



لائحة العلاقات العامة والإعلام

١٠١١



صفحة مراقبة الإصدار / الاعتماد

المعتمدون			التاريخ : ١ / ١ / ١٤٣١ هـ	الإصدار: (١)
التوقيع	الاسم / الوظيفة		البند من المواصفة	رمز الوثيقة:
			ISO 9001	١٠١١
			7-2-3,5-2	
	إصدار : م. فوزي بن عليوي الجعيد	١	ملخص التعديل	
	الوظيفة : ممثل الإدارة			
	اعتماد : د. أحمد بن موسى السهلي	٢	ملخص التعديل	
	الوظيفة : رئيس مجلس الإدارة			
المعتمدون			التاريخ :	الإصدار: ()
التوقيع	الاسم / الوظيفة		البند من المواصفة	رمز الوثيقة:
			ISO 9001	١٠١١
	إصدار :	١	ملخص التعديل	
	اعتماد :	٢	ملخص التعديل	



مهام إدارة العلاقات العامة والإعلام

دون إخلال بما نص عليه النظام الأساسي ، تتولى إدارة العلاقات العامة والإعلام القيام بالمهام التالية :

- ١- تنظيم الجوانب الإعلامية باستخدام الوسائل الإعلامية كافة ، وإعلام المجتمع بجهود الجمعية وأنشطتها وذلك من خلال الآتي :
 - أ - تقديم المعلومات والأخبار .
 - ب - إعداد الكتيبات والنشرات الإعلامية والدعائية ..
 - ج - المشاركة بالبرامج المنفذة من قبل إدارات أخرى مثل معرض كن داعيا .
- ٢- متابعة ما ينشر في وسائل الإعلام المختلفة عن أنشطة فرع الجمعية وتجميعها وتنظيمها وتقديمها إلى الجهات المسؤولة لدراستها واتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها
- ٣- إعداد خطة سنوية للمعارض والمؤتمرات واللقاءات والندوات والاجتماعات المحلية وغيرها من الأنشطة التي تضمن شراكة الجمعية بالمجتمع واتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذ هذه الخطة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة في فرع الجمعية .
- ٤- دعم وتنمية العلاقة بين الجمعية والهيئات والجمعيات الأخرى ، بتبادل المعلومات والبيانات المتعلقة بالأنشطة والبرامج .
- ٥- تخطيط وتنفيذ البرامج الخاصة باستقبال ضيوف الجمعية .
- ٦- تنظيم الاجتماعات التي تعقد بالجمعية .
- ٧- تلبية الاحتياجات اللازمة لمنسوبي الجمعية وذلك بإصدار بطاقة موظف لهم ، وعمل بطاقة حافظ للحفظ ، وعروض تخفيض لدى المستشفيات والمكتبات والفنادق ، .
- ٨- زيادة قنوات الاتصال بين منسوبي الجمعية ذلك بعمل لقاءات شهرية ونشرات دورية وحفلات خاصة بمنسوبي الجمعية .
- ٩- تقوية علاقة الجمعية بجميع فئات المجتمع .
- ١٠- إظهار نجاحات الأقسام والأفراد وذلك من خلال الإعلان في الصحافة عن منجزات الأقسام ، والإعلانات الداخلية في الأقسام ولوحات الإعلان
- ١١- المساهمة في المناسبات السعيدة للأفراد وذلك عن طريق التهنة ، والدعم المادي والمعنوي .
- ١٢- إقامة الاتفاقيات مع الجهات الحكومية والقطاع الخاص لدعم مسيرة الجمعية وتحقيق أهدافها .



١- الهدف :

تهدف هذه اللائحة اللازمة إلى :

- ١ / ١ وضع الضوابط والقواعد اللازمة للأهداف الإستراتيجية لإدارة العلاقات العامة .
- ١ / ٢ تسهيل الخطوات الإجرائية لبرامج العلاقات العامة .

