



جمعية إرادة للتوحد



محتويات الدليل :

بطاقة الوثيقة

المقدمة – الأهداف

سياسة قسم العلاقات العامة

دعوة الزوار واستقبالهم

الزيارات الخارجية

الاتصالات الخارجية

هدايا الزوار

تصنيف الزوار

بروتوكولات الزيارة

المشاركة والمبادرات المجتمعية

الأدوار والمسؤوليات

خطوات التنفيذ

المراجع



مقدمة

انطلاقاً من دور العلاقات العامة في صناعة صورة ذهنية مميزة والمساهمة في تحقيق تواصل إبداعي وفاعل مع كافة الشرائح المجتمع بمختلف مستوياتهم يأتي هذا الدليل منظماً لتلك العملية وبرامجها وأنشطتها التواصلية، والعلاقات العامة هي الفن القائم على أسس عملية لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين الجمعية وجمهورها الخارجي لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع

الأهداف

- 1 - تحقيق التواصل الفعال لتشكيل حالة من التوافق بين الجمعية والمنظمات الأخرى في المجتمع وأفراده تحقيقاً للصالح العام
- 2 - بناء الصورة الذهنية الإيجابية وتحقيق السمعة الحسنة
- 3 - المحافظة على حالة من الثقة والرضا بالجمعية لدى الجماهير

سياسة قسم العلاقات العامة:

يلتزم قسم العلاقات العامة بدعوة الزوار من كافة أطياف المجتمع بمختلف شرائحهم بهدف التعريف والتسويق وتعزيز العلاقة بين الجمعية والجمهور الخارجي وتهدف السياسة الى تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية تجاه الجمعية من خلال استقبالهم حضوري في مقر الجمعية أو عن بعد عبر أثير التقنية ، وتعريفهم بجهود و إنجازات الجمعية واستطلاع آراءهم ، كما تهدف هذه السياسة بزيارة المؤسسات والشركات والدوائر الحكومية ، وتفعيل المبادرات والمشاركات المجتمعة بإقامة المعارض التعريفية في المهرجانات والمناسبات ، وتسهم هذه السياسة إلى رسم صورة متكاملة عن دور قسم العلاقات العامة ومهامه والية هذه المهام بما يسهم في تحقيق أهداف الجمعية .

دعوة الزوار واستقبالهم:

- 1 - التأكد من سلامة مواقف المدعوين النظامية
- 2 - التنسيق لموعد الحضور
- 3 - التنسيق مع الإدارات المعنية
- 4 - إعداد جدول للزيارة حسب الوفد الزائر
- 5 - تجهيز المقر المراد بالزيارة (مبنى أندية تراؤف للبنين - بنات) بالتنسيق مع إدارة الخدمات المساندة
- 6 - تجهيز الضيافة (القهوة والشاي والتمر والحلا) في قاعة الشبان رحمة الله أو في القاعات والمكاتب المتاحة
- 7 - التنسيق مع مركز تراؤف الإعلامي لتغطية الزيارة وتوثيقها من خلال رفع طلب توثيق مسبق
- 8 - حسن الاستقبال والبشاشة
- 9 - تعريف الزوار بعمل الجمعية وخدماتها بلغة تتوافق مع الوفد الزائر، بهدف الحصول على التأييد والدعم
- 10 - الإجابة على الأسئلة المطروحة من الزوار
- 11 - الحرص على استخدام عبارات من وحي الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية للجمعية
- 12 - تجنب تناول القضايا الخلافية في المجتمع خاصة المذهبية والسياسية
- 13 - تعزيز الولاء من خلال تقديم الهدايا الدعائية والمطبوعات التعريفية المناسبة للفتات "حسب تصنيف الزوار" والجهة الزائرة
- 14 - إهداء الزوار المنشورات المطبوعة إن أمكن ذلك أو يرسل على الجوال BDF
- 15 - درع تكريم حسب تصنيف فئة الزائر
- 16 - اخذ انطباع الزوار من خلال إرسال الاستبيان الإلكتروني لهم
- 17 - أخذ صورة تذكارية للزوار
- 18 - إدخال الزيارة في البوابة الإلكترونية خلال (48) ساعة على الأكثر من الزيارة

