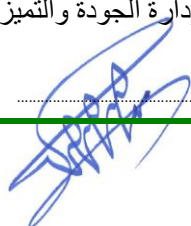


نظام إدارة الجودة

Quality Management System

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : يحي جابر الفيفي	الاسم : محمد عبد اللاه المنصوري	الاسم : أحمد محمد الطويرقي
الوظيفة : مدير العلاقات العامة	الوظيفة : إدارة الجودة والتميز	الوظيفة : رئيس مجلس الإدارة
التوقيع : 	التوقيع : 	التوقيع : 

لائحة إجراءات

العلاقات العامة والإعلام

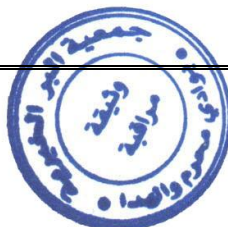
(الهدا / ١٣)



نموذج محرم : ٩١

نموذج مراقبة الإصدار / الاعتماد

لائحة إجراءات مراقبة الوثائق (الهدا / ٢)			
بيان التعديل			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
١	١٤٣٧/٧/٤	٤١ - ٣٨	إضافة إجراء جديد (إجراء توزيع البروشورات الهدا / ١٣ / ٩)
٢	١٤٣٧ / ١١ / ١	١٤ - ١١	حذف إجراء طباعة محضر الاجتماع من إجراءات العلاقات العامة ، وتكليف الإدارة من تراه مناسباً لطباعة المحضر خلال الاجتماع
٣	١٤٣٩ / ٢ / ٢٧	١٧-١٦-٤-٣ ٣٠-٢٣-٢٢-٢١ ٤٠-٣٩-٣٥-٣١	تعديل صياغة بعض الإجراءات وحذف بعض الصيغة السابقة
٤	١٤٣٩ / ٣ / ١٠	٥٤ - ٤٧	إضافة عدد ٣ إجراءات جديدة
٥	١٤٣٩ / ٣ / ١١	٥٨-٥٥	إضافة إجراء التواصل مع المتبرعين
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم: ياسر عبدالله الطويرقي	الاسم: محمد عبد الله المنصوري	الاسم: أحمد محمد الطويرقي	
الوظيفة: مدير العلاقات العامة	الوظيفة: إدارة الجودة والتميز	الوظيفة: رئيس مجلس الإدارة	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم:	الاسم:	الاسم:	
الوظيفة:	الوظيفة:	الوظيفة:	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	



إجراء المناسبات الداخلية والخارجية

١. الهداف :

١,١ - إظهار الجمعية بشكل ممتاز في الحفلات والمناسبات التي تقيمها الجمعية خلال العام .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - داخل الجمعية في قسم العلاقات (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .

٢,٢ - خارج نطاق الجمعية في (مقر الحفل أو المناسبة إذا كانت خارجية) .

٣. التعريفات:

٣,١ - المناسبات الداخلية : أي حفل أو اجتماع غير شهري يقام داخل مبنى الجمعية .

٣,٢ - المناسبات الخارجية : أي حفل أو اجتماع غير شهري سواء كان رسمي أو غير رسمي يقام خارج أسوار مبنى الجمعية .

٤. المسؤوليات :

٤,١ - مالك العملية (العلاقات العامة)

٤,٢ - العلاقات العامة : تجهيز جدول المناسبات ، والتقارير المبدئية والنهائية عن المناسبات ومتابعة سير العمل والاستعدادات الخاصة بكل مناسبة .

٤,٣ - الإدارة : اعتماد جدول المناسبات ، والتقارير المبدئية ، والاطلاع على التقارير النهائية للمناسبة .

٥. العملية :

صفحة ٣ من ٥٨



١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

١- يقوم موظف (العلاقات العامة) ، بوضع جدولة عامة للمناسبات الداخلية والخارجية يحدد فيها تاريخ المناسبة المتوقعة وموقعها حسب النموذج رقم (محرم : ٦٣) ، ويرفع الجدول للإدارة في يوم ١٥ من شهر محرم من كل عام ، وتستغرق هذه العملية مدة يومين لتحديد المناسبات وتفريغها في النموذج .

٢- تقوم الإدارة بالاطلاع على النموذج المجدولة فيه المناسبات الداخلية والخارجية وعمل الاعتماد عليها ، وتستغرق هذه العملية مدة يوم واحد فقط وبعدها تعاد لقسم العلاقات .

٣- بعد اعتماد الإدارة يقوم موظف العلاقات بإتباع الجدول ، وفي حال كانت المناسبة خارجية فإن موظف العلاقات يقوم بحجز المكان المحدد للمناسبة قبل الموعد بما لا يقل عن أسبوع واحد.

٤- بعدها يقوم موظف (العلاقات العامة) بعمل تقرير مبدئي عن المناسبة (سواء داخلية أو خارجية) وجميع الاحتياجات والمواد المعروضة والموازنة المالية واعداد البرنامج المناسب ، وفق النموذج رقم (محرم : ٦٤) على أن يكون ذلك قبل المناسبة بما لا يقل عن ١٤ يوم ، وتستغرق هذه العملية (ثلاث ساعات / مناسبة) .

٥- بعدها يقوم موظف (العلاقات العامة) برفع التقرير المبدئي للإدارة ، وتقوم الإدارة باعتماد التقرير ، وتستغرق هذه العملية مدة (يوم / مناسبة) .

٦- بعد ذلك يقوم موظف (العلاقات العامة) بتوزيع المهام على المسؤولين حسب التقرير ومتابعة التنفيذ وسير العمل على أن يكون كل شيء جاهز قبل المناسبة بيوم كامل .

٧- ارسال رسالة شكر للقائمين على المناسبة .

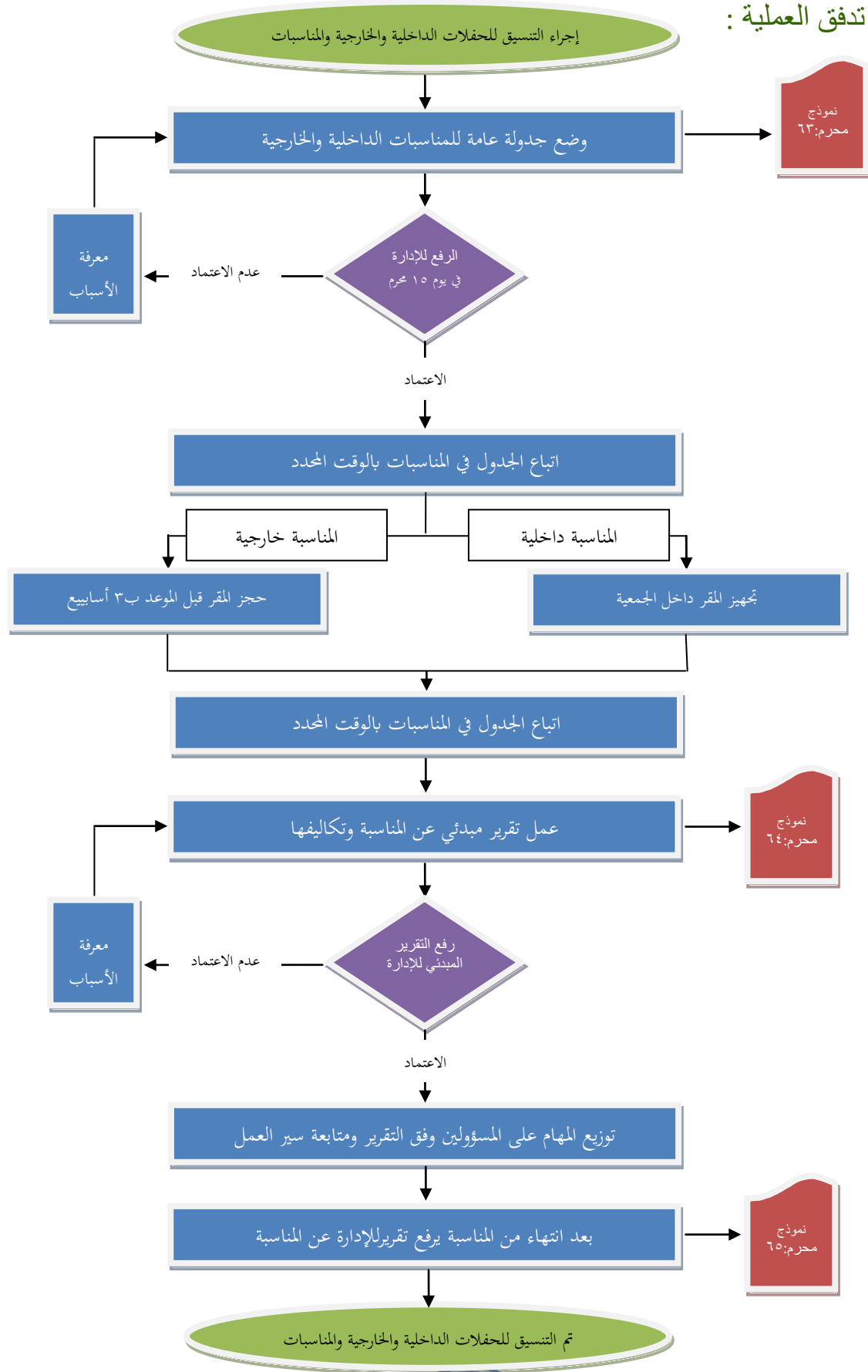
٨- تصفية العهدة المالية للمناسبة وتسليم الفواتير للمحاسبة .



٧ - بعد المناسبة يقوم موظف (العلاقات العامة) برفع تقرير عن المناسبة وفق النموذج (محرر:٦٥) ، وعرضها على الإدارة ، وتستغرق هذه العملية مدة (ساعة / مناسبة) .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١) .

٦,٢ - المواصفة القياسية ٩٠٠١:٢٠١٥ iso

٧. سجلات الجودة :

- النماذج : (محرم : ٦٣) ، (محرم : ٦٤) ، (محرم : ٦٥) .



إجراء تنظيم اجتماعات مجلس الإدارة

١. الهداف :

١,١ - تجهيز مقر اجتماع أعضاء مجلس الإدارة بكل احتياجات الاجتماع من الوثائق والضيافة .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - داخل الجمعية في قسم العلاقات (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .

٢,٢ - خارج نطاق الجمعية في (مقر الاجتماع إذا كان خارج الجمعية) .

٣. التعريفات:

٣,١ - محضر الاجتماع السابق : صورة من محضر الاجتماع الذي سبق الاجتماع الحالي .

٤. المسؤوليات :

٤,١ - مالك العملية (العلاقات العامة)

٤,٢ - العلاقات العامة : طباعة أجندة الاجتماع ، وتجهيز متطلبات الاجتماع وتجهيز الضيافة .

٤,٣ - الإدارة : إبلاغ العلاقات العامة بموعد الاجتماع .