٢- المجال :

تسري أحكام هذه اللائحة على جميع العاملين بإدارة العلاقات العامة .

٣- التعريفات :

- ١ / ٣ الجهات الحكومية : وهي الجهات التي ستقوم إدارة العلاقات العامة باستضافتها أو تقديم برنامج تعريفى خاص بها .
- ٢ / ٣ الجهات الأهلية : وهي الجهات الخاصة مثل الجمعيات الخيرية و المكاتب الدعوية والمدار الأهلية وغيرها .
- ٣ / ٣ الأسواق والأماكن العامة : وهي جميع الأماكن التي من الممكن الاستفادة منها لتحقيق احد أهداف الإدارة وهذا يمثل العمل الميداني .

٤- الوثائق ذات الصلة :

- ١ / ٤ لائحة الشؤون المالية ١٠١٠ .
- ٢ / ٤ لائحة تنمية الموارد ١٠١٣ .
- ٣ / ٤ لائحة الشؤون الإدارية , ١٠٠٩ .
- ٤ / ٤ لائحة مركز ثقافت للتدريب ١٠١٦ .

٥- الإجراءات :

١ / ٥ التخطيط

٢ / ١ / ٥ يقوم مدير العلاقات العامة بإعداد وتعبئة نموذج الخطة التنفيذية العامة لقسم العلاقات العامة

(١٠١١ / ١)



٥/١/٣ يقوم مدير العلاقات العامة بعض الخطة السنوية لمدير عام الجمعية لاعتمادها .

٥/١/٤ يقوم مدير العلاقات العامة بوضع الآليات التنفيذية لكل برنامج على حده .

٥ / ٢ التوصل مع وسائل الإعلام :

٥ / ٢ / ١ يقوم مدير العلاقات العامة بتكليف موظف من القسم لحصر أسماء وعناوين وهواتف وفاكسات وصناديق البريد ومواقع وسائل الإعلام المختلفة وإدخالها .

٥ / ٢ / ٢ يقوم مدير العلاقات العامة بتحديد نوعية ومجال وأسلوب التوصل . نموذج رقم (١٠١١ / ٢)

٥ / ٢ / ٣ يقوم مدير العلاقات العامة بإعداد المسودة الأولية للخبر الإعلامي ، ويقوم بالمراجعة النهائية للخبر ومن ثم توقيعها من مدير الجمعية .

٥ / ٢ / ٤ يتم مخاطبة وسائل الإعلام المختلفة من قبل مدير إدارة العلاقات العامة والإعلام ودعوتهم المستمرة للمناسبات والحفلات .

٥ / ٢ / ٥ يقوم مدير العلاقات العامة بتكليف موظف من القسم بمتابعة وسائل الإعلام التي ستبث أو تنشر الخبر .

٥ / ٢ / ٦ يتم إرسال خطاب شكر أو هدية رمزية لمدير وسيلة الإعلام الناشرة للخبر الإعلامي على الجهود المبذولة ومندوبي الصحف وذلك بعد الاعتماد من قبل مدير عام الجمعية . ودعوته للمشاركة في المناسبات الخاصة بالجمعية ومد جسور التوصل بينهم والرد على أي نقد موجه للجمعية .

٥ / ٢ / ٧ يقوم مدير العلاقات العامة بتكليف موظف العلاقات بتجهيز إضبارة خاصة بالأخبار الصحفية ومصنفة حسب تاريخ الخبر ومسمى الصحيفة الناشرة له .

٥ / ٢ / ٨ يقوم موظف العلاقات العامة بمتابعة جميع وسائل الإعلام فيما يخص أخبار الجمعيات المتخصصة بتحفيظ القرآن الكريم عموماً وتخصيص ملف لذلك

٥ / ٢ / ٩ يقوم مدير العلاقات العامة بعمل برنامج للمراجعة الداخلية يتناسب مع هذا النشاط ضمن نطاق المنظمة وطبقاً لخطة المراجعة .

٥ / ٢ / ١٠ يقوم مدير العلاقات العامة بمراجعة خطة المراجعة الداخلية وتحديث المعلومات المدونة بها كما اقتضت الحاجة .

٥ / ٢ / ١١ يقوم مدير العلاقات العامة بتحديد موظف كفاء مستقل عن النشاط المزمع المراجعة عليه

٥ / ٣ الزيارات والإستضافات الخاصة بالجمعية :



- ٥/٣/١ يقوم مدير الجمعية بتحديد الجهات الحكومية المراد استضافتها. (١٠١١/٣)
- ٥/٣/٢ إعداد خطاب طلب استضافة للجمعية وتحديد الموعد ويوقع من مدير الجمعية .
- ٥/٣/٣ يقوم مدير قسم العلاقات بإشعار مدراء الأقسام بالجمعية باستضافة الدائر الحكومية المعنية نموذج (١٠١١/٤).
- ٥/٣/٤ يقوم موظف قسم العلاقات بتجهيز الضيافة اللازمة. (١٠١١/٤)
- ٥/٣/٥ يقوم مدير العلاقات العامة بتكليف مجموعه من موظفي القسم بتنفيذ البرنامج وتوثيق الزيارة مرئياً وتقديم الهدايا أو الجوائز والمطبوعات اللازمة. (١٠١١/٥)
- ٥/٣/٦ يقوم موظف العلاقات العامة بتوزيع الاستبيان للتواصل. (١٠١١/٦)
- ٥/٣/٧ يقوم موظف العلاقات العامة بإدخال البيانات في قاعدة بيانات كبار الزوار(ملف الزوار).
- ٥/٣/٨ يقوم مدير القسم بإرسال خطاب شكر للجهة الزائرة.
- ٥/٣/٩ يقوم مدير الجمعية بتحديد جهة أخرى والقيام بنفس الإجراءات.
- ٥/٣/١٠ يقوم مدير العلاقات العامة بعمل برنامج للمراجعة الداخلية يتناسب مع هذا النشاط ضمن نطاق المنظمة وطبقاً لخطة المراجعة .
- ٥/٣/١١ يقوم مدير العلاقات العامة بمراجعة خطة المراجعة الداخلية وتحديث المعلومات المدونة بها كما اقتضت الحاجة .
- ٥/٣/١٢ يقوم مدير العلاقات العامة بتحديد موظف كفاء مستقل عن النشاط المزمع المراجعة عليه .

٥/٤ المطبوعات والتقارير السنوية الخاصة بالجمعية :

- ٥/٤/١ يقوم مدير العلاقات بتحديد البرنامج الجديد الذي يحتاج إلى مطبوعات تعريفية .
- ٥/٤/٢ يقوم مدير العلاقات بتحديد الشكل العام للتقرير أو المطبوعات وتحديد الأبواب والمادة الإعلامية ومن ثم اعتمادها من مدير الجمعية (١٠١١/٧)
- ٥/٤/٣ يقوم مدير العلاقات ألعامه بمخاطبة القسم المختص أو الأقسام بطلب آخر الانجازات المتعلقة بموضوع هذا الإصدار ومتابعة ذلك .
- ٥/٤/٤ يقوم مصمم الإصدار بترتيب المادة وتصنيفها بناءً على ما يتم الاتفاق عليه مسبقاً.
- ٥/٤/٥ يقوم مصمم الإصدار بتقديم وإعداد المسودة الأولية مطبوعة للإصدار التعريفي الخاص بالبرنامج المستهدف ليتم تدقيقه ومراجعته .
- ٥/٤/٦ يقوم مدير العلاقات العامة بعرض المسودة على الإدارة بعد المراجعة والتنقيح للاعتماد .