- 19 - متابعة الاستبيان وأخذ المعلومات
- 20 - إرسال خطاب أو رسالة شكر على الزيارة

الزيارات الخارجية

- 1 - تحديد الجهات الحكومية والخاصة للزيارة
- 2 - مخاطبة الجهة للموافقة عبر خطاب رسمي أو اتصال أو رسالة أو علاقة شخصية
- 3 - تحديد موعد الزيارة
- 4 - تحديد الغرض من الزيارة (تعريفية أو دعوة لزيارة الجمعية أو تنسيق لأحد الإدارات من داخل الجمعية)
- 5 - تجهيز منشورات ومطبوعات ودرع تكريم للجهة حسب الإمكان
- 6 - طلب قائمة بأرقام الحاضرين للقاء إن كان هناك لقاء جماعي مع المسؤولين والموظفين

الاتصالات الخارجية

- 1 - إعداد قائمة بيانات الجهات الحكومية في المحافظة والخيرية والأفراد عامة ((نموذج الاتصالات))
- 2 - تحديد نوع زائر
- 3 - الاستخدام الأمثل لوقت الاتصال
- 4 - الاتصال عبر الوسائل التالية: اتصال هاتفي، رسالة واتساب، خطاب، بريد إلكتروني
- 5 - استخدام العبارات المناسبة والجميلة
- 6 - التعريف بالاسم مع المنصب (مسؤول العلاقات)
- 7 - دعوته لزيارة الجمعية حضوري أو عن بعد بالوقت المناسب
- 8 - إبلاغه بالغرض من دعوته
- 9 - تحديد الموعد

- 10 -تذكيره قبل الموعد بيوم
- 11 -تدوين الأسئلة الواردة أثناء الاتصال إن كان هناك سؤال هام
- 12 -إضافة الاسم ورقم الجوال وبيانات الاتصال في نموذج الاتصالات
- 13 -تهنئة الجهات الحكومية والخيرية في المناسبات
- 14 -الرد السريع على الخطابات التي ترد من الجهات

هدايا الزوار

هدايا الزوار ترسل للمؤثرين المتفاعلين مع الجمعية في التواصل الاجتماعي وغيره، للمسؤولين ورجال الأعمال لتعزيز العلاقة معهم

- 1 - اختيار نوع الهدية
- 2 - يتم طلب صرف
- 3 - يكون عليها اسم زائر (حسب الإمكان)
- 4 - يرسل عبر وسائل النقل المعروفة أو يتم تسليم الهدية عن طريق زيارتهم في بيوتهم أو مكاتبهم في مؤسساتهم

المشاركات والمبادرات المجتمعية

تكون المشاركات والمبادرات وفق الطرق التالية:

- المشاركة بالمعارض التعريفية
- المشاركة بالأعمال الإعلامية التثقيفية والتوعوية
- المشاركة بالمناسبات المجتمعية
- المشاركة في الأيام العالمية
- المشاركة في مناسبات ومؤتمرات الجهات الحكومية والخاصة وغير الربحية داخل المحافظة وخارجها
- المشاركة في المهرجانات المجتمعية

- مشاركة القادة في اللقاءات التلفزيونية والإذاعية عن مناسبة أو حدث مجتمعي، وتكون المشاركة وفق المنهجية المضمنة في لائحة الظهور الإعلامي

المشاركة في المعارض:

- 1 - حصر المناسبات والمهرجانات في المحفظة
- 2 - تجهيز المعرض بالكامل. (طلبات صرف - طلبات تصميم - شاشات) على أن يتناسب الشكل مع الحدث والمناسبة
- 3 - خطاب طلب موافقة من مركز التنمية
- 4 - خطاب طلب موافقة إلى الجهة المسؤولة على المهرجانات
- 5 - حسن اختيار موقع المعرض بالتفاوض مع الجهة المنظمة
- 6 - توفير المطبوعات (تقارير-مشاريع)
- 7 - دروع تكريم لكبار الزوار والمشاهير للمعرض
- 8 - تحديد فريق العمل للمعرض

تم اعتماد السياسة ونماذجها ولوائحها في اجتماع مجلس الإدارة رقم (22) في دورته الأولى

يوم الخميس بتاريخ : 1444/10/28هـ الموافق 2023/05/18م

