

## نظام إدارة الجودة Quality Management System

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : ياسر عبدالله النجمي الوظيفة : مدير العلاقات العامة التوقيع : .....	الاسم : محمد عبد اللاه المنصوري الوظيفة : إدارة الجودة والتميز التوقيع : .....	الاسم : بندر مطر الشهراني الوظيفة : المدير التنفيذي 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 ، وتكلف الإدارة من تراه مناسباً لطباعة المحضر خلال الاجتماع
٣	١٤٣٩ / ٢ / ٢٧	٣-٤-١٦-١٧- ٢١-٢٢-٢٣-٣٠- ٣١-٣٥-٣٩-٤٠	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
٦	م ٢٠١٩/٦/٤	٣٧-٣٣ / ١٩-١٥	حذف إجراء طباعة التقرير السنوي ، وإجراء توزيع المطبوعات ، وضمها في مع إجراء تصميم ومتابعة المطبوعات
٧	م ٢٠١٩/٦/٤	٥٥	إضافة وسائل التواصل بشكل أكثر من السابق
٨	م ٢٠١٩/٦/٤	٢٨-٢٥	الغاء إجراء حجز تذاكر السفر
٩	م ٢٠١٩/١٢/١	٦١-٥٩	إضافة إجراء تقنية المعلومات
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم: ياسر عبدالله الطويرقي	الاسم: محمد عبد اللاه المنصوري	الاسم: بندر مطر الشهراني	
الوظيفة: مدير العلاقات العامة	الوظيفة: إدارة الجودة والتميز	الوظيفة: المدير التنفيذي	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	



## فهرس الإجراءات

٤	إجراء المناسبات الداخلية والخارجية.....
٨	إجراء تنظيم اجتماعات مجلس الإدارة.....
١٦	إجراء تصميم وتوزيع ومتابعة المطبوعات.....
٢١	إجراء الزيارات الخارجية.....
٢٦	إجراء حجز تذاكر السفر.....
٣٠	إجراء نشر أخبار الجمعية.....
٣٤	إجراء طباعة التقرير السنوي.....
٣٩	إجراء توزيع المطبوعات.....
٤٣	إجراء خطابات التهئة والتعزية.....
٤٧	إجراء تنفيذ فيلم وثائقي.....
٥١	إجراء الزيارات الداخلية.....
٥٥	إجراء التواصل مع المتبرعين.....
٥٩	إجراءات المتابعة الإلكترونية.....
٦٣	سجل قائمة سجلات الجودة ( لقسم العلاقات العامة والإعلام ).....



## إجراء المناسبات الداخلية والخارجية

### ١. الهدف :

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 :



## ٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

١- يقوم موظف ( العلاقات العامة ) ، بوضع جدول 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 .

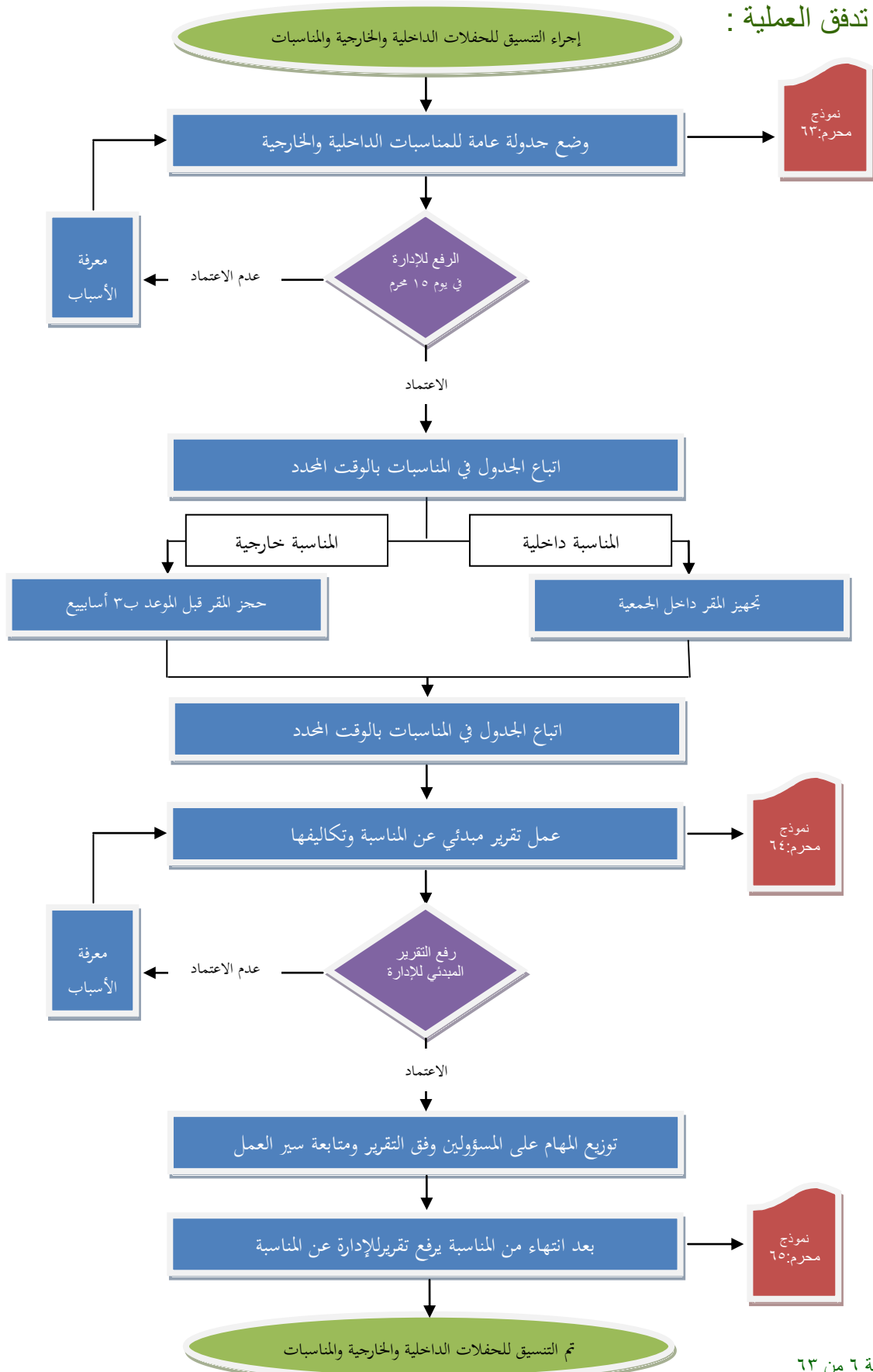
٧- ارسال رسالة شكر للقائمين على المناسبة .

٨- تصفية العهدة المالية للمناسبة وتسليم الفواتير للمحاسبة .

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



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- لا يوجد

- المواصفة القياسية : iso ٩٠٠١:٢٠١٥

٧. سجلات الجودة :

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



## إجراء تنظيم اجتماعات مجلس الإدارة

### ١. الهدف :

- 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 .





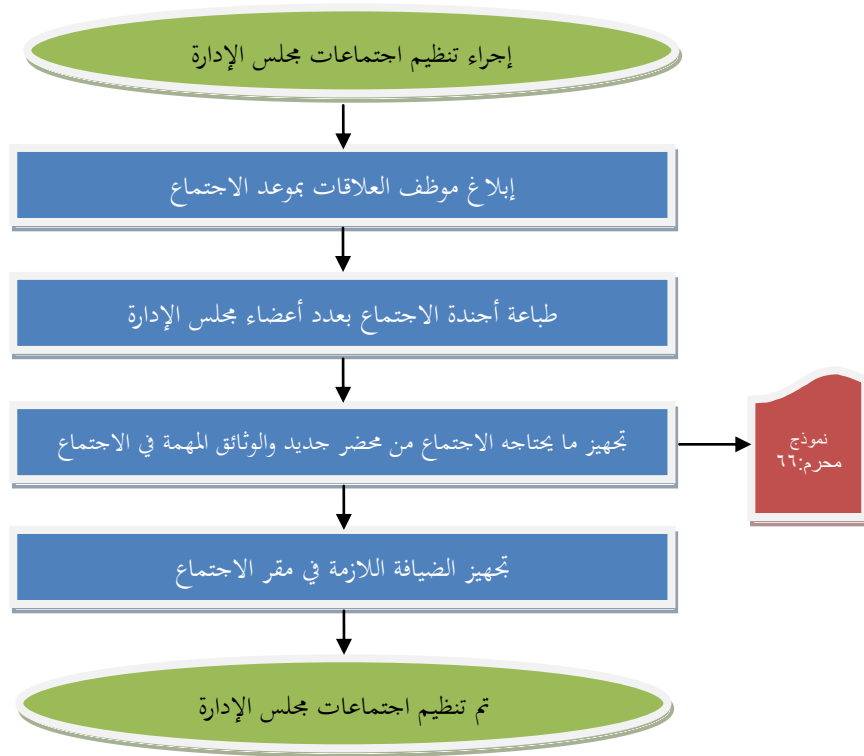
٥. العملية :

٥.١ 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 لا بد 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 - المواصفة القياسية : ٢٠١٥ : ISO ٩٠٠١

٦.٢ - محضر الاجتماع السابق .

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 ٦٣

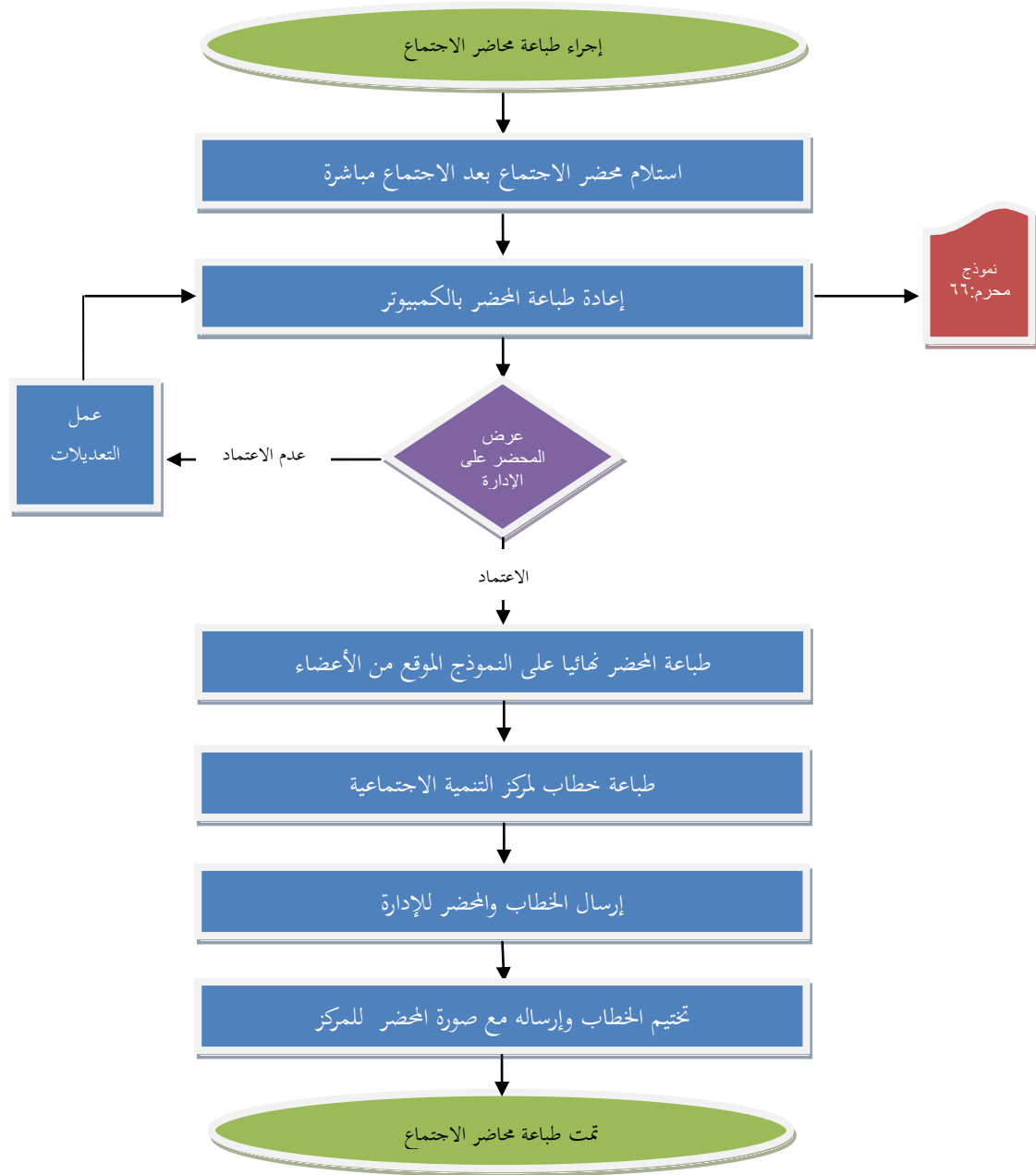


٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

- 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 (محرّم:٦٦) ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ساعتى 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 - المواصفة القياسية : ٢٠١٥ : iso ٩٠٠١.

٦.٢ - محضر الاجتماع .

٧. سجلات الجودة :

- النماذج : ( محرم : ٦٦ ).



## إجراء تصميم وتوزيع ومتابعة المطبوعات

### ١. الهدف :

١.١ - توفير المطبوعات الاعلانية لبرامج ومشاريع الجمعية في أفضل صورة والتقارير السنوية يبين فيها إنجازات الجمعية خلال العام، ونشرها على القطاع الحكومي والخاص والخيري والأفراد بالأمكان العامة وذلك لترسيخ الصورة الذهنية لدى المجتمع وخلق مصدر من مصادر الدخل.

### ٢. نطاق التطبيق:

٢.١- داخل الجمعية في قسم العلاقات ( من خلال إكمال الإجراءات اللازمة ) .

٢.٢- خارج نطاق الجمعية في ( المطبعة وأماكن التوزيع ) .

### ٣. التعريفات:

٣,١- المطبوعات : وهي كل ما يتعلق بالجمعية من سندات وبرشورات واستاندات وفرلدرات ونظارييف وبوسترات الكترونية والتقارير السنوية ... الخ.

٣,٢- بروفة أولية : عمل البروفة الأولية للتقرير وجمع الوثائق اللازمة ، الاتفاق مع المطبعة واستلام البروفة النهائية وتعميد المطبعة بالطباعة واستلام الكميات بعد الانتهاء .

٣,٣- الإدارة : التعميد في بدء البروفة الأولية ، والبروفة النهائية .

٣,٤- احتياجات النشر : كل ما يلزم من ورق فاخر ومظارييف واستاندات وغير ذلك .





#### ٤. المسؤليات :

- ٤.١ - مالك العملية : موظف العلاقات العامة
- ٤.٢ - العلاقات العامة : جرد المطبوعات ، وتصميمها مع المطبعة واستلام البروفات وعمل التعديلات وتعديد الطباعة النهائية ، واستلام الكميات النهائية .
- ٤.٣ - الإدارة : التعميد في بدء عملية الطباعة ، والتعميد النهائي للطباعة .
- ٤.٤ - موظف العلاقات العامة : تجهيز المطبوعات، وتحديد الجهات المستهدفة و الأماكن التي يتم فيها وضع ركن اعلامي ( بوث ) ، وعرضها على الإدارة وأخذها لموافقة على ذلك من الادارة

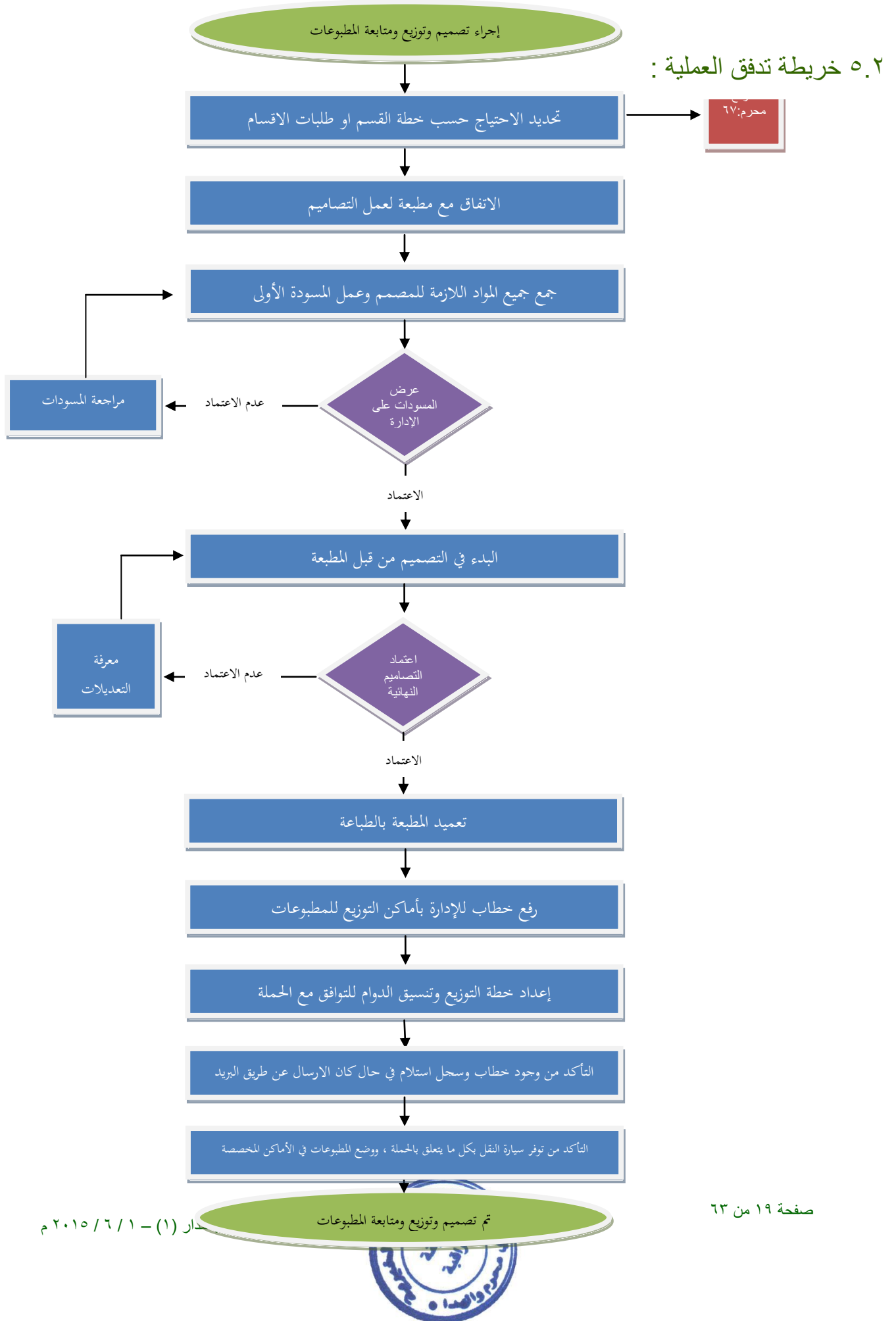
#### ٥. العملية :

- ٥.١ المهام التفصيلية للعملية :
  ١. يقوم موظف ( العلاقات العامة ) بتحديد الاحتياج من المطبوعات حسب خطة القسم البرشورات والاستنادات واللوحات ... الخ، او طلبات الاقسام الاخرى في الجمعية وذلك بتعبئة النموذج رقم ( محرم : ٦٧ ) والتقارير السنوية نهاية كل عام ميلادي ففي تاريخ ١ / ١٢ من كل عام تبدأ خطوات العمل على التقرير ، وتستغرق هذه العملية مدة ١٠ أيام عمل.
  ٢. - بعد اعتماد الإدارة يقوم ( موظف العلاقات ) بالاتفاق مع مطبعة لعمل تصاميم المطبوعات، ومن ثم استلام البروفة الأولية من المطبعة ، وتستغرق هذه العملية مدة أربعة أيام .
  ٣. يقوم ( موظف العلاقات ) بجمع المواد اللازمة للمطبوعات من صور وتصاريح ووثائق يحتاجها التصميم ، وتستغرق هذه العملية مدة يوم عمل كامل وتسليمها للمطبعة ، لاستلام البروفة الأولية من المطبعة .
  ٤. يقوم ( موظف العلاقات ) بعرض البروفات الأولية 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. بعد ذلك تأخذ المطبوعات 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 .
٦. بعد اعتماد الإدارة للبروفة النهائية ، يقوم ( موظف العلاقات ) بتعميد المطبعة بالطباعة ، وتستغرق مدة ساعة عمل .
٧. 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) .
٨. اعداد خطة التوزيع للمواقع المستهدفة ورفع طلب تعديل دوام خلال فترة الحملة .
٩. في حال كانت عملية التوزيع عن طريق البريد يتم ارفاق خطاب معتمد وسجل استلام مع المطبوعة في مظاريف .
١٠. التأكد من توفير السيارة الخاصة بنقل كل ما يتعلق بالحملة .
١١. يتم وضع المطبوعات في الأماكن المحددة وتستغرق هذه العملية مدة ( ٣ أيام ) ومتابعتها والتأكد من وجودها وتعبئتها في حال نقصها أو وجود مطبوعات جديدة .





٦. الوثائق المتعلقة :

- المواصفة القياسية : ٢٠١٥:٩٠٠١ iso

٧. سجلات الجودة :

- النماذج : ( محرم : ٦٧ ).



## إجراء الزيارات الخارجية

### ١. الهدف :

- 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 الإدارة 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. المسؤليات :

٤.١- مالك العملية ( العلاقات العامة )

٤.٢- العلاقات العامة : عمل جدولة الزيارات الخارجية

٤.٣- الإدارة : تعميد 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 وتدوّن هذه المواعيد المبدئية في نفس النموذج رقم ( محرم : ٦٨ ) ، وتستغرق هذه العملية مدة ثلاثة أسابيع عمل .



## نظام إدارة الجودة PQ : الهدا / ١٣ / ٥

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 ) .

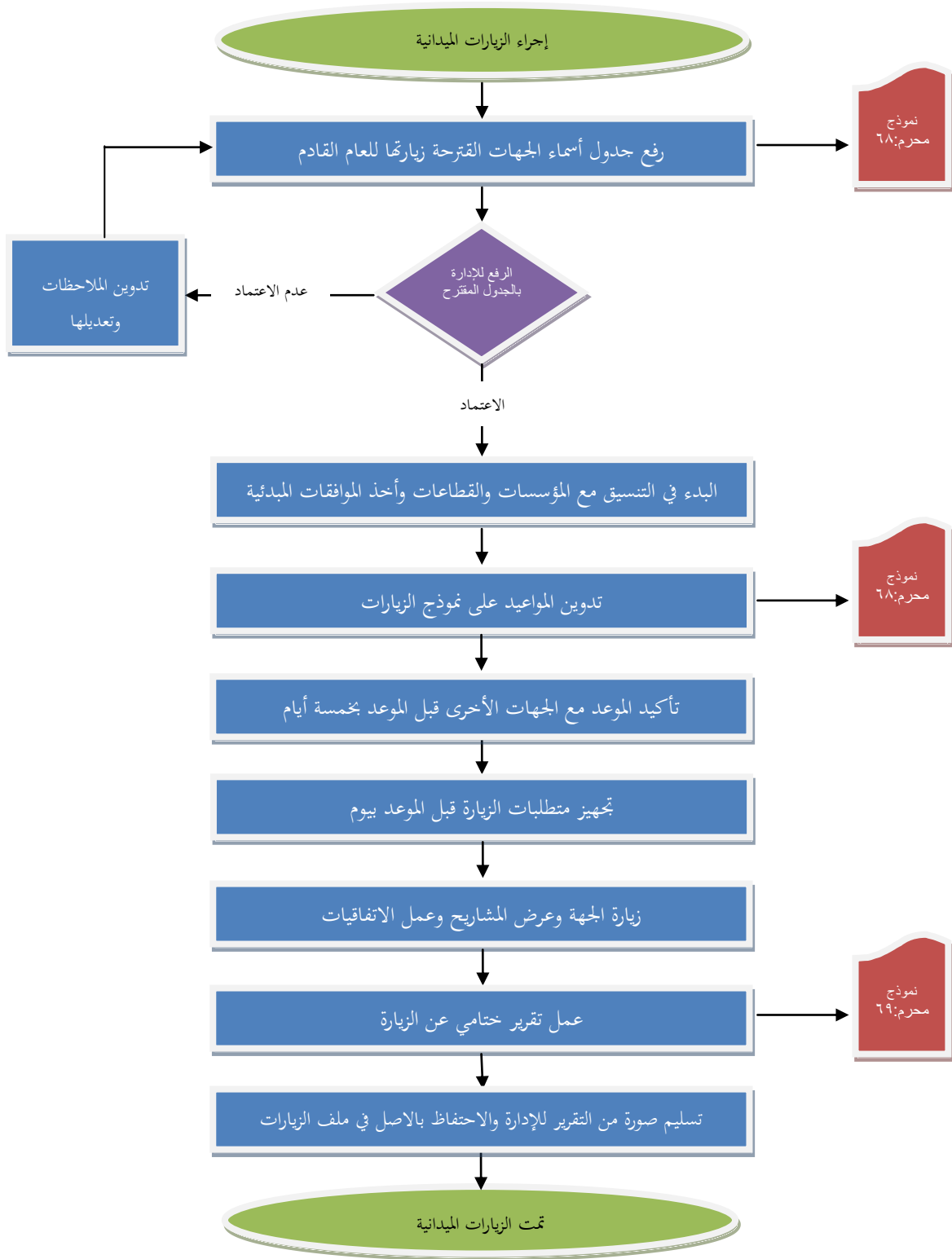
٥ - يقوم ( موظف العلاقات ) بتجهيز متطلبات الزيارة الخارجية ملف متكامل هدايا تذكارية قبل موعد الزيارة بيوم واحد ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ساعتين / زيارة ) .

