إشراق
الجمعية السعودية لاضطراب فـرط الحركة وتشتت الانتبـاه
SAUDI ADHD SOCIETY

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (474)

سياسة العلاقات العامة

بيان التعديل			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل

إعداد	مراجعة	اعتماد
الأستاذة نبال بنت عبدالعزيز الهذيل مدير الجودة والتميز المؤسسي	الأستاذة نوال بنت محمد الشريف المدير التنفيذي	سمو الأميرة نوف بنت محمد بن عبدالله رئيس مجلس الإدارة

سياسة العلاقات العامة

الفصل الأول: الأحكام العامة

مادة (1): التعريف بالسياسة

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم أعمال العلاقات العامة في الجمعية، ووضع إطار حوكمي واضح لإدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة داخليًا وخارجيًا، بما يسهم في بناء صورة ذهنية إيجابية، وتعزيز الثقة المؤسسية، وتحقيق التكامل مع السياسات الإعلامية والتواصلية، وبما يضمن الامتثال للأنظمة واللوائح ذات العلاقة.

مادة (2): المرجعيات النظامية

تستند هذه السياسة في إعدادها وتطبيقها إلى الأنظمة واللوائح التالية، أو ما يحل محلها:

1. نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية.
2. قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادرة عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
3. اللائحة الأساسية لجمعية إشراق.
4. سياسة الإعلام والاتصال المعتمدة في الجمعية.
5. سياسة تعارض المصالح.
6. سياسة حماية البيانات والخصوصية أو الأنظمة ذات العلاقة.
7. سياسة إدارة المخاطر المؤسسية.
8. سياسة الشراكات والتعاون.

مادة (3): نطاق التطبيق

تسري أحكام هذه السياسة على:

1. مجلس الإدارة ولجانه.
2. الإدارة التنفيذية.
3. موظفي الجمعية.
4. المتطوعين.
5. المتعاقدين والمتعاونين.
6. كل من يمثل الجمعية أو يتعامل باسمها في أنشطة العلاقات العامة.

مادة (4): التعريفات

يقصد بالمصطلحات الآتية المعاني الموضحة أمام كل منها ما لم يقتضِ السياق خلاف ذلك:

1. **العلاقات العامة:** الأنشطة المنظمة التي تهدف إلى بناء وإدارة علاقات إيجابية ومستدامة بين الجمعية وأصحاب المصلحة.
2. **أصحاب المصلحة:** الأفراد أو الجهات التي لها مصلحة أو تأثير أو تأثر بأعمال الجمعية.
3. **الصورة الذهنية:** الانطباع العام المتكوّن لدى أصحاب المصلحة عن الجمعية.
4. **البروتوكول المؤسسي:** القواعد المنظمة للتمثيل الرسمي والاستقبال والمراسم.
5. **الفعاليات:** المؤتمرات، اللقاءات، الورش، الحملات، والأنشطة التعريفية.

الفصل الثاني: أهداف ومبادئ العلاقات العامة

مادة (5): أهداف العلاقات العامة

تهدف العلاقات العامة في الجمعية إلى:

1. بناء صورة ذهنية إيجابية تعكس رسالة الجمعية وقيمها.
2. تعزيز الثقة والمصداقية لدى أصحاب المصلحة.
3. دعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية.
4. تحسين تجربة أصحاب المصلحة في تعاملهم مع الجمعية.
5. إدارة العلاقات مع الشركاء والجهات الرسمية والمجتمع.
6. دعم جهود الإعلام والاتصال بمحتوى موثوق ومنظم.

مادة (6): المبادئ الحاكمة

يقوم عمل العلاقات العامة على المبادئ التالية:

1. الالتزام بالحوكمة والأنظمة والتعليمات.
2. المهنية واللباقة وحسن التمثيل المؤسسي.
3. الشفافية والصدق في التعامل.
4. احترام الخصوصية والسرية.
5. العدالة وتكافؤ الفرص في التعامل مع أصحاب المصلحة.
6. الاتساق مع الهوية المؤسسية ونبرة الخطاب المعتمدة.

الفصل الثالث: الحوكمة والصلاحيات

مادة (7): الهيكل التنظيمي للعلاقات العامة

1. تخضع أعمال العلاقات العامة للإدارة التنفيذية.
2. يتولى المدير التنفيذي الإشراف العام على العلاقات العامة.
3. تُنشأ وحدة أو مسؤول للعلاقات العامة بحسب الهيكل التنظيمي المعتمد.
4. تتكامل أعمال العلاقات العامة مع الإعلام والاتصال دون تداخل في الصلاحيات.

مادة (8): الصلاحيات والمسؤوليات

تتولى وحدة/مسؤول العلاقات العامة ما يلي:

1. التخطيط لأنشطة العلاقات العامة وتنفيذها.
2. إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة.
3. تنظيم الزيارات والاستقبالات الرسمية.
4. التنسيق مع الإعلام في الفعاليات والتغطيات.
5. إعداد التقارير الدورية ورفعها للإدارة التنفيذية.

ولا يجوز اتخاذ أي التزام رسمي باسم الجمعية إلا بعد اعتماد صاحب الصلاحية.

الفصل الرابع: إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة

مادة (9): تصنيف أصحاب المصلحة

تصنّف الجمعية أصحاب المصلحة إلى:

1. جهات رسمية وحكومية.
2. شركاء وداعمون ورعاة.
3. مستفيدون وأسرهم.
4. متطوعون.
5. إعلاميون ومؤثرون.
6. المجتمع المحلي والمهني.

ويتم إعداد سجل محدث لأصحاب المصلحة.

مادة (10): آليات إدارة العلاقة

1. تحديد قنوات التواصل المناسبة لكل فئة.
2. توثيق التفاعلات والمراسلات المهمة.
3. الالتزام بالردود الرسمية والمعتمدة.
4. قياس رضا أصحاب المصلحة بشكل دوري.

الفصل الخامس: البروتوكول والتمثيل المؤسسي

مادة (11): البروتوكول المؤسسي

1. تلتزم الجمعية بقواعد البروتوكول في الاستقبالات والمراسم.
2. يحدد مستوى التمثيل الرسمي بحسب أهمية المناسبة.
3. لا يجوز تمثيل الجمعية رسميًا إلا بتفويض معتمد.

مادة (12): الزيارات والوفود

1. تنظم الزيارات الرسمية وفق جدول معتمد.
2. يتم التنسيق المسبق مع الجهات المعنية داخليًا.
3. توثق نتائج الزيارات والتوصيات الصادرة عنها.

الفصل السادس: الفعاليات والمناسبات

مادة (13): تنظيم الفعاليات

1. تخضع جميع الفعاليات لخطة معتمدة.
2. تحدد أهداف الفعالية والجمهور المستهدف والميزانية.
3. يتم تقييم الفعالية بعد تنفيذها ورفع تقرير مختصر.

مادة (14): الرعايات والمشاركات

1. تخضع الرعايات لموافقة صاحب الصلاحية.
2. يراعى عدم تعارض الرعاية مع قيم الجمعية.
3. يتم توثيق اتفاقيات الرعاية وفق الأنظمة المعتمدة.

الفصل السابع: إدارة الشكاوى والانطباعات

مادة (15): استقبال الملاحظات والشكاوى

1. تستقبل الجمعية الملاحظات عبر قنوات معتمدة.
2. توثق جميع الشكاوى وتُحال للجهة المختصة.
3. يتم الرد خلال مدة زمنية محددة وفق إجراء معتمد.

مادة (16): إدارة السمعة المؤسسية

1. ترصد الجمعية الانطباعات العامة عن أنشطتها.
2. تُرفع الملاحظات الجوهرية للإدارة التنفيذية.
3. يتم التنسيق مع الإعلام عند الحاجة لمعالجة أي أثر سلبي.

الفصل الثامن: الأخلاقيات وتعارض المصالح

مادة (17): أخلاقيات العلاقات العامة

يلتزم العاملون في العلاقات العامة بما يلي:

1. النزاهة والاحترام.
2. عدم استغلال المنصب أو العلاقات.
3. تجنب تضارب المصالح والإفصاح عنها.
4. الحفاظ على سمعة الجمعية في جميع التصرفات.

الفصل التاسع: الرقابة والتقارير

مادة (18): التقارير والمتابعة

1. ترفع تقارير دورية عن أنشطة العلاقات العامة.
2. تشمل التقارير الإنجازات، التحديات، والتوصيات.
3. تُستخدم التقارير في التحسين المستمر.

الفصل العاشر: أحكام ختامية

مادة (19): المخالفات والمساءلة

كل مخالفة لأحكام هذه السياسة تعرض مرتكبها للمساءلة وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة في الجمعية.

مادة (20): المراجعة والتحديث

تراجع هذه السياسة دوريًا كل ثلاث سنوات أو عند الحاجة، ويعتمد أي تعديل من مجلس الإدارة.

مادة (21): النفاذ

يعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة، وتلغى كل ما يتعارض معها من سياسات أو تعليمات سابقة.

ملحق (1)
البروتوكول المؤسسي

أولًا: الأحكام العامة

المادة (1): الهدف من البروتوكول المؤسسي

يهدف هذا الملحق إلى تنظيم قواعد وإجراءات البروتوكول المؤسسي في الجمعية، بما يضمن:

1. توحيد أسلوب التمثيل الرسمي للجمعية.
2. إظهار الصورة المؤسسية اللائقة في اللقاءات والزيارات والمناسبات.
3. ضبط الصلاحيات والمسؤوليات المتعلقة بالاستقبال والمراسم.
4. تعزيز المهنية والاحترام المتبادل مع الجهات الرسمية وأصحاب المصلحة.
5. تقليل المخاطر التنظيمية والإعلامية المرتبطة بسوء التمثيل أو الإجراء.

المادة (2): نطاق التطبيق

تسري أحكام هذا البروتوكول على:

1. جميع منسوبي الجمعية.
2. أعضاء مجلس الإدارة.
3. الإدارة التنفيذية.
4. العاملين في العلاقات العامة والإعلام.
5. المتطوعين المكلفين بمهام بروتوكولية.
6. أي جهة أو فرد يمثل الجمعية رسميًا في أي مناسبة داخلية أو خارجية.

المادة (3): المبادئ الحاكمة للبروتوكول

يقوم البروتوكول المؤسسي على المبادئ الآتية:

1. الالتزام بالأنظمة والتعليمات الرسمية.
2. احترام التسلسل الإداري والصلاحيات.
3. الحياد واللباقة والاحترام.
4. الدقة والتنظيم وحسن الإعداد المسبق.
5. الاتساق مع الهوية المؤسسية للجمعية.
6. مراعاة الخصوصية والثقافة المحلية والعرف الرسمي.

ثانيًا: الهيكل والصلاحيات البروتوكولية

المادة (4): الجهة المسؤولة عن البروتوكول

1. تتولى وحدة العلاقات العامة (أو من يقوم مقامها) مسؤولية إدارة وتنسيق أعمال البروتوكول المؤسسي.
2. تعمل الوحدة تحت الإشراف المباشر للمدير التنفيذي.
3. لا يجوز تنفيذ أي إجراء بروتوكولي رسمي باسم الجمعية دون تنسيق واعتماد الجهة المختصة.

المادة (5): الصلاحيات البروتوكولية

تحدد الصلاحيات على النحو الآتي:

1. مجلس الإدارة:
   - اعتماد الإطار العام للبروتوكول في المناسبات الكبرى أو السيادية.
2. رئيس مجلس الإدارة:
   - تمثيل الجمعية في المناسبات الرسمية العليا أو تفويض من يراه مناسبًا.
3. المدير التنفيذي:
   - اعتماد برامج الزيارات والاستقبالات والفعاليات الرسمية.
   - تحديد مستوى التمثيل المؤسسي.
4. العلاقات العامة:
   - التنفيذ والتنظيم والمتابعة والتوثيق.

ثالثًا: إجراءات الاستقبال الرسمي

المادة (6): استقبال الوفود والضيوف

1. يتم استقبال الوفود الرسمية وفق جدول معتمد مسبقًا.
2. تحدد الجهة الزائرة ومستواها وأهداف الزيارة قبل الموعد.
3. يحدد فريق الاستقبال بما يتناسب مع مستوى الضيف.
4. يراعى في الاستقبال:
   - الالتزام بالمظهر اللائق.
   - التحية الرسمية المناسبة.
   - استخدام الألقاب الوظيفية الصحيحة.
5. يتم مرافقة الضيف طوال الزيارة من قبل ممثل معتمد.

المادة (7): ترتيب الجلوس والمرافقة

1. يراعى التسلسل البروتوكولي في ترتيب الجلوس.
2. يكون الضيف الرئيس في موضع الصدارة.
3. يجلس ممثل الجمعية الأعلى رتبة مقابل أو بجوار الضيف حسب طبيعة اللقاء.
4. تراعى خصوصية الجنسين والثقافة المحلية في الترتيب.

