

لائحة إجراءات

قسم العلاقات العامة والإعلام

الهدا / ١٣

إعداد	مراجعة	اعتماد
فاطمة ضيف الله الوقداني	محمد عبداللاه المنصوري	عبدالله حامد الثبتي
التوقيع: 	التوقيع: 	التوقيع: 
التاريخ: ٢٠٢٤/٠٧/١٧ م	التاريخ: ٢٠٢٤/٠٧/١٧ م	التاريخ: ٢٠٢٤/٠٧/١٧ م

الهدا / ١٣ - إصدار (٢) - ٢٠٢٤ / ٠٧ / ١٧ م



info@alhadaber.org.sa 0127377311
www.alhadaber.org.sa 0553366838



جمعية
البر الخيرية
بوادي محرم والهدا



لائحة إجراءات مراقبة الوثائق (الهدا / ٢)			
بيان التعديل			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم:	الاسم:	الاسم:	
الوظيفة:	الوظيفة:	الوظيفة:	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم:	الاسم:	الاسم:	
الوظيفة:	الوظيفة:	الوظيفة:	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	



فهرس الإجراءات

٣	إجراء المناسبات الداخلية والخارجية
٧	إجراء تنظيم الاجتماعات وورش العمل مجلس الإدارة
١١	إجراء تصميم وتوزيع ومتابعة المنشورات.....
١٦	إجراء تبادل أفضل الممارسات مع القطاعات
٢١	إجراء نشر أخبار الجمعية.....
٢٥	إجراء رفع خطابات التهئة والتعزية
٢٩	إجراء تنفيذ المقاطع المرئية
٣٣	إجراء الزيارات الداخلية
٣٧	إجراء تهئة ذوي العلاقة في المناسبات
٤١	إجراء المتابعة الإلكترونية.....
٤٥	إجراء تحديد وتصنيف وتوقيع الشركاات.....
٤٩	إجراء متابعة الشركاات وتقييمها
٥٣	إجراء الاتصال والتواصل
٥٧	سجل قائمة سجلات الجودة (لقسم العلاقات العامة)



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- تسري أحكام هذه اللائحة داخل الجمعية في قسم العلاقات (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) ، كما أنها تسري خارج نطاق الجمعية في (مقر الحفل أو المناسبة إذا كانت خارجية) .

٣. التعريفات:

٣,١- المناسبات الداخلية : أي حفل أو اجتماع غير دوري يقام داخل مبنى الجمعية .
٣,٢- المناسبات الخارجية : أي حفل أو اجتماع غير دوري 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 ، بوضع جدول عامة للمناسبات الداخلية والخارجية يحدد فيها تاريخ المناسبة المتوقعة وموقعها حسب النموذج رقم (محرم : ٦٣) ، ويرفع الجدول للإدارة في أول



نظام إدارة الجودة

PQ : الهدا / ١٣ / ١

١٥ يوم في الشهر الأول من كل عام .

٢- تقوم الإدارة بالاطلاع على الجدولة فيه المناسبات الداخلية والخارجية وعمل الاعتماد عليها، ثم بعدها تعاد لقسم العلاقات .

٣- بعد اعتماد الإدارة يقوم موظف العلاقات بإتباع الجدول ، وعمل تقرير مبدئي عن المناسبة (سواء داخلية أو خارجية) وجميع الاحتياجات والمواد المعروضة والموازنة المالية واعداد البرنامج المناسب ، وفق النموذج الإلكتروني رقم محرم : ٦٤ على أن يكون ذلك قبل المناسبة بما لا يقل عن ١٤ يوم .

٤- وفي حال كانت المناسبة خارجية فإن موظف العلاقات يقوم بحجز المكان المحدد للمناسبة قبل الموعد بما لا يقل عن أسبوعين ، وفي حال كانت المناسبة داخلية فإن موظف العلاقات العامة يقوم بتجهيز المقر داخل الجمعية بما لا يقل عن أسبوع .

٥- بعد رفع موظف العلاقات للتقرير المبدئي يقوم المدير التنفيذي باعتماد التقرير .

٦- بعد ذلك يقوم موظف العلاقات بإبلاغ المسؤولين بالمهام وأدوارهم في المناسبات حسب التقرير ومتابعة التنفيذ وسير العمل على أن يكون كل شيء جاهز قبل المناسبة بيوم كامل.

٧- ارسال رسالة شكر لكل من ساهم في إنجاح المناسبة .

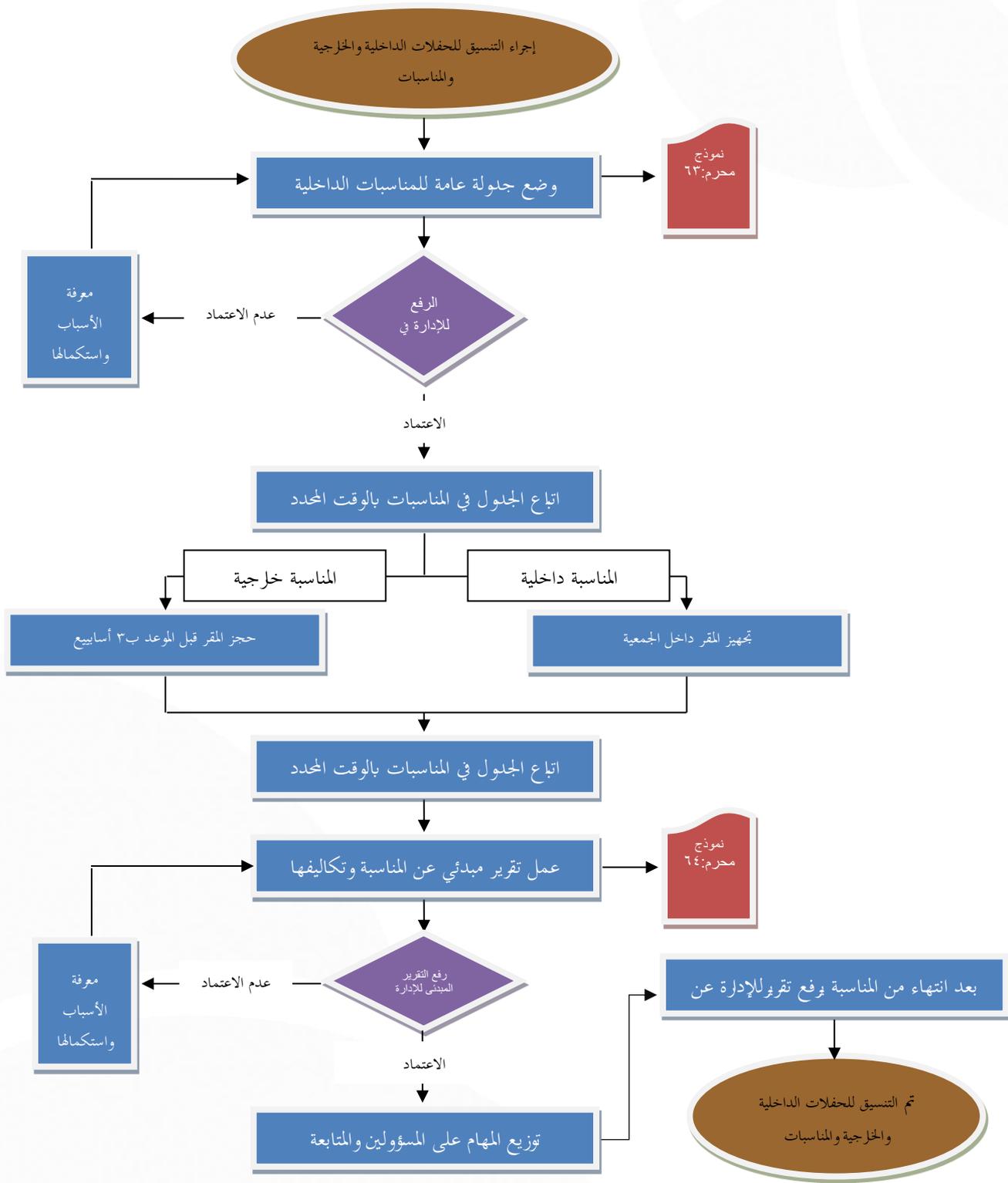
٨- تصفية العهدة المالية للمناسبة وتسليم الفواتير للمحاسبة .

٧- بعد المناسبة يقوم موظف العلاقات برفع تقرير عن المناسبة تحت أيقونة إدارة الفعاليات الموجودة في قائمة إدارة العلاقة العامة وعرضها على الإدارة .

تستغرق هذه العملية مدة ١٩ يوم عمل لكل مناسبة .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية ISO 9001:2015.

٧. سجلات الجودة :

- النماذج : محرم : ٦٣ ، محرم : ٦٤ .



إجراء تنظيم الاجتماعات وورش العمل مجلس الإدارة

١. الهدف :

١,١- تجهيز مقر الاجتماعات بكل احتياجات الاجتماع من الوثائق والضيافة .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على جميع اجتماعات الجمعية الدورية والطارئة سواء كان الاجتماع داخل الجمعية أو خارج نطاق الجمعية وسواء كان لأعضاء مجلس الإدارة أو غيرهم .

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 الاجتماع أو ورش العمل قبل انعقاده بأربعة أيام ، على أن يكون ذلك بخطاب رسمي مشتملا على بنود الاجتماع ومرفقاته سواء كانت ورقية أو إلكترونية .

٢- يقوم موظف العلاقات العامة بطباعة أجندة الاجتماع بعدد الأعضاء الحاضرين للاجتماع أو ورشة العمل .

٣- بعدها يقوم موظف العلاقات العامة بتجهيز متطلبات الاجتماع حسب ما يحتاجه الاجتماع أو



نظام إدارة الجودة

PQ : الهدا / ١٣ / ٢

ورشة العمل : (محضر الاجتماع السابق ، محضر الاجتماع الجديد ، صور بعض الوثائق المطلوبة للاجتماع مثل التعاميم التي لا بد أن تناقش أو تقارير مالية من المحاسب القانوني .. وغيرها) .