- ٥/٤/٧ يقوم موظف من إدارة العلاقات العامة بمتابعة الطباعة حتى مرحلة التوزيع .
- ٥/٣/٨ يقوم مدير العلاقات العامة بوضع آلية لتوزيع المطبوعة على الدوائر الحكومية والأهلية والخيرية وغيرها .
- ٥/٣/٩ تعبئة نموذج المقترحات وتقييم الآلية وإعداد التقرير من فريق العمل .
- ٥/٣/١٠ الإشراف على إرسال وتوزيع المطبوعات والتقرير للجهات الخارجية .
- ٥/٣/١١ يقوم موظف العلاقات بتوزيع الإستبانة الخاصة بالتقييم على أقسام الجمعية لمعرفة مدى نجاح الإصدار ووضع الملاحظات إن وجد (١٠١١/٨)
- ٥/٣/١٢ يقوم مدير العلاقات العامة بعمل برنامج للمراجعة الداخلية يتناسب مع هذا النشاط ضمن نطاق المنظمة وطبقاً لخطة المراجعة .
- ٥/٣/١٣ يقوم مدير العلاقات العامة بمراجعة خطة المراجعة الداخلية وتحديث المعلومات المدونة بها كما اقتضت الحاجة .
- ٥/٣/١٤ يقوم مدير العلاقات العامة بتحديد موظف كفاء مستقل عن النشاط المزمع المراجعة عليه .

٥/٥ الحفلات العامة للجمعية :

- ٥/٥/١ بعد الاتفاق على موعد الحفل من قبل إدارة الجمعية يقوم مدير العلاقات العامة بتكليف موظف من العلاقات بكتابة وإرسال خطابات وكروت الدعوات للجهات الحكومية والأهلية والإفراد لحضور الحفل .
- ٥/٥/٢ يقوم مدير العلاقات بالتنسيق مع وسائل الإعلام لتغطية الحفل إعلامياً .
- ٥/٥/٣ يقوم مدير العلاقات العامة بتكليف موظف من العلاقات بتوثيق الحفل بالصوت والصورة .
- ٥/٥/٤ يقوم مدير العلاقات العامة بإتباع الخطوات التنفيذية الموضحة في مذكرة الإعداد والترتيب لحفلات الجمعية .
- ٥/٥/٥ يقوم مدير العلاقات العامة بعمل برنامج للمراجعة الداخلية يتناسب مع هذا النشاط ضمن نطاق المنظمة وطبقاً لخطة المراجعة .
- ٥/٥/٦ يقوم مدير العلاقات العامة بمراجعة خطة المراجعة الداخلية وتحديث المعلومات المدونة بها كما اقتضت الحاجة .
- ٥/٥/٧ يقوم مدير العلاقات العامة بتحديد موظف كفاء مستقل عن النشاط المزمع المراجعة عليه .



٥/٦ إرسال رسالة جوال عن طريق موقع الجمعية :

٥/٦/١ يقوم مدير العلاقات العامة بمخاطبة مدير القسم لتوضيح البرنامج المستهدف لإرسال رسالة تعريفية خاصة به .

٥/٦/٢ يقوم مدراء الأقسام بتحديد المستهدفين من القوائم المرسلة .

٥/٦/٣ يقوم مديري الأقسام بتحديد نص الرسالة .

٥/٦/٤ يقوم موظف العلاقات باستلام النماذج بعد تعبئتها خلال الفترة المحددة.

٥/٦/٥ يقوم مدراء الأقسام بتعبئة النموذج الخاص بإرسال الرسالة إذا كان تصدره من قسم العلاقات (١٠١١/٩)

٥/٦/٦ يقوم مدير العلاقات العامة بأخذ الموافقة النهائية لمدير القسم قبل الإرسال .

٥/٦/٧ يقوم مدير العلاقات العامة بتكليف موظف العلاقات لأخذ موافقة مدير الجمعية.