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 :

- المواصفة القياسية : ٢٠١٥ : ٩٠٠١ : 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 المواعد وطباعة البرنت عن الموعد .  
٤.٣- الإدارة : تكليف العلاقات بالحجز ، وسداد رسوم الحجز .

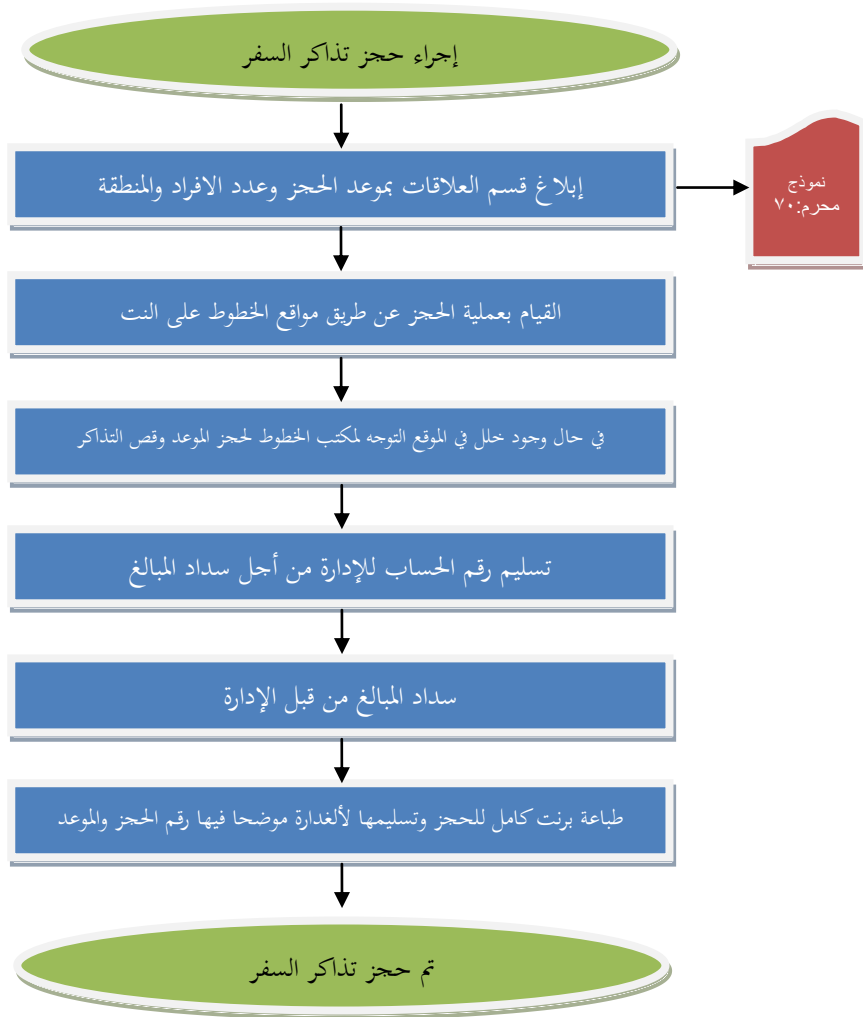


٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- تقوم الإدارة بإبلاغ قسم العلاقات العامة بالحجز وعدد التذاكر والأفراد والموعد 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- المواصفة القياسية : ٢٠١٥:٩٠٠١ iso.

٦.٢- نموذج الحجز بعد التعبئة .

٧. سجلات الجودة :

- نموذج رقم ( محرم : ٧٠ )



## إجراء نشر أخبار الجمعية

### ١. الهدف :

١.١- نشر نشاطات الجمعية الدعائية والتوعوية والإعلامية 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 ٣٠ من ٦٣



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

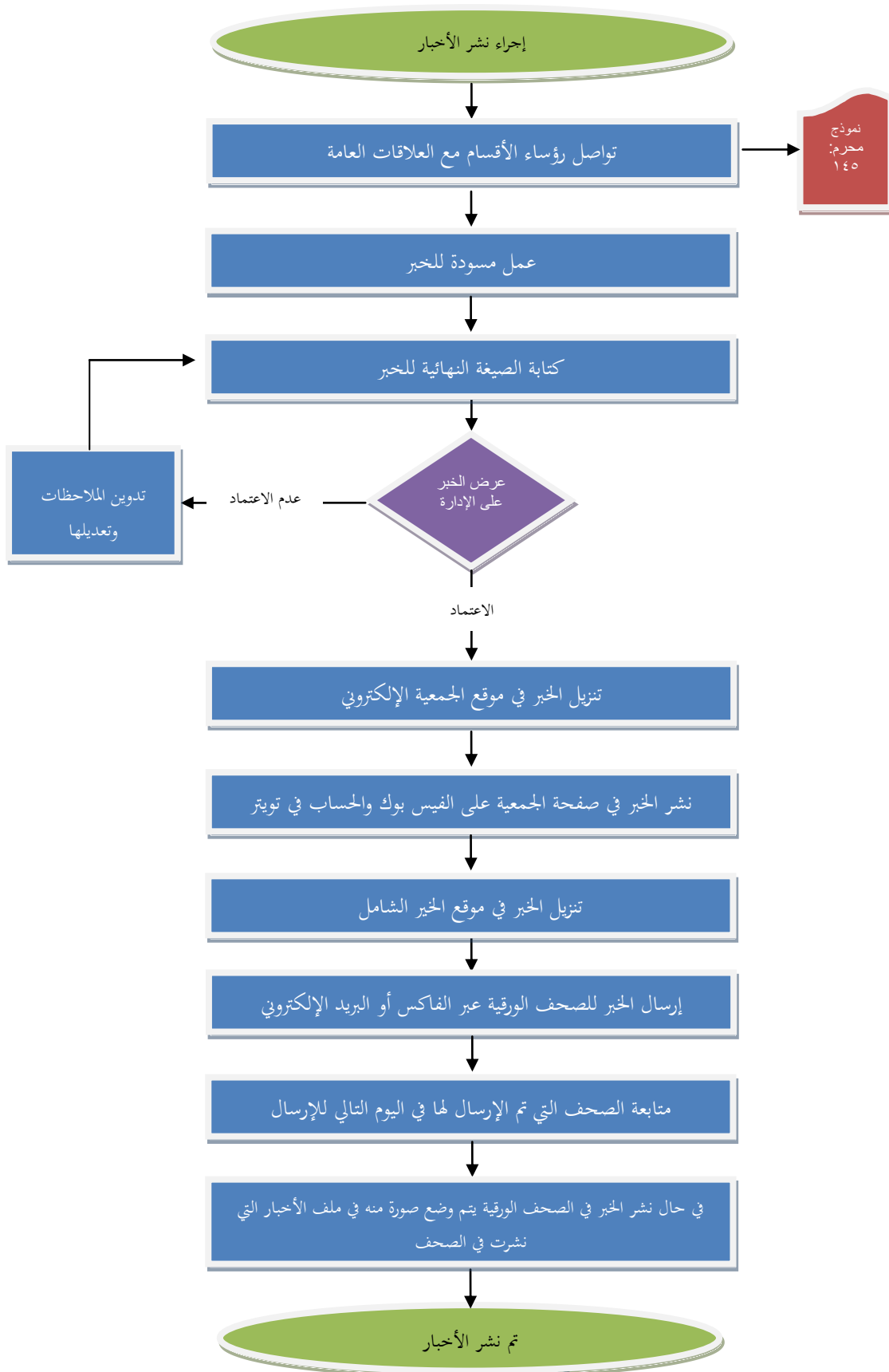
هذه العملية مدة ( ٣٠ د / خبر ) .

