى :

اسم المستلم :

التوقيع :

يعد هذا النموذج على ورق مكرين مقاس ١٤ر٨ × ٢١ سم من أصل وصورتين.

دورة بطاقتي الاحصاليه



أسئلة نظرية :

- (١) تناول بالعرض والتحليل الوضع الحالي لتداول المعاملات الداخلية في الجهات الحكومية ؟
- (٢) اقترح نظام لتداول التعاميم الداخلية بالجهة التي تعمل بها ؟
- (٣) اشرح خطوات انتقال المذكرات الداخلية من إدارة إلى أخرى داخل الجهة التي تعمل بها ؟
- (٤) «قد يستلزم إنجاز المعاملة الواردة انتقلها من إدارة إلى أخرى داخل نفس الجهة». تكلم في إيجاز عن اجراءات تداول هذه المعاملة بين الادارات .
- (٥) وضح بالرسم والتعليق دورة بطاقة الاحالة المستخدمة في تنظيم تداول المعاملة الواردة من الخارج بين الادارات داخل نفس الجهة .

المراجع :

- (١) ابراهيم شحاته — تقرير استشارة لتنظيم اتصالات ومحفوظات وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية — الرياض ١٤٠٣هـ.
- (٢) بشير زنداح — بحث مقدم إلى ندوة الاتصالات الادارية المنعقدة بمعهد الادارة العامة — الرياض ١٤٠٢هـ.
- (٣) د. جلال بكير، وعلي أحمد علي — الادارة العلمية للأعمال المكتبية — مكتبة عين شمس القاهرة ١٩٨٠م.
- (٤) د. سيد حسب الله بحث مقدم إلى ندوة الاتصالات الادارية المنعقدة في معهد الادارة العامة — الرياض ١٤٠٢هـ.
- (٥) محمد شاكر عصفور — مذكرات في التنظيم والأساليب — مطبوعات معهد الادارة العامة — الرياض ١٤٠٢هـ.
- (٦) محمد الغزالي، محمد الدهيش — حالة تطبيقية مقدمة إلى ندوة الاتصالات الادارية المنعقدة في معهد الادارة العامة — الرياض ١٤٠٢هـ.