


SBWA-BD-PP-018	رمز الوثيقة	 الجمعية السعودية لسيدات الأعمال SAUDI BUSINESS WOMEN ASSOCIATION
سياسة بروتوكول الإتصال الداخلي والخارجي	اسم الوثيقة:	
2021/02/24	تاريخ التفعيل:	
تاريخ المراجعة 2:	تاريخ المراجعة 1:	

1. الغرض من السياسة:-

- 1.1 وضع بروتوكول إتصال موحد لخلق سمعة إيجابية وصورة ذهنية للجمعية أمام الجمهور وأصحاب المصلحة.
- 1.2 تأسيس بيئة عمل صحية وموحدة في الجمعية ويضمن أن العاملين والإدارة تعمل على تحقيق الأهداف المشتركة.

2. تعريفات:

- 2.1 المركز: المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
- 2.2 الجمعية: جمعية سيدات الأعمال وتمكين المنشآت النسائية ويشار لها بـ (سبوا)..
- 2.3 الجمعية العمومية: الجمعية العمومية للجمعية، وتتكون من الأعضاء المحددين وفقاً لما هو منصوص عليه باللائحة الأساسية للجمعية.
- 2.4 المجلس: مجلس إدارة جمعية سيدات الأعمال وتمكين المنشآت النسائية
- 2.5 المدير التنفيذي: المدير التنفيذي للجمعية
- 2.6 الاتصال: عملية تبادل المعلومات، والآراء بين طرفين أو أكثر، من أجل التفاهم حول نقطة معينة، أو أكثر، أو من أجل إعلام الآخرين بأمر ما، أو من أجل توطيد العلاقات المهنية مع الجهات المهنية المحيطة.
- 2.7 البريد الإلكتروني هو حساب الموظف/ العضو المنبثق من سيرفرات الجمعية وهو يعتبر ذا طابع رسمي

3. السياسة:

- 3.1 الاتصال داخل الجمعية يأخذ عدة أشكال ومنها الرأسي ومنها الأفقي وهو حسب طبيعة الموضوع ومستوى الموظفين

3.2 أدوات الاتصال:

- 3.2.1 يتم الإتصال بين منسوبي الجمعية من خلال عدة طرق:

3.2.1.1 الخطابات

3.2.1.2 النشرات

3.2.1.3 الموقع الإلكتروني

3.2.1.4 البريد الإلكتروني

3.2.2 الخطابات:

3.2.2.1 كل خطاب يعد يجب أن يوجه إلى المسؤول المباشر لمعد الخطاب

3.2.2.2 يوجه للمسؤول المباشر باسمه ومنصبه

3.2.2.3 يذيل الخطاب باسم معده ومنصبه والقسم المنتسب له وتوقيعه

3.2.2.4 يجب أن يحمل كل خطاب تاريخ إصداره ورقم لتتم التابعة عليه.

3.2.2.5 يجب إتباع سياسة توحيد خط المعاملات رقم (SBWA-EX-A-PP-03)

3.2.3 النشرات:

SBWA-BD-PP-018	رمز الوثيقة
سياسة بروتوكول الإتصال الداخلي والخارجي	اسم الوثيقة:
2021/02/24	تاريخ التفعيل:
تاريخ المراجعة 2:	تاريخ المراجعة 1:

- 3.2.3.1 وهي نشرات دورية إما أسبوعية/ أو شهرية/ أو سنوية
- 3.2.3.2 يتم نشر جميع بيانات الجمعية من ارقام واحصائيات وانجازات ومستجدات على المنسوبيين وترسل لهم إما ورقياً أو إلكترونياً.
- 3.2.3.3 يجب إتباع سياسة توحيد خط المعاملات رقم (SBWA-EX-A-PP-03)
- 3.2.3.4 وهي مسئولية قسم العلاقات العامة لتحديد كيفية الحصول على المعلومات وتصميم النشرة وآلية اعتماد النشر

3.2.4 الموقع الإلكتروني:

