

سياسة الاتصال والتواصل مع المعنيين

رقم السياسة	٠١١
المعيار	القيادة الإدارية والاستراتيجية الحوكمة والشفافية
اسم السياسة	سياسة الاتصال و التواصل مع المعنيين
المسؤولية عن التطبيق	جميع الإدارات بالإدارة الرئيسة
المخرجات المتوقعة	١ - بناء تواصل جيد مع المعنيين. ٢ - التزام مدراء وموظفين الجمعية بتطبيق سياسة الاتصال والتواصل مع المعنيين.
النسخة	١ - ١٤٤٣ هـ

١- الغرض:

أعدت سياسة الاتصال والتواصل مع المعنيين لجمعية مستودع المدينة المنورة الخيري أعمالاً بالأحكام واتباعاً لقواعد الحوكمة الصادرة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

٢- السياسة:

١. تلتزم الجمعية بتطوير وتحديد قناة التواصل الرسمية.
٢. تلتزم الجمعية بتبني سياسة الاستماع لصوت العميل.
٣. تلتزم الجمعية بتبني وتشجيع استبانات الرأي ورضى العميل.
٤. قيام القيادة بتحسين الصورة الذهنية للمنشأة.

٣- المسؤوليات:

١. إدارة العلاقات العامة والإعلام.
٢. مجلس الإدارة في الإدارة الرئيسة والمجالس الإدارية في فروع الجمعية.
٣. اللجنة التنفيذية.
٤. المدير التنفيذي.

٤- المستندات الواجب تو أفرها:

١. قائمة صلاحيات مجلس الإدارة.
٢. قاعدة بيانات أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة.
٣. سياسة الاتصال والتواصل مع المعنيين.
٤. خطة ادارة العلاقات العامة و الاعلام.
٥. قائمة المستفيدين من خدمات الجمعية (المتبرعين - الاسر المستفيدة).

٥- النطاق: المستفيدين والمستهدفين من السياسة:

١. الإدارة الرئيسة لجمعية مستودع المدينة المنورة الخيري وفروع الجمعية ومشاريعها.

٦- التطبيق:

ت	الخطوة	المسؤولية	الزمن	قياس الفاعلية
١	تصنيف قائمة التواصل	العلاقات العامة والإعلام	شهري	اكتمال التصنيف
٢	تحديد احتياجات المستفيدين		شهري	تقسيمهم إلى فئات
٣	تحديد العلاقة معهم والتواصل		شهري	إحصائية العلاقات العامة والإعلام
٤	قياس رضا المستفيدين		شهري	نتائج استبيان رضا المستفيدين

٧- القياس:

ت	المؤشر	المستهدف	الاستفادة من القياس	كيفية القياس
١	الاتصال والتواصل مع المعنيين	عدد المعنيين	تقديم الخدمات لهم	عدد الخدمات المقدمة
٢	تصنيف المستفيدين	عدد استبيانات التصنيف	تحقيق التكامل	امتلاك عدد من استبيانات التصنيف
٣	قياس رضا المستفيدين	٩٠%	تطوير أداء الإدارة	استبيانات قياس الرضا

٨- التطوير:

١. القيام بزيارة الجهات الخيرية المتميزة بسياسة الاتصال والتواصل مع المعنيين في المنطقة للاستفادة من خبراتهم وتجاربهم.
٢. تنظيم لقاءات بين موظفي العلاقات العامة والإعلام للنقاش والحوار وتبادل الخبرات والتجارب، وإقامة الدورات والندوات والمحاضرات وورش العمل.
٣. حضور الدورات والندوات والمحاضرات وورش العمل الخاصة بالعلاقات العامة والإعلام لأعضاء الإدارة.
٤. مراجعة وتطوير السياسة سنويًا.

٩- المراجع:

١. مشروع نموذج مستودع المدينة المنورة الخيري - الإصدار الأول - ١٤٣٥هـ.
٢. لوائح إدارة العلاقات العامة والإعلام وتنمية الموارد المالية - نظام الجودة ISO9001 - تحديث عام ١٤٤٢هـ.
٣. معيار الشفافية والإفصاح الصادر من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - إصدار عام ٢٠٢١م.

،، قم بحمد الله ،،