

المراسلات الواردة والصادرة

ذكرنا فيما سبق أن للمراسلات دورا حيويا في المعاملات التجارية في وقتنا الحاضر ، إذ تتم كثيرا من الصفقات والعقود عن طريق هذه المكاتبات - ومعالجة المراسلات الواردة والصادرة تستفيد منها الإدارات المختلفة في المنشأة وسوف نتعرض فيما يلي للموضوعات الآتية : -



أولا : المراسلات الواردة .

ثانيا : المراسلات الصادرة .

أولا : المراسلات الواردة:

يجب أن يعمل القسم على وصول المكاتبات إلى الإدارات المختلفة في وقت مبكر ، كما يجب وضع النظام الذي يكفل المحافظة على مراسلات المنشأة وأموالها إذ قد يدر إليها شيكات او حوالات بريدية وأشياء هامة او قيمة او حيوية .

الخطوات الرئيسية للمراسلات الواردة :

- وصول البريد للمنشأة : يستحسن أن تستأجر المؤسسة صندوق بريد في مكتب التوزيع توضع فيه المراسلات بمجرد وصولها ، وترسل المنشأة شخصا يحضر المراسلات في وقت مبكر وعدة مرات يوميا

- فتح البريد : ينبغي أن يعهد بمهمة فض البريد إلى عدد من الكتبة تحت إشراف موظف مسئول بالمنشأة ويستحسن حضورهم مبكرين عن باقي الموظفين حتى يتمكنوا من توزيع البريد عقب وصول الموظفين مباشرة . قبل البدء بفتح المراسلات الواردة من مكاتب البريد ويستوجب فحصها جيدا بحيث تتأكد صحة عنونها باسم المؤسسة وفي حالة وجود إي مادة لا تخص المؤسسة تعاد إلى مكاتب البريد بأسرع ما يمكن . ويجب إلا تفتح الخطابات المكتوب عليها "خاص - Private " او "شخصي - Personal " او "سرى - Confidential " وإنما ترسل مباشرة إلى الموظف المعنونة باسمه

- الرسائل المرسلة إلى المديرين أيضا يفضل عدم فتحها وترسل إلى المديرين أو السكرتير العام او الخاص .

الشركات الكبيرة تستخدم آلات فتح البريد في عملها لفض الخطابات بسرعة " Letter Opening Machine " .

استخراج المكاتبات والمرفقات : تراجع المرلفقات بما هو مذكور بالرسائل ويتم التحقق من أن كل المرلفقات التي ذكرت بالرسالة موجودة وإلا فيبلغ الرئيس .

وللتأكد من عدم بقاء محتويات داخل الظروف تقوم بعض المنشآت بفتحها فتحا كاملا ، كما يمكن أن توضع الظروف على لوح من الزجاج مضاء بمصباح كهربائي لرؤية ما بداخل كل مظروف .

تسجيل تاريخ وصول المراسلات : يفضل إثبات تاريخ وصول الرسائل إلى المنشأة حتى يمكن تحديد مسؤولية التأخير في الرد عليها وتحتم الرسالة بتاريخ وصولها " The letters and mail received are stamped with " date stamp " .

اسم الجهة
وارد التاريخ المسلسل

فرز الرسائل : تتم قراءة سريعة لكل مكاتبة لتحديد الإدارة التي ترسل إليها ويمكن هنا استخدام الأرفف المقسمة إلى عيون وكذلك السلال للمساعدة في إنجاز هذه العملية .

التسجيل في دفتر الوارد : تقوم كثير من المنشآت بتسجيل المراسلات الواردة في دفتر البريد الوارد يبين فيه رقم الخطاب واسم المرسل وتاريخ الوصول والمرفقات وموجز لموضوع الرسالة ثم الإدارات او الشخص الذي يتسلم المكاتبات والمرفقات وموجز لموضوع الرسالة ثم الإدارة او الشخص الذي يتسلم المكاتبات.

وفيما يلي نموذج يبين ذلك :

سجل المراسلات الواردة

م	تاريخ الوصول	تاريخ الرسالة	اسم المرسل	الموضوع	جهة الاختصاص	توقيع المستلم	تاريخ الرد او الحفظ

--	--	--	--	--	--	--	--

والغرض الرئيسي من الاحتفاظ بهذا السجل هو التحقق من أن كل رسالة وردت إلى المنشأة قد وصلت إلى جهة الاختصاص وان هذه الجهة قامت بالرد عليها او اتخذت ما يلزم بشأنه.

- توزيع المكاتبات على جهة الاختصاص : وهنا يتم إرسال المكاتبات إلى الإدارات المختلفة للرد عليها ، ويجب وجود رقابة ونظام على المراسلات الواردة ، لتتبعها لضمان عدم التأخر في إرسال الرد عليها

إرشادات بخصوص المراسلات الواردة :

- تبين صحة العنوان على المطروف قبل فتحه لاحتمال وروده خطأ مع البريد.
- يفتح الظرف بإمساكه مقلوبا وفي الوضع الذي أدخلت فيه الرسالة ، ثم يدخل رأس المقطع في الركن المباشر ، ويفضل من أعلاه مع الاحتراس من اتصال المقطع بمحتويات الظروف حتى لا تمزقها.
- تقص محتويات الظرف باحتراس حتى لا يسقط شيء منها ، ويعاين من الداخل لاحتمال بقاء شيء به .
- إذا كانت المكاتبه من اختصاص عدة جهات ، فيستخرج منها صورة لكل جهة او تحال على الجهة الأكثر اختصاصا للتصرف فيها مع الجهات الأخرى .

بريد الشكاوى والبلاغات الواردة.

- تنقسم الشكاوى الواردة إلى ثلاث درجات من الأهمية : -
- رسائل ذات أهمية قصوى او تتصف بالسرعة وهذه تعرض على الرئيس شخصيا - حسب وقته - او تودع في حقيبة أوراقه الخاصة مرفقة بمظاريفها ، ليطلع عليها في منزله وبيت في أمرها .
- شكاوى او بلاغات تحتاج إلى بحث أو تحقيق من جهة الاختصاص فتحول إليها ، ويحتفظ بمظاريفها في حالة الشك في مصدرها او خلوها من إمضاء مرسلها .
- رسائل لا تحتاج إلى اتخاذ إجراء بشأنها او غير ذات قيمة ، وتمثل العدد الأكبر من الرسائل الواردة ، ويحتفظ بها في ملفات بترتيب تواريخ ورودها ، لاحتمال الرجوع إلى بعضها في حالة ورود نظير لها من مصادر مختلفة .

ويستحسن إيجاد جهاز محايد من ذوى الخبرة والدراسة القانونية ، لفحص الشكاوى ، تكون له سلطة التحقيق مع المسؤولين وإصدار القرارات بشأنهم وإخطار الشاكي بنتيجة معالجة شكواه .

•••ولتصنيف الشكاوى وتحليل كل صنف منها فائدة حقيقية أهمها استخلاص الإحصاءات والاقتراحات المؤيدة إلى تصحيح الأوضاع الخاطئة