رابعًا: الزيارات الرسمية والتمثيل الخارجي

المادة (8): تنظيم الزيارات الخارجية

1. لا يجوز تنفيذ أي زيارة رسمية باسم الجمعية إلا بعد موافقة المدير التنفيذي.
2. يحدد هدف الزيارة وجدولها وأسماء المشاركين.
3. يتم إعداد ملف تعريفي بالجمعية للزيارة.
4. ترفع مذكرة نتائج بعد انتهاء الزيارة تتضمن:
    - أبرز النقاط.
    - فرص التعاون.
    - التوصيات.

المادة (9): التمثيل في المناسبات والمؤتمرات

1. يتم تحديد مستوى التمثيل وفق أهمية المناسبة.
2. يصدر تفويض مكتوب للممثل الرسمي.
3. يلتزم الممثل بما يلي:
    - الحديث ضمن نطاق التفويض.
    - الالتزام بالخطاب المؤسسي.
    - عدم الإدلاء بتصريحات إعلامية دون تنسيق.

خامسًا: الفعاليات والمراسم

المادة (10): تنظيم الفعاليات الرسمية

1. تخضع جميع الفعاليات لخطة بروتوكولية معتمدة.
2. تشمل الخطة:
    - قائمة المدعوين.
    - ترتيب الاستقبال.
    - جدول الفعالية.
    - بروتوكول الكلمات والتكريم.
3. يحدد مقدم الحفل والمتحدثون مسبقًا.
4. يتم التنسيق مع الإعلام لتغطية الفعالية وفق السياسة المعتمدة.

المادة (11): إلقاء الكلمات الرسمية

1. تعتمد نصوص الكلمات مسبقًا.
2. يحدد المتحدث الرسمي حسب مستوى الفعالية.
3. تراعى اللغة المناسبة ونبرة الخطاب الرسمية.
4. يحظر الارتجال في القضايا الحساسة أو الرسمية.

سادسًا: الهدايا والتكريم

المادة (12): الهدايا الرسمية

1. تقدم الهدايا باسم الجمعية وفق ضوابط معتمدة.
2. تكون الهدايا رمزية ومناسبة للعرف الرسمي.
3. يمنع تقديم هدايا ذات قيمة عالية قد تُفسر كمحاباة.
4. توثق الهدايا المقدمة والمستلمة في سجل خاص.

المادة (13): التكريم والدروع

1. يتم التكريم بقرار معتمد.
2. يراعى العدل وتكافؤ الفرص في التكريم.
3. توثق أسباب ومعايير التكريم.

سابعًا: المظهر والسلوك البروتوكولي

المادة (14): المظهر الرسمي

1. يلتزم ممثلو الجمعية بالزي الرسمي اللائق.
2. يمنع الظهور بمظهر غير مهني في المناسبات الرسمية.
3. تراعى خصوصية الفعالية وطبيعتها.

المادة (15): السلوك البروتوكولي

يلتزم ممثلو الجمعية بما يلي:

1. حسن الخلق واللباقة.
2. احترام الوقت والمواعيد.
3. عدم استخدام الهاتف أثناء اللقاءات الرسمية.
4. تجنب النقاشات السياسية أو الخلافية.

ثامنًا: التوثيق والمتابعة

المادة (16): التوثيق البروتوكولي

1. توثق جميع الأنشطة البروتوكولية بمحاضر أو تقارير.
2. تحفظ المستندات في ملفات رسمية.
3. يراعى تصنيف السرية حسب طبيعة النشاط.

المادة (17): التقارير

1. ترفع تقارير دورية عن الأنشطة البروتوكولية.
2. تشمل التقارير التقييم والتوصيات للتحسين.

تاسعًا: المخالفات والمساءلة

المادة (18): المخالفات البروتوكولية

يعد مخالفة:

1. تمثيل الجمعية دون تفويض.
2. الإخلال بقواعد البروتوكول.
3. الإساءة أو التصرف غير اللائق.
4. تجاوز الصلاحيات.

المادة (19): الجزاءات

تطبق الجزاءات وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة، وبحسب جسامة المخالفة.

المادة (20): التحديث والمراجعة

يُراجع هذا الملحق دوريًا كل ثلاث سنوات أو عند الحاجة، ويعتمد أي تعديل من صاحب الصلاحية.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة العلاقات العامة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (2026-2) المنعقد يوم السبت بتاريخ 2026/5/16م الموافق 1447/11/29هـ