

سياسات الاتصال المؤسسي

مقدمة:

تعد الجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية "ترابط" جمعية متخصصة في تقديم الخدمات المساندة للمرضى ومرافقيهم من خلال تبني وإطلاق المبادرات وبناء العلاقات التشاركية مع مختلف قطاعات المجتمع بهدف التخفيف على المرضى وتحسين جودة حياتهم، منذ تأسيسها عام ٢٠١١م.

وانطلاقاً من أهمية بناء صورة ذهنية وسمعة مؤسسية تعكس رؤية ورسالة وأهداف الجمعية والمحافظة عليها في ظل تسارع عجلة الإعلام الاجتماعي والتنموي، تسعى إدارة الاتصال المؤسسي باستمرار لبناء وتعزيز الصورة الذهنية والسمعة المؤسسية للجمعية من خلال وضع وتطوير السياسات التي من شأنها تنظيم أعمال الاتصال المؤسسي بما يحقق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.

والله ولي التوفيق ،،،

الفصل الأول: التعريفات

الجمعية: الجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية (ترابط) والإدارات والفروع والأقسام التابعة لها.

رئيس مجلس الإدارة: رئيس مجلس إدارة الجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية (ترابط).

الرئيس التنفيذي: الرئيس التنفيذي للجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية "ترابط".
المواد الإعلامية: جميع المواد الإعلامية المقروءة والمرئية.

الجهات الإعلامية: جميع الجهات الإعلامية الحكومية والأهلية والإلكترونية وما يصدر عنها.

منسوبي الجمعية: جميع المنتسبين للجمعية من موظفين (رسميين أو متعاونين) أو يعملون مع الجمعية بأي صفة كانت.

الفصل الثاني: السياسات العامة

- ١: بيان دور حكومة المملكة العربية السعودية والجهات التابعة لها وما تبذله من جهود صحية وتنموية، والتقييد التام بالأنظمة والتعليمات.
- ٢: بيان دور إمارة المنطقة الشرقية وما تبذله من جهود لدعم برامج ومشاريع الجمعية.
- ٣: بيان دور وزارة الصحة والمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في تنظيم ودعم العمل غير الربحي بشكل عام والجمعية وأنشطتها وبرامجها على وجه الخصوص.
- ٤: عدم التعرض للأمر السياسي والعقائدية والمكونات السياسية والطائفية المختلفة داخل المملكة أو خارجها بشكل قاطع.
- ٥: عدم الإشارة أو المس بمنظمات وجهات القطاع غير الربحي ومن في حكمها بقول أو فعل أو تلميح بما يقلل من شأنها أو يضرها.
- ٦: التعريف برؤية ورسالة وقيم الجمعية في مختلف الأنشطة والبرامج والفعاليات.
- ٧: الالتزام بالمصادقية العالية ومطابقة الواقع مع الحرص على إبراز الجانب الإيجابي لمبادرات وبرامج ومشاريع الجمعية.
- ٨: عدم الإساءة لمستفيدي الجمعية بأي قول أو فعل أو إشارة بما يقلل من شأنهم أو يصيبهم بالضرر.
- ٩: الحرص على عدم ظهور المستفيدين في مواد الجمعية الإعلامية إلا بموافقة شخصية أو موافقة ولي الأمر للقصر.
- ١٠: موافقة الرئيس التنفيذي على المشاركة في أي من المؤتمرات أو اللقاءات أو الندوات أو المعارض وما في حكمها.