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 - المواصفة القياسية : ISO ٩٠٠١:٢٠١٥

٦.٢ - الخبر المراد تنزيله .

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 ويكفي 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. المسؤليات :

- 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 :

٥.١ 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 .



## نظام إدارة الجودة PQ : الهدا / ١٣ / ٨

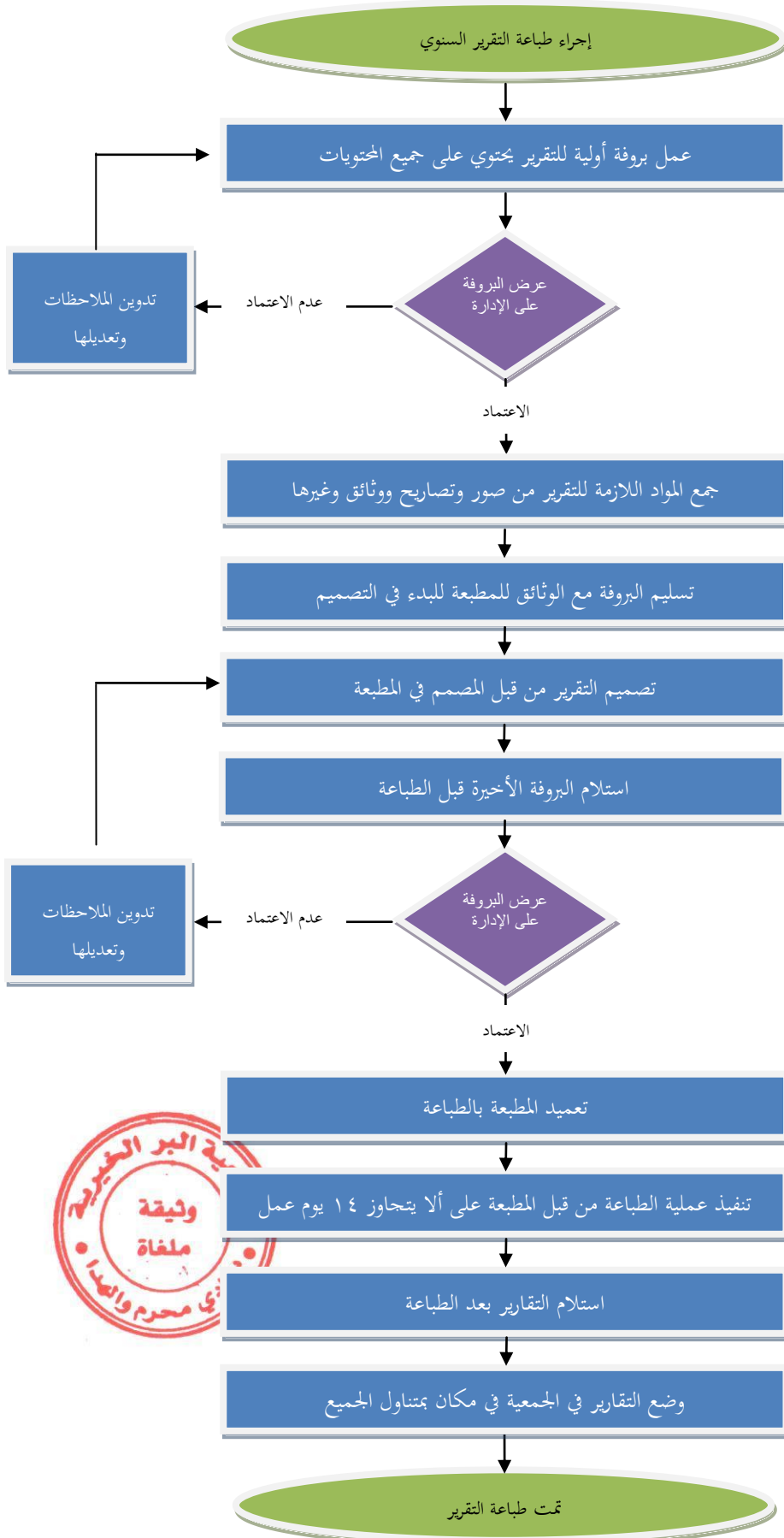
٦ - بعد ذلك يأخذ التقرير في المطبعة حتى انتهاء التصميم مدة لا تتجاوز ١٤ يوم عمل ، وبعد ذلك يقوم موظف العلاقات العامة باستلام البروفة الأخيرة قبل الطباعة ، ومراجعتها ثم عرضها على الإدارة ، وتستغرق هذه العملية مدة يوم كامل .

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- المواصفة القياسية : ٢٠١٥ : iso٩٠٠١ .

٦.٢- ( التصاريح - الصور - الوثائق - الصكوك ) التي يحتاجها التقرير .

٧. سجلات الجودة :

لا يوجد .



## إجراء توزيع المطبوعات

### ١. الهدف :

١.١ - نشر مشاريع الجمعية في القطاع الحكومي والخاص والخيري وأيضا للأفراد بالأماكن 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 وانشطة 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 استنادات 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 مظارييف .

٤- يقوم موظف العلاقات العامة بالتواصل مع أصحاب الأماكن والمحلات وأخذ الموافقة لوضع الاستنادات 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 .

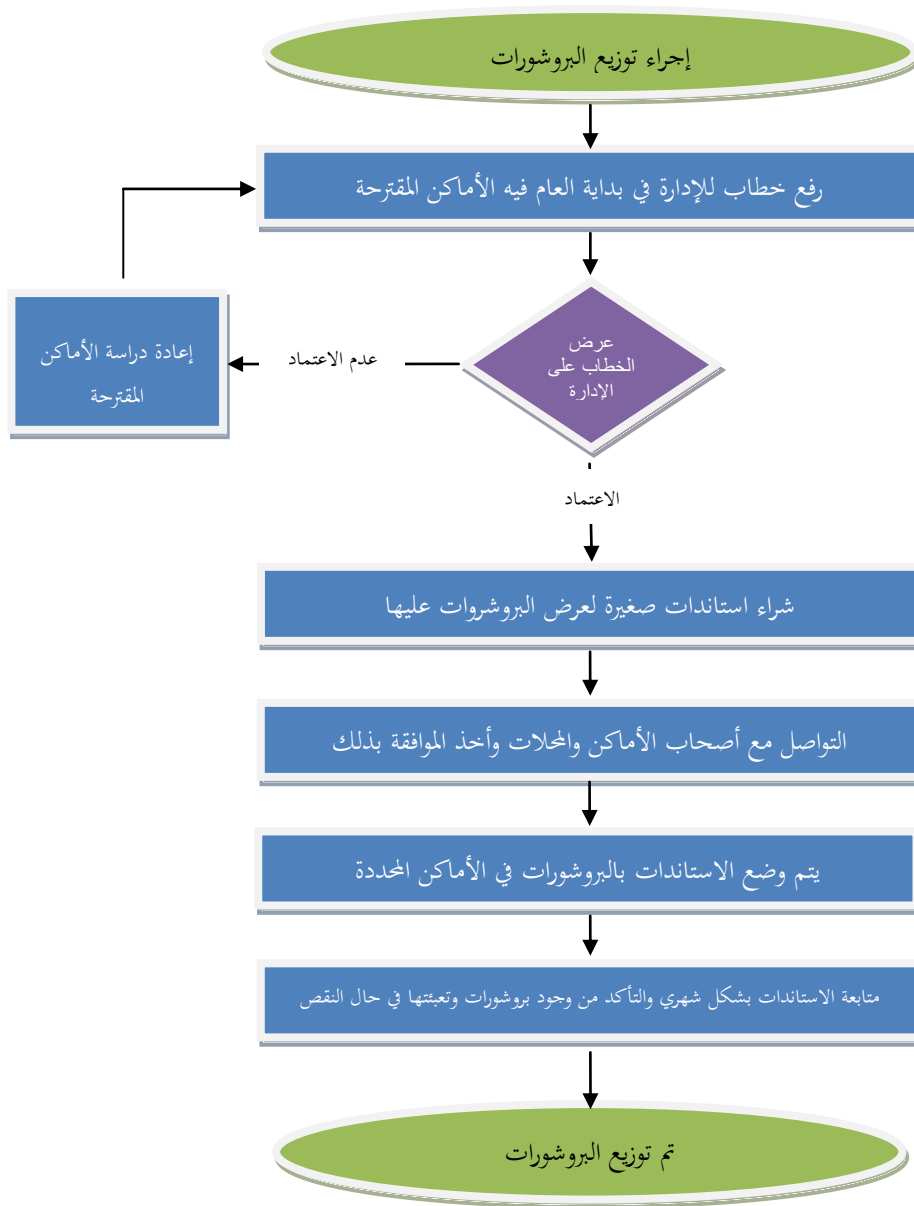
٥- يتم وضع الاستنادات بالبروشورات في الأماكن المحددة وتستغرق هذه العملية مدة ( ٣ أيام ) .

٦ - يتم متابعة هذه الاستنادات 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- المواصفة القياسية : ٢٠١٥:٩٠٠١ iso
- ٦.٢- لائحة تفصي آراء المستخدمين ( الهدا / ٧ ) .
- ٦.٣- التعاميم الواردة من الوزارة .

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

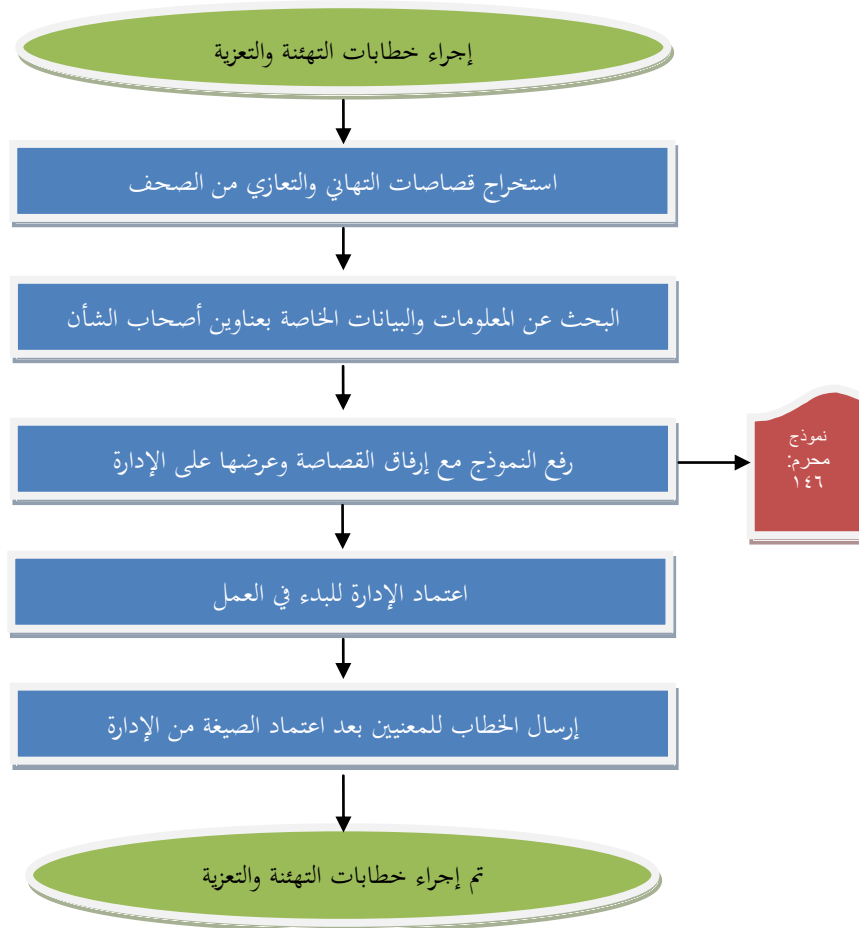


٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

- 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 بعنوانين 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 - المواصفة القياسية : ٢٠١٥ : iso ٩٠٠١

٦.٢ - الخبر الرسمي للتهنئة أو التعزية

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 و طرمتبعة، لإيصال رسالة الجمعية

### ٤. المسؤوليات :

٤.١ - مالك العملية ( العلاقات العامة )

٤.٢ - العلاقات العامة : تنفيذ و اخراج الفيلم الوثائقي للجمعية.

٤.٣ - الإدارة : تعميم قسم العلاقات العامة بتنفيذ و اخراج الفيلم الوثائقي للجمعية بعد الحصول على الموافقة من مجلس الادارة ، اعتماد العرض المناسب ، و اعتماد السيناريو ، و اعتماد الفلم بالصيغة النهائية .



٥. العملية :

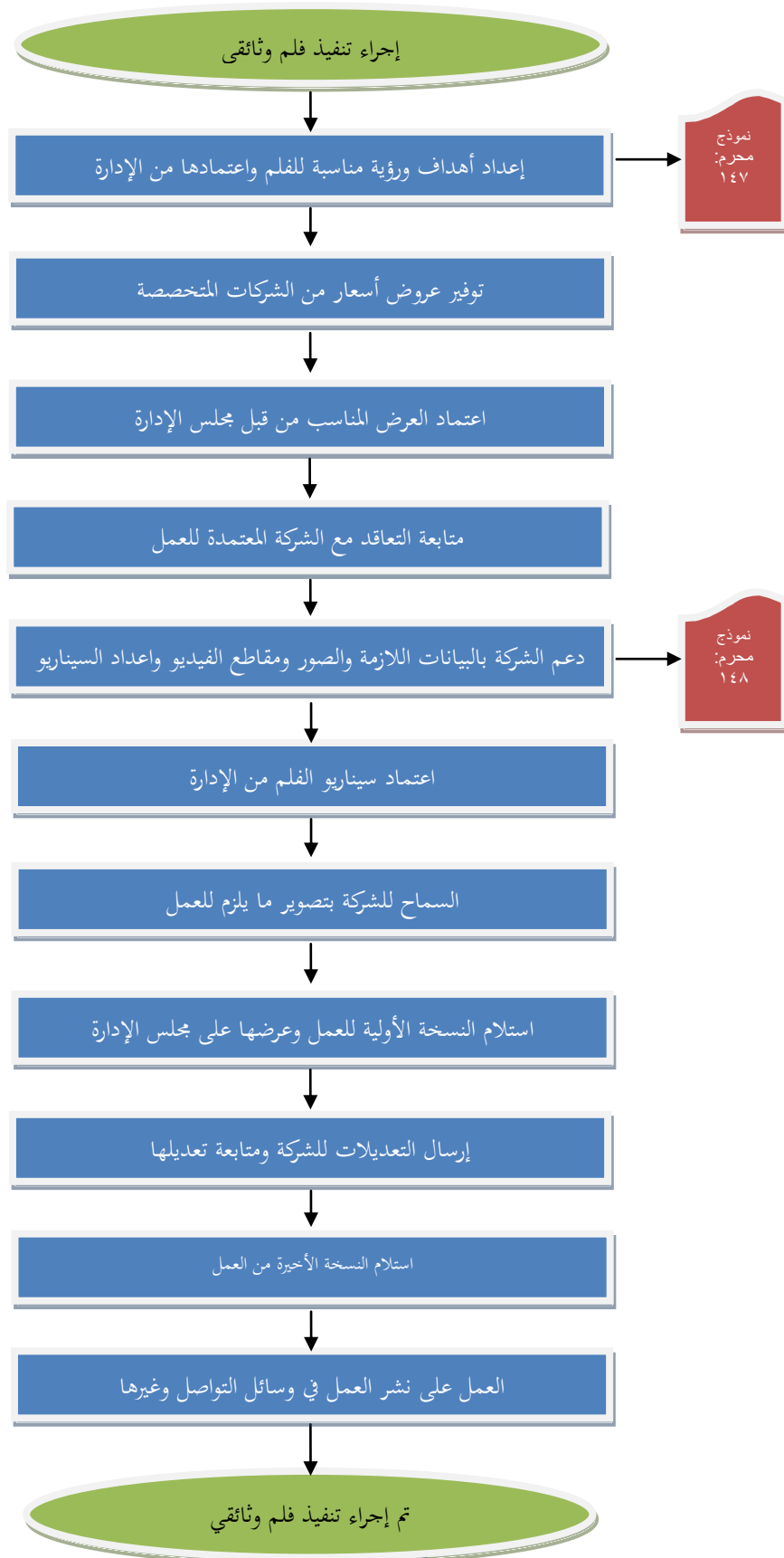
٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

- 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 الاولية 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 و الهاردسك واطلاع 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- المواصفة القياسية : ٢٠١٥:٩٠٠١ iso

٦.٢- الصور ومقاطع الفيديو والمعلومات اللازمة للعمل .

