



جمعية شفاء

الجمعية الخيرية لرعاية
المصابين بالأمراض المزمنة
السياسات الاتصالية

٢٠٢٠

- النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعية على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
- أي شكل آخر للوثائق سواء الإلكتروني أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

السياسات الاتصالية

السياسات الاتصالية لجمعية شفاء

مقدمة :

هي مجموعة المبادئ و المعايير التي تحكم النشاط الاتصالي للجمعية عن طريق عمليات التنظيم و إدارة ورقابة وتقييم و تكامل أشكال الاتصال المختلفة مثل العلاقات العامة و الإعلان و الاعلام والاتصال الشخصي و الرعايات و الحملات التوعوية ، و تبني في ضوئها خطط تنفيذية لكل نشاط من الأنشطة الاتصالية المختلفة .وتعد هذه الوثيقة (السياسة الاتصالية) الاطار الذي يحكم الاتصال الداخلي والخارجي في اطار الاستراتيجية العامة وهي أيضاً الاطار الذي يحدد المضمون الإعلامي و الاتصالي . ويحكم أنظمة الإدارات الاتصالية القائمة وأنظمة نقل المعلومات ووظائفها والأبعاد الداخلية والخارجية لها .

المجال:

تسري هذه اللائحة على السياسات والإجراءات ذات العلاقة بالاتصال الداخلي والخارجي داخلياً : مع الموظفين والمتطوعين والإدارات والأقسام الداخلية .

خارجياً : العملاء من داعمين ومستفيدين وأعضاء.

والنشر الاعلامي على وسائل التواصل الاجتماعي وقنوات النشر المختلفة لجمعية شفاء

أهداف السياسات :

- تحسين وتعزيز الاتصال المؤسسي عبر تنفيذ السياسات الاتصالية والإجراءات التنفيذية.
- تنمية الموارد المالية عبر المسارات المحددة وضمان الاستدامة .
- تحسين وتعزيز دور العلاقات العامة عبر مبادرات وبرامج نوعية يتم تنفيذها بصفة دورية.
- تحسين وتعزيز دور التسويق عبر مبادرات وبرامج نوعية يتم تنفيذها بصفة دورية.
- تعزيز وتحسين الهوية الرقمية من خلال أتمتة الأعمال والعمليات الداخلية والخارجية عبر أنظمة تقنية تكاملية ذات جودة عالية

مواد السياسة الاتصالية:

المادة الأولى / (المستهدفات) :

تستهدف السياسة الاتصالية لجمعية شفاء جعلها حاضرة في المجتمع بشكل دائم، تقديم المعلومات بشكل دائم أي ان هدف الجمعية النشر وتقديم الخدمات التعريفية عن أعمال الجمعية، وتوعية الجمهور والداعمين والمستفيدين بما تقدمه الجمعية، وبناء العلاقات مع الفئات المؤثرة في نشاط الجمعية من موظفين ومتطوعين وتقديم الصورة الحقيقية دون مبالغة.

المادة الثانية / (التكامل) :

تعمل جميع أقسام الجمعية في ترابط وتكامل لتحقيق اهداف الاتصال وهي:

- ١- التعريف ببرامج وأنشطة الجمعية للجمهور وقياس اثر الخدمات المقدمة الى المجتمع من ناحية الجودة والمصادقية .
- ٢- تعزيز العلاقة بين جمهور الجمعية (الداخلي و الخارجي) والحفاظ على عملاء الجمعية من داعمين ومستفيدين و أعضاء.
- ٣- استدامة سمعة الجمعية و تطويرها .
- ٤- تعريف العاملين بأخر التطورات التي تطرأ على الجمعية .

المادة الثالثة / (استخدام الأنشطة الاتصالية):

تستخدم الجمعية كافة الأنشطة الاتصالية المتاحة وذلك حسب الحاجة إليها وهي (الاعلام و العلاقات العامة و الإعلان و الاتصال الشخصي و الرعايات و الحملات التوعوية والمنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي) .

المادة الرابعة / (التخطيط الاستراتيجي) :

- التخطيط طويل المدى والذي يحدد البدائل المطروحة لتحقيق الأهداف وعلى أساسه يتم تحديد أهداف التخطيط العملي قصير المدى ويترجم ذلك لأهداف محددة وطرق منظمة لتحقيق الأغراض العامة لسياسة الاتصال.
- التخطيط قصير المدى ،حيث يتعامل مع المصادر المادية والبشرية ويحدد الهياكل الإدارية والعملية للاتصال والطرق التي تلتزم بها عملية الإنتاج وينظم عملية التوزيع كما يتناول تدريب القوى البشرية وتجديدها .

- النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعية على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
- أي شكل آخر للوثائق سواء الإلكترونية أو ورقية تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

السياسات الاتصالية

المادة الخامسة / تخطيط وسائل الأنشطة الاتصالية :

تتولى إدارة الاتصال المؤسسي تخطيط كافة الأنشطة الاتصالية التي تحتاجها الجمعية (العلاقات العامة ، والتصوير ، و المونتاج ، و التصميم ، و التسويق ، و الرقمية والاعلام ووسائل التواصل الاجتماعي الحديثة) واعتمادها من الإدارة التنفيذية .