- ١١: تعد إدارة الاتصال المؤسسي الإدارة المسئولة عن مشاركة الجمعية في أي مؤتمر، أو لقاء، أو ندوة، أو معرض، أو حملات إعلامية وما في حكمها.
- ١٢: يجب استبعاد الكلمات والعبارات والإشارات التي يُفهم منها الحط من كرامة المستفيدين من الجمعية واستبدالها بالمفردات والعبارات المناسبة.
- ١٣: تتولى إدارة الاتصال المؤسسي تقديم الهدايا والأوسمة التقديرية باسم الجمعية أو أحد برامجها ووضع الآليات المناسبة لاستحقاقها وتسليمها.
- ١٤: تتولى إدارة الاتصال المؤسسي إقامة المناسبات والفعاليات الإعلامية من لقاءات وندوات ومؤتمرات صحفية وما في حكمها.
- ١٥: تتولى إدارة الاتصال المؤسسي تنظيم وتنسيق زيارات واستضافات الوفود والأفراد للجمعية وفروعها ومراكزها بموافقة الرئيس التنفيذي أو من يخوله بذلك.
- ١٦: لا يحق لأي من إدارات وفروع الجمعية إنشاء حسابات خاصة على وسائل التواصل الاجتماعي، أو مواقع تعريفية، أو تسويقية باسم الجمعية، أو تبني أية حسابات، أو تزويد أصحابها بالمواد الإعلامية لأي هدف أو غاية مهما كانت.
- ١٧: تتولى إدارة الاتصال المؤسسي تسمية أو اعتماد مسميات المبادرات والبرامج والمشاريع التي تنفذها الجمعية بموافقة المدير التنفيذي للجمعية.
- ١٨: تشرف إدارة الاتصال المؤسسي على تواصل الجمعية مع المستفيدين.

الفصل الثالث: تمثيل الجمعية

١: يمثل الجمعية في الإدلاء بالتصريحات والبيانات إلى وسائل الإعلام وإجراء المقابلات عن جميع ما يتعلق بالجمعية من برامج ومشاريع ونحوها رئيس مجلس الإدارة أو الرئيس التنفيذي أو من يخوله بذلك.

٢: يمثل الجمعية في المؤتمرات واللقاءات والندوات ونحوها رئيس مجلس الإدارة أو الرئيس التنفيذي أو من يخوله بذلك.

٣: تتولى إدارة الاتصال المؤسسي إعداد الكلمات والعروض التي تعرف بالجمعية أو إحدى مبادراتها أو برامجها ويتم اعتمادها من الرئيس التنفيذي أو من يخوله بذلك.

الفصل الرابع: هوية الجمعية

١: تتولى إدارة الاتصال المؤسسي تصميم الهوية الإعلامية والبصرية للجمعية ومشاريعها وبرامجها بجميع تفاصيلها وتعتمد من المدير التنفيذي أو من يخوله بذلك.

٢: التقيد بعدم التعديل على الهوية العامة للجمعية أو تحريفها أو الاجتزاء منها أو الإضافة عليها أو الإخلال بمقاساتها أو استخدامها.

٣: إبراز هوية الجمعية في تسمية الفروع لتابعة للجمعية وجميع المواد الإعلامية التي تصدر عنها.

٤: إظهار هوية الجمعية في جميع الفعاليات والبرامج المنفذة والمطبوعات الصادرة من قبل مختلف إدارات الجمعية وبرامجها والمطبوعات الخاصة بفروع الجمعية.

٥: يعتمد في الخطابات الرسمية خط () في المتن وخط () للعناوين.

٦: توضح أرقام وحسابات التواصل الرسمية للجمعية في جميع المواد الإعلامية.

الفصل الخامس: المواد الإعلامية

- ١: تصدر جميع المواد الإعلامية الخاصة بالجمعية عن إدارة الاتصال المؤسسي أو الشركات والمؤسسات المعتمدة من قبل الجمعية.
- ٢: عدم عرض أو توزيع أو نشر أي من المواد الإعلامية بالجمعية إلا بموافقة إدارة الاتصال المؤسسي.
- ٣: تُراعى في المواد الإعلامية تعزيز الصورة الذهنية للجمعية و التعريف برؤية ورسالة الجمعية وإبراز الجوانب الإيجابية و دعمها بالصور الفوتوغرافية والتقارير المرئية لتعزيز مصداقيتها و خلوها من الرسائل الشخصية ونحوها والترفع عن الجدل ومجاراة الجمهور في الردود والا تتضمن محاذير شرعية واجتماعية كالإسراف والتبذير.
- ٤: تعتبر تقارير برامج وفعاليات الجمعية المنشورة مواد إعلامية وتجري عليها جميع الأحكام الواردة في هذا الفصل.
- ٥: يتم اعتماد جميع المواد الإعلامية بصفة نهائية من قبل الرئيس التنفيذي أو من يخوله بذلك.
- ٦: يتم التعريف بمنسوبي الجمعية في جميع المواد الإعلامية بذكر الاسم والإدارة التابع لها ومسماه الوظيفي وصورته الشخصية.
- ٧: يتم الرفع بطلب أي من المواد الإعلامية من إدارات وفروع ومراكز الجمعية قبل موعد الاحتياج بوقتٍ كافٍ لا يقل عن أسبوعين من خلال النماذج المعتمدة لذلك من الإدارة.