- 3.2.4.1 وفيه يتم نشر جميع المعلومات والمستجدات عن الجمعية على الموقع الخاص بها وبشكل يومي ومستمر.
- 3.2.4.2 وهذه مهمة إدارة تقنية المعلومات لتحديد كيفية الحصول على المعلومات وآلية اعتماد النشر
- 3.2.4.3 يجب إتباع سياسة توحيد خط المعاملات رقم (SBWA-EX-A-PP-03)

3.2.5 البريد الإلكتروني:

- 3.2.5.1 هو وسيلة للتواصل بين منسوبي الجمعية رأسياً وأفقياً
- 3.2.5.2 يعد أي موضوع أو توجيه يرسل بواسطة البريد الإلكتروني رسمياً يعتد به
- 3.2.5.3 يجب إتباع سياسة توحيد خط المعاملات رقم (SBWA-EX-A-PP-03)/ أو استخدام خط مشابه للمستخدم مثل خط (Tahoma)
- 3.2.5.4 على إدارة الحساب الآلي ضبط آلية استخدام البريد الإلكتروني وتطبيق السياسة رقم (SBWA-EX-A-PP-19) الخاصة بتكوين الحسابات

3.3 نمط التواصل بالبريد الإلكتروني بين الموظفين:

- 3.3.1 عدم استخدام البريد الإلكتروني الشخصي (غير المرتبط بحساب الجمعية) في المراسلات بين الموظفين بعضهم البعض أو بين الموظفين وجهات خارجية
- 3.3.2 أي رسالة الكترونية من بريد شخصي لا يعتد بها ولا تعتبر رسمية
- 3.3.3 يجب أن يشمل البريد المرسل بين الموظفين على الآتي:
- 3.3.3.1 محتوى واضح يشمل مقدمة وطلب / أو الهدف من الإرسال
- 3.3.3.2 عنوان البريد الإلكتروني في ايقون الموضوع بعنوان يعكس محتوى الرسالة
- 3.3.3.3 التأكد من تذييل الرسالة حسب التصميم والكيفية المحددة في السياسة رقم (SBWA-EX-A-PP-019)
- 3.3.3.4 على الموظف مرسل البريد الإلكتروني أن يوجه البريد إلى الشخص المعني مع وضع صورة (CC) لرئيسه المباشر، وأعضاء الفريق المشاركين معه
- 3.3.3.5 على رؤساء الأقسام مرسلي البريد الإلكتروني أن يوجه البريد إلى الشخص المعني مع صور لكل من:
- 3.3.3.5.1 رئيس مجلس إدارة الجمعية

3.3.3.5.2 نائب رئيس مجلس إدارة الجمعية

3.3.3.5.3 الأمين العام

3.3.3.5.4 رؤساء أقسام الجمعية المرتبطين بمهام محتوى الرسالة (إن وجد)، كأن يكونوا لهم

علاقة بالتخطيط المسبق، التنفيذ، تحديد المهام، الاتصال، المتابعة... الخ.

3.3.4 أي بريد إلكتروني يرسل لأصحاب المصلحة مثل: الوزارات والهيئات يجب أن يسبقه موافقة من رئيس

مجلس الإدارة

3.3.4.1 لاخذ موافقة رئيس مجلس الإدارة أو من يمثله لمخاطبة جهة خارجيه، ق يتم ارسال طلب بالبريد

الغلكتروني نشميل إسم الجهة المراد مراسلتها، وسبب المراسلة

3.3.4.2 يرسل رئيس مجلس الإدارة توجيهاته كرد على الرسالة، وفي حال الموافقة تتم المخاطبة

استناداً للتوجيه وبعد الموافقة بالاييل تتم المخاطبة ز بحيث يرسل

3.3.5 عدم استخدام رسائل البريد الإلكتروني للمهاترات والرد بين منسوبي الجمعية

3.3.6 عدم تضمين رسائل البريد الإلكتروني عبارات تنمر، تهجم، سب، أو عبارات جارحة أو خادشة للحياء.