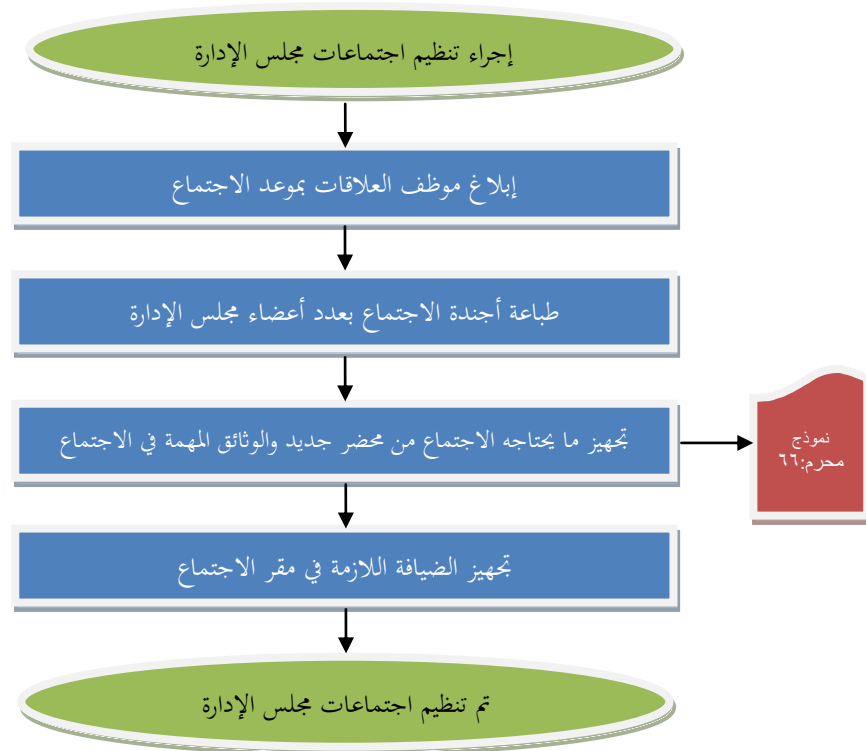
٥. العملية :

١, ٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- تقوم الإدارة بإبلاغ موظف العلاقات العامة بموعد اجتماع أعضاء مجلس الإدارة قبل انعقاده بأربعة أيام ، على أن يكون ذلك بخطاب رسمي مشتملا على بنود الاجتماع ومرفقاته سواء كانت ورقية أو إلكترونية ، وتستغرق هذه العملية مدة (نصف ساعة / اجتماع).
- ٢- يقوم موظف العلاقات العامة بطباعة أجندة الاجتماع بعدد أعضاء مجلس الإدارة ، وتستغرق هذه العملية (نصف ساعة / تقريبا) .
- ٣- بعدها يقوم موظف العلاقات العامة بتجهيز التالي للاجتماع (محضر الاجتماع السابق – محضر اجتماع جديد وفق النموذج رقم (محرم : ٦٦) ، صور بعض الوثائق المطلوبة للاجتماع مثل تعاميم وزارية لابد أن تناقش أو تقارير مالية من المحاسب القانوني .. وغيرها) ، وتستغرق هذه العملية (ساعتين / اجتماع) .
- ٤- في يوم الاجتماع يقوم (موظف العلاقات العامة) بتكليف من يلزم لتجهيز الضيافة المناسبة للاجتماع من ماء وعصير وقهوة وشاي وبعض الحلويات والمعجنات .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١) .
- ٦,٢ - محضر الاجتماع السابق .
- ٦,٣ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٩٠٠١ iso

٧. سجلات الجودة :

- النماذج : (محرم : ٦٦) .



إجراء طباعة محضر اجتماع مجلس الإدارة

١. الهدف :

١,١ - طباعة المحضر بالصيغة النهائية ، وإرساله لمركز التنمية الاجتماعية بالطائف .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - داخل الجمعية في قسم العلاقات (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .

٣. التعريفات:

٣,١ - مركز التنمية الاجتماعية : هو المركز المشرف على الجمعية والتابع لوزارة الشؤون الاجتماعية والذي يقع في الردف مقابل مصلى العيد .

٤. المسؤوليات :

٤,١ - مالك العملية (العلاقات العامة)

٤,٢ - العلاقات العامة : طباعة محضر الاجتماع ، وطباعة الخطاب لمركز التنمية

٤,٣ - الإدارة : إرسال الخطاب بصورة المحضر لمركز التنمية .

٤,٤ - رئيس مجلس الإدارة : مراجعة المحضر قبل الطباعة النهائية .



٥. العملية :

صفحة ١٢ من ٥٨

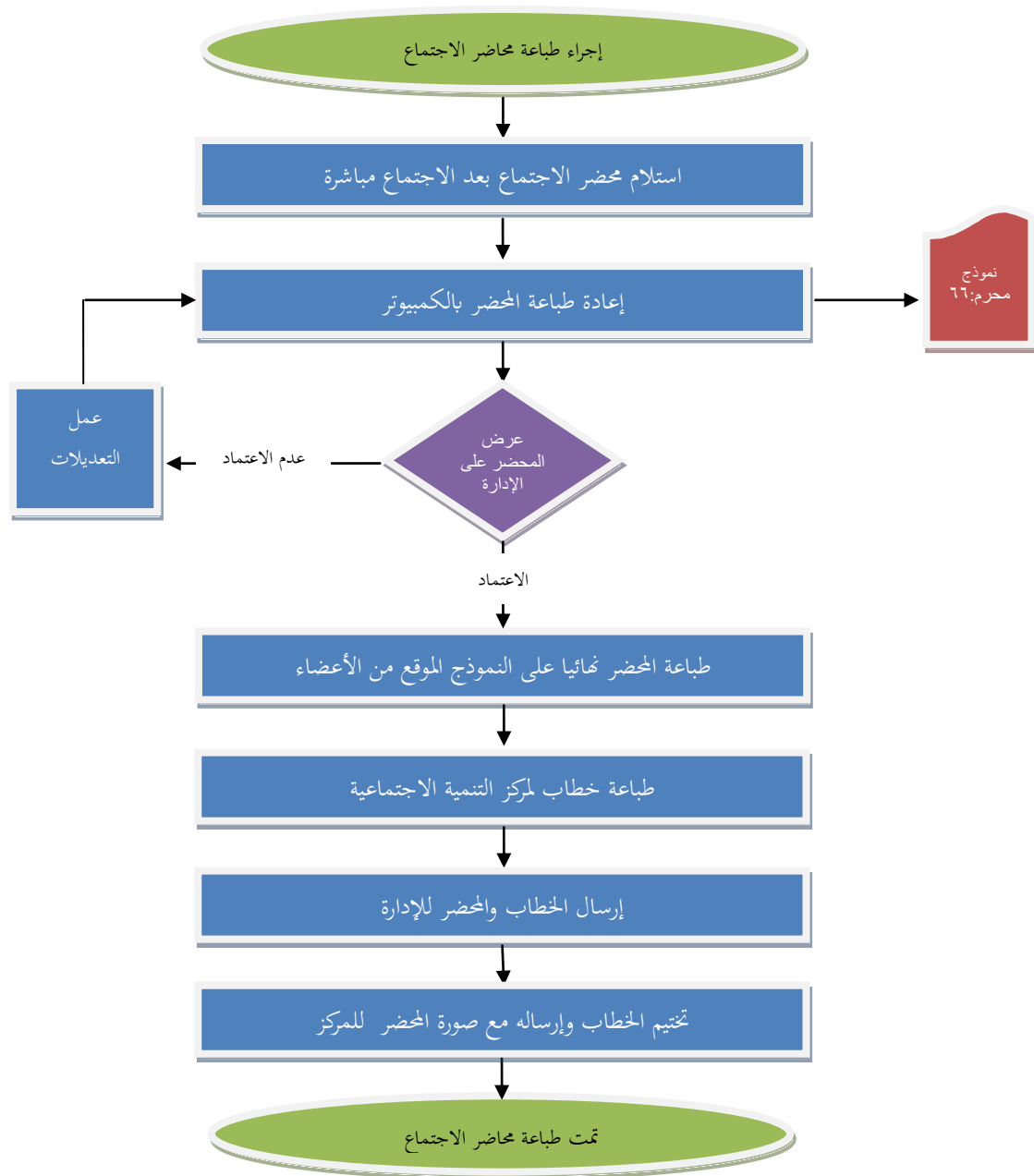


٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم موظف (العلاقات العامة) باستلام محضر اجتماع مجلس الإدارة بعد الاجتماع مباشرة .
- ٢- يقوم موظف (العلاقات العامة) بإعادة طباعة المحضر بالكمبيوتر على النموذج رقم (محرر:٦٦) ، وتستغرق هذه العملية مدة (ساعتي عمل - محضر) .
- ٣- بعدها يقوم موظف (العلاقات العامة) بعرض المحضر على الإدارة لأخذ الاعتماد النهائي .
- ٤- يقوم (رئيس مجلس الإدارة) بالاطلاع على المحضر في الصيغة النهائية ، واعتماد الصيغة وتستغرق مدة المراجعة (ساعة / محضر) .
- ٥- بعد الاعتماد يقوم (موظف العلاقات العامة) بطباعة المحضر الطباعة النهائية على النموذج الموقع من قبل الأعضاء ، وتستغرق هذه العملية مدة (نصف ساعة / محضر) .
- ٦- بعدها يقوم موظف العلاقات بطباعة خطاب لمركز التنمية الاجتماعية ، ويرفق معه المحضر ، وإرساله للإدارة للتوقيع على الخطاب والتختم وإرساله للمركز مع صورة المحضر ، وتستغرق هذه العملية مدة (نصف ساعة / محضر) .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١) .

٦,٢ - محضر الاجتماع .

٧. سجلات الجودة :

- النماذج : (محرم : ٦٦) .



إجراء تصميم ومتابعة المطبوعات

١. الهدف :

١,١ - توفير المطبوعات الإعلانية لبرامج ومشاريع الجمعية في أفضل صورة على مدار العام .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - داخل الجمعية في قسم العلاقات (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .

٢,٢ - خارج نطاق الجمعية في (المطبعة التي يتم الاتفاق معها) .

٣. التعريفات:

٣,١ - المطبوعات : وهي كل ما يتعلق بالجمعية من سندات وبرشورات واستاندات وفولدرات ومظاريف وبوسترات الكترونية ... الخ.

٤. المسؤوليات :

٤,١ - مالك العملية (العلاقات العامة)

٤,٢ - العلاقات العامة : جرد المطبوعات ، وتصميمها مع المطبعة واستلام البروفات وعمل التعديلات وتعتمد الطباعة النهائية ، واستلام الكميات النهائية .

٤,٣ - الإدارة : التعميد في بدء عملية الطباعة ، والتعميد النهائي للطباعة .