المادة السادسة / اختيار الوسائل الاتصالية:

المعايير الرئيسية لاختيار الوسائل الاتصالية وهي :

- 1- اختيار الوسيلة حسب فئات الجمهور المستهدف (داخلي او خارجي) .
- 2- اختيار الوسيلة حسب صفات الجمهور المستهدف (موظفين – أعضاء – مانحين – متطوعين – مستفيدين)
- 3- استخدام وسائل الاتصال الحديثة لإيصال المعلومة بشكل أفضل للجمهور (كالواتساب المعتمد للجمعية) .

المادة السابعة / معايير الوسائل الإعلامية :

تتمثل معايير النشر في وسائل الاعلام الجماهيرية فيما يلي :

- 1- صحة المعلومة .
- 2- احتياج الجمهور للمعلومة.
- 3- تحديد الجمهور بدقة.
- 4- مناسبة الوسيلة للجمهور المستهدف.
- 5- سلامة سياق نشر المعلومة .

المادة الثامنة / (فريق الاتصال):

تشكل إدارة الاتصال من فريق عمل للاتصالات المتكاملة يعمل على :

- 1- توحيد صوت الجمعية وهويتها ، من خلال بناء تكاملي بين كافة الأنشطة الاتصالية.
- 2- يضمن توحيد جهة اعتماد الخطط الاتصالية والإشراف على تنفيذها .
- 3- يقوم بوظيفة المتحدث الرسمي ويعين احد أعضائه ناطقا رسميا ينوب عن المدير التنفيذي عندما يرغب المدير التنفيذي في ذلك

المادة التاسعة / (عناصر التصاريح الاعلامية للجمعية):

يلتزم كل من يتحدث باسم الجمعية بالعناصر التالية :

- 1- الحاجات والخدمات التي تقدمها الجمعية للمجتمع.
- 2- الفوائد المتبادلة بين الجمعية وأصحاب المصلحة.
- 3- ميزة الجمعية التنافسية مع ابراز هويتها.

المادة العاشرة / (ضوابط الأنشطة الاتصالية):

تستخدم الأنشطة الاتصالية ما تحتاج إليه من الوسائل الاتصالية المتاحة للجمهور المستهدف وفق الشروط التالية :

- 1- أن تستخدم وفق مواصفاتها ومزاياها الفنية و الاتصالية .
- 2- تطوير آليات التفاعل مع الجمهور.
- 3- تحديث المعلومات الخاصة بالتواصل مع الجمعية حال أي تغيير يطرا عليها
- 4- قياس أثر الاتصال الاجتماعي والصحي والتثقيفي و العلمي .

المادة الحادية عشر / (التصاريح الإعلامية) :

يقتصر التصريح لوسائل الاعلام على رئيس مجلس الإدارة و المدير التنفيذي او من يعينه فريق الاتصالات المتكاملة ناطقا رسميا وتكون التصريحات مدروسة وعمومية .

المادة الثانية عشر / (أطر وضوابط المضمون الإعلامي) :

تلتزم إدارة الاتصال بتعريف موظفيها بالإطار الذي يحدد المضمون الإعلامي والاتصالي للجمعية ، وهو :

- 1- نشر أخبار الجمعية ومعلومات الدعم للفئات التي تحتاج ذلك .
- 2- التواصل مع الجمهور وفتح حوار معهم ، والإجابة عن تساؤلاتهم .
- 3- تلقي الشكاوي من الجمهور وحلها مع الإدارات المختصة.

- النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعة على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
- أي شكل آخر للوثائق سواء الإلكتروني أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

السياسات الاتصالية

- ٤- التعرف على ردود أفعال المستفيدين حول الجمعية وقياس اثرهم.
- ٥- المشاركة في فعاليات و أنشطة ومناسبات المجتمع بما يحقق أهداف المنظمة.
- ٦- تثقيف المجتمع عن مجالات عمل الجمعية .
- ٧- تجنب النشر الدعائي الذي يستهدف إيصال الأخبار والمعلومات إلى من لا يحتاجها.
- ٨- تجنب الرسائل الاتصالية التي تتناول القضايا الخلافية في المجتمع السعودي ، خاصة المذهبية منها والسياسية والمناطقية او أي رسائل ذات صفات عنصرية.
- ٩- إدارة الاتصال المؤسسي هي الادارة المنوط بها التحقيق والمساءلة في مخالفات وشكاوى النشر الالكتروني

المادة الثالثة عشر / (قنوات تواصل الجمهور بالجمعية) :

تقوم إدارة الاتصال المؤسسي بالاستماع الجيد لكل ما يُقال عن الجمعية ، وتفتح للجمهور الخارجي والداخلي طرق إيصال أصواتهم إليها ، وتعمل على اتخاذ الإجراءات السليمة تجاه احتواء كل ما يرد من الجمهور ، ونقله إلى الإدارة التنفيذية و العليا إن استوجب الأمر مع عدم الجدل مع الجمهور بما يחדش الحياء او يقلل من مكانة الجمعية وورثتها .

المادة الرابعة عشر / (التوثيق وقياس الاثر) :

تعمل إدارة الاتصال المؤسسي على توثيق كل ما يتم من خلال الجمعية من فعاليات وأنشطة وبرامج صحية تخدم المجتمع وتعمل على قياس اثر تلك البرامج بما يحدد مستقبلا إمكانية الاستمرار في هذه البرامج من عدمه او الاستمرار فيها والتحسين عليها ضمن سياسات الجودة في التحسين المستمر لتلك البرامج مع حفظ حقوق الأشخاص في هذه البرامج في إنشاء وتسجيل أي شكل من أشكال النشر الإلكتروني أي مراعاة عدم التوثيق او التصوير او النشر بدون إذن الجمهور من الفئات المذكورة آنفاً ، وعدم استخدام هذا التوثيق فيما قد يضر بالجمهور او يسيء إليه .

المادة السابعة عشر / (الشراكات) :

تعمل إدارة الاتصال المؤسسي على تحقيق رؤية ٢٠٣٠ من حيث التكامل مع القطاعات الاخر الخاصة والحكومية من خلال إقامة وإبرام الشراكات المجتمعية مع القطاعات المختلفة على ان تكون العقود ذات فائدة مرجوة وتحت مظلة الإدارة القانونية والتنفيذية في الجمعية.

المادة السادسة عشر / (التطوير والتحسين المستمر) :

تعمل إدارة الاتصال المؤسسي على التطوير والتحسين المستمر لسياساتها وقنوات الاتصال الخاصة بها مع الجمهور سواء داخليا او خارجيا بما يهدف ويحقق رؤية الجمعية ، كما تعمل على تطوير الوسائل والأدوات المستخدمة بها بما يطور السياسات الاتصالية بالجمعية .

المادة السابعة عشر / (الحوكمة) :

تعمل إدارة الاتصال المؤسسي على حوكمة جميع السياسات والإجراءات والنماذج الخاصة بالإدارة وتضمن وجود خطط الجودة والسلامة والصحة المهنية لأفراد الفريق والأمن المعلوماتي والصيانة الوقائية والنسخ الاحتياطية للتوثيق الخاص بالجمعية .

المادة الثامنة عشر / (إدارة الازمات) :

تعمل إدارة الاتصال المؤسسي في إدارة الازمات الخاصة بالجمعية على تقييم المواقف بشكل عاجل خاصة الإعلامية منها ، وتقوم على تقديم معلومات دقيقة لحماية سمعة الجمعية ومصالحها ضمن خطط وفريق عمل لإدارة الازمات مع التركيز على الجوانب العاطفية التي تلامس الجمهور وتبعته على التفاؤل والتفكير بإيجابية وذلك من خلال سياسات اتصالية واضحة وقوية الصياغة ومهنية .

المادة التاسعة عشر / (مواكبة التطورات) :

تسعى إدارة الاتصال المؤسسي إلى مواكبة جميع التطورات والإجراءات التي تسهل تواصل الجمهور مع الجمعية والوصول إليها من خلال كافة الوسائل المتاحة سواء كان التواصل رقمي او كتابي او حضوري .

- النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعية على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
- أي شكل آخر للوثائق سواء الإلكترونية أو ورقية تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

السياسات الاتصالية

المادة العشرون / (سرية المعلومات) :

تعتبر جميع وسائل التواصل الخاصة بالمستفيدين سرية جداً ولا يتم الإفصاح عنها الا بموافقتهم او موافقة من ينوبهم مع توثيق ما يثبت موافقتهم على الإفصاح وينطبق ذلك على فئات الاتصال الداخلية والخارجية .

النماذج: لا يوجد

المراجع: لا يوجد

المرفقات: لا يوجد

- النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعة على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
- أي شكل آخر للوثائق سواء الإلكترونية أو ورقياً تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

السياسات الاتصالية

Preparation, Revision & Approval الإعداد / المراجعة والموافقة

Date/التاريخ	Signature/التوقيع	Position/المكتب & Dept./القسم	Name/الاسم
إعداد بواسطة/Prepared by			
١٤/٢٢		مدير الاتصال المؤسسي	م. مصطفى خان
مراجعة بواسطة/Reviewed by			
١٤/٢٢		المدير الإداري	أ. رأفت لمفون
١٤/٢٢		المحاسب المالي	أ.رامي أبو جعب
١٤/٢٢		المدقق المالي	أ.حسناء السرحاني
١٤/٢٢		منسقة العلاقات العامة	أ.علياء سقا
١٤/٢٢		اخصائية الخدمة الاجتماعية	أ.ندى مليباري
مراجعة المستند بواسطة/Document Reviewed by			
١٤/٢٢		اخصائي الجودة وسلامة المرضى	د.سيد سامي
١٤/٢٢		منسقة الجودة وسلامة المرضى	أ.إسراء الغريبي
اعتماد بواسطة/Approved by			
١٤/٢٢		المدير العام	أ.عبد الرحمن البليهشي

مراجعة/Revision

Date/التاريخ	Description Summary/الوصف	Item No./رقم العنصر