3.3.7 خطة الإتصال:

ملاحظات	Cc	يوجه إلى	من
قد يرى رئيس مجلس الإدارة ارسال صورة رؤساء اللجان أو الأقسام أو المشرف المالي (بناء على فحوى الرسالة الإلكترونية)	نائب رئيس مجلس إدارة الجمعية الأمين العام للجمعية المدير التنفيذي	جهة داخل الجمعية جهة خارج الجمعية	رئيس مجلس إدارة الجمعية
قد يرى نائب رئيس مجلس الإدارة ارسال صورة رؤساء اللجان أو الأقسام أو المشرف المالي (بناء على فحوى الرسالة الإلكترونية)	رئيس مجلس إدارة الجمعية الأمين العام للجمعية المدير التنفيذي	جهة داخل الجمعية جهة خارج الجمعية	نائب رئيس مجلس إدارة الجمعية
قد يرى الأمين العام ارسال صورة رؤساء اللجان أو الأقسام أو المشرف المالي (بناء على فحوى الرسالة الإلكترونية)	رئيس مجلس إدارة الجمعية نائب رئيس مجلس إدارة الجمعية المدير التنفيذي	جهة داخل الجمعية جهة خارج الجمعية	الأمين العام
1- قد يرى المشرف المالي ارسال صورة رؤساء اللجان أو الأقسام أو المشرف المالي (بناء على فحوى الرسالة الإلكترونية) 2- لا تتم مراسلة أي جهة خارجي إلا بعد موافقة رئيس مجلس الإدارة.	رئيس مجلس إدارة الجمعية نائب رئيس مجلس إدارة الجمعية الأمين العام المدير التنفيذي	جهة داخل الجمعية جهة خارج الجمعية	المشرف المالي

1. قد يرى رئيس اللجنة ارسال صورة رؤساء اللجان أو لأقسام شاركوا اللجنة بعض القرارات أو المقترحات 2. لا تتم مراسلة أي جهة خارجي إلا بعد موافقة رئيس مجلس الإدارة.	رئيس مجلس إدارة الجمعية نائب رئيس مجلس إدارة الجمعية الأمين العام المدير التنفيذي أعضاء اللجنة	جهة داخل الجمعية جهة خارج الجمعية	رئيس لجنة
قد يرى رئيس القسم ارسال صورة لرؤساء اقسام اخرين ذوي علاقة بالموضوع محل الرسالة .	رئيس مجلس إدارة الجمعية نائب رئيس مجلس إدارة الجمعية الأمين العام المدير التنفيذي	جهة داخل الجمعية - رؤساء الأقسام	
1. في حال وجود مشرف على القسم يتبع لرئيس القسم فلا يخاطب رئيس القسم الموظفين متخطياً إياه. 2. قد يرى رئيس القسم ارسال صورة لأحد رؤساء الأقسام إذا كانت رسالته متعلقة بأعمال ذات ارتباط مع الأقسام الأخرى	فيقتصر على المشرف	جهة داخل الجمعية - مرؤسيه (خاص بشؤون القسم وتسيير العمل)	رؤساء الأقسام
1. قد يرى رئيس القسم ارسال صورة رؤساء الأقسام/ اللجان إذا كانت رسالته متعلقة بأعمال ذات ارتباط معهم 2. لا تتم مراسلة أي جهة خارجي إلا بعد موافقة رئيس مجلس الإدارة.	رئيس مجلس إدارة الجمعية نائب رئيس مجلس إدارة الجمعية الأمين العام المدير التنفيذي	جهة خارج الجمعية	
-----	يدرج صورة للموظف المعنى بالتنفيذ	جهة داخل الجمعية (رئيس القسم)	مشرفي الأقسام
-----	يدرج صورة لرئيسه المباشر ورئيس القسم للمشرف الأخر بنفس المستوى)	جهة داخل الجمعية (مشرفي أقسام أخرى بنفس المستوى)	
-----	فيدرج صورة لجميع الموظفين المعنيين وصورة لرئيس القسم	جهة داخل الجمعية (مرؤسيه)	
-----	لا ينطبق	جهة خارج الجمعية	الموظفين
-----	على مستواهم الداخلي في القسم	جهة داخل الجمعية	
-----	لا ينطبق	جهة خارج الجمعية	

3.3.8 خطة الاتصال أعلاه تنطبق على رسائل البريد الإلكتروني و كذلك المكاتبات الورقية

- 3.3.9. في وصول بريد الكتروني داخلي يجب الرد عليه باستخدام صيغة (الرد على الكل) ويضمن صور حسب خطة الاتصال.
- 3.3.10. في وصول خطاب رسمي داخلي يجب الرد عليه حسب خطة الاتصال، وإدراج صور لجميع المعنيين.
- 3.3.11. أي مخالفة لخطة الإتصال تعرض مرتكبيها للمسائلة والمحاسبة

3.4. صيغة الرسائل الإلكترونية/ الورقية الموجهه لجهة/ أو أشخاص خارج الجمعية:

- 3.4.1. عرّف عن الجمعية: في بداية الرسالة احرص على تقديم الجمعية بشكل جيد ومختصر
- 3.4.2. تجنب التحدث بالأمور الشخصية ركّز على مناقشة الأمور العامة فحسب، وتحدث حول الأمور الشخصية اذا رغبت عبر الهاتف.
- 3.4.3. أجب عن الرسائل التي تصلك خلال يوم من استلامها، لتجنب ترك انطباعات سلبية عن الجمعية.
- 3.4.4. تأكد من سلامة المحتوى وخلوه من الأخطاء النحوية.
- 3.4.5. تجنب استخدام الكلمات المختصرة والمصطلحات الغريبة: التي قد تخلق تشويشاً لدى الشخص المتلقي.
- 3.4.6. أضيف عنواناً واضحاً للرسالة: احرص على كتابة عنوان واضح، ودقيق ومرتببط بالموضوع الرئيسي لرسالتك.
- 3.4.7. أرسل الرسالة الى الأشخاص المعنيين فقط حسب خطة الإتصال الموضحة في المادة رقم (3.3)
- 3.4.8. وضح الهدف من ارسال الرسالة
- 3.4.8.1. في المراسلات الإلكترونية: اجعل الرسالة مختصرة :تجنب ذكر تفاصيل غير مهمة واجعل البريد مختصراً وموجزاً قدر الامكان.
- 3.4.8.2. في المراسلات الورقية: اجعل الهدف موضح بعد وضع مقدمة جيدة حول الموضوع محل المراسلة واختمه بهدفك من الخطاب
- 3.4.9. أضيف توقيع:
- 3.4.9.1. في المراسلات الإلكترونية: حسب ما هو موضح في السياسة رقم ((SBWA-EX-A-PP-019))
- 3.4.9.2. في المراسلات الورقية: أضيف توقيع يشمل الأسم / المنصب / القسم
- 3.4.10. عدم الإفصاح عن أية معلومات سرية حول الجمعية.
- 3.4.11. في المراسلات الإلكترونية تحقق من عدد وحجم الملفات المرفقة. يفضل عدم إرفاق ملفات ذات حجم كبير فقد يواجه الشخص المتلقي صعوبة في تنزيلها. واحرص كذلك على اعلام الشخص المتلقي بحجم الملفات الكبيرة قبل ارسالها. كما يفضل ارفاق ملفين الى ثلاث ملفات كحد أقصى، فإرفاق عدد أكبر من الملفات قد يؤدي الى تشويش الشخص المتلقي.
- 3.4.12. عدم ارسال أي ملفات متعلقة بالجمعية ما لم يحصل على الموافقة للإرسال حسب الصلاحيات الخاصة بالملفات.

- 3.5. تطبق هذه السياسة على جميع المكاتبات سواء كانت ورقية أو الكترونية
- 3.6. مالم يطرأ أي تعديل على السياسات المتبعة في الجمعية فإن هذه السياسة تعتبر سارية المفعول ومعمولاً بها وتتم مراجعتها بعد مرور ثلاث سنوات.

4. الإجراءات

4.1. موضحة في خطة الإتصال

5. المسