



الوحدة الثانية

الدرس الثامن: البريد الوارد والصادر

موضوعات الدرس:

- أهمية البريد للمنظمة .
- إجراءات البريد الوارد .
- إجراءات البريد الصادر .

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تُبين أهمية البريد للمنظمة .
- تشرح إجراءات البريد الوارد .
- تطبق إجراءات البريد الصادر عملياً بشكل سليم .

تمهيد

قام مدير الإنتاج في الشركة بالتحدث إلى سكرتيه - الذي كان منهما في مكتبه وأمامه مجموعة من الخطابات التي كان يقوم بوضعها في مظاريه - فقال له :
 هل جهزت الخطابات التي سنرسلها إلى شركة صيانة الآلات يا أحمد؟
 أجاب السكرتير: انتهت الآن، وسأقوم بإنزالها لقسم البريد حتى يقوموا بإرسالها.
 المدير: وهل وصلت العروض من الشركات التي تقدمت في مناقصة تجديد الآلات في المصنع؟
 السكرتير: لقد اتصلت على قسم البريد الوارد في الشركة، وأخبروني بأن موظف البريد في القسم قد ذهب في الصباح لطلب البريد من مكتب البريد.
 من خلال الحوار السابق نجد أن السكرتير كان يقوم بتجهيز بعض الخطابات لإرسالها.

- 1 هل سيقوم السكرتير بإرسال تلك الخطابات لمكتب البريد بنفسه؟
- 2 من أين سيستلم مظاريه عروض الشركات المتقدمة لمناقصة تجديد الآلات؟
- 3 ماذا كان يقصد السكرتير بقسم البريد؟
- 4 ما المهام التي يقوم بها قسم البريد في المنظمة؟

- 1- لا.. سيرسل الخطابات لمكتب البريد بواسطة موظف البريد في القسم.
- 2- سيستلمها من قسم البريد الوارد بواسطة موظف البريد في القسم.
- 3- يقصد بذلك القسم المعني بإرسال البريد واستلامه من وإلى المنظمة.
- 4- استقبال البريد الوارد وتوزيعه على الأقسام المختصة وأيضاً جمع البريد الصادر من الأقسام المختلفة وإرساله لذويه.

← مقترحات لزيادة فاعلية الدرس.

الاطلاع على سجل الوارد وسجل الصادر الخاص ببريد المدرسة، مع ملاحظة حقول المعلومات التي يتم تسجيلها في هذا الدفتر (اختلاف بعض الحقول عن الحقول التي تمت دراستها راجع إلى أن كل منظمة تضع في السجل الحقول التي تحتوي على أهم المعلومات التي تحتاجها).
زيارة قسم السكرتارية بالمدرسة والاطلاع على إجراءات البريد المتبعة.

العرض

أهمية البريد للمنظمة

تُعدُّ حركة المراسلات في المنظمة - داخليًا وخارجيًا - العمود الفقري في الأنشطة المكتبية، لذلك تلقى أعمال البريد أهمية من قبل الإدارة لما لها من أثر فعال على كفاءة الأداء، وتحقيق أهداف المنظمة.
وترجع هذه الأهمية إلى الاعتبارات الآتية:

تمارس بعض الشركات البيع عن طريق التوصل بالبريد، وكذلك تتم الدراسة عن طريق المراسلة في بعض الجامعات.

١ - يُعدُّ قسم البريد نقطة الاتصال المهمة التي تربط المنظمة بالمنظمات الأخرى وجمهور المتعاملين معها، ولذلك فخدمة البريد الجيد تعمل على تنمية العلاقات الطيبة في المجتمع.

٢ - تعمل الخدمات البريدية الناجحة على مساندة الأنشطة المكتبية الأخرى، مثل إعداد المراسلات وسرعة عمليات الحفظ وإنهاء المعاملات داخل المنظمة وخارجها.

٣ - في المنظمات التي تمارس نشاطها عن طريق البريد تُعدُّ المراسلات وحركتها مهمة لها، ويكون البريد في هذه الحالة هو المعيار الحقيقي الذي يبيِّن مدى نجاح المنظمة في أداء عملها بطريقة جيدة.

إجراءات البريد الوارد

تبدأ أعمال المنظمة من البريد الذي يرد إليها، ويُعدُّ الأساس الذي تمارس عليه باقي الأعمال المكتبية، ولتحقيق الكفاءة في معالجة البريد الوارد يجب القيام بعدد من الإجراءات، ولا بد من توافر الإمكانيات والمعدات اللازمة لمعالجة البريد الوارد، وتتمثل إجراءات البريد الوارد في الخطوات الآتية:

ابحث في مصادر المعلومات عن الآلات والسمعات التي تستخدم في تسهيل إجراءات البريد.