٥/٦/٨ يقوم موظف العلاقات العامة بإرسال الرسالة خاصة إلى مدير القسم ومدير عام الجمعية للتأكد من النص وخلوه من الأخطاء وبعد ذلك تعميم للفئة المستهدفة.

٥/٦/٩ يقوم موظف العلاقات العامة بحفظ الخطاب بملف خاص بالرسائل.



٦- سجلات الجودة :

كود التسجيل	سجل الجودة	مسلسل
١١٠١/١	التخطيط	١
١٠١١ /٢	نموذج تحديد نوعية التواصل	٢
١٠١١/٣	تحديد الجهات الحكومية المراد استضافتها	٣
١٠١١/٤	مستلزمات الضيافة	٤
١٠١١/ ٥	مستلزمات التوثيق	٥
١٠١١/ ٦	واستبيان للزائرين	٦
١٠١١/٧	تحديد الشكل العام للمطبوعات	٧
١٠١١/٨	استبانة التقويم	٨
١٠١١/٩	تحديد نص الرسالة ونموذج إرسال رسالة	٩
----	مخاطبة وسائل الإعلام	١٠
----	إرسال خطاب شكر	١١
----	خطاب طلب استضافة	١٢
----	إشعار أقسام الجمعية بالاستضافة	١٣
----	خطاب شكر للزائرين	١٤
----	مخاطبة الأقسام بالمستجدات	١٥
----	خطاب مدراء الأقسام موجه لمدير العلاقات فيما يخص إرسال الرسائل	١٦



٧ - المرفقات :

١١٠١/١	الخطة السنوية لقسم العلاقات العامة والإعلام	٧-١
١٠١١ / ٢	نموذج تحديد نوعية التواصل	٧-١
١٠١١/٣	تحديد الجهات الحكومية المراد استضافتها	٧-٣
١٠١١/٤	مستلزمات الضيافة	٧-٤
١٠١١/ ٥	مستلزمات التوثيق	٧-٥
١٠١١/ ٦	واستبيان للزائرين	٧-٦
١٠١١/٧	تحديد الشكل العام للمطبوعات	٧-٧
١٠١١/٨	استبانة التقويم	٧-٨
١٠١١/٩	تحديد نص الرسالة ونموذج إرسال رسالة	٧-٩



نموذج تحديد نوعية التواصل

م	البرنامج	الوسيلة	التاريخ	المستول	التجاوب		خطاب شكر		تحفظ	
					لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم

(١٠١١ / ٢)



تحديد الجهات الحكومية المراد استضافتها

م	الاسم	الجهة	موعد الزيارة	ملاحظات

(١٠١١/٣)



مستلزمات الضيافة

ملاحظات	المسئول	<input type="checkbox"/> تم	حدد متطلبات الزيارة
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> مبخرة + عود
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> قهوة (فناجيل)
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> شاي (فناجيل)
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> عصيرات (كاسات)
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> تمر (سكري)
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> مناديل
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> بيتيفورات
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> ماء (كاسات صغيرة)
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> بوفيه مفتوح
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> توفير السكن
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/>

(١٠١١/٤)



مستلزمات التوثيق

❖ مقر اللقاء : المسرح قاعة كبار الزوار

ملاحظات	المسئول	<input type="checkbox"/> تم	حدد متطلبات الزيارة
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> النظافة العامة
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> الكراسي
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> الإضاءة
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> التكييف
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> لوحات ترحيبية بالزوار
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> الصوتيات
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> اللواقط
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> شاشة العرض
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> الأجهزة (كمبيوتر ، بروجكتور)
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> ما يعرض (أشرطة فيديو ، سيدي)
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/>

❖ التوثيق :

ملاحظات	المسئول	<input type="checkbox"/> تم	حدد متطلبات الزيارة
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> تصوير ثابت
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> تصوير متحرك
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> دعوة الصحافة
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> دعوة الإعلاميين والمذيعين
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> تسجيل صوتي (كاسيت)
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> لقاءات مع الزوار
		<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/>