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 و ابرامها إذا لزم الامر 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 .

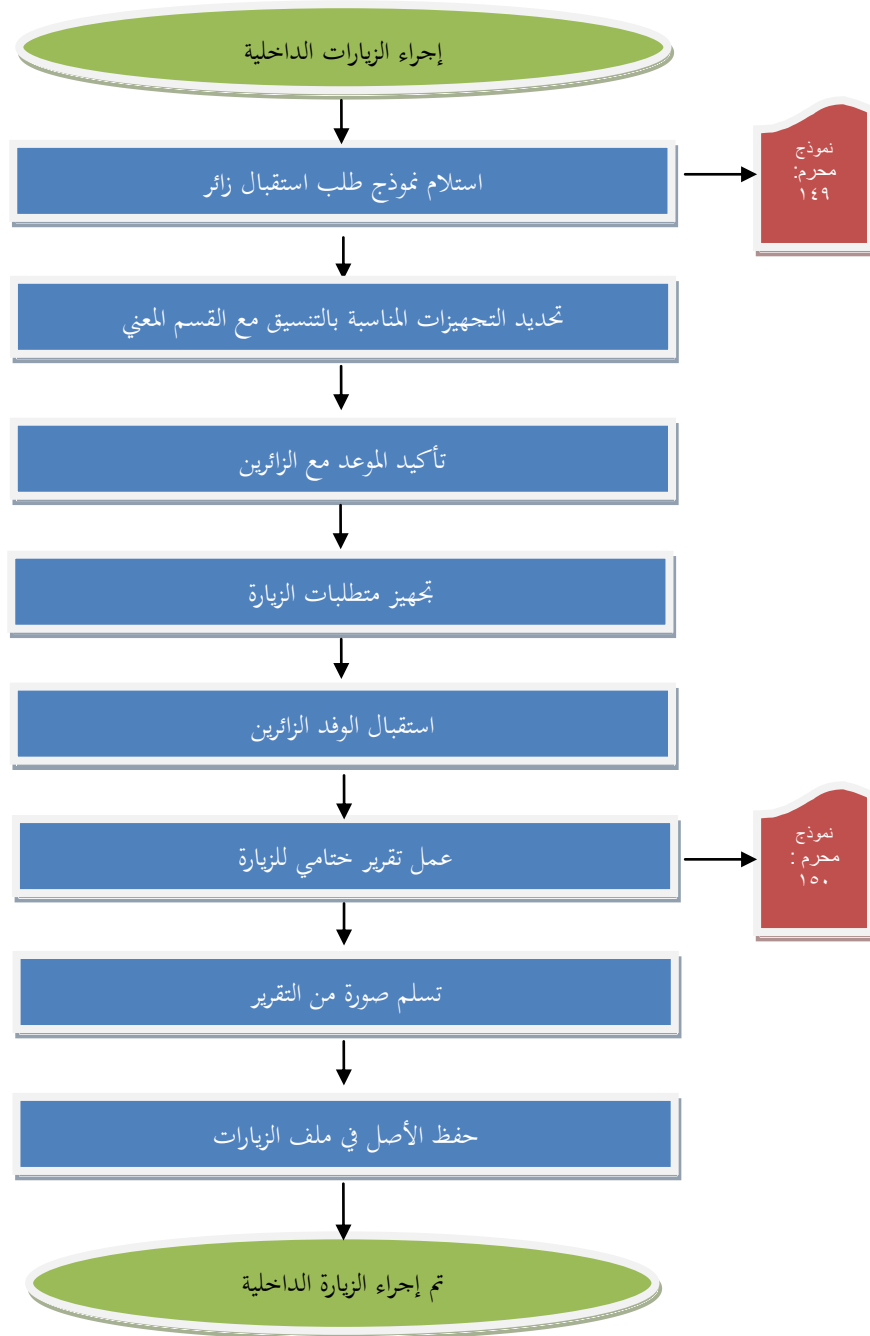


٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم موظف ( العلاقات العامة ) باستلام نموذج طلب استقبال زائر رقم ( محرم : ١٤٩ ) من الأقسام أو الموظفين على أن يكون معتمد من الإدارة 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- المواصفة القياسية : ٢٠١٥:٩٠٠١ 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 .

### العملية :

صفحة ٥٥ من ٦٣



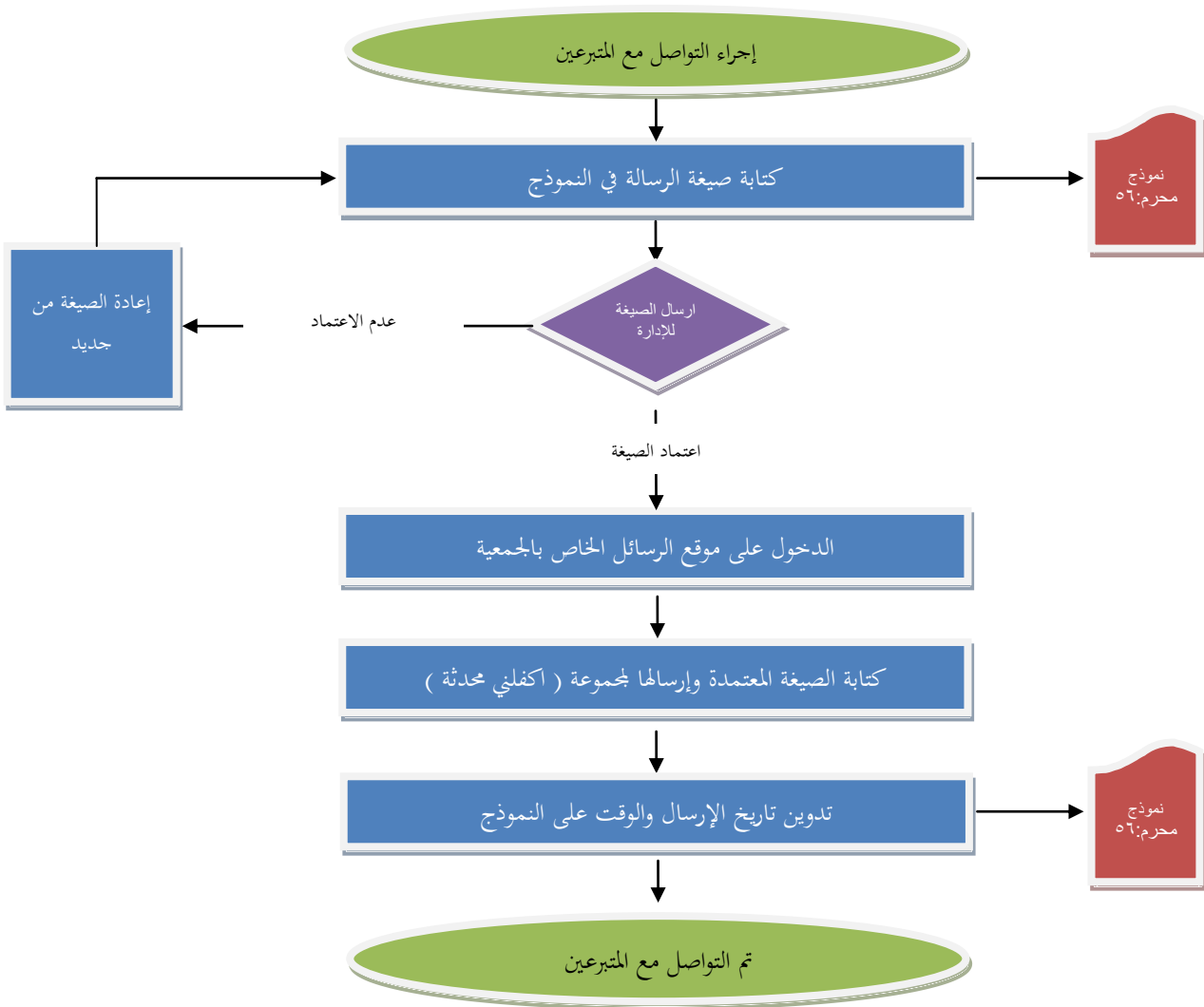
٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم ( قسم العلاقات ) بتقديم الشكر إلى الكافلين المستمرين شهريا عن طريق الرسائل النصية ، أو الواتساب ، أو وسائل التواصل الاجتماعي ، أو من خلال الخطابات الرسمية ، كما يقوم بالتهنئة للكافلين مثل التهنئة 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 ( اكفاني 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 - المواصفة القياسية iso٩٠٠١:٢٠٠٨ البند (١-٢-٥) ، والبند (١-٢-٨) .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : ( محرم : ٥٦ ) .



## إجراءات المتابعة الإلكترونية

### ١. الهدف :

١.١- وضع نظام متابعة الوسائل الإلكترونية الخاصة بالجمعية بهدف تسريع عملية التواصل مع المجتمع الخارجي و إبراز الجمعية عبر الشبكة العنكبوتية بالشكل المناسب للوصول إلى رضاء العملاء عن الجمعية .

### ٢. نطاق التطبيق:

٢.١- تسري أحكام هذه اللائحة على الموقع الإلكتروني و الوسائل الإلكترونية التي تستفيد منها الجمعية كوسيلة لعملية نشر نشاطاتها .

### ٣. التعريفات:

٣.١- الموقع الإلكتروني: هو موقع إلكتروني رسمي خاص بالجمعية و مشاريعها و وبياناتها .  
٣.٢- الوسائل الإلكترونية: جميع الروابط الإلكترونية التي تحتاجها الجمعية من استبيانات أو نماذج تسجيل أو غيره مما يتطلبه العمل .

### ٤. المسؤوليات:

٤.١- مالك العملية ( قسم تقنية المعلومات )  
٤.٢- رئيس قسم تقنية المعلومات : عمل زيارة يومية لموقع الجمعية ، التعديل و الإضافة ، و توجيه الاستفسارات ، و متابعة الاشتراكات الخاصة بالجمعية ، و رفع طلب مبلغ التجديد، و تسليم الفواتير .  
٤.٣- المحاسب : مراجعة الطلب و الموافقة عليه .

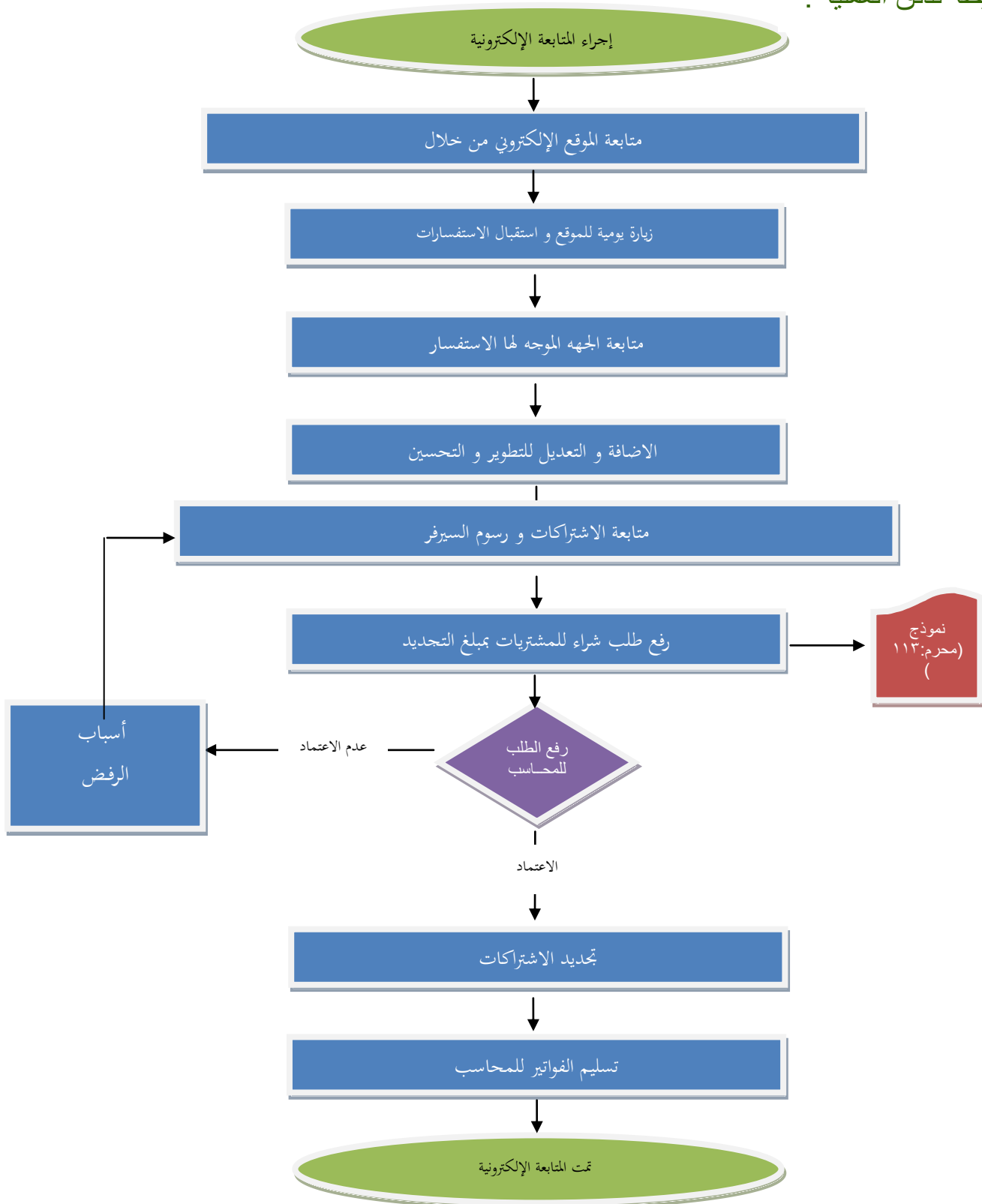


٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم (قسم تقنية المعلومات) بمتابعة الموقع الإلكتروني من خلال :
  - أ- زيارة يومية على الموقع الإلكتروني أو الوسائل الإلكترونية و نقل الاستفسارات الواردة للجمعية و توجيهها لذوي العلاقة .
  - ب - يقوم (قسم تقنية المعلومات) بمتابعة الجهة الموجه لها الاستفسار حتى تتم عملية الرد على العملاء في أسرع وقت .
  - ج - يقوم (قسم تقنية المعلومات) بالإضافة أو التعديل على الموقع الإلكتروني بهدف التطوير و التحسين .
- ٢- يقوم ( قسم تقنية المعلومات ) بمتابعة الاشتراكات الخاصة بموقع الجمعية للاستضافة ورسوم السيرفر.
- ٣- يقوم ( قسم تقنية المعلومات) برفع طلب شراء (محرم:١١٣) بمبلغ التجديد للاشتراكات من المحاسب قبل الانتهاء بـ ٣٠ يوم .
- ٤- يقوم مسئول المشتريات برفع الطلب للمحاسب .
- ٥- يقوم المحاسب بمراجعة الطلب و الموافقة أو عدمها مع بيان الأسباب
- ٦- في حال الموافقة يقوم ( قسم تقنية المعلومات) بتجديد الاشتراكات الالكترونية .
- ٧- بعد ذلك يقوم ( قسم تقنية المعلومات) بتسليم المحاسب الفواتير .
- تستغرق هذه العملية مدة ١٥ يوم عمل .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- المواصفة القياسية : ٢٠١٥:٩٠٠١.iso.

-لائحة قسم المشتريات الهدا / ١٧ .

-فواتير تجديد الاشتراكات .

٧ - سجلات الجودة:

- نموذج ( محرم : ١١٣ )





نموذج محرم : ٩٥

سجل قائمة سجلات الجودة ( لقسم العلاقات العامة والإعلام )

م	اسم السجل	كود السجل	المستول 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 ميدني 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