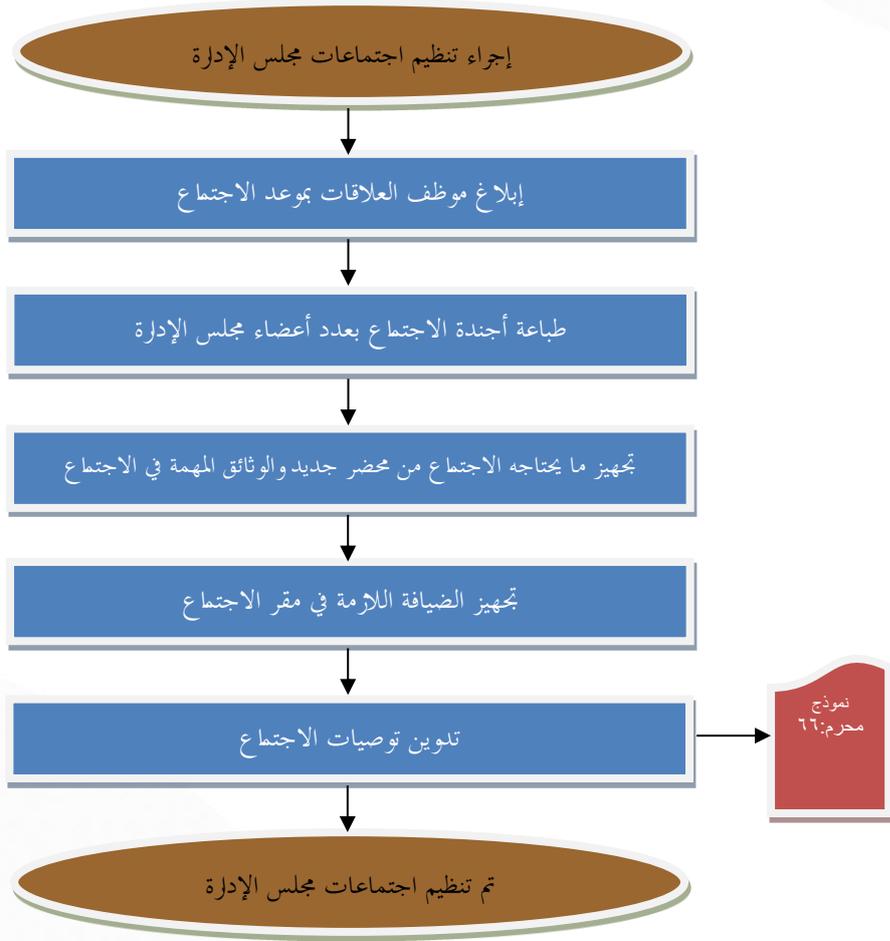
٤- في يوم الاجتماع أو ورشة العمل يقوم موظف العلاقات العامة بتكليف من يلزم لتجهيز الضيافة المناسبة للاجتماع من ماء وعصير وقهوة وشاي وبعض الحلويات والمعجنات .

٥- تدوين توصيات الاجتماع في نموذج محضر الاجتماع سواء كان ورقي أو الكتروني ، وفي حال كان اجتماع مجلس الإدارة يتم تدوينه في محضر اجتماع جديد وفق النموذج رقم محرم:٦٦.

- تستغرق هذه العملية مدة ٥ أيام عمل من تاريخ الإبلاغ بالاجتماع .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية : iso9001:2015

٦,٢ - محضر الاجتماع السابق .

٧. سجلات الجودة :

- النماذج : محرم : ٦٦ .



إجراء تصميم وتوزيع ومتابعة المنشورات

١. الهدف :

١،١- توفير المنشورات الاعلانية لبرامج ومشاريع الجمعية في أفضل صورة والتقارير السنوية لإظهار إنجازات الجمعية خلال العام ، ونشرها على القطاع الحكومي والخاص والخيري والأفراد بالأماكن العامة ، بهدف ترسيخ الصورة الذهنية لدى المجتمع وخلق مصادر دخل للجمعية .

٢. نطاق التطبيق:

٢،١- تسري أحكام هذه اللائحة على جميع المنشورات الخاصة بالجمعية سواء كانت الكترونية أو ورقية ، كما تسري في تعاملات الجمعية مع الموردين الذين يقعون خارج نطاق الجمعية مثل المطابع وأماكن التوزيع .

٣. التعريفات:

٣،١- المنشورات : وهي كل ما يتعلق بالجمعية من مطبوعات ورقية ، أو منشورات الكترونية والتقارير السنوية ... الخ.

٣،٢- بروفة أولية : عمل نسخة أولية للمنشورات قابلة للتعديل قبل الاعتماد بشكل نهائي .

٣،٣- احتياجات النشر : كل ما يلزم من ورق فاخر ومظاريف واستنادات وغير ذلك .

٤. المسؤوليات :

٤،١ - مالك العملية : موظف العلاقات العامة

٤،٢- العلاقات العامة : جرد المطبوعات ، وتصميمها مع المطبعة واستلام البروفات وعمل

التعديلات وتعميد الطباعة النهائية ، واستلام الكميات النهائية ، تحديد الجهات ذات العلاقة

والمستهدفة بالتوزيع ، ،اخذا الموافقة بذلك .

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



٥. العملية :**٥,١ المهام التفصيلية للعملية :**

١- يقوم موظف العلاقات العامة بتحديد الاحتياج من المنشورات الإلكترونية أو الورقية حسب خطة القسم ، او حسب طلبات الاقسام الاخرى في الجمعية وذلك بتعبئة النموذج الإلكتروني رقم محرم : ٦٧ .

٢- في حال كان العمل على التقرير السنوي تبدأ خطوات العمل على التقرير اعتباراً من تاريخ ١١ / ١ في كل عام .

٢- بعد اعتماد الإدارة يقوم موظف العلاقات بالاتفاق مع جهات ذات تخصص لعمل التصاميم.

٣- يقوم موظف العلاقات بجمع المواد اللازمة لتصميم المنشورات من صور وتصاريح ووثائق يحتاجها التصميم ، وتسليمها للجهات المسؤولة عن التصميم .

٤- يقوم موظف العلاقات باستلام البروفة الأولية للمنشورات ثم عرضها على الإدارة والقسم المعني والحصول على التعديلات في حال وجدت أو الاعتماد بالطباعة في حال عدم وجود تعديل.

٥- بعد ذلك تأخذ المنشورات 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.

٦- بعد اعتماد الإدارة للبروفة النهائية ، يقوم موظف العلاقات بتعميد المطبعة بالطباعة .

٧- يقوم موظف العلاقات العامة برفع خطاب للإدارة في بداية العام الميلادي، يحدد فيه الخطة الزمنية والأماكن المقترحة لتوزيع المطبوعات الخاصة بالجمعية .

٨- اعداد خطة التوزيع للمواقع المستهدفة ورفع طلب تعديل دوام خلال فترة الحملة -عند الحاجة.

٩- في حال كانت عملية التوزيع عن طريق البريد يتم ارفاق خطاب معتمد وسجل استلام مع



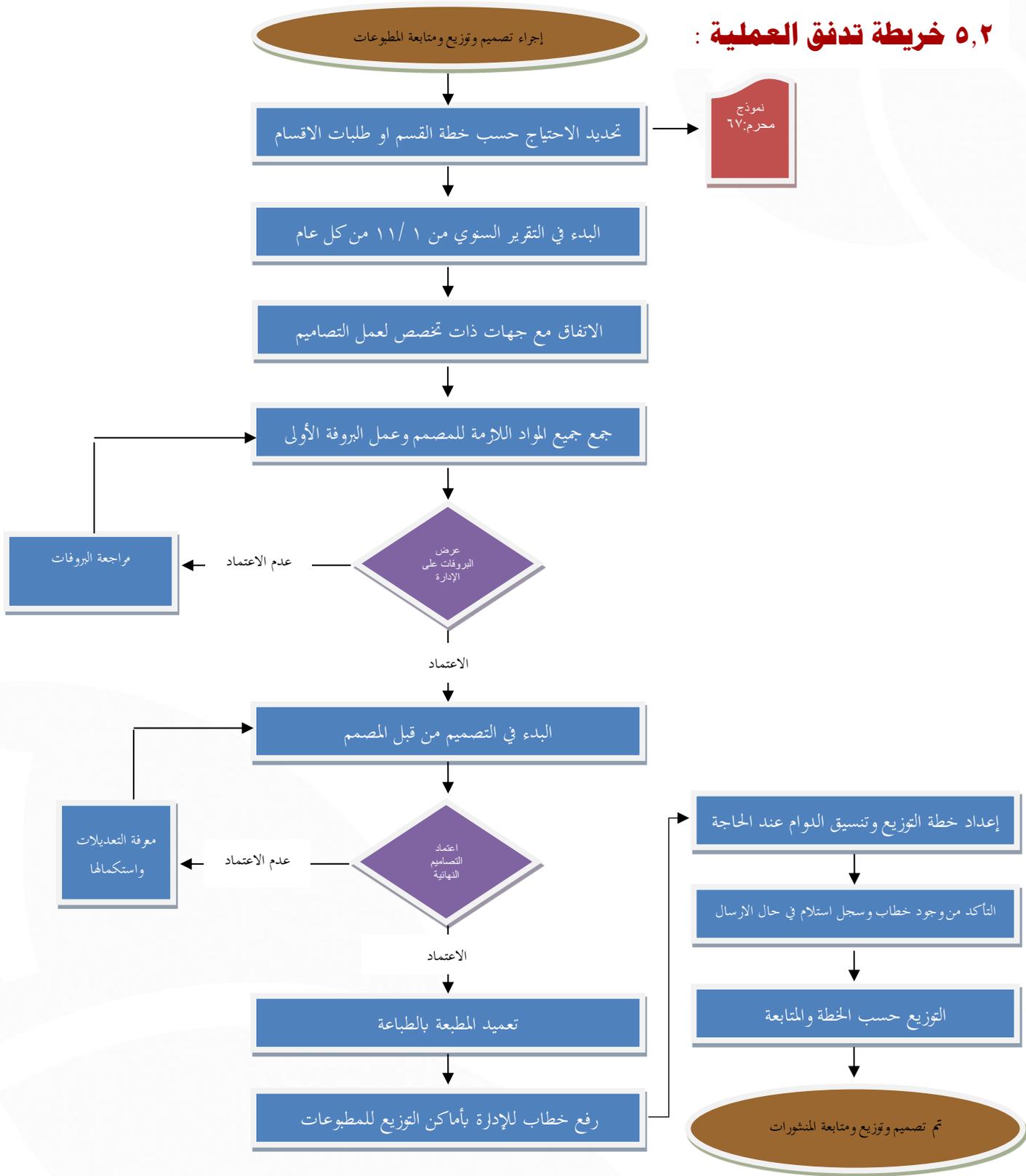
المطبوعة في مظاريف .

١٠- يتم نشر وتوزيع المطبوعات في الأماكن المحددة في الخطة خلال ١٠ أيام .

- تستغرق هذه العملية مدة ٤٥ يوم عمل كحد أقصى / منشور .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية ISO 9001:2015 .

٦,٢ - متطلبات التصميم من لوائح وصور ونحوها .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : محرم : ٦٧ .



إجراء تبادل أفضل الممارسات مع القطاعات

١. الهدف :

- ١,١- بناء شراكات إستراتيجية مع القطاعات الحكومية والخاصة والمؤسسات المانحة.
- ١,٢- تبادل الخبرات ونقل أفضل الممارسات بين المؤسسات والقطاعات ذات العلاقة .

٢. نطاق التطبيق:

- ٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على الإجراءات والجهات التي تقوم الجمعية باكتساب أفضل التجارب من خلالها سواء بالزيارات أو بأي نوع من أنواع التواصل .

٣. التعريفات:

- ٣,١- المؤسسات : يراد بها جميع المؤسسات سواء المؤسسات الخاصة أو المؤسسات المانحة .
- ٣,٢- الجهة : يراد بها القطاعات الحكومية أو الخاصة 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- الزيارات الرسمية : هي التي يقوم بها الادارة العليا.
- ٣,٦- الزيارات العامة : هي التي تقوم بها قسم العلاقات العامة ممثلة بقسم الرجال او قسم النساء لهدف توطيد العلاقات من الجهات الخارجية
- ٣,٧- 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 جدولة للجهات المقترحة ، التنسيق مع الجهات بعد الحصول على الموافقة ، تجهيز المتطلبات قبل الموعد ، عمل التقرير الختامي .
- ٤,٣- الإدارة : تعميم جدول الجهات المقترحة .

٥.العملية :**٥,١ المهام التفصيلية للعملية :**

- ١- يقوم موظف العلاقات العامة في تاريخ ٠١ / ١٢ من نهاية كل عام ميلادي بالتنسيق مع جميع الاقسام لرفع جدول أسماء الجهات المقترحة لتبادل الخبرات خلال العام القادم كاملا على ألا تقل عن ١٢ جهة .
- ٢- يقوم موظف العلاقات العامة بعمل تصور مبدئي لكل جهة وطريقة الحصول على أفضل الممارسات منها سواء بالزيارة أو الاتصال أو الاجتماع الإلكتروني ، وذلك وفق النموذج رقم محرم : ٦٨ .
- ٢- تقوم الإدارة بالاطلاع على جدول تبادل الخبرات وأفضل الممارسات وعمل الاعتماد في حال عدم وجود ملاحظات ، وإذا وجدت الملاحظات تقوم الإدارة بتدوينها وإعادتها لقسم العلاقات .
- 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 .
- ٤- يقوم موظف العلاقات بتأكيد الموعد مع القطاع أو المؤسسات قبل الموعد بخمسة أيام كحد

أدنى ، ويبلغ الإدارة بتأكيد الموعد للاستعداد للزيارة .

الهدا / ١٣ - إصدار (٢) - ١٧ / ٠٧ / ٢٠٢٤ م

الصفحة ١٧ من ٥٨

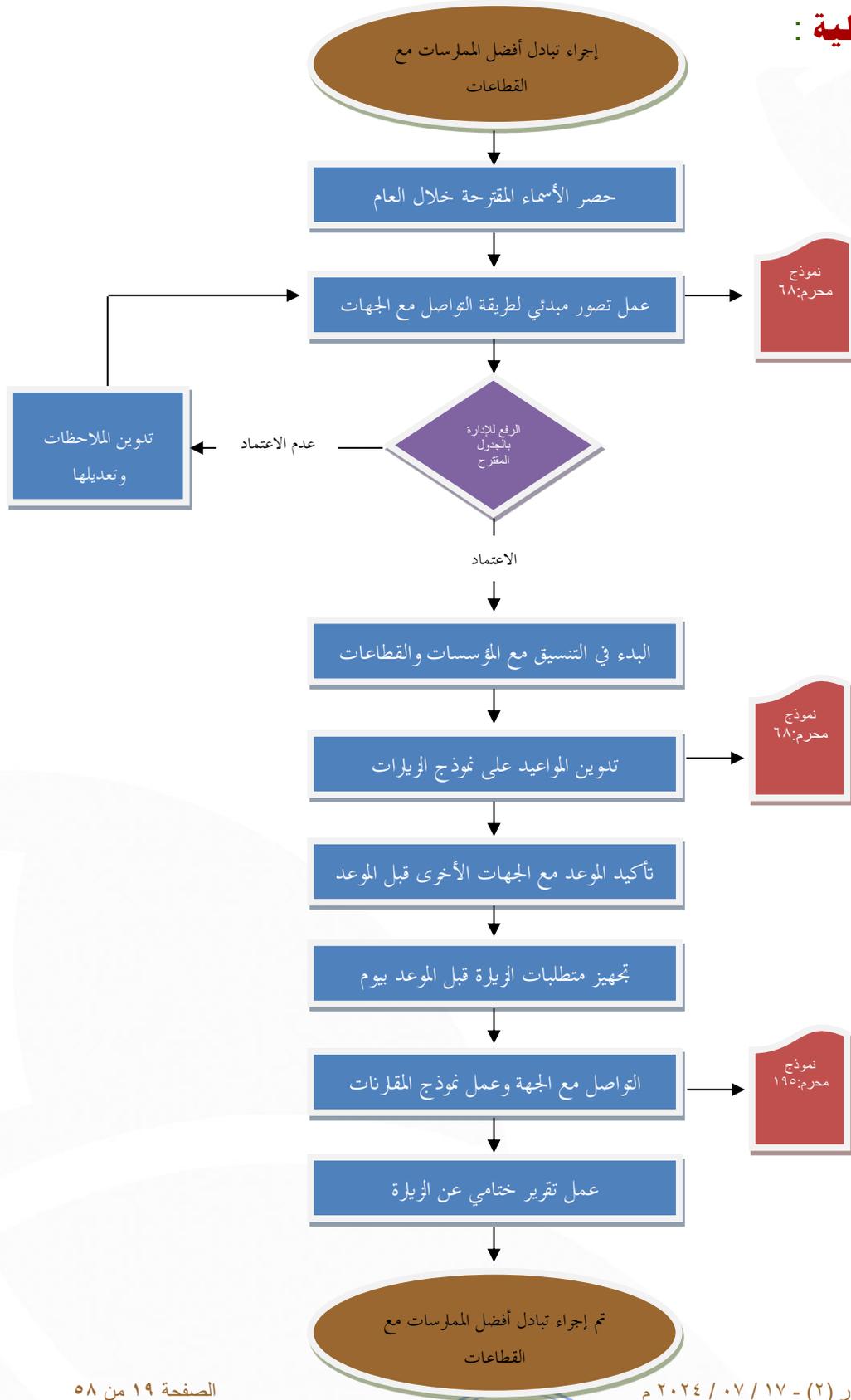


- ٥- يقوم موظف العلاقات بتجهيز متطلبات تبادل أفضل الممارسات ففي حال كانت زيارة خارجية يقوم بتجهيز ملف متكامل وهدايا تذكارية قبل موعد الزيارة بيوم واحد ، وفي حال كانت عن بعد يقوم بتجهيز متطلبات الاجتماع من روابط الكترونية وغيرها .
- ٦- بعد ذلك يقوم الوفد بالتواصل مع الجهة في الموعد المحدد ويعرض فيها مشاريع الجمعية واحتياجاتها وضرورة الشراكات في خدمة المجتمع ، ويقوم المسؤول عن التواصل بتعبئة نموذج المقارنة للتحسين محرم : ١٩٥ .
- ٧- يقوم موظف العلاقات بعمل تقرير ختامي للتواصل وفق أيقونة إدارة الزيارات بعد عملية التواصل بيوم واحد .

وتستغرق هذه العملية مدة (٣٠ يوم عمل) .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية ISO 9001:2015 .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : محرم : ٦٨ ، محرم : ١٩٥ .



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- تسري أحكام هذه اللائحة على جميع أخبار الجمعية التي يتم نشرها على موقع الجمعية .

٣. التعريفات:

٣,١- موقع الجمعية : الموقع الالكتروني الخاص بالجمعية .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية : العلاقات العامة

٤,٢- العلاقات العامة : صياغة الخبر ورفعها في موقع الجمعية .

٤,٣- الإدارة : اعتماد صيغة الخبر .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١- يقوم رؤساء الاقسام بالتواصل مع العلاقات العامة لتزويده بالتطورات والأخبار الجديدة وفق

النموذج رقم محرم : ١٤٥ .

٢- يقوم موظف العلاقات العامة بعمل مسودة للخبر يجمع فيها متطلبات الخبر واختيار الصورة

المناسبة للخبر .

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



نظام إدارة الجودة

PQ : الهدا / ١٣ / ٥

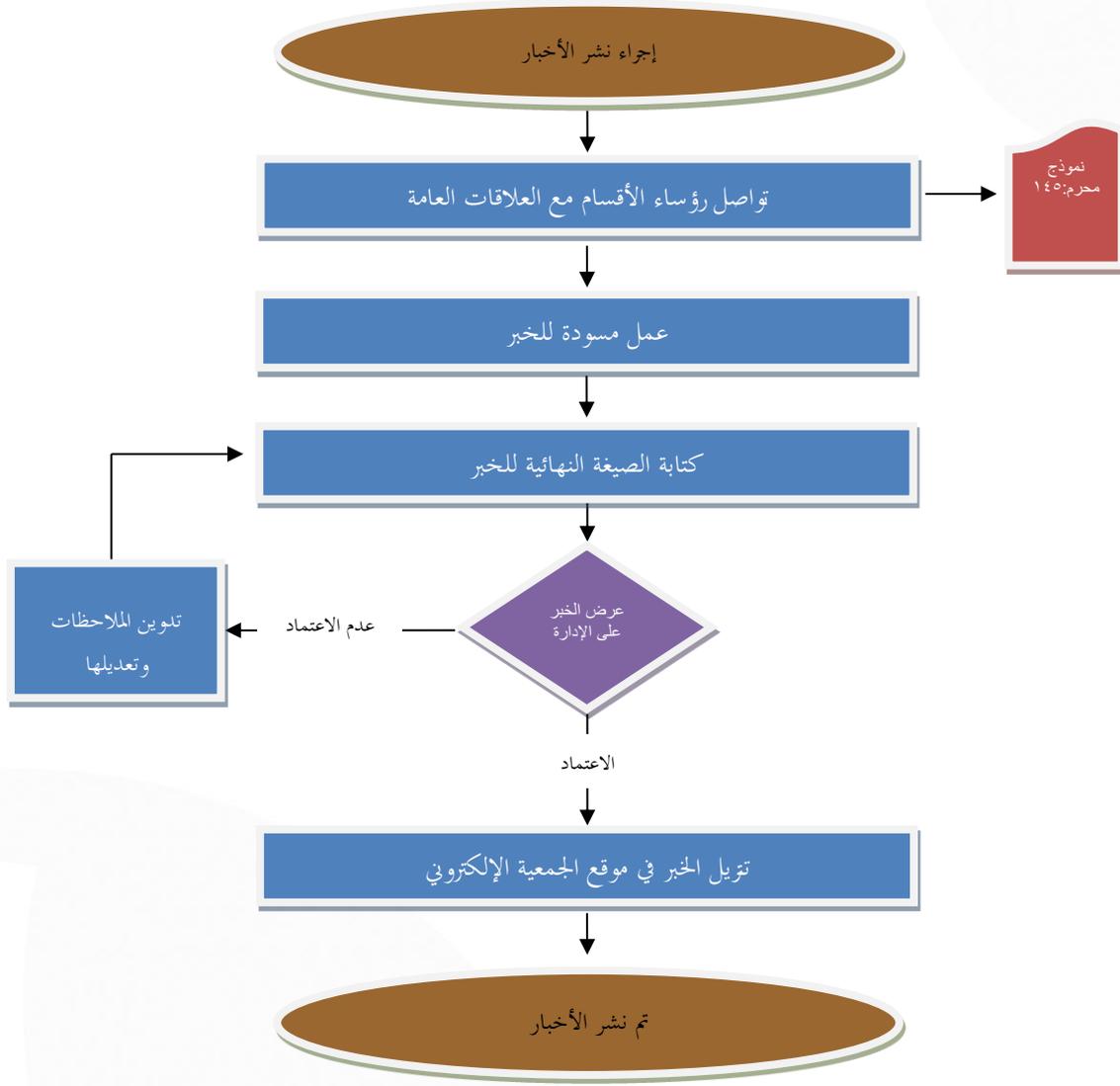
التعميد من الإدارة على النموذج محرم : ١٤٥ .