(١٠١١/٥)



استبيان زوار الجمعية

العدد :

التاريخ : / / ١٤٤٣ هـ

جهة الزيارة :

❖ حتى نتواصل :

	الاسم
	العمل
	الحي (العنوان)
جوال :	تواصل
هاتف العمل :	مع الإشارة إلى أفضل
هاتف المنزل :	أسلوب للاتصال بكم
فاكس العمل / المنزل :	
البريد الإلكتروني :	
ص. ب :	

في حالة التواصل معكم بمطبوعات الجمعية ، ما هو الأسلوب المفضل لديكم لذلك :

صندوق البريد

مناولة

❖ أسئلة شائعة :

- هل سبق لك زيارة الجمعية من قبل ؟ نعم لا
- هل سبق لك مشاركة في أي من أنشطة الجمعية ؟ نعم لا
- هل سبق مشاركتك في برامج دعم الجمعية نعم ، اذكر نوعه :

❖ يهنأ رأيك :

• مقترحات عامة :

١.
٢.
٣.

• ملاحظات عامة :

١.
٢.

١٠١١/٦



(استبيان)

أخي الكريم : نأمل أن تعطينا جزءاً من وقت لتشاركنا الرأي فيما أجمل أن تتلاقى الآراء لكي نخرج بعمل جيد ومفيد ..

أخي الكريم : هذه بعض الأسئلة نأمل أن نقرأها وتعطينا الإجابة الأفضل في نظرك .

- ١- ما رأيك في إصدار التقويم الهجري لهذا العام ١٤٣٠هـ بشكل عام . ممتاز جيد مقبول
- ٢- ما رأيك في دمج دليل مناشط الجمعية مع التقويم . ممتاز جيد مقبول
- ٣- ما رأيك في تصميم وإخراج أوراق التقويم . ممتاز جيد مقبول
- ٤- ما رأيك في طباعة أوراق التقويم . ممتاز جيد مقبول
- ٥- ما رأيك في تصميم وإخراج القاعدة الخشبية للتقويم . ممتاز جيد مقبول
- ٦- ما رأيك في العدد الذي تم طباعته (١٠٠٠) فاخر (٢٠٠٠) عادي (٢٠٠٠) ورق فقط .
 ممتاز جيد مقبول
- ٧- ما رأيك في توزيع التقويم . ممتاز جيد مقبول
- ٨- هل لديك ملاحظات أخرى:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ماذا تقترح لتقويم عام ١٤٣١ هـ :

- ١-
- ٢-
- ٣-
- ٤-
- ٥-

وأخيراً فنحن نعمل من أجل هدف واحد وتحت راية واحدة هي خدمة كتاب الله تعالى ...

العلاقات العامة والإعلام

(١٠١١/٨)



نموذج إرسال رسالة حوال عن طريق قسم العلاقات العامة والإعلام

المكرم / مدير العلاقات العامة والإعلام

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. وبعد

نظرا لرغبة قسم..... في إرسال رسالة جماعية كالتالي

اليوم / وقت إرسال الرسالة	المستهدفين من الرسالة		نص الرسالة
	أرقام مستحدثة *	من قائمة مسجلة لدينا	

فنأمل منكم الموافقة على إرسال الرسالة ... والله الموفق

التوقيع /

مدير القسم /

- في حالة وجود أكثر من ٦ أرقام نأمل إرفاقها في ملف خارجي
- يجب الا تزيد حروف الرسالة عن ١٤٤ حرف

اعتماد مدير قسم العلاقات العامة والإعلام

يتم إرسال الرسالة حسب النص الموضح أعلاه وإفادتنا .

نعتذر عن إرسال النص للأسباب التالية ويعاد مع التحية لرئيس القسم

.....
.....

مدير العلاقات العامة والإعلام

(١٠١١ / ٩)