أولاً: تجميع البريد واستلامه:

يتم جمع البريد الوارد للمنظمة من صندوق البريد الخاص بالمنظمة ويتولى مندوب المنظمة عملية استلامه. كما أن بعض البريد الوارد يرد إلى المنظمة مباشرة، مثل البريد السريع والبرقيات والفاكس، ويجب أن يحدد شخص بقسم البريد الوارد يكون مسؤولاً عن استقبال واستلام هذه المكاتبات.

ثانياً: فتح البريد وفض محتوياته وفحصها:

بعد وصول البريد للمنظمة يقوم أحد العاملين بفتح البريد تحت إشراف رئيس القسم، ويكون ذلك في الفترة الصباحية، بعد فتح المظاريف يتم فض محتوياتها والتأكد من أن المظاريف فارغة قبل التخلص منها (البريد الشخصي والسري يتم إرساله إلى الشخص أو الإدارة المعنية دون فتح)، بعد ذلك يتم فحص مضمون كل رسالة لتحديد الغرض منها، حتى تسهل عملية توزيعها، وفي حال وجود مرفقات أو شيكات أو حوالات، يجب التأكد من مطابقتها بما هو وارد في مضمون الرسالة.

ثالثاً: ختم البريد:

يجب ختم كل رسالة بخاتم بريدي يوضح تاريخ وموعد ورودها، والجهة المرسل إليها الرسالة، مع إعطائها رقماً متسلسلاً، وبعض المعلومات المهمة لكل منظمة.

رابعاً: فرز البريد وفهرسته:

في هذه الخطوة يقوم العاملون بفرز البريد لتحديد الإدارة المختصة، ثم يتم وضع المراسلات في الأماكن المخصصة لكل إدارة، وبعد عملية الفرز يتم تحديد رقم الملف الخاص بالمكاتبة من واقع فهرس محددة، ثم يكتب رقم الملف في الخانة المبينة بخاتم الوارد.

خامساً: القيد في دفتر البريد الوارد:

يخصص في الغالب دفترًا يطلق عليه "دفتر البريد الوارد" ليكون سجلاً بكافة المراسلات الواردة يتضمن المعلومات الخاصة بالرسالة ومرسلها، وكثير من المنظمات الآن تستخدم برامج حاسوبية للاتصالات الإدارية تضبط حركة البريد الوارد والصادر.

وأهم المعلومات التي تدون في هذا السجل تظهر في الحقول الآتية:

رقم الوارد	التاريخ	الجهة المرسله	الموضوع	المرفقات	الجهة المختصة

سادساً: توزيع البريد الوارد:

يتم في هذه الخطوة إرفاق المكاتبه بالملف الخاص بها - بعد إحضاره من غرفة الحفظ إذا كان البريد مركزياً - ثم يُوزع المكاتبه على الإدارات المختصة باستخدام المراسلين، وتستعين المنظمات الكبيرة ببعض الوسائل الآلية في توزيع المكاتبه مثل أنابيب الأوراق بعد وضع المكاتبه في أسطوانات خاصة من البلاستيك .

سابعاً: متابعة البريد الوارد:

تسعى المنظمة التي تحرص على سمعتها إلى التأكد من أن المكاتبه التي ترد إليها قد تمت معالجتها والرد عليها بسرعة .

وتتولى متابعة البريد الوارد الإدارة المختصة ويقوم رئيسها بحث العاملين على سرعة الرد على المكاتبه من خلال مذكرة استعجال .

إجراءات البريد الصادر

من قواعد البريد الصادر:
➤ أن تعطي المكاتبه الصادرة صورة
طبية عن المنظمة .
➤ أن لا يثمر عن هذه المكاتبه التزاماً
أو تعهداً لا ترغب المنظمة فيه .

لمراسلات المنظمة الصادرة عدة خطوات قبل إرسالها إلى جهات خارجية، من أهمها: إعدادها وصياغتها، ومن ثم نسخها وتوقيعها من قبل المسؤول، وترقيمها وتجهيز المرفقات إن وجدت، أما إجراءات تصدير البريد وتوزيعه فهي على النحو الآتي :

أولاً: تجميع البريد والمراسلات الصادرة:

في هذه الخطوة يتم جمع البريد والمراسلات من الإدارات والأقسام في المنظمة خلال فترة زمنية محددة، ويتولى المراسلون عملية التجميع .