٤- بعدها يقوم موظف العلاقات العامة في البدء برفع الخبر مباشرة على موقع الجمعية .

تستغرق هذه العملية مدة ٥ أيام عمل / مشروع كحد أقصى .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية ISO 9001:2015 .

٧. سجلات الجودة :

- النماذج : محرم : ١٤٥ .



إجراء رفع خطابات التهنة والتعزية

١. الهدف :

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

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على جميع الحالات التي يتم التواصل معها في المناسبات الخاصة بهم .

٣. التعريفات:

٣,١- التهنة : تقديم عبارات تسرُّ وتفرح لمناسبة من المناسبات.
٣,٢- التعزية : تقديم العزاء والإعراب عن الحزن لمواساة صاحب الشأن في فقدان .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية : العلاقات العامة
٤,٢- العلاقات العامة : متابعة أخبار التهاني والتعازي ، واعداد الخطابات ، وإرسالها للمعنيين.
٤,٣- الإدارة : تعميم قسم العلاقات بإعداد خطابات التهاني والتعازي .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١- يقوم موظف قسم العلاقات العامة بمتابعة الصحف الورقية او الالكترونية لمعرفة المناسبات الخاصة للشخصيات البارزة والهامة في المجتمع من حيث التهنة أو التعزية .
٢- بعد ذلك يقوم موظف العلاقات بعملية البحث عن المعلومات والبيانات الخاصة بعناوين أصحاب التهاني والتعازي .



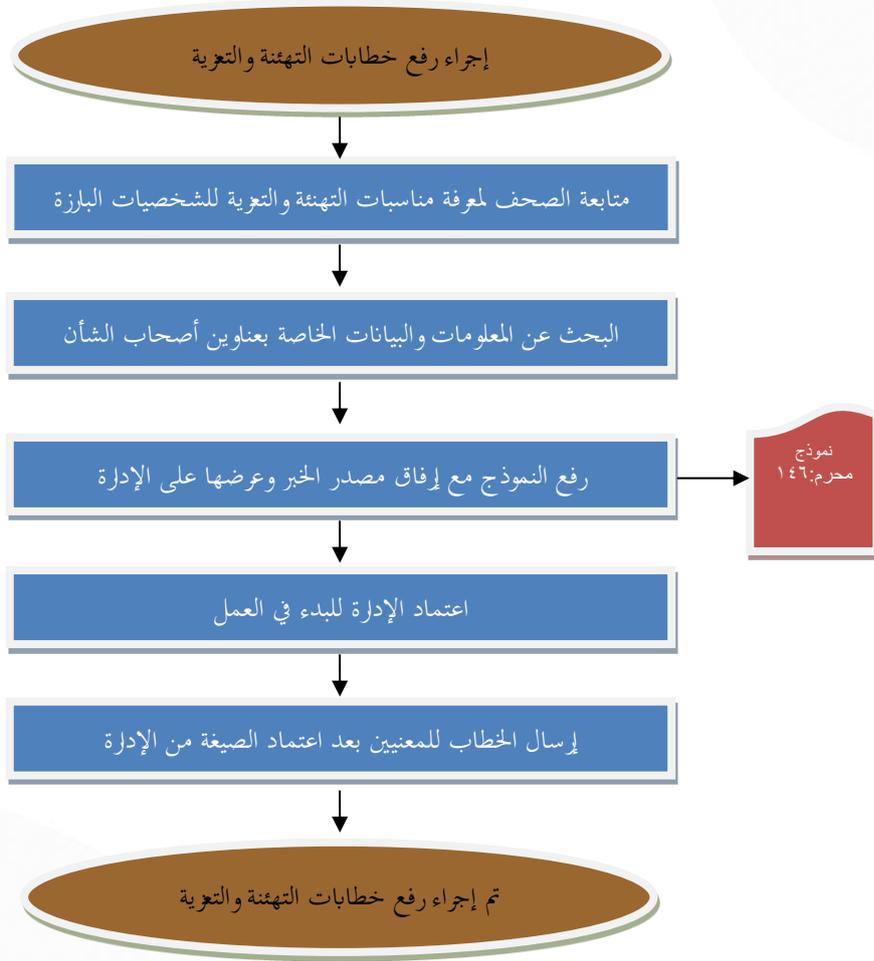
نظام إدارة الجودة

PQ : الهدا / ١٣ / ٦

- ٣- في حال توفرت المعلومات اللازمة يتم رفع النموذج الإلكتروني رقم محرم :١٤٦ مع ارفاق مصدر الخبر 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 .
- تستغرق هذه العملية مدة ٥ أيام عمل بعد انتهاء المشروع .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية : ٢٠١٥ : ISO 9001

٦,٢ - الخبر الرسمي للتهنئة أو التعزية

٧. سجلات الجودة :

- النماذج : محرم : ١٤٦ .



إجراء تنفيذ المقاطع المرئية

١. الهدف :

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

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على جميع المقاطع المرئية التي تصدرها الجمعية سواء للتسويق أو التقارير أو غيرها ، كما تسري أحكام اللائحة على تعاملات الجمعية مع الجهات الخارجية ذات العلاقة في التصوير أو الإنتاج .

٣. التعريفات:

٣,١ - المقاطع المرئية : كل مقطع فيديو متحرك يتناول مواضيع أو مشاريع أو إنجازات الجمعية.

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية : العلاقات العامة

٤,٢- العلاقات العامة : إعداد أهداف ورؤية مناسبة للمقطع المرئي واعتمادها من الادارة وتحديد فترة زمنية لتنفيذه ، توفير العرض المالي المناسب للعمل ، متابعة التنفيذ مع الجهة المنفذة ، استلام العمل بعد نهايته ، ونشر العمل في وسائل التواصل .

٤,٣- الإدارة : تعميم قسم العلاقات العامة بتنفيذ واخراج المقطع المرئي للجمعية ، اعتماد العرض المناسب ، واعتماد السيناريو ، واعتماد الفلم بالصيغة النهائية .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

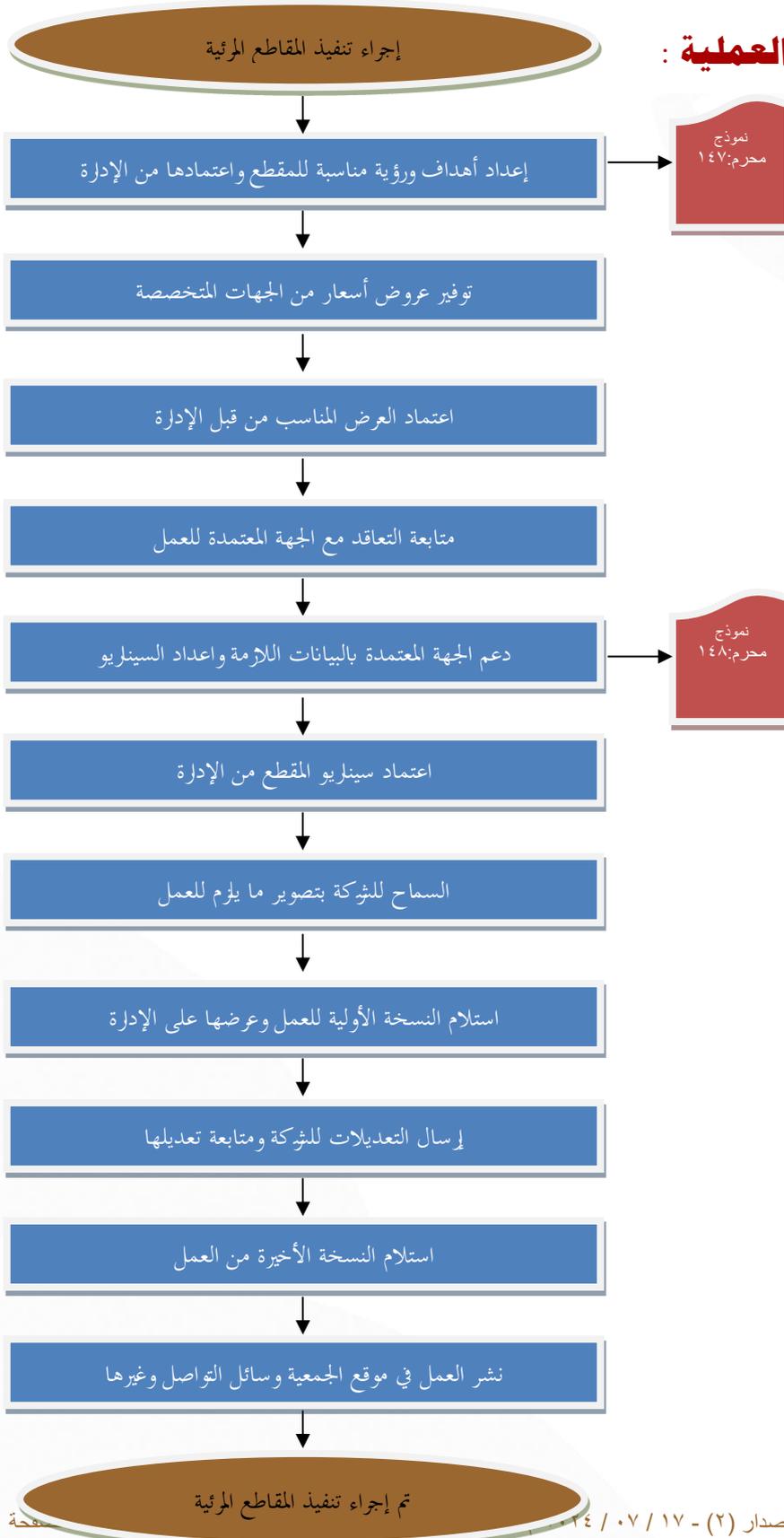
١- يقوم قسم العلاقات العامة بإعداد أهداف ورؤية مناسبة للمقطع المرئي واعتمادها من الادارة وتحديد فترة زمنية لتنفيذ المقطع وإنتاجه وفق النموذج محرم : ١٤٧ .



- ٢- بعد ذلك يقوم موظف العلاقات بتوفير عروض أسعار من الجهات المتخصصة وتدوينها في ذات النموذج (محرم : ١٤٧) ويعتمد عرض السعر المناسب من قبل الادارة .
 - ٣ - متابعة التعاقد مع الجهة المعتمدة لإخراج المقطع المرئي واستيفاء الطلب المالي بتكلفة العمل حسب العقد .
 - ٤- تزويد الجهة المعتمدة للعمل بالبيانات اللازمة والصور ومقاطع الفيديو لإعداد السيناريو الخاص بالفيلم ومتابعة ذلك وتدوينه في نموذج رقم (محرم : ١٤٨) .
 - ٥ - اعتماد سيناريو المقطع المرئي من الادارة ، والسماح لجهة التنفيذ بتصوير ما يلزم وفق السيناريو .
 - ٦- استلام النسخة الاولية من المقطع المرئي وعرضها على الادارة وإرسال التعديلات الى الشركة -ان وجد- ومتابعتهم من خلال موظف العلاقات العامة .
 - ٧- استلام النسخة النهائية من المقطع المرئي واحتفاظ بنسخة منه داخل الجمعية بطريقة آمنة .
 - ٨- العمل على نشر العمل في موقع الجمعية وجميع وسائل التواصل الاجتماعي الممكنة والعمل على عرضه في المناسبات التي تشارك فيها الجمعية - حسب الحاجة في ذلك - .
- تستغرق هذه العملية مدة ٢١ يوم عمل / عمل .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية : ٢٠١٥ : ISO 9001

٦,٢ - الصور ومقاطع الفيديو والمعلومات اللازمة للعمل .

٧. سجلات الجودة :

- النماذج : محرم : ١٤٧ ، محرم : ١٤٨ .



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 - تسري أحكام هذه اللائحة على جميع الزيارات التي تستقبلها الجمعية في مقرها .

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 إبرامها 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.

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١ - يقوم موظف العلاقات العامة باستلام النموذج الإلكتروني لطلب استقبال زائر رقم محرم : ١٤٩

الصفحة ٣٣ من ٥٨

الهدا / ١٣ - إصدار (٢) - ١٧ / ٠٧ / ٢٠٢٤ م



نظام إدارة الجودة

PQ : الهدا / ١٣ / ٨

من الأقسام أو الموظفين على أن يكون معتمد من الادارة بالتنسيق مع قسم العلاقات العامة بوقت كافي للتجهيز .

٢- بعد ذلك يقوم موظف العلاقات بتحديد التجهيزات المناسبة بالتنسيق مع القسم .

٤- يقوم موظف العلاقات بتأكيد الموعد مع الجهة الزائرة قبل الموعد بيومين كحد أدنى ، ويبلغ الإدارة بتأكيد الموعد للاستعداد للزيارة .

٥ - يقوم موظف العلاقات بتجهيز متطلبات الزيارة حسب طبيعة الزيارة مثل : (استقبال - تجهيز برنامج الزيارة - تجهيز السجل الذهبي - هدايا تذكارية - توديع الزائرين - تجهيز العقود) قبل موعد الزيارة بيوم واحد .

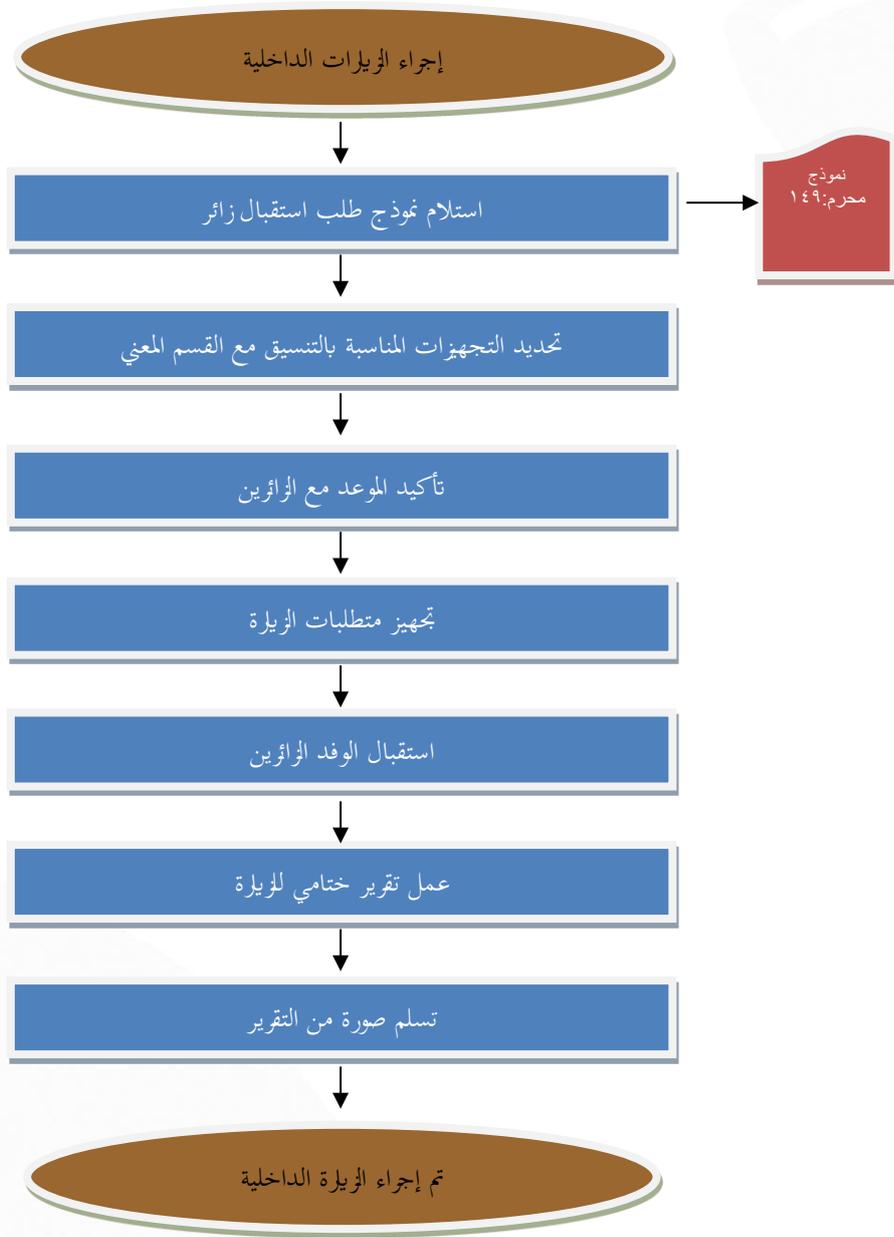
٦- بعد ذلك يقوم الوفد بالزيارة للجمعية في الموعد المحدد .

٧ - يقوم موظف العلاقات بعمل تقرير ختامي للزيارة في أيقونة إدارة الزيارات بعد الزيارة بيوم واحد ويسلم صورة من التقرير للإدارة

تستغرق هذه العملية مدة ٤ أيام عمل / زيارة .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية ISO 9001:2015.

٦,٢ - عقود الشراكة إن وجدت .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : محرم : ١٤٩ .



إجراء تهنئة ذوي العلاقة في المناسبات

١. الهدف :

١,١- التواصل الدوري مع ذوي العلاقة من أعضاء وموظفين ومتبرعين ومستفيدين ومتطوعين وشركاء في المناسبات العامة .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على جميع أنواع التواصل الدوري في المناسبات الدينية والوطنية مع ذوي العلاقة بالجمعية .

٣. التعريفات:

٣,١- ذوي العلاقة : من لهم علاقة بالجمعية مباشرة أو غير مباشرة وهم : أعضاء جمعية عمومية، وأعضاء مجلس الإدارة ، وموظفين ، ومتبرعين ، ومستفيدين ، ومتطوعين ، وشركاء.

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية : العلاقات العامة

٤,٢- قسم العلاقات : تحديث قوائم ذوي العلاقة ، صياغة الرسالة وإرسالها بعد الاعتماد .

٤,٣- الإدارة : اعتماد صيغة الرسالة .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١- يقوم قسم العلاقات بتحديث قوائم ذوي العلاقة بشكل دوري لديه .

٢- يقوم قسم العلاقات العامة بتهنئة ذوي العلاقة في المناسبات الدينية مثل : حلول شهر رمضان،

وحلول عيد الفطر ، وحلول عيد الأضحى ، كما يقوم بتهنئة ذوي العلاقة في المناسبات الوطنية

مثل : اليوم الوطني السعودي ، يوم التأسيس ، ذكرى البيعة لولاة الأمر ، يوم العلم السعودي ،



وغيرها من الرسائل الموسمية .

٣- يقوم قسم العلاقات بكتابة صيغة الرسالة التي يتم إرسالها لذوي العلاقة وفق النموذج الإلكتروني الخاص بإرسال الرسائل رقم محرم: ٥٦ .

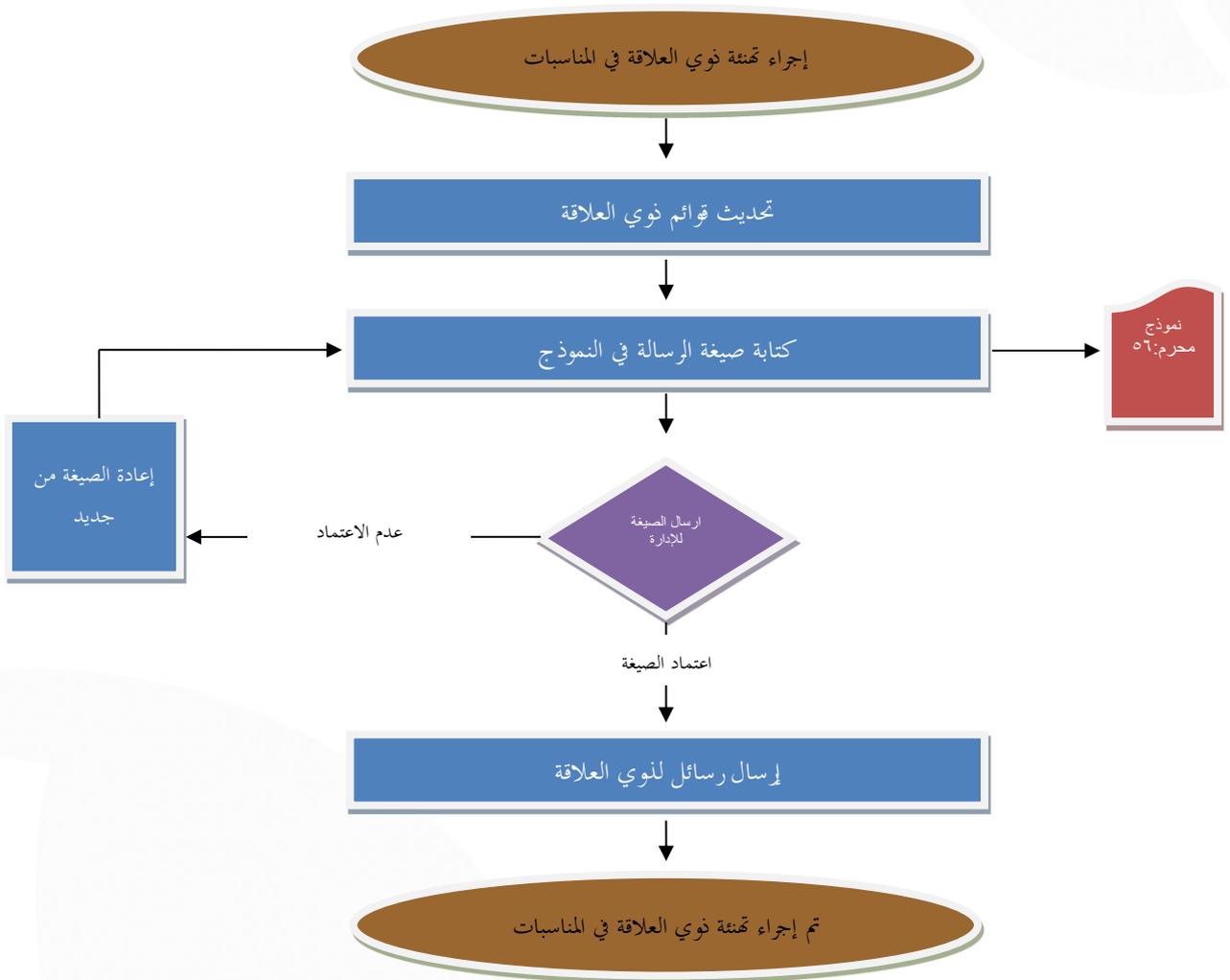
٣- بعدها يقوم قسم العلاقات بعرض الصيغة المكتوبة في النموذج على الإدارة لاعتمادها .

٤- في حال تم الاعتماد من قبل الإدارة يقوم قسم العلاقات بإرسال الرسالة سواء عن طريق الرسائل النصية ، أو رسائل الواتساب ، أو البريد الإلكتروني ، أو غيرها من الوسائل التي تصل إلى ذوي العلاقة بشكل خاص .

تستغرق هذه العملية مدة يوم عمل / رسالة .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١- المواصفة القياسية iso٩٠٠١:٢٠١٥ البند (٥ - ٢ - ١) ، والبند (٨ - ٢ - ١) .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : محرم : ٥٦ .



إجراء المتابعة الإلكترونية

١. الهدف :

١,١- متابعة الوسائل الإلكترونية الخاصة بالجمعية بهدف تسريع عملية التواصل مع المجتمع الخارجي و إبراز الجمعية عبر الشبكة العنكبوتية بالشكل المناسب للوصول إلى رضا العملاء عن الجمعية .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على جميع الاستفسارات والشكاوى الواردة للجمعية من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالجمعية أو الحسابات الرسمية .

٣. التعريفات:

٣,١- الموقع الإلكتروني : و الموقع الإلكتروني الرسمي الخاص بالجمعية و مشاريعها و وبياناتها.
٣,٢- الوسائل الإلكترونية : جميع حسابات الجمعية في وسائل التواصل الاجتماعي.

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية : العلاقات العامة
٤,٢- موظف العلاقات العامة : عمل زيارة يومية لموقع الجمعية ، التعديل و الإضافة ، و توجيه الاستفسارات ، ومتابعة الاشتراكات الخاصة بالجمعية ، ورفع طلب مبلغ التجديد، وتسليم الفواتير.
٤,٣- المحاسب : مراجعة الطلب و الموافقة عليه .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١- يقوم موظف العلاقات العامة بمتابعة الموقع الإلكتروني من خلال :



أ - زيارة يومية على الموقع الإلكتروني أو الوسائل الإلكترونية و نقل الاستفسارات الواردة للجمعية و توجيهها لذوي العلاقة ، وفي حال كان الوارد للجمعية عبارة عن شكوى يقوم قسم العلاقات بتوجيهها إلى قسم الجودة .

ب - يقوم موظف العلاقات العامة بمتابعة الجهة الموجه لها الاستفسار حتى يتم عملية الرد على العملاء خلال ٤٨ ساعة .

ج - يقوم موظف العلاقات العامة بتحديث بيانات الموقع الإلكتروني من حيث الأخبار بشكل دائم حسب ما يطرأ على الجمعية من أحداث ومناسبات وأخبار .

د - يقوم موظف العلاقات العامة بتحديث بيانات الموقع الإلكتروني بشكل شهري من حيث أرقام وبيانات المستفيدين والإعانات المصروفة من الجمعية بهدف الحوكمة وإظهار إنجازات الجمعية للمجتمع .

٢- يقوم موظف العلاقات العامة بمتابعة الاشتراكات الخاصة بموقع الجمعية للاستضافة ورسوم السيرفر .

٣- يقوم موظف العلاقات العامة برفع طلب شراء محرم : ١١٢ 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

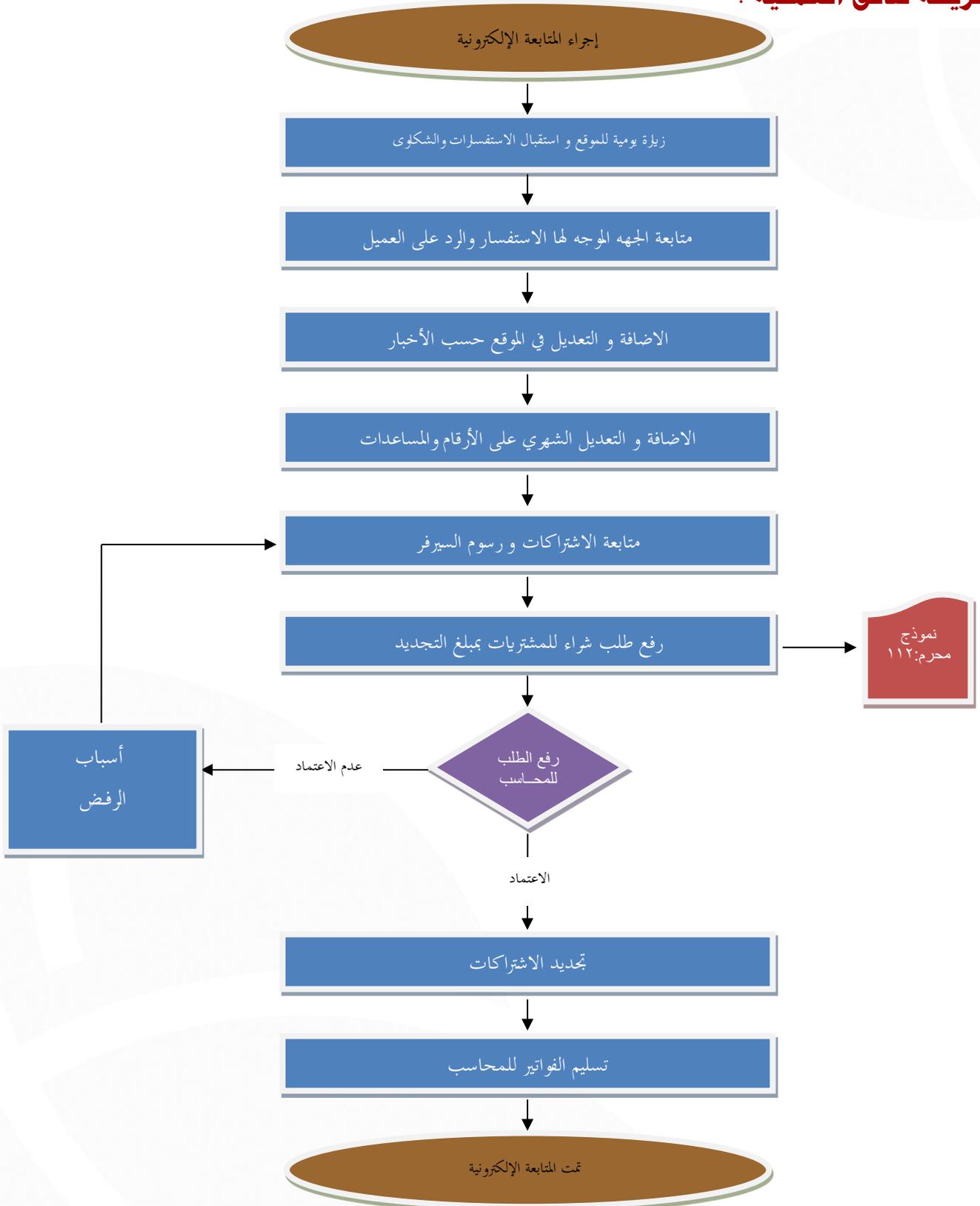
٦- في حال الموافقة يقوم موظف العلاقات العامة بتجديد الاشتراكات الإلكترونية .

٧- بعد ذلك يقوم موظف العلاقات العامة بتسليم المحاسب الفواتير .

- تستغرق هذه العملية مدة ١٥ يوم عمل .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية : ISO 9001:2015.

٦,٢ - لائحة قسم المشتريات الهدا / ١٧ .

٦,٣ - فواتير تجديد الاشتراكات .

٦,٤ - إجراء استقبال ومتابعة شكاوى المستفيدين الهدا / ٧ / ٣ .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : محرم : ١١٢ .



إجراء تحديد وتصنيف وتوقيع الشراكات

١. الهدف :

- ١,١- تحديد وحصر وتصنيف جميع الشركاء الحاليين والمستقبليين للجمعية .
- ١,٢- تطوير العلاقات المتبادلة مع الأطراف ذات العلاقة لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية المشتركة والتي تعود بالنفع على الطرفين .

٢. نطاق التطبيق:

- ٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على الشراكات التي تقوم الجمعية بعقدتها مع الأطراف ذات العلاقة .

٣. التعريفات:

- ٣,١- الشركاء : هي الجهات الخيرية أو الحكومية أو الخاصة أو الأشخاص الذين يقومون بتوقيع عقد شراكة مع الجمعية لتبادل المنفعة بين الطرفين على ألا تكون المنفعة مالية ، سواء كانت الشراكة لتقديم خدمة أو لتبادل معرفي وغيرها .

٤. المسؤوليات :

- ٤,١- مالك العملية : العلاقات العامة
- ٤,٢- موظف العلاقات العامة : جمع رغبات الأقسام ، فرز الرغبات حسب الرؤية والأهداف ، عمل دراسة جدوى ، عمل جدولة لمواعيد الشراكات المعتمدة للتوقيع خلال العام ، التنسيق مع الجهات ذات العلاقة ، صياغة عقود الشراكات ، إضافة الشريك في قائمة الشركاء .
- ٤,٣- المدير التنفيذي : اعتماد الجهات المستهدفة بالشراكات .

٥. العملية :

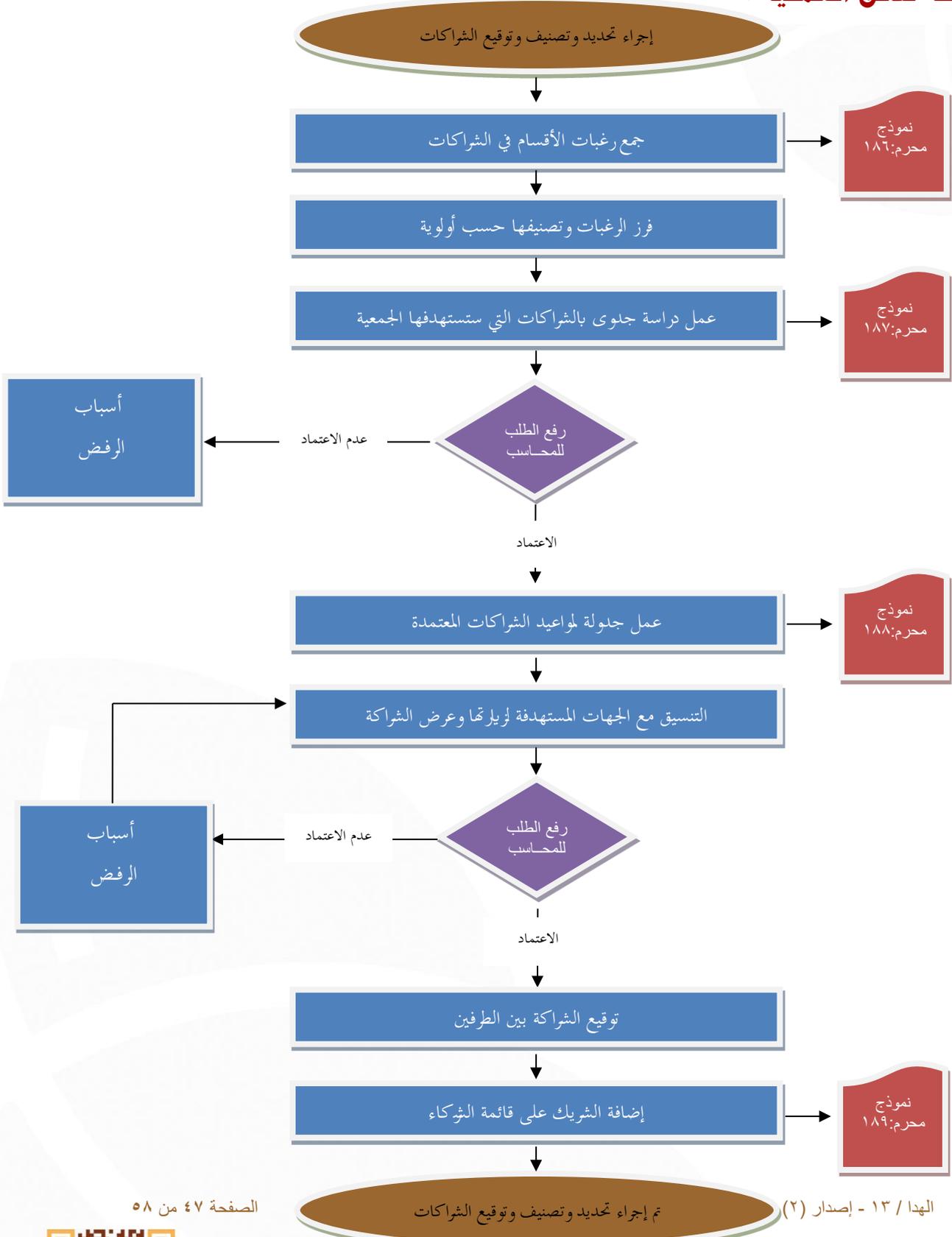
٥,١ المهام التفصيلية للعملية :



- ١- يقوم موظف العلاقات العامة في بداية العام بجمع رغبات الأقسام في الشراكات التي تحتاجها وفق نموذج الشراكات المقترحة محرم : ١٨٦ .
- ٢- يقوم موظف العلاقات العامة بفرز الرغبات وتصنيفها حسب أولوية تحقيق الرؤية والأهداف الخاصة بالجمعية.
- ٣- يقوم موظف العلاقات العامة بعمل دراسة جدوى بالشراكات التي ستستهدفها الجمعية خلال العام من خلال نموذج محرم : ١٨٧ .
- ٤- تقوم الإدارة باعتماد الجهات المستهدفة من قبل قسم العلاقات .
- ٥- يقوم موظف العلاقات العامة بعمل جدولة لمواعيد الشراكات المعتمدة للتوقيع خلال العام وفق نموذج محرم : ١٨٨ .
- ٦- يقوم موظف العلاقات بالتنسيق مع الجهات المستهدفة لزيارتها وعرض الشراكة عليها وأخذ الموافقة المبدئية عليها .
- ٧- بعد الاتفاق مع الجهات ذات العلاقة على عقد الشراكة وأخذ الموافقة المبدئية يقوم موظف العلاقات العامة بعمل مسودة عقد الشراكة وإرساله للجهة المقترحة .
- ٨- بعد اعتماد صيغة عقد الشراكة من الطرفين يقوم موظف العلاقات العامة بتحديد موعد لتوقيع الشراكة .
- ٩- بعد توقيع الشراكة بين الطرفين يقوم موظف العلاقات بأخذ نسخة من الشراكة وتسليم الأصل للإدارة ، مع الحرص على وجود نسخة أصل مع الشريك .
- ١٠- يقوم موظف العلاقات العامة بعد ذلك بإضافة الشريك على قائمة الشركاء وفق نموذج محرم: ١٨٩ .
- تستغرق هذه العملية مدة ٣٠ يوم عمل / شراكة .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية : ISO 9001:2015.

٦,٢ - عقود الشراكات

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : محرم : ١٨٦ ، محرم : ١٨٧ ، محرم : ١٨٨ ، محرم : ١٨٩ .



إجراء متابعة الشركاء وتقييمها

١. الهدف :

١,١- العمل على متابعة فاعلية الشركاء على أرض الواقع وقياس العائد منها على الجمعية .

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على الشركاء التي تقوم الجمعية بعقدتها مع الأطراف ذات العلاقة .

٣. التعريفات:

٣,١- الشركاء : هي الجهات الخيرية أو الحكومية أو الخاصة أو الأشخاص الذين يقومون بتوقيع عقد شراكة مع الجمعية لتبادل المنفعة بين الطرفين على ألا تكون المنفعة مالية ، سواء كانت الشراكة لتقديم خدمة أو لتبادل معرفي وغيرها .

٣,٢- الاستبيان الإلكتروني : عبارة عن رابط استبيان يتم ارساله للشريك بعد انتهاء الشراكة .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية : العلاقات العامة

٤,٢- موظف العلاقات العامة : عمل تقارير المتابعة والتقييم النهائي ، فرز الشركاء حسب التقييم، إضافة الشركاء في المصفوفة حسب التقييم ، قياس رضا الشركاء ، عرض النتائج في اجتماع الجودة .

٤,٣- المدير التنفيذي : اعتماد مصفوفة الشركاء المعتمدين .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

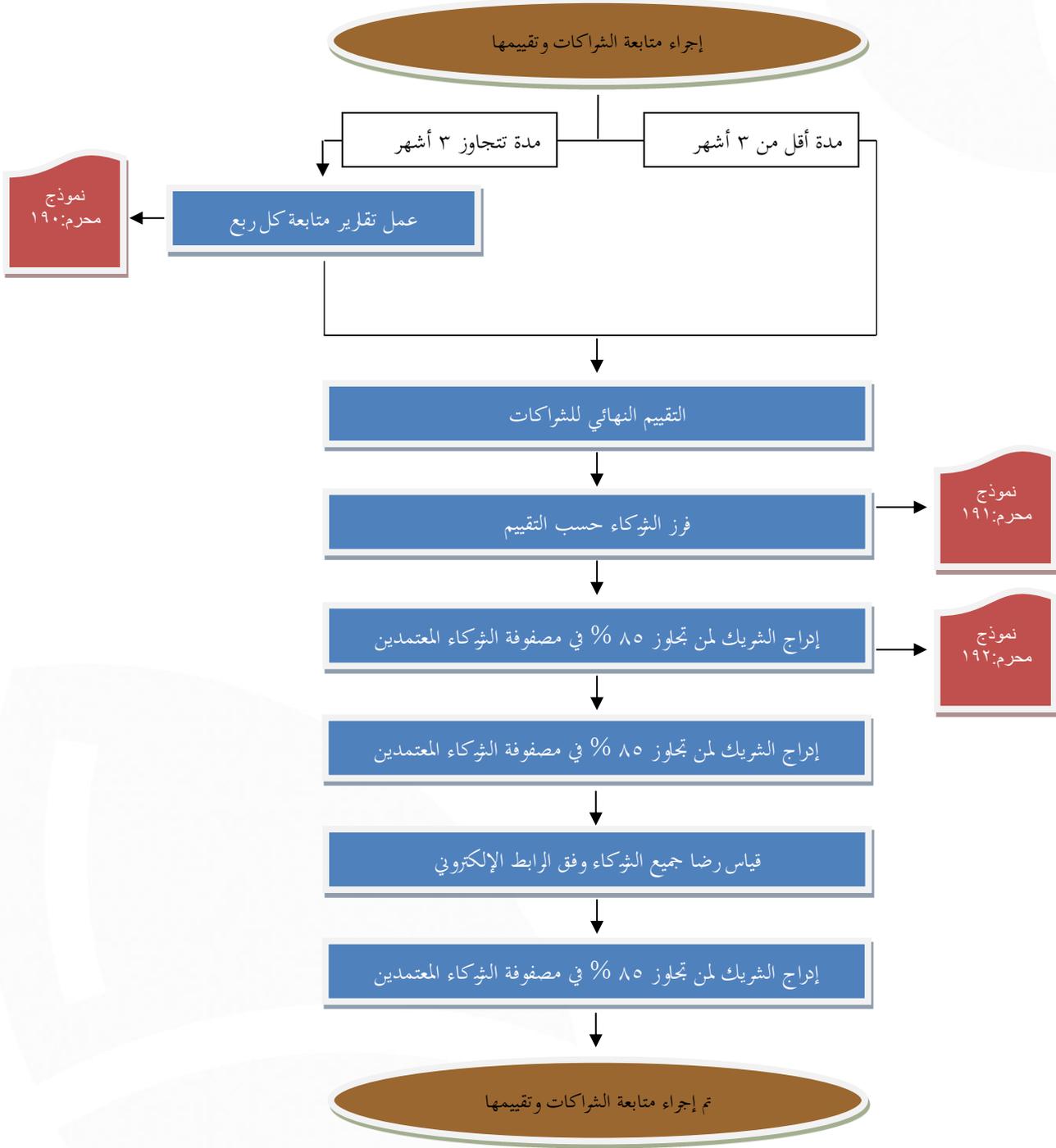
١- يقوم موظف العلاقات العامة بعمل تقرير متابعة للشراكة نهاية كل ربع في حال كانت مدة



- الشراكة أكثر من ثلاثة أشهر وفق نموذج محرم : ١٩٠ .
- ٢- يقوم موظف العلاقات العامة بكتابة تقرير ختامي عن الشراكة وفق أيقونة إدارة الشراكات في النظام الداخلي في حال انتهاء الشراكة ، أو في حال كانت مدة الشراكة لا تتجاوز ثلاثة أشهر .
- ٣- يقوم موظف العلاقات العامة بعد انتهاء الشراكة بتقييمها وفق نموذج محرم : ١٩١ ، وفرز الشركاء ففي حال تجاوز التقييم ٨٥ % للشراكة يتم إدراج الشريك في مصفوفة الشركاء المعتمدين وفق نموذج محرم : ١٩٢ .
- ٤- يقوم المدير التنفيذي باعتماد المصفوفة في نهاية كل عام .
- ٥- يقوم موظف العلاقات العامة بقياس رضا جميع الشركاء وفق الرابط الإلكتروني لاستبيان قياس رضا الشركاء بعد انتهاء الشراكة مباشرة .
- ٦- يقوم موظف العلاقات العامة بعرض نتائج قياس الرضا في أقرب اجتماع جودة ومناقشة النتائج مع مجلس الجودة للتحسين والتطوير .
- تستغرق هذه العملية مدة ١٥ يوم عمل / شراكة .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية : ISO 9001:2015.

٦,٢ - عقود الشراكات

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : محرم : ١٩٠ ، محرم : ١٩١ ، محرم : ١٩٢ .



إجراء الاتصال والتواصل

١. الهدف :

١,١- بيان الأهداف والرسائل التي تعمل الجمعية على إيصالها أو استلامها من جميع الفئات المعنية .

١,٢- تحديد الوسائل المستخدمة في الجمعية بهدف الاتصال والتواصل وقياس فعالية هذه الوسائل.

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على جميع الوسائل المستخدمة للتواصل الواقع خارج نطاق تقديم الخدمات مع الأشخاص ذوي العلاقة .

٣. التعريفات:

٣,١ - وسائل التواصل والاتصال : يقصد بها جميع الوسائل التي من شأنها التواصل مع الأطراف ذوي العلاقة .

٣,٢ - الأشخاص ذوي العلاقة : أعضاء الجمعية العمومية - أعضاء مجلس الإدارة - الموظفون - المتطوعون - المستفيدون - المتبرعون - الشركاء - الموردون .. الخ .

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية : العلاقات العامة

٤,٢- موظف العلاقات العامة : عمل خطة الاتصال والتواصل ، تنفيذ خطة الاتصال والتواصل، تقييم وسائل الاتصال والتواصل .

٤,٣- المدير التنفيذي : اعتماد خطة الاتصال والتواصل ، اعتماد تقييم وسائل الاتصال والتواصل.

٥. العملية :

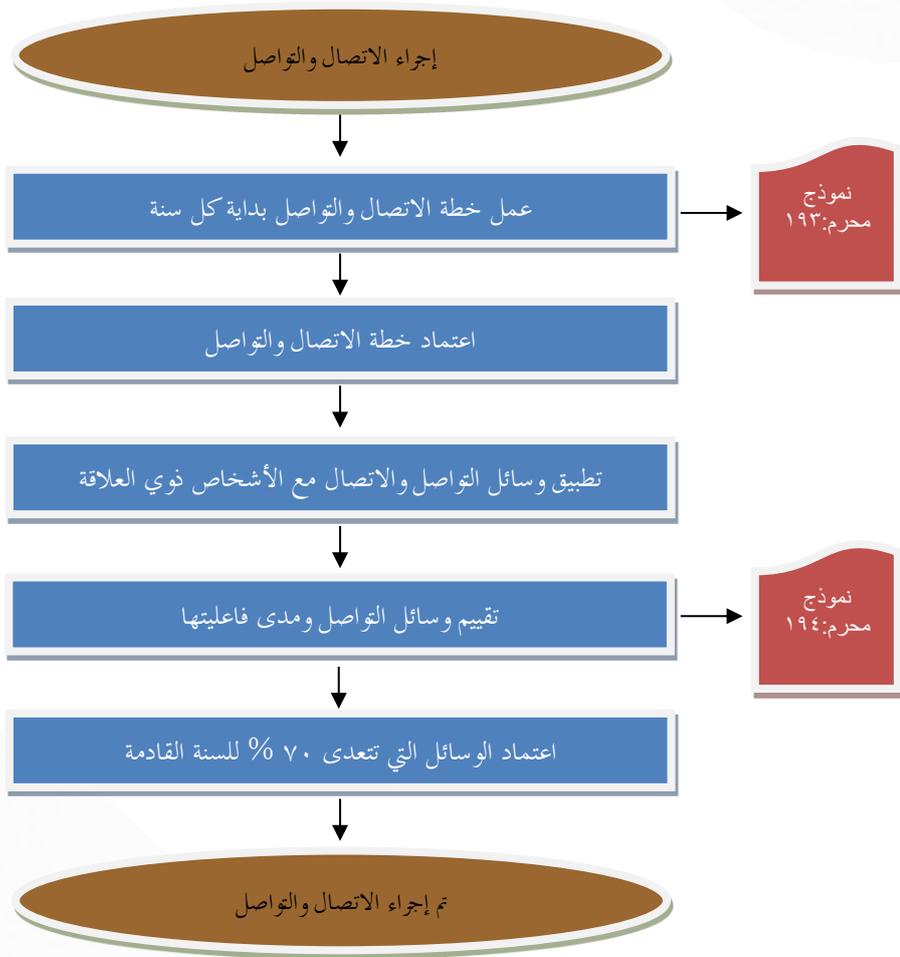
٥,١ المهام التفصيلية للعملية :



- ١- يقوم موظف العلاقات العامة بعمل خطة الاتصال والتواصل بداية كل سنة تحدد فيها جميع فئات المجتمع وفق نموذج محرم : ١٩٣ .
- ٢- يقوم المدير التنفيذي باعتماد خطة الاتصال والتواصل الصادرة من العلاقات العامة .
- ٣- يقوم موظف العلاقات العامة بتطبيق وسائل التواصل والاتصال مع الأشخاص ذوي العلاقة ، حسب الخطة المعتمدة .
- ٤- يقوم موظف العلاقات العامة بتقييم وسائل التواصل ومدى فاعليتها وفق نموذج محرم : ١٩٤ .
- ٥- يقوم المدير التنفيذي باعتماد التقييم لوسائل التواصل .
- ٦- وسائل التواصل والاتصال التي تحصل على تقييم أعلى من ٧٠٪ يتم اعتمادها في السنة القادمة .
- تستغرق هذه العملية مدة ٣ أيام عمل / وسيلة اتصال .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - المواصفة القياسية : ٢٠١٥ : ISO 9001.

٦,٢ - قاعدة بيانات المتبرعين .

٦,٣ - قاعدة بيانات المتطوعين .

٦,٤ - قاعدة بيانات الأعضاء .

٦,٥ - قاعدة بيانات الموردين والشركاء

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : محرم : ١٩٣ ، محرم : ١٩٤



نموذج محرم : ٩٥

سجل قائمة سجلات الجودة (لقسم العلاقات العامة)

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 - الكتروني	٣ سنوات	تخلص
٢.	جدول المناسبات الداخلية والخارجية	نموذج محرم : ٦٣	مدير العلاقات العامة	محلي - ورقي	٣ سنوات	تخلص
٣.	تقرير مبدئي عن مناسبة	نموذج محرم : ٦٤	مدير العلاقات العامة	محلي - الكتروني	٣ سنوات	تخلص
٤.	محضر اجتماع مجلس الإدارة	نموذج محرم : ٦٦	مدير العلاقات العامة	محلي - ورقي	٣ سنوات	ارشفة
٥.	جرد مطبوعات	نموذج محرم : ٦٧	مدير العلاقات العامة	محلي - الكتروني	٣ سنوات	تخلص
٦.	جدول زيارات ميدانية	نموذج محرم : ٦٨	مدير العلاقات العامة	محلي - ورقي	٣ سنوات	تخلص
٧.	خبر إعلامي	نموذج محرم : ١٤٥	مدير العلاقات العامة	محلي - الكتروني	٣ سنوات	تخلص
٨.	خطاب تهنئة وتعزية	نموذج محرم : ١٤٦	مدير العلاقات العامة	محلي - الكتروني	٣ سنوات	تخلص
٩.	إعداد فيلم وثائقي	نموذج محرم : ١٤٧	مدير العلاقات العامة	محلي - ورقي	٣ سنوات	تخلص
١٠.	سيناريو فيلم وثائقي	نموذج محرم : ١٤٨	مدير العلاقات العامة	محلي - ورقي	٣ سنوات	تخلص
١١.	طلب استقبال زائر	نموذج محرم : ١٤٩	مدير العلاقات العامة	محلي - الكتروني	٣ سنوات	تخلص
١٢.	الشراكات المقترحة	نموذج محرم : ١٨٦	مدير العلاقات العامة	محلي - ورقي	٣ سنوات	تخلص
١٣.	دراسة جدوى أولية عن شراكة مقترحة	نموذج محرم : ١٨٧	مدير العلاقات العامة	محلي - ورقي	٣ سنوات	تخلص
١٤.	جدول الشراكات المقترحة	نموذج محرم : ١٨٨	مدير العلاقات العامة	محلي - ورقي	٣ سنوات	تخلص
١٥.	قائمة الشركاء للجمعية خلال العام	نموذج محرم : ١٨٩	مدير العلاقات العامة	محلي - ورقي	٣ سنوات	تخلص
١٦.	تقرير متابعة شراكة	نموذج محرم : ١٩٠	مدير العلاقات العامة	محلي - ورقي	٣ سنوات	تخلص
١٧.	تقييم شريك	نموذج محرم : ١٩١	مدير العلاقات العامة	محلي - ورقي	٣ سنوات	تخلص
١٨.	قائمة الشركاء المعتمدين لدى الجمعية	نموذج محرم : ١٩٢	مدير العلاقات العامة	محلي - ورقي	٣ سنوات	تخلص
١٩.	خطة الاتصال والتواصل	نموذج محرم : ١٩٣	مدير العلاقات العامة	محلي - ورقي	٣ سنوات	تخلص
٢٠.	تقييم وسائل الاتصال والتواصل	نموذج محرم : ١٩٤	مدير العلاقات العامة	محلي - ورقي	٣ سنوات	تخلص
٢١.	مقارنة للتحسين	نموذج محرم : ١٩٥	مدير العلاقات العامة	محلي - ورقي	٣ سنوات	تخلص