٥. العملية :

صفحة ١٦ من ٥٨

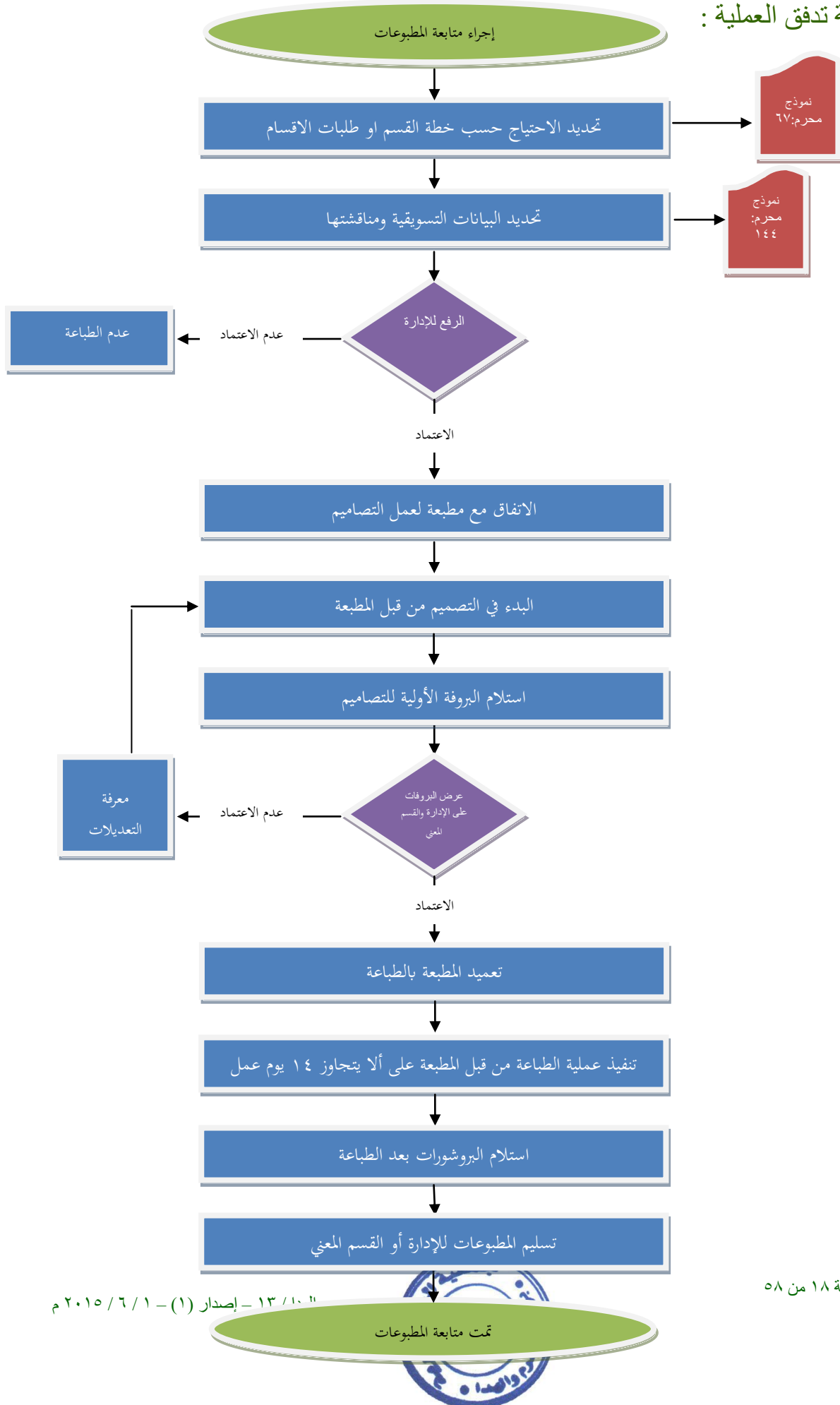


٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم موظف (العلاقات العامة) بتحديد الاحتياج حسب خطة القسم او طلبات الاقسام الاخرى في الجمعية في شهر جمادى الأولى من كل عام وذلك بتعبئة النموذج رقم (محرم : ٦٧) ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعتين .
- ٢- بعد ذلك يقوم موظف العلاقات بالتواصل مع القسم المعني بالمطبوعات لتحديث البيانات الرئيسية للمطبوع أو عقد ورشة عمل لتحديد البيانات التسويقية ومناقشتها مع المعنيين وتدوين المخرجات للفكرة على نموذج محرم رقم (محرم : ١٤٤) و تحديد الصور المراد الاستفادة منها في العمل ، وتستغرق هذه العملية مدة يوم واحد في الإدارة كحد أعلى ثم تعود لقسم العلاقات .
- ٣- بعد اعتماد الإدارة يقوم (موظف العلاقات) بالاتفاق مع مطبعة لعمل تصاميم المطبوعات، ومن ثم استلام البروفة الأولى لها من المطبعة ، وتستغرق هذه العملية مدة أربعة أيام .
- ٤- يقوم (موظف العلاقات) بعرض البروفات الأولى على الإدارة والقسم المعني والحصول على التعديلات في حال وجدت أو الاعتماد بالطباعة في حال عدم وجود تعديل ، وتستغرق هذه العملية حتى حصول الاعتماد يوم كامل .
- ٥ - يقوم (موظف العلاقات) بتعديل ما يلزم تعديله مع المطبعة في حال وجدت التعديلات من الإدارة ، ومن ثم تعميم المطبعة بالطباعة ، وتستغرق هذه العملية مدة ثلاث ساعات عمل .
- ٦ - بعد ذلك تأخذ المطبوعات وقتها في الطباعة من المطبعة على ألا يتجاوز ذلك ١٤ يوم عمل ، وبعد ذلك يقوم موظف العلاقات العامة باستلام البروشورات من المطبعة ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعتين .
- ٧ - يقوم موظف العلاقات بتسليم المطبوعات للإدارة او القسم المعني في الجمعية ، وتستغرق هذه العملية مدة نصف ساعة .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١) .

٦,٢ - المواصفة القياسية ٩٠٠١:٢٠١٥ iso

٧. سجلات الجودة :

- النماذج : (محرم : ٦٧) .



إجراء الزيارات الخارجية

١. الهداف :

- ١,١ - بناء شراكات إستراتيجية مع القطاعات الحكومية والخاصة والمؤسسات المانحة.
- ١,٢ - تبادل الخبرات بين المؤسسات والقطاعات الخيرية .

٢. نطاق التطبيق:

- ٢,١ - خارج نطاق الجمعية في (مكان الزيارة) .

٣. التعريفات:

- ٣,١ - المؤسسات : يراد بها جميع المؤسسات سواء المؤسسات الخاصة أو المؤسسات المانحة .
- ٣,٢ - القطاعات : يراد بها القطاعات الحكومية والخاصة أو القطاعات الخيرية الأخرى .
- ٣,٣ - متطلبات الزيارة : عبارة عن التقارير السنوية ، و البروشورات ، والكروت الشخصية ، والعقود إذا احتيج لذلك .
- ٣,٤ - الوفد : الأشخاص الذين تحددهم الإدارة للقيام بالزيارة سواء كانوا من مجلس الإدارة أو من الموظفين .
- ٣,٥ - ملف الزيارات الخارجية : عبارة عن ملف أسود موجود في قسم العلاقات العامة .
- ٣,٦ - الزيارات الرسمية : هي التي يقوم بها الادارة العليا.
- ٣,٧ - الزيارات العامة : هي التي تقوم بها قسم العلاقات العامة ممثلة بقسم الرجال او قسم النساء لهدف

توطيد العلاقات من الجهات الخارجية



٣,٨ زيارات تبادل الخبرات وهي التي يقوم بها جميع ممثلي الاقسام بهدف البحث عن افضل الممارسات والتجارب .

٤.المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (العلاقات العامة)

٤,٢- العلاقات العامة : عمل جدول الزيارات الخارجية

٤,٣- الإدارة : تعميم جدول الزيارات الخارجية .

٥.العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١- يقوم موظف (العلاقات العامة) في تاريخ ٣٠ / ١١ من كل عام بالتنسيق مع جميع الاقسام

بواسطة الادارة ، برفع جدول أسماء الجهات المقترحة للزيارة خلال العام القادم كاملا على ألا تقل

عن ٢٠ زيارة ميدانية في السنة على أن تكون على ثلاث محاور رسمية وعامة وزيارة تبادل

الخبرات ، وذلك وفق النموذج رقم (محرم : ٦٨) ، وتستغرق هذه العملية مدة سبع أيام عمل .

٢- تقوم الإدارة بالاطلاع على الجدول المقترح وعمل الاعتماد في حال عدم وجود ملاحظات ، وإذا

وجدت الملاحظات تقوم الإدارة بتدوينها وإعادتها لقسم العلاقات ، وتستغرق هذه العملية مدة يومين

عمل .

٣- بعد اطلاع الإدارة يقوم (موظف العلاقات) بعمل التعديلات إن وجدت التعديلات ، وفي حال

عدم وجود التعديلات يقوم ببدء التنسيق مع المؤسسات والقطاعات بأخذ المواعيد المبدئية طيلة العام

وتدون هذه المواعيد المبدئية في نفس النموذج رقم (محرم : ٦٨) ، وتستغرق هذه العملية مدة ثلاثة

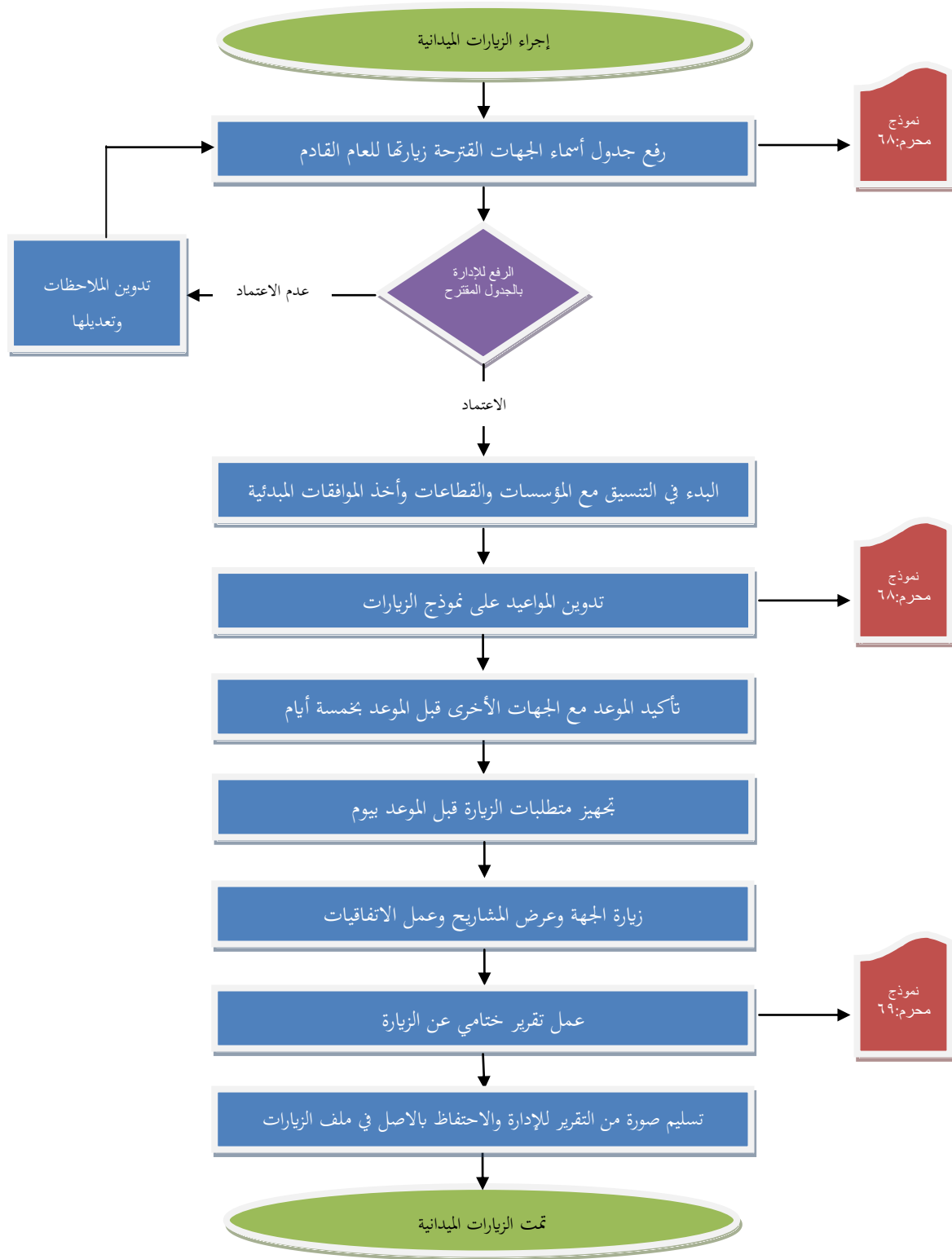
أسابيع عمل .



- ٤ - يقوم موظف العلاقات بتأكيد الموعد مع القطاع أو المؤسسات قبل الموعد بخمسة أيام كحد أدنى ، ويبلغ الإدارة بتأكيد الموعد للاستعداد للزيارة ، وتستغرق هذه العملية مدة (٣ ساعات / موعد) .
- ٥ - يقوم (موظف العلاقات) بتجهيز متطلبات الزيارة الخارجية ملف متكامل هدايا تذكارية قبل موعد الزيارة بيوم واحد ، وتستغرق هذه العملية مدة (ساعتين / زيارة) .
- ٦ - بعد ذلك يقوم الوفد بالزيارة للقطاع في الموعد المحدد ويعرض فيها مشاريع الجمعية واحتياجاتها وضرورة الشراكات في خدمة المجتمع .
- ٧ - يقوم موظف العلاقات بعمل تقرير ختامي للزيارة وفق النموذج رقم (محرم : ٦٩) بعد الزيارة بيوم واحد ويسلم صورة من التقرير للإدارة وتحفظ الأصل في ملف الزيارات الخارجية في مكتب العلاقات العامة ، وتستغرق هذه العملية مدة (ساعتين / تقرير) .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١) .

٦,٢ - المواصفة القياسية ٩٠٠١:٢٠١٥ iso

٧. سجلات الجودة :

- النماذج : (محرم : ٦٨) ، (محرم : ٦٩)



إجراء حجز تذاكر السفر

١.الهدف :

١,١ - تسهيل أمور التنقل للمنتدبين من الجمعية سواء كانوا من أعضاء مجلس الإدارة أو الموظفين .

٢.نطاق التطبيق:

٢,١- داخل الجمعية في قسم العلاقات (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .

٢,٢- خارج الجمعية (مكتب الخطوط) .

٣.التعريفات:

٣,١- مواقع الخطوط الإلكترونية : المواقع الخاصة للحجز والموجود على الشبكة العنكبوتية .

٤.المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (العلاقات العامة)

٤,٢- العلاقات العامة : حجز المواعيد وطباعة البرنت عن الموعد .

٤,٣- الإدارة : تكليف العلاقات بالحجز ، وسداد رسوم الحجز .



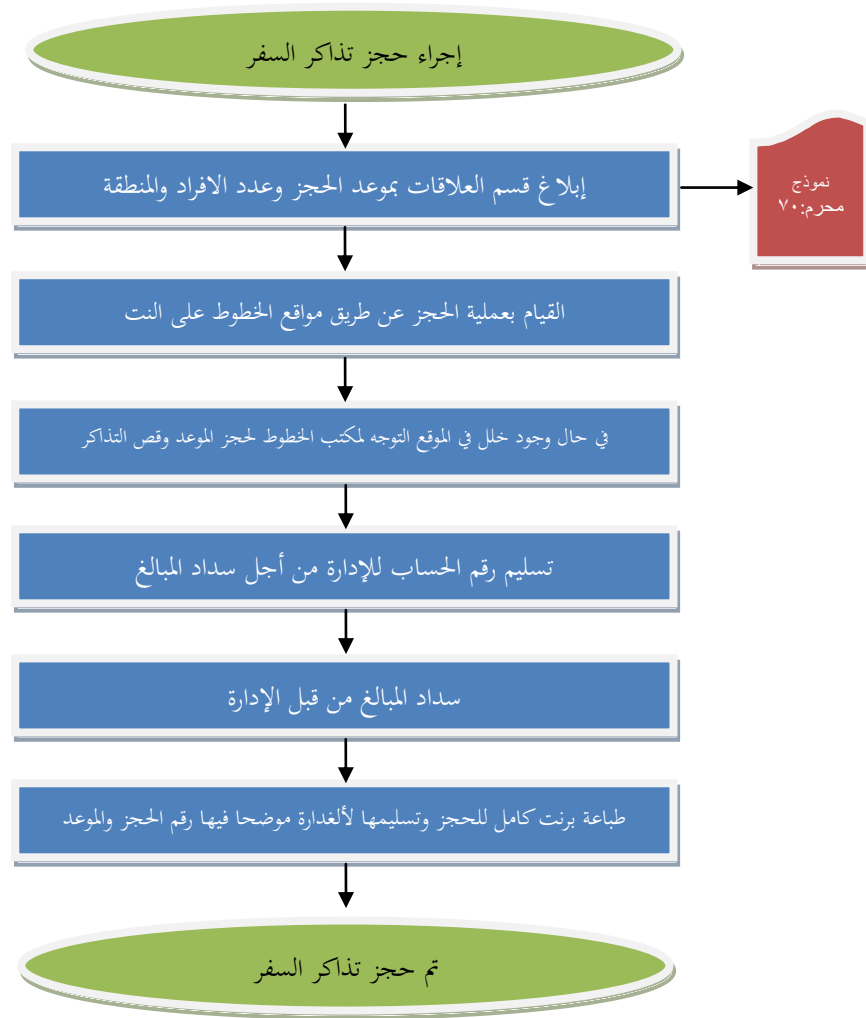
٥. العملية :

١, ٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- تقوم الإدارة بإبلاغ قسم العلاقات العامة بالحجز وعدد التذاكر والأفراد والموعود والمنطقة ، وذلك وفق النموذج رقم (محرم : ٧٠) ، وتستغرق هذه العملية مدة (٣٠ د / طلب) .
- ٢- بعد ذلك يقوم (موظف العلاقات) بعملية حجز الموعد عن طريق مواقع الخطوط الإلكترونية على الانترنت ، وتستغرق هذه العملية مدة (٣٠ د / عملية) .
- ٣- في حال وجود أي خلل فني في الموقع أو عدم استجابة للطلب يقوم (موظف العلاقات) بالذهاب لمكتب الخطوط لحجز الموعد وقص التذاكر ، وتستغرق هذه العملية مدة (١٢٠ د / حجز)
- ٤- بعدها يقوم موظف (العلاقات العامة) بتسليم رقم حساب الحجز للإدارة ، وذلك للتسديد عبر الصراف الآلي ، وتستغرق هذه العملية مدة (ساعة / حجز) .
- ٥ - يقوم (موظف العلاقات) بطباعة نموذج كامل للحجز وتسليمه للإدارة موضحا فيه موعد الحجز ورقم الحجز الخاص بالرحلة ، وتستغرق هذه العملية مدة (٣٠ د / حجز) .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الـهدا / ١) .
- ٦,٢ - نموذج الحجز بعد التعبئة .
- ٦,٣ - المواصفة القياسية ٩٠٠١:٢٠١٥ iso

٧. سجلات الجودة :

- نموذج رقم (محرم : ٧٠)



إجراء نشر أخبار الجمعية

١. الهدف :

١,١- نشر نشاطات الجمعية الدعائية والتوعوية والاعلامية ومشاريعها وبرامجها وجميع المستجدات على أكبر نطاق ممكن .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- داخل الجمعية في قسم العلاقات (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .

٣. التعريفات:

- ٣,١- موقع الجمعية : الموقع الالكتروني الخاص بالجمعية .
- ٣,٢- صفحة الفيس بوك : هي صفحة الجمعية في برنامج الفيس بوك
- ٣,٣- حساب تويتر : هو حساب الجمعية في برنامج تويتر
- ٣,٤- الخير الشامل : عبارة عن حساب خاصة بوزارة الشؤون الاجتماعية فيه جمع القطاعات التابعة للوزارة .
- ٣,٥- مواقع التواصل الاجتماعي : هي مجموعة التقنيات المتاحة على الشبكة العنكبوتية والتي تستعملها الجمعية لغايات التواصل والتفاعل مع المجتمع سواء في تويتر او الفيس بوك او قوقل بلس او موقع الجمعية او موقع الخير الشامل .

٤. المسؤوليات :

صفحة ٢٩ من ٥٨



٤,١- مالك العملية (العلاقات العامة)

٤,٢- العلاقات العامة : صياغة الخبر وتنزيله في موقع الجمعية والخبر الشامل وإرساله للصحف ومتابعته بعد الإرسال .

٤,٣- الإدارة : اعتماد صيغة الخبر .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١- يقوم رؤساء الاقسام بالتواصل مع العلاقات العامة لتزويد بالتطورات والأخبار الجديدة وفق النموذج رقم (محرم : ١٤٥) .

٢- يقوم موظف (العلاقات العامة) بعمل مسودة للخبر يجمع فيها متطلبات الخبر واختيار الصورة المناسبة للخبر ، وتستغرق هذه العملية مدة (٣٠ د / خبر) .

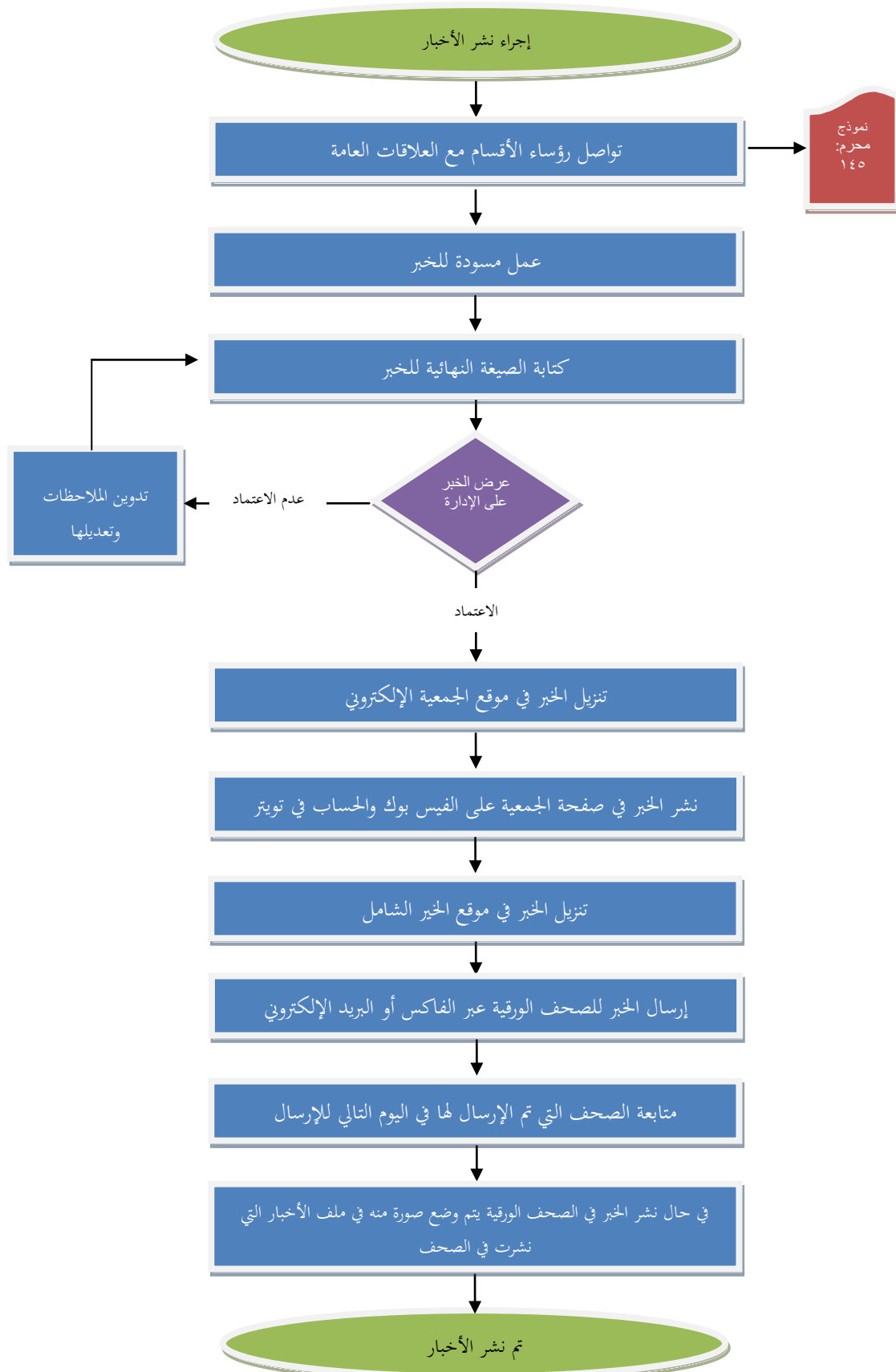
٣- بعد ذلك يتم عرض الخبر على الإدارة في حال وجد أي تعديلات من الإدارة يتم التعديل مباشرة لأخذ الاعتماد على نشره ، وفي حال عدم وجود التعديل يتم التعميد مباشرة ، ويكون التعميد من الإدارة على النموذج (محرم : ١٤٥) ، وتستغرق هذه العملية مدة (٤٠ د / خبر) .

٤- بعدها يقوم موظف (العلاقات العامة) في البدء بتنزيل الخبر مباشرة على موقع الجمعية و صفحة الجمعية في مواقع التواصل الاجتماعي والصحف وموقع الخبر الشامل هذه العملية مدة (٣٠ د / خبر) .

٥- في اليوم التالي يتم متابعة الصحف فإذا نزل الخبر يوضع منه نسخة تحفظ في ملف خاص بذلك ، وتستغرق هذه العملية مدة (ساعة / خبر) .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الـهدا / ١) .
- ٦,٢ - الخبر المراد تنزيله .
- ٦,٣ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٩٠٠١ iso

٧. سجلات الجودة :

- لا يوجد .



إجراء طباعة التقرير السنوي

١.الهدف :

١,١ - طباعة التقرير السنوي للجمعية يبين فيها أهم إنجازات أنشطة ومشاريع الجمعية خلال العام.

٢.نطاق التطبيق:

٢,١ - داخل الجمعية في قسم العلاقات (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .

٢,٢ - خارج نطاق الجمعية في (المطبعة التي يتم الاتفاق معها) .

٣.التعريفات:

٣,١ - بروفة أولية : عبارة عن نموذج مبدأ مطبوع على أوراق عادية داخل الجمعية يشتمل على المحتويات المهمة فقط دون الصور والصكوك ويكفى للصكوك وغيرها من الوثائق الإشارة إلى أماكنها.

٣,٢ - المواد اللازمة : الصور – الصكوك – تصريح الجمعية الخ .

٣,٣ - البروفة الأخيرة : هي التصور الأخير الذي يكون عليه التقرير بعد التصميم ، والذي سوف يخرج عليه التقرير بعد الطباعة في حال اعتماده .



٤.المسؤوليات :

- ٤,١- مالك العملية (العلاقات العامة)
- ٤,٢- العلاقات العامة : عمل البروفة الأولية للتقرير وجمع الوثائق اللازمة ، الاتفاق مع المطبعة واستلام البروفة النهائية وتعميد المطبعة بالطباعة واستلام الكميات بعد الانتهاء .
- ٤,٣- الإدارة : التعميد في بدء البروفة الأولية ، والبروفة النهائية .

٥.العملية :

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يبدأ موظف العلاقات العامة في هذا الإجراء نهاية كل عام ميلادي ففي تاريخ ١ / ١٢ من كل عام تبدأ خطوات العمل على التقرير ، حيث يقوم موظف (العلاقات العامة) بعمل بروفة أولية للتقرير تحتوي على جميع محتويات التقرير ، وتستغرق هذه العملية مدة ١٠ أيام عمل .
- ٢- بعد ذلك يقوم (موظف العلاقات) بعرض البروفة الأولية على الإدارة ، للإطلاع عليها ومراجعتها ، وتستغرق هذه العملية مدة (يومين عمل) .
- ٣- بعد ذلك في حال يوجد ملاحظات من الإدارة على التقرير يتم تدوين الملاحظات على التقرير ، ويتم تعديلها من قبل موظف العلاقات خلال يومين من تاريخ التعديل ، وفي حال عدم وجود التعديل يتم الاعتماد للبدء في عملية الطباعة .
- ٤- يقوم (موظف العلاقات) بعد الاعتماد بجمع المواد اللازمة للتقرير من صور وتصاريح ووثائق يحتاجها التقرير ، وتستغرق هذه العملية مدة يوم عمل كامل .
- ٥ - بعدها يقوم (موظف العلاقات) بتسليم البروفة مع المواد اللازمة من صور وتصاريح وغيرها للمطبعة للبدء في عملية التصميم ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعتين .



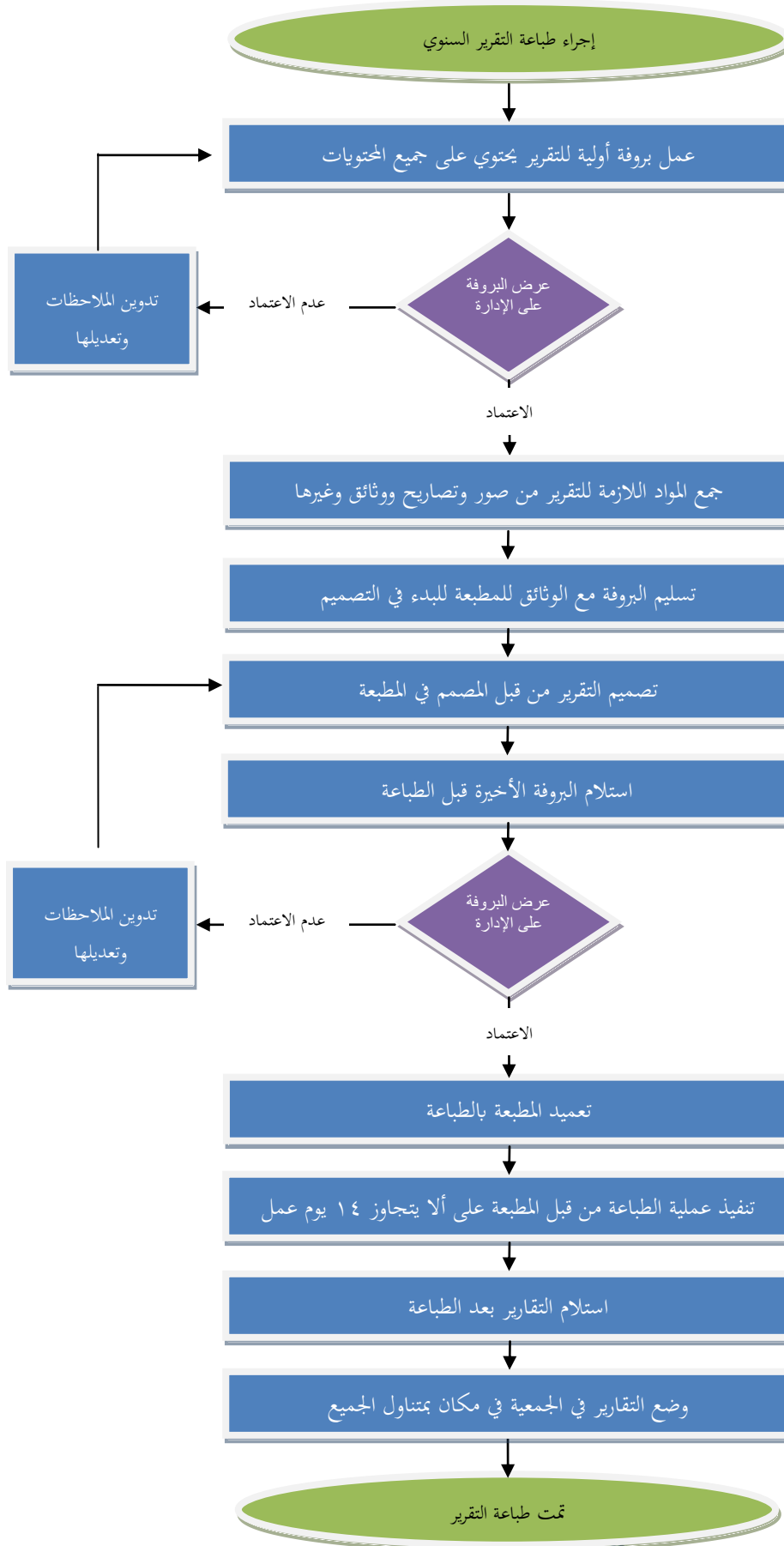
٦ - بعد ذلك يأخذ التقرير في المطبعة حتى انتهاء التصميم مدة لا تتجاوز ١٤ يوم عمل ، وبعد ذلك يقوم موظف العلاقات العامة باستلام البروفة الأخيرة قبل الطباعة ، ومراجعتها ثم عرضها على الإدارة ، وتستغرق هذه العملية مدة يوم كامل .

٧ - بعد اعتماد الإدارة للبروفة النهائية ، يقوم (موظف العلاقات) بتعميد المطبعة بالطباعة ، وتستغرق مدة ساعة عمل .

٨ - تبدأ المطبعة في الطباعة على أن تكون مدة الطباعة لا تتجاوز ١٤ يوم عمل ، بعد ذلك يقوم موظف العلاقات العامة باستلام التقارير ووضعها في مكان متاح للجميع في الجمعية على أن يتم الانتهاء من هذا الإجراء قبل تاريخ ٣٠ / ٢ من كل عام ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعتين .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الـهدا / ١) .
- ٦,٢ - (التصاريح - الصور - الوثائق - الصكوك) التي يحتاجها التقرير .
- ٦,٣ - المواصفة القياسية iso ٩٠٠١:٢٠١٥

٧. سجلات الجودة :

لا يوجد .



إجراء توزيع المطبوعات

١. الهدف :

١,١ - نشر مشاريع الجمعية في القطاع الحكومي والخاص والخيري وأيضا للأفراد بالأمكان العامة والتي يكثر فيها التواجد وذلك لترسيخ الصورة الذهنية لدى المجتمع وخلق مصدر من مصادر الدخل

٢. نطاق التطبيق:

- ٢,١ - داخل الجمعية في قسم العلاقات العامة (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .
٢,٢ - خارج الجمعية في أماكن التوزيع .

٣. التعريفات:

- ٣,١ - المطبوعات : عبارة عن كل ما يتعلق بنشر برامج وأنشطة الجمعية من (استاندات - برشورات - بوسترات الكترونية - ركن اعلامي - لوحات الطرقات الخ)
٣,٢ - احتياجات النشر : كل ما يلزم من ورق فاخر ومظاريف واستاندات وغير ذلك .

٤. المسؤوليات :



٤,١ - مالك العملية (موظف العلاقات العامة)

٤,٢ - موظف العلاقات العامة : تجهيز المطبوعات، وتحديد الجهات المستهدفة و الأماكن التي يتم فيها وضع ركن اعلامي (بوث) ، وعرضها على الإدارة وأخذ موافقة على ذلك من الإدارة

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١ - يقوم موظف (العلاقات العامة) برفع خطاب للإدارة في بداية العام الميلادي، يحدد فيه الخطة الزمنية والأماكن المقترحة لتوزيع المطبوعات الخاصة بالجمعية ، وتستغرق هذه العملية مدة (أسبوع) .

٢ - يعرض الخطاب على الإدارة ويتم اعتماد الجهات المستهدفة و المواقع ، وتستغرق هذه العملية مدة (يوم كامل) .

٣ - بعد موافقة الإدارة واعتمادها يقوم (موظف المشتريات) بشراء الاحتياجات من الورق الفاخر والظروف و استاندات صغيرة لعرض البروشورات عليها ، وتستغرق هذه العملية مدة (يوم) .

٤ / في حال كانت عملية التوزيع عن طريق البريد يتم ارفاق خطاب معتمد وسجل استلام مع المطبوعة في مظاريف .

٤ - يقوم موظف العلاقات العامة بالتواصل مع أصحاب الأماكن والمحلات وأخذ الموافقة لوضع الاستاندات وتعبئتها بالبروشورات ، وتستغرق هذه العملية مدة (أسبوع) .

٥ / اعداد خطة التوزيع للمواقع المستهدفة ورفع طلب تعديل دوام خلال فترة الحملة .

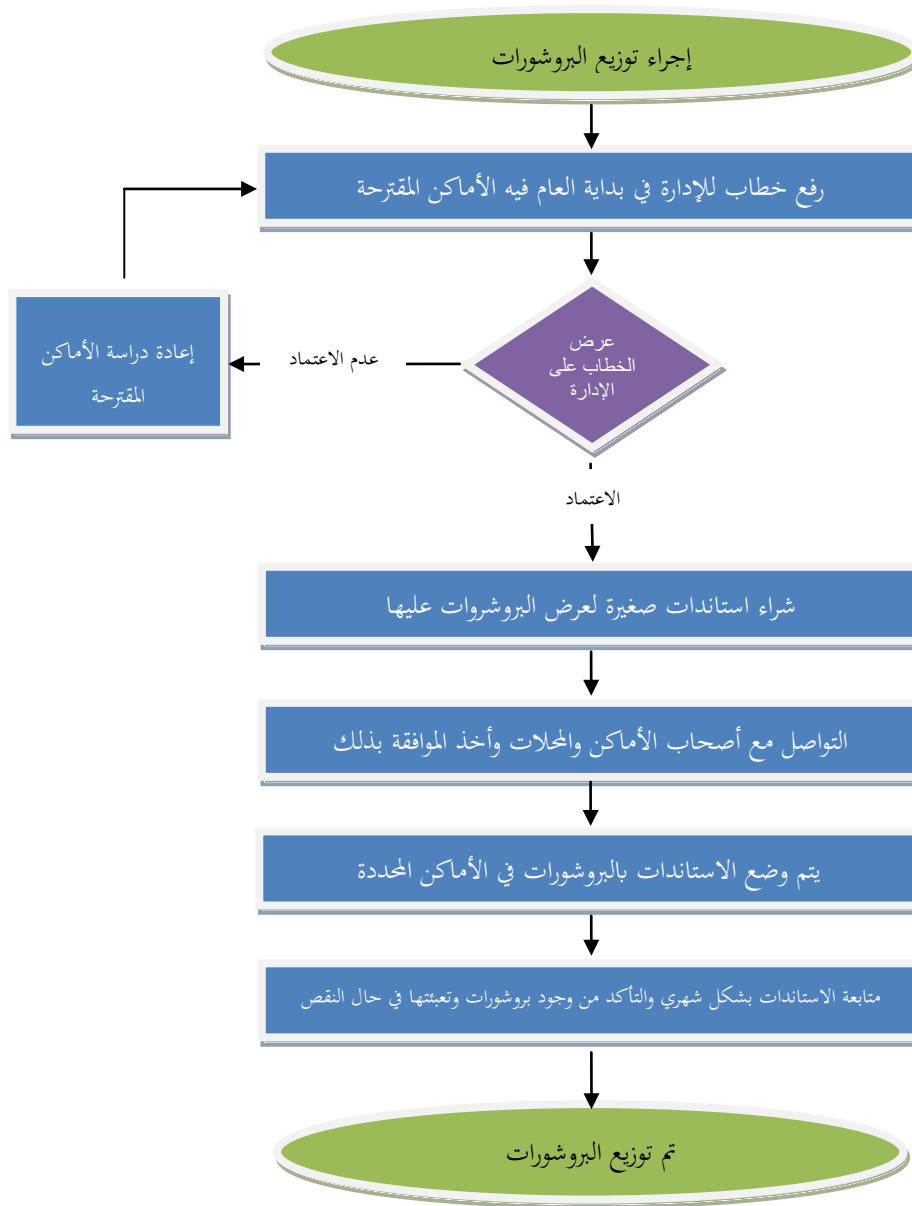
٦ / التأكد من توفير السيارة الخاصة بنقل كل ما يتعلق بالحملة .

٥ - يتم وضع الاستاندات بالبروشورات في الأماكن المحددة وتستغرق هذه العملية مدة (٣ أيام) .

٦ - يتم متابعة هذه الاستاندات بشكل شهري والتأكد من وجود البروشورات وتعبئتها بالبروشورات في حال نقصها أو وجود بروشورات جديدة .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الـهدا / ١)
- ٦,٢ - لائحة تقصي آراء المستفيدين (الـهدا / ٧) .
- ٦,٣ - التعاميم الواردة من الوزارة .
- ٦,٤ - المواصفة القياسية ٩٠٠١:٢٠١٥ iso

٧. سجلات الجودة:

- لا يوجد .



إجراء خطابات التهئة والتعزية

١. الهدف :

١,١ - توطيد علاقة الجمعية مع الشخصيات البارزة والهامة في المجتمع ومشاركتهم افراحهم

واحزانهم

٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - داخل الجمعية في قسم العلاقات العامة (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .

٣. التعريفات:

٣,١ - التهئة : تقديم عبارات تسرُّ وتفرح لمناسبة من المناسبات.

٣,٢ - التعزية : تقديم العزاء والإعراب عن الحزن لمواساة صاحب الشأن في فقدان قريب من أقربائه .

٤. المسؤوليات :

٤,١ - مالك العملية (العلاقات العامة)

٤,٢ - العلاقات العامة : استخراج قصاصات التهاني والتعازي واعداد الخطابات

٤,٣ - الإدارة : تعميم قسم العلاقات بأعداد خطابات التهاني والتعازي

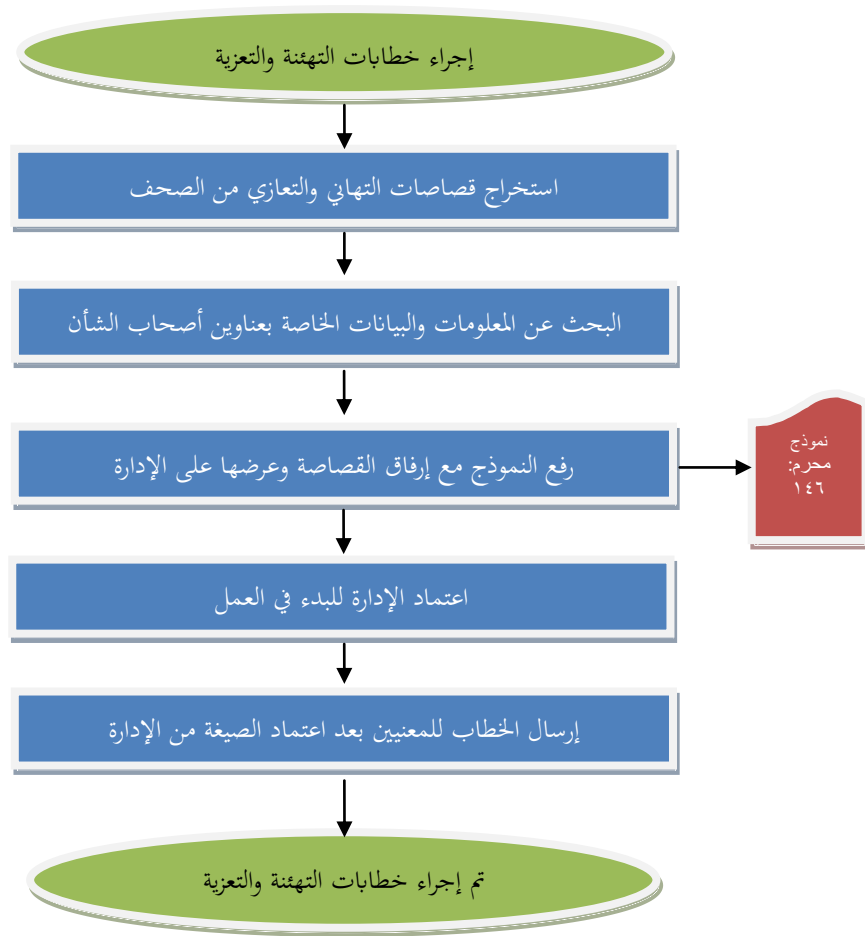


١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم موظف قسم العلاقات العامة باستخراج قصاصات التهاني والتعازي من خلال الصحف الورقية او الالكترونية للشخصيات البارزة والمهمة بالمجتمع.
- ٢- بعد ذلك يقوم (موظف العلاقات) بعملية البحث عن المعلومات والبيانات الخاصة بعناوين أصحاب التهاني والتعازي .
- ٣- في حال توفرت المعلومات اللازمة يتم رفع النموذج رقم (محرر : ١٤٦) مع ارفاق القصاصة وعرضها على المدير التنفيذي للاطلاع والتوقيع بالاعتماد أو عدمه .
- ٤- بعدها يقوم موظف (العلاقات العامة) بإرسال الخطابات للمعنيين بعد اطلاع واعتماد الإدارة للصيغة عبر الفاكس او الايميل او البريد وحفظ صورة منها في ملف خاص بذلك .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)
- ٦,٢ - الخبر الرسمي للتهنئة أو التعزية
- ٦,٣ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٩٠٠١ iso

٧. سجلات الجودة:

- لا يوجد .



إجراء تنفيذ فيلم وثائقي

١.الهدف :

١,١ - تقنين عملية ابراز أي عمل أو انجاز قامت به الجمعية على أسس احترافية .

٢.نطاق التطبيق:

٢,١ - داخل الجمعية في قسم العلاقات العامة (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .

٢,٢ -خارج الجمعية في وكالة الإعلام المتفق معها أو أماكن التصوير المحددة .

٣.التعريفات:

الفيلم الوثائقي : يتناول مواضيع و إنجازات الجمعية ، في (سياق) محدد وطرمتبعة، لإيصال رسالة الجمعية

٤.المسؤوليات :

٤,١ - مالك العملية (العلاقات العامة)

٤,٢ - العلاقات العامة : تنفيذ واخراج الفيلم الوثائقي للجمعية.

٤,٣ - الإدارة : تعميم قسم العلاقات العامة بتنفيذ واخراج الفيلم الوثائقي للجمعية بعد الحصول على الموافقة من مجلس الادارة ، اعتماد العرض المناسب ، واعتماد السيناريو ، واعتماد الفلم بالصيغة النهائية .



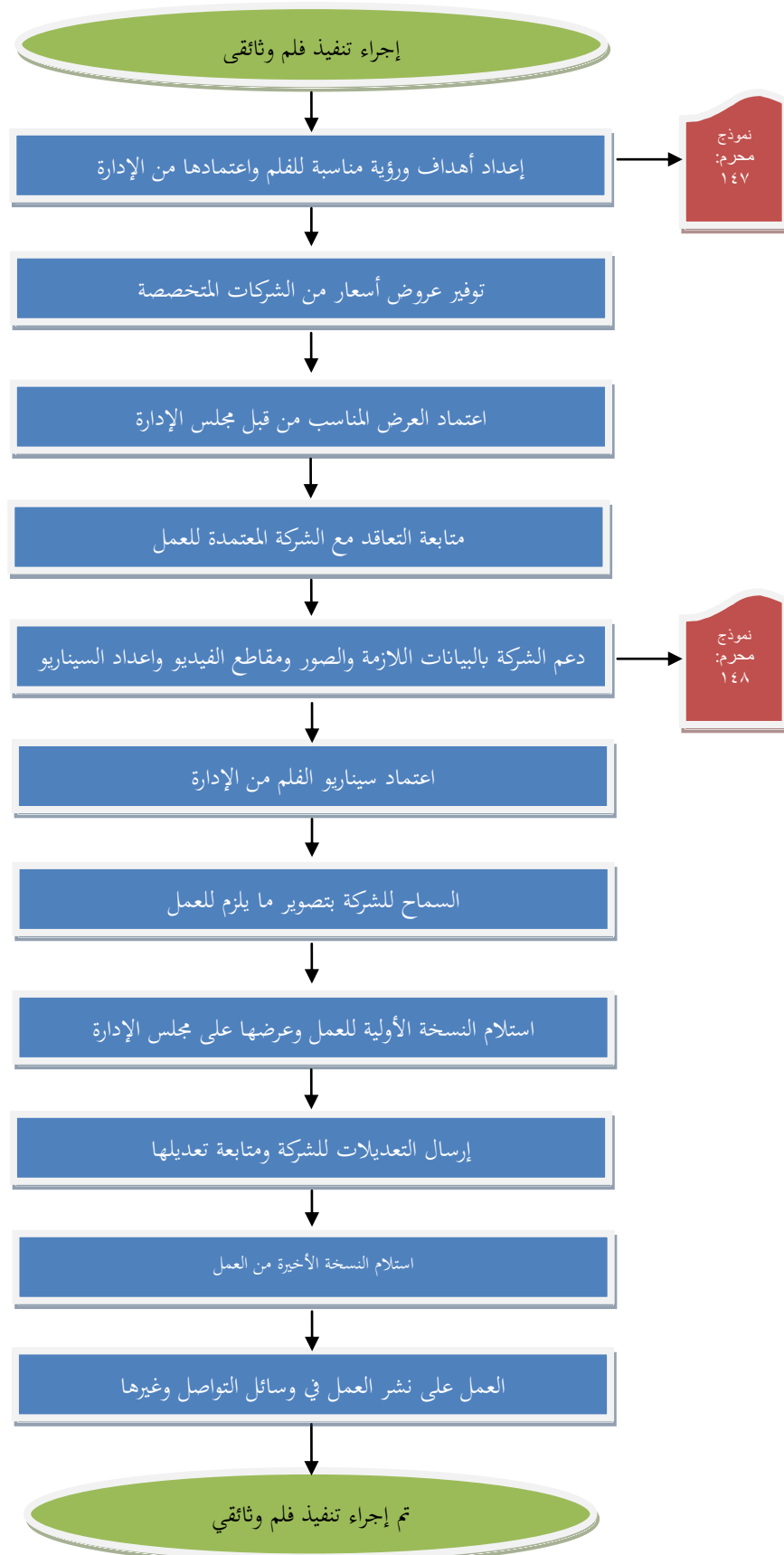
٥. العملية :

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم قسم العلاقات العامة بإعداد أهداف ورؤية مناسبة للفيلم واعتمادها من الادارة وتحديد فترة زمنية لتنفيذ المشروع مرة كل سنة وفق النموذج (محرم : ١٤٧) .
 - ٢- بعد ذلك يقوم (موظف العلاقات) بتوفير عروض أسعار من الشركات المتخصصة وتدوينها في ذات النموذج (محرم : ١٤٧) ويعتمد عرض السعر المناسب من قبل الادارة .
 - ٣ - متابعة التعاقد مع الشركة المعتمدة واستيفاء طلب مالي بتكلفة الفيلم حسب العقد .
 - ٤- دعم الشركة بالبيانات اللازمة والصور ومقاطع الفيديو لإعداد السيناريو الخاص بالفيلم ومتابعة ذلك مع الشركة وتدوينه في نموذج رقم (محرم : ١٤٨) .
 - ٥ - اعتماد سيناريو الفيلم من الادارة ، والسماح للشركة بتصوير مايلزم وفق السيناريو .
 - ٦- استلام النسخة الاولى للفيلم وعرضها على الادارة وإرسال التعديلات الى الشركة ان وجد ومتابعتهم من خلال موظف العلاقات العامة .
 - ٧- استلام النسخة النهائية من الفيلم ونسخه على cd والهاردسك وإطلاع الجميع عليه .
 - ٨- العمل على نشر العمل في جميع وسائل التواصل الاجتماعي الممكنة والعمل على عرضه في المناسبات التي تشارك فيها الجمعية .
- تستغرق هذه العملية مدة ٤ أشهر عمل .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة (الـهدا / ١)

٦,٢ - الصور ومقاطع الفيديو والمعلومات اللازمة للعمل .

٦,٣ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٩٠٠١ iso

٧. سجلات الجودة:

- لا يوجد .



إجراء الزيارات الداخلية

١. الهدف :

١,١ - بناء شراكات استراتيجية مع القطاعات الحكومية والخاصة والمؤسسات المانحة.

١,٢ - تبادل الخبرات بين المؤسسات والقطاعات الخيرية .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - داخل الجمعية في قسم العلاقات العامة (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .

٣. التعريفات:

٣,١ - المؤسسات : يراد بها جميع المؤسسات سواء المؤسسات الخاصة أو المؤسسات المانحة .

٣,٢ - القطاعات : يراد بها القطاعات الحكومية والخاصة أو القطاعات الخيرية الأخرى .

٣,٣ - متطلبات الزيارة الداخلية : عبارة عن استقبال – تجهيز برنامج الزيارة – تجهيز السجل الذهبي – هدايا تذكارية – توديع الزائرين وتجهيز العقود وإبرامها إذا لزم الأمر لذلك .

٣,٤ - ملف الزيارات الداخلية : عبارة عن ملف أسود موجود في قسم العلاقات العامة .

٤. المسؤوليات :

٤,١ - مالك العملية (العلاقات العامة)

٤,٢ - العلاقات العامة : استلام خطاب رسمي بطلب زيارة الجمعية والتنسيق على تحديد الوقت والمكان المناسب لذلك .

٤,٣ - الإدارة : تعميم قسم العلاقات العامة على استقبال الزوار وتوفير كل ما هو مطلوب لذلك.

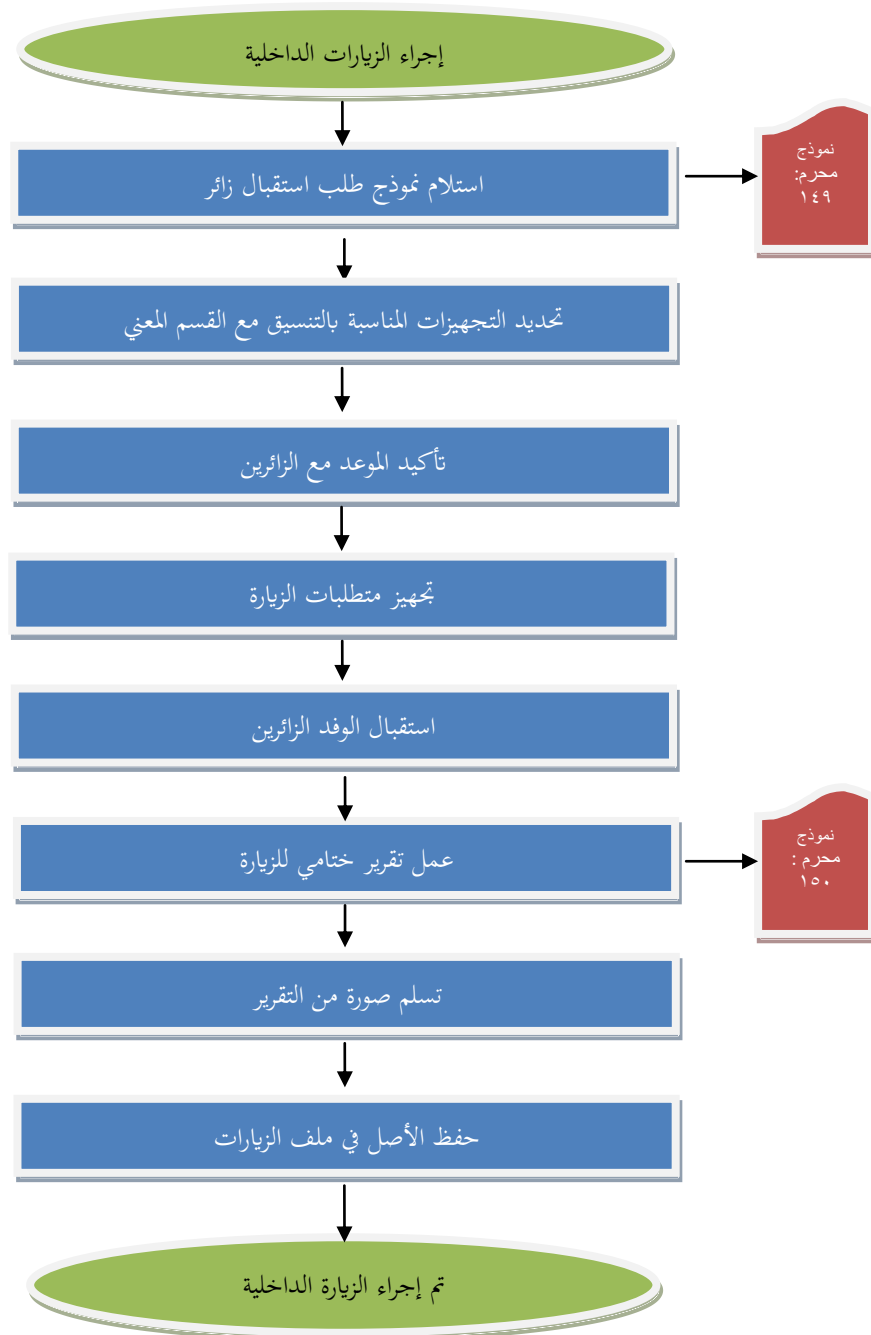


١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم موظف (العلاقات العامة) باستلام نموذج طلب استقبال زائر رقم (محرم : ١٤٩) من الأقسام أو الموظفين على أن يكون معتمد من الادارة بالتنسيق مع قسم العلاقات العامة بوقت كافي للتجهيز وتستغرق هذه العملية مدة ثلاث أيام عمل .
 - ٢- بعد ذلك يقوم (موظف العلاقات) بتحديد التجهيزات المناسبة بالتنسيق مع القسم ، وتستغرق هذه العملية مدة يوم عمل .
 - ٤- يقوم موظف العلاقات بتأكيد الموعد مع الجهة الزائرة قبل الموعد بيومين كحد أدنى ، ويبلغ الإدارة بتأكيد الموعد للاستعداد للزيارة ، وتستغرق هذه العملية مدة (٣ ساعات / موعد) .
 - ٥ - يقوم (موظف العلاقات) بتجهيز متطلبات الزيارة من (استقبال - تجهيز برنامج الزيارة - تجهيز السجل الذهبي - هدايا تذكارية - توديع الزائرين - تجهيز العقود) قبل موعد الزيارة بيوم واحد ، وتستغرق هذه العملية مدة (ساعتين / زيارة) .
 - ٦ - بعد ذلك يقوم الوفد بالزيارة للجمعية في الموعد المحدد .
 - ٧ - يقوم موظف العلاقات بعمل تقرير ختامي للزيارة وفق النموذج رقم (محرم : ١٥٠) بعد الزيارة بيوم واحد ويسلم صورة من التقرير للإدارة وتحفظ الأصل في ملف الزيارات الداخلية في مكتب العلاقات العامة ، وتستغرق هذه العملية مدة (ساعتين / تقرير) .
- تستغرق هذه العملية مدة ٣ أيام عمل لكل حالة .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)

٦,٢ - المواصفة القياسية ٩٠٠١:٢٠١٥ iso

٧. سجلات الجودة:

- لا يوجد .



إجراء التواصل مع المتبرعين

١. الهدف :

١,١ - التواصل الشهري والدوري مع المتبرعين الكافلين للأيتام والأسر .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - داخل الجمعية في قسم الكفالات (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .

٣. التعريفات :

- ٣,١ - الرسائل : المقصود بها رسالة sms تصل الكافلين على جوالاتهم المدونة لدى الجمعية .
- ٣,٢ - حساب موقع الرسائل : هو عبارة عن حساب الجمعية الذي يتم من خلاله إرسال الرسائل النصية .
- ٣,٣ - مجموعة (اكفاني محدثة) : هو عبارة عن اسم المجموعة في موقع الرسائل التي تحتوي على أسماء الكافلين وأرقامهم المحدثة .

٤. المسؤوليات :

- ٤,١ - مالك العملية (العلاقات العامة)
- ٤,٢ - قسم العلاقات : صياغة الرسالة وإرسالها بعد الاعتماد وتدوين تاريخ الإرسال والوقت .
- ٤,٣ - الإدارة : اعتماد صيغة الرسالة .

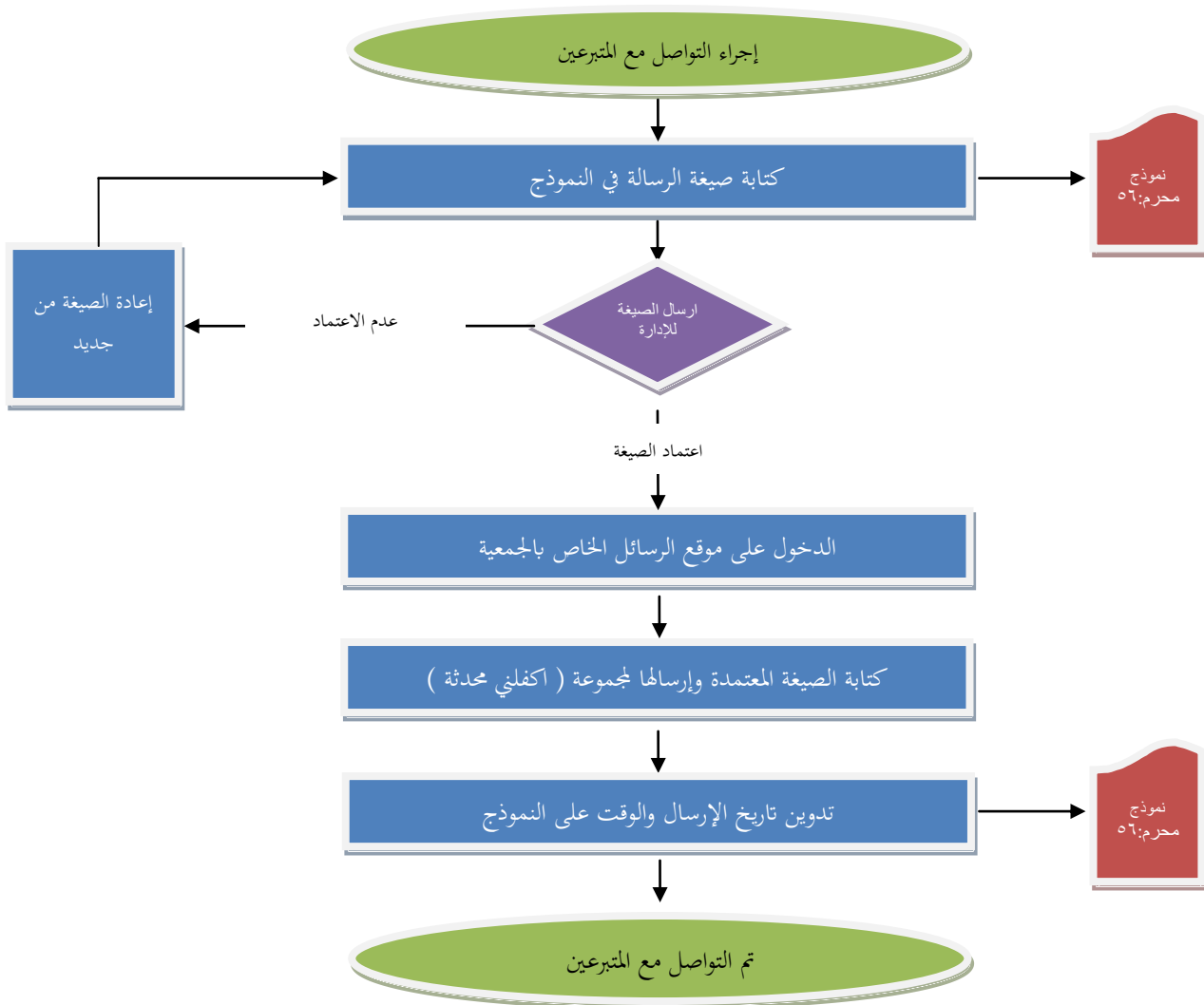


٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم (قسم العلاقات) بإرسال رسائل الشكر إلى الكافلين المستمرين شهريا ، كما يقوم بإرسال رسالة التهنة للكافلين مثل التهنة بـ (شهر رمضان – عيد الفطر – عيد الأضحى ... الخ) ، وغيرها من الرسائل الموسمية .
- ٢- يقوم (قسم العلاقات) بكتابة صيغة الرسالة التي يتم إرسالها للكافلين في النموذج رقم (محرم:٥٦) (، وتستغرق هذه العملية مدة (نصف ساعة / رسالة) .
- ٣- بعدها يقوم (قسم العلاقات) بعرض الصيغة المكتوبة في النموذج على الإدارة لاعتمادها ، وتستغرق هذه العملية مدة ساعة كاملة كحد أقصى .
- ٤- في حال تم الاعتماد من قبل الإدارة يقوم (قسم العلاقات) بالدخول على حساب موقع الرسائل الخاص بالجمعية ، وكتابة نفس الصيغة المتعمدة وإرسالها باختيار مجموعة (اكفلي محدثة) ومن ثم الإرسال ، وتستغرق هذه العملية مدة (نصف ساعة / رسالة) .
- ٥- بعدها يقوم (قسم العلاقات) ، بتدوين تاريخ الإرسال والوقت على النموذج الورقي رقم (محرم:٥٦) (، وتستغرق هذه العملية مدة (١٠ د / رسالة) .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الـهدا / ١) .
- ٦,٢ - المواصفة القياسية ٩٠٠١:٢٠١٥ iso البند (٥ - ٢ - ١) ، والبند (٨ - ٢) .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : (محرم : ٥٦) .





الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

نموذج محرم : ٩٥

سجل قائمة سجلات الجودة (لقسم العلاقات العامة والإعلام)

م	اسم السجل	كود السجل	المسئول عن الحفظ	مكان الحفظ	فترة الحفظ	آلية التعامل بعد فترة الحفظ
١.	إرسال رسالة	نموذج محرم : ٥٦	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	تخلص
٢.	جدول المناسبات الداخلية والخارجية	نموذج محرم : ٦٣	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	تخلص
٣.	تقرير مبدئي عن مناسبة	نموذج محرم : ٦٤	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	تخلص
٤.	تقرير نهائي عن مناسبة	نموذج محرم : ٦٥	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	تخلص
٥.	محضر اجتماع مجلس الإدارة	نموذج محرم : ٦٦	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	ارشفة
٦.	جرد مطبوعات	نموذج محرم : ٦٧	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	تخلص
٧.	جدول زيارات ميدانية	نموذج محرم : ٦٨	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	تخلص
٨.	تقرير زيارات ميدانية	نموذج محرم : ٦٩	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	تخلص
٩.	إصدار تذاكر سفر	نموذج محرم : ٧٠	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	تخلص
١٠.	إعداد ملف تسويقي	نموذج محرم : ١٤٤	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	تخلص
١١.	خبر إعلامي	نموذج محرم : ١٤٥	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	تخلص
١٢.	خطاب تهنئة وتعزية	نموذج محرم : ١٤٦	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	تخلص
١٣.	إعداد فيلم وثائقي	نموذج محرم : ١٤٧	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	تخلص
١٤.	سيناريو فيلم وثائقي	نموذج محرم : ١٤٨	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	تخلص
١٥.	طلب استقبال زائر	نموذج محرم : ١٤٩	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	تخلص
١٦.	تقرير زيارة داخلية	نموذج محرم : ١٥٠	مدير العلاقات العامة	محلي	٣ سنوات	تخلص