ثانياً: مراجعة المراسلات:

يقوم المسؤول في قسم البريد الصادر بمراجعة المراسلات من الناحية الشكلية، والتأكد من أنها تحمل توقيع المسؤول، ومن وجود المرفقات الخاصة بها - إن وجدت - .

ثالثاً: تجهيز المظاريف:

يقوم العاملون في مكتب البريد الصادر بإعداد المظاريف للمراسلات طبقاً للعنوان المبين على كل رسالة .



رابعاً: فرز البريد الصادر:

في هذه الخطوة يتم فرز البريد الصادر تبعاً للجهات المصدر إليها، وفي هذه الخطوة يتم فصل الصور عن الأصل لأغراض الحفظ .

خامساً: التقييد في دفتر البريد الصادر:

يخصص في الغالب دفترٌ يطلق عليه " دفتر البريد الصادر " ليكون سجلاً بكافة المراسلات الصادرة يتضمن المعلومات الخاصة بالرسالة ومرسلها والجهة أو الشخص المرسل إليه .

← ما هي المعلومات التي تتوقع أن يتضمنها دفتر البريد الصادر؟

سادساً: تغليف المظاريف:

يتم طي الخطابات ووضعها في المظاريف الخاصة بها، وقد يتم ذلك يدوياً أو باستخدام أجهزة خاصة لطي الخطابات (حسب حجم البريد الصادر) .

سابعاً: لصق الطوابع:

وفي هذه الخطوة يتم وضع الطوابع البريدية على المظاريف .
وقد يستعين الموظف بألة تحديد رسوم البريد لهذا الغرض .
(في حالة شركات بيع السلع عن طريق البريد تحدد تكلفة مصاريف النقل لإضافتها لسعر السلعة) .

ثامناً: توزيع البريد وتسليمه:

يتم تسليم البريد الخارجي إلى مكتب البريد في المدينة .
أما البريد المرسل إلى جهات داخل المدينة فعادة ما يتم تسليمه عن طريق سجل تسليم المعاملات بواسطة المراسلين .
في حالة إرسال ملف طالب تم انتقاله من مدينة الرياض إلى مدينة جدة،،،

← هل سيتم إرسال الملف عن طريق مكتب البريد؟ أم عن طريق سجل تسليم المعاملات؟

التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ - ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

- ١ (✓) المراسلات التي تخرج من المنظمة يتم تسجيل معلوماتها في دفتر البريد الصادر.
- ٢ (×) يقوم العاملون في قسم البريد بفتح جميع البريد الوارد، بما في ذلك البريد الشخصي والسري.
- ٣ (×) من إجراءات البريد الوارد قيام أحد العاملين بمراجعة المراسلات من الناحية الشكلية.
- ٤ (×) يفضل عدم وضوح المراسلات الصادرة، حتى لا ينشأ عن ذلك التزام تجاه المنظمة.
- ٥ (✓) الهدف من فرز البريد الصادر، تحديد الجهات المصدرة إليها هذه المراسلات.

٢ - حدد نوع البريد والإجراء المناسب لكل حالة من الحالات الآتية:

الحالة	نوع البريد	إجراء البريد المناسب للحالة
التأكد من أن المظاريف فارغة قبل التخلص منها	بريد وارد <input checked="" type="checkbox"/> بريد صادر <input type="checkbox"/>	
إدخال المراسلات في المظاريف	بريد وارد <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> بريد صادر <input checked="" type="checkbox"/>	
تسليم المراسلات بواسطة المرسلين داخل المدينة	بريد وارد <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> بريد صادر <input checked="" type="checkbox"/>	
تاريخ وموعد ورود المراسلات	بريد وارد <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> بريد صادر <input type="checkbox"/>	
تحديد الرسوم لكل مظروف	بريد وارد <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> بريد صادر <input checked="" type="checkbox"/>	

٣ - اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

١	توزيع البريد الوارد	٣	حث العاملين على سرعة الرد على المكاتبات
٢	مراجعة المراسلات	٤	تسجيل تاريخ ورقم وجهة الرسالة
٣	متابعة البريد الوارد	١	إرفاق المكاتبه بالملف الخاص بها
٤	ختم البريد	٥	وضع المراسلات في الأماكن المخصصة لكل إدارة
٥	فرز البريد وفهرسته	٢	التأكد من توقيع المسؤول، ووجود المرفقات