الفصل السادس: التواصل الداخلي

- ١: تتولى إدارة الاتصال المؤسسي تعريف منسوبي الجمعية برؤية الجمعية ورسالتها وقيمها.
- ٢: تتولى إدارة الاتصال المؤسسي تعريف منسوبي الجمعية بالبرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية وما في حكمها.
- ٣: تتولى إدارة الاتصال المؤسسي مهام توثيق العلاقات الإنسانية والتواصل الاجتماعي بين منسوبي الجمعية من خلال إقامة الفعاليات الاجتماعية وبرامج تكريم منسوبي الجمعية والاحتفال بالأعياد والمناسبات الوطنية.
- ٥: تتولى إدارة الاتصال المؤسسي الإشراف على مختلف وسائل التواصل الداخلية بما في ذلك (الرسائل النصية واللوحات والعروض التلفزيونية وما في حكمها).
- ٦: تتولى إدارة الاتصال المؤسسي تقديم الهدايا التحفيزية والتكريمية وما في حكمها ووضع الآليات المناسبة لاستحقاقها وصرفها.

الفصل السابع: الوقائع والإجراءات

- ١: تتولى إدارة الاتصال المؤسسي في حال نشر أو إصدار كل ما يتضمن الإساءة للجمعية أو منسوبها بصفتهم الوظيفية التواصل مع جهة النشر وتوضيح ما يجب توضيحه من حقائق وإصدار البيانات الإعلامية حول موضوع النشر بموافقة الرئيس التنفيذي أو من يخوله بذلك مع احتفاظ الجمعية بحق التقاضي وإقامة الدعوى لدى الجهات المختصة.
- ٢: تتولى إدارة الاتصال المؤسسي في حالة وقوع الخطأ غير المقصود التواصل مع الجهة المعنية وتوضيح ما يجب توضيحه من حقائق، واتخاذ ما من شأنه إزالة الخطأ وأثره من إجراءات، وتقديم الاعتذار المناسب وفقاً لتقدير الموقف من الرئيس التنفيذي أو من يخوله بذلك.
- ٣: في حال نشر أو إصدار ما من شأنه الإساءة إلى أحد منسوبي الجمعية بصفتهم الشخصية دون الإشارة إلى الجمعية بأي شكل من الأشكال فلصاحب الشأن اتخاذ القرار الذي يراه مناسباً دون إقحام الجمعية أو الإشارة إليها.
- ٤: في حالة مخالفة ما جاء في هذه السياسات من قبل أيٍّ من إدارات أو فرع أو منسوبي الجمعية يتم الرفع للرئيس التنفيذي للجمعية للتوجيه حيال هذه المخالفة.

ختاماً:

لقد وضعت هذه السياسات لتنظيم أعمال الاتصال المؤسسي بما يحقق أهداف الجمعية ويبني ويحافظ على سمعتها المؤسسية، ويوحد ويوجه جهودها وبرامجها الإعلامية لتحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها، ويُعد الالتزام بها واجباً ملزماً على جميع فروع وإدارة الجمعية ومنسوبيها تحقيقاً للأهداف المرجوة منها، وتجنباً لكل ما من شأنه التقليل من مكانة الجمعية أو إلحاق الضرر بها.

سائلين الله العلي القدير أن يوفقنا جميعاً لتحقيق أهداف جمعيتنا المباركة، وأن يديم على وطننا الغالي نعمة الأمن والأمان في ظل توجيهات قيادتنا الرشيدة.
والله ولي التوفيق...،،،