لائحة سياسات وإجراءات قسم الاتصال المؤسسي والاستدامة والتسويق

انطلاقًا من حرص الجمعية الخيرية بتربة على تطوير أعمالها المؤسسية، وتعزيز حضورها الإعلامي والمجتمعي، وتنظيم ممارسات الاتصال والتسويق والاستدامة والشراكات، تم إعداد هذه اللائحة لتكون إطارًا تنظيميًا موحدًا لأعمال قسم الاتصال المؤسسي والاستدامة والتسويق.

وتهدف اللائحة إلى تنظيم عمليات الاتصال الداخلي والخارجي، وإدارة المحتوى والمنصات الرقمية، وتنفيذ الحملات التسويقية والإعلامية، وبناء الشراكات، واستقطاب فرص الدعم والرعاية، وتعزيز استدامة موارد الجمعية وصورتها المؤسسية، وفق الأنظمة واللوائح والسياسات المعتمدة في الجمعية.

وتُعد هذه اللائحة مرجعًا تنظيميًا للعاملين والمتعاونين مع القسم، وتحدد المسؤوليات والصلاحيات وآليات العمل والاعتماد والمتابعة والقياس.

أهداف اللائحة:

- تنظيم أعمال قسم الاتصال المؤسسي والاستدامة والتسويق.
- توحيد آليات الاتصال والنشر والتسويق داخل الجمعية.
- تعزيز الصورة الذهنية والهوية المؤسسية للجمعية.
- تنظيم إدارة الحسابات الرسمية والمنصات الرقمية.
- ضمان دقة وصحة المحتوى المنشور واعتماده قبل النشر مع الحرص على الحفاظ على خصوصية المستفيدين وبياناتهم وصورهم .
- تعزيز العلاقة مع المستفيدين والداعمين والشركاء وأصحاب المصلحة.
- تطوير الحملات الإعلامية والتسويقية والتوعوية.
- دعم استقطاب الداعمين والجهات المانحة لضمان استمرارية مشاريع الجمعية.
- تعزيز استدامة المبادرات والمشاريع والموارد .
- رفع مستوى كفاءة واحترافية الاتصال المؤسسي مع الحرص على قياس أثر الأنشطة الإعلامية والتسويقية وتطويرها بصورة مستمرة.

نطاق التطبيق :

تسري أحكام هذه اللائحة على جميع الأعمال والأنشطة المتعلقة بالاتصال المؤسسي والاستدامة والتسويق في الجمعية، وتشمل: (الموقع الإلكتروني للجمعية - حسابات الجمعية في منصات التواصل

الاجتماعي - الحملات الإعلامية والتسويقية - الإعلانات والتغطيات الإعلامية - الأخبار والتقارير والمنشورات - التصوير و إنتاج المحتوى المرئي - الهوية البصرية والمواد التصميمية - العلاقات الإعلامية - استقطاب الداعمين - مبادرات الاستدامة - الفعاليات والمناسبات - التقارير الإعلامية والتسويقية - جميع المواد والمخرجات الاتصالية الرسمية للجمعية) .

اختصاصات قسم الاتصال المؤسسي والاستدامة والتسويق :

- إعداد وتنفيذ الخطة الإعلامية والاتصالية للجمعية ، بالإضافة الى الأخبار والتغطيات الإعلامية .
- إدارة المحتوى الإعلامي والرقمي.
- إدارة وتحديث الموقع الإلكتروني بالتنسيق مع الجهات المختصة.
- إدارة حسابات الجمعية الرسمية في منصات التواصل الاجتماعي
- توثيق أنشطة وبرامج الجمعية.
- التواصل مع الجهات الداعمة والشركاء وفق الصلاحيات المعتمدة.
- البحث عن فرص تسويقية وتمويلية مناسبة لأنشطة الجمعية.
- متابعة مؤشرات الأداء وقياس أثر الحملات.
- إعداد التقارير الدورية الخاصة بأعمال القسم.
- اقتراح المبادرات التي تعزز استدامة الجمعية وحضورها المجتمعي.

سياسة الاتصال المؤسسي:

الهدف: تنظيم الاتصال الداخلي والخارجي للجمعية بما يضمن توحيد الرسائل المؤسسية وتعزيز الثقة والمصداقية.

الضوابط:

- تمثل الجمعية رسميًا الجهات والأشخاص المخولون بذلك.
- لا يجوز نشر أي معلومة أو تصريح باسم الجمعية دون الحصول على الاعتماد اللازم.
- يجب أن تكون جميع الرسائل والمعلومات المنشورة دقيقة وموثوقة.
- تلتزم جميع المواد الاتصالية بالهوية الرسمية للجمعية.
- يمنع نشر أي معلومات سرية أو داخلية دون تصريح.
- يجب مراعاة الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة بالإعلام والنشر وحماية البيانات وحقوق الملكية الفكرية.

❖ يعتمد المحتوى المؤسسي قبل نشره وفق الصلاحيات المحددة.

سياسة إدارة المحتوى والنشر:

الالتزام عند إعداد المحتوى بما يلي: (تحديد الهدف من المحتوى. - تحديد الفئة المستهدفة. - اختيار المنصة المناسبة - التأكد من صحة المعلومات - مراعاة اللغة والأسلوب المناسبين - الالتزام بالهوية البصرية - مراجعة المحتوى قبل النشر- الحصول على الاعتماد عند الحاجة - أرشفة المواد المنشورة - متابعة التفاعل وقياس النتائج.)

دورة اعتماد المحتوى :

إعداد المحتوى ← المراجعة ← التصميم ← التدقيق النهائي ← الاعتماد ← النشر ← الأرشفة ← قياس الأداء.

سياسة إدارة منصات التواصل الاجتماعي :

يتولى اخصائي الاتصال المؤسسي إدارة الحسابات الرسمية للجمعية وفق الضو ابط التالية:

❖ استخدام الحسابات الرسمية فقط في النشر المؤسسي.
❖ المحافظة على بيانات الدخول وعدم مشاركتها إلا مع الأشخاص المخولين.
❖ عدم نشر محتوى مخالف لأنظمة الجمعية أو الأنظمة العامة.
❖ عدم الدخول في نقاشات شخصية أو جدالات عبر الحسابات الرسمية.
❖ التعامل مع استفسارات المستفيدين باحترام ومهنية.
❖ تحويل الشكاوى أو الحالات التي تحتاج تدخلًا إداريًا إلى الجهة المختصة.
❖ عدم نشر بيانات المستفيدين أو أرقامهم أو معلوماتهم الخاصة.
❖ الاحتفاظ بسجل للمحتوى المنشور عند الحاجة.
❖ متابعة مؤشرات الأداء بصورة دورية.
❖ تحديث بيانات الحسابات الرسمية عند حدوث أي تغيير.

سياسة الموقع الإلكتروني :

الالتزام بما يلي:

❖ تحديث الأخبار والفعاليات والمعلومات المؤسسية.

- التأكد من صحة البيانات المنشورة.
- تحديث الشهادات والاعتمادات والوثائق الرسمية.
- نشر التقارير والإنجازات وفق الاعتماد.
- التأكد من سلامة الروابط والمعلومات.
- إزالة المحتوى القديم أو غير المحدث وفق الحاجة.
- المحافظة على الهوية البصرية للجمعية.
- التنسيق مع الجهة التقنية في حال وجود أعطال أو تحديثات فنية.

سياسة التسويق والحملات :

العمل على إعداد وتنفيذ الحملات التسويقية والإعلامية وفق خطة معتمدة.

مراحل تنفيذ الحملة: (تحديد الهدف - تحديد الفئة المستهدفة - تحديد الرسالة. - تحديد القنوات. - إعداد المحتوى - تحديد الجدول الزمني - تحديد الميزانية إن وجدت - اعتماد الحملة. - التنفيذ والنشر. - متابعة النتائج - إعداد التقرير الختامي. - توثيق الدروس المستفادة) .

ويجب أن تتوافق الحملات مع رسالة الجمعية وأهدافها وألا تتضمن أي معلومات غير دقيقة أو وعود غير معتمدة.

سياسة الهوية البصرية :

يلتزم اخصائي الاتصال والمؤسسي وكل من يعمل بذلك بالمحافظة على الهوية البصرية الرسمية للجمعية في جميع المواد وتشمل: (الشعار- الألوان - الخطوط - القوالب الرسمية - المطبوعات - التصاميم الرقمية - العروض التقديمية – الإعلانات - المواد الإعلامية)

ولا يجوز تغيير عناصر الهوية أو استخدامها بطريقة غير معتمدة.

سياسة التصوير والنشر وخصوصية المستفيدين :

- الحصول على الموافقات اللازمة قبل تصوير المستفيدين أو نشر صورهم.
- عدم نشر أي معلومات شخصية أو حساسة عن المستفيدين.
- مراعاة كرامة المستفيد وعدم إظهاره بصورة تنتقص من خصوصيته.
- استخدام الصور والمواد بما يحفظ صورة الجمعية وحقوق المستفيدين.
- حفظ الصور والمواد الإعلامية في ملفات منظمة.

- ❖ الالتزام بالأنظمة والتعليمات المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية.
- ❖ عدم استخدام صور أو مواد مملوكة للغير دون الحصول على الإذن اللازم.

الإدارة التنفيذية	اخصائي الاتصال المؤسسي	الإدارات والأقسام الأخرى
* اعتماد السياسات والخطط ذات العلاقة بالقسم. *اعتماد الحملات والمواد التي تتطلب اعتمادًا إداريًا. *منح الصلاحيات اللازمة. *توجيه القسم ومتابعة أدائه.	* إعداد الخطط. * تنفيذ الأنشطة الاتصالية والتسويقية. * إعداد المحتوى. * إدارة المنصات. * متابعة الحملات. * إعداد التقارير. * أرشفة الأعمال والمخرجات.	* تزويد القسم بالمعلومات الصحيحة في الوقت المحدد. * مراجعة المعلومات المتعلقة باختصاصها. * التعاون في تنفيذ الحملات والفعاليات. * الالتزام بآلية اعتماد المحتوى.

سياسة العلاقات الإعلامية :

يتولى القسم المختص إدارة العلاقات الإعلامية للجمعية وفق الصلاحيات المعتمدة، بما يشمل إعداد الأخبار والبيانات، والتنسيق مع وسائل الإعلام، وتنظيم وتوثيق التغطيات والمقابلات وأرشفتها، وإعداد تقارير الحضور الإعلامي.

ولا يجوز الإدلاء بأي تصريح رسمي باسم الجمعية إلا بتفويض من صاحب الصلاحية

سياسة إدارة الأزمات الإعلامية

عند حدوث أزمة أو موقف قد يؤثر على سمعة الجمعية:

- ❖ يتم إبلاغ الإدارة التنفيذية فورًا.
- ❖ يتم إيقاف أي نشر غير ضروري متعلق بالأزمة مؤقتًا.
- ❖ يتم جمع المعلومات والتحقق من صحتها.
- ❖ يتم تحديد المتحدث أو الجهة المخولة بالتصريح.
- ❖ يتم إعداد رسالة موحدة ومعتمدة.
- ❖ يتم الرد على الاستفسارات الرسمية وفق الرسالة المعتمدة.
- ❖ يتم رصد ما ينشر عن الجمعية.
- ❖ يتم إعداد تقرير بعد انتهاء الأزمة يتضمن الأسباب والإجراءات والدروس المستفادة.

المسؤوليات والصلاحيات :

الأرشفة وحفظ الوثائق :

يلتزم القسم بحفظ وأرشفة (التصاميم – الصور– الفيديوهات – الأخبار- الروابط المنشورة – الحملات التقارير- خطط التسويق - خطط الاتصال. - بيانات الشركاء- المواد الإعلامية) . وتحفظ الملفات بطريقة منظمة تضمن سهولة الوصول إليها وسلامتها وسريتها.

المراجعة والتحديث

تتم مراجعة هذه اللائحة بشكل دوري، وبحد أدنى مرة واحدة سنويًا، أو عند الحاجة نتيجة

- صدور أنظمة أو تعليمات جديدة.
- تغير الهيكل التنظيمي.
- تغير اختصاصات القسم.
- ظهور مخاطر أو احتياجات جديدة.
- توصيات الإدارة التنفيذية أو مجلس الإدارة.

ويتم توثيق أي تعديل في سجل الإصدارات.

المخالفات :

- نشر محتوى رسمي دون الصلاحية اللازمة.
- استخدام حسابات الجمعية لأغراض شخصية.
- إفشاء معلومات أو بيانات سرية.
- استخدام الهوية البصرية بطريقة غير معتمدة.
- نشر صور أو بيانات المستفيدين دون الموافقات اللازمة.
- تقديم تصريحات باسم الجمعية دون تفويض.
- استخدام مواد مملوكة للغير دون إذن.
- تجاوز الصلاحيات المالية أو الإدارية المعتمدة.

وتتم معالجة المخالفات وفق الأنظمة واللوائح الداخلية المعتمدة في الجمعية.

أحكام عامة :

- ❖ تعد هذه اللائحة مرجعًا تنظيميًا لأعمال قسم الاتصال المؤسسي والاستدامة والتسويق.
- ❖ لا تتعارض أحكام هذه اللائحة مع الأنظمة واللوائح والقرارات المعتمدة في الجمعية.
- ❖ في حال وجود تعارض، تطبق الأنظمة واللوائح الأعلى مرتبة والقرارات المعتمدة من الجهات المختصة.
- ❖ لا يجوز تعديل هذه اللائحة إلا وفق آلية الاعتماد المعتمدة في الجمعية.
- ❖ يتم تعميم اللائحة على الجهات ذات العلاقة بعد اعتمادها.
- ❖ يلتزم جميع العاملين المعنيين بأحكام هذه اللائحة.

تم اعتمادها بمحضر مجلس الإدارة السابع من العام ٢٠٢٦م البند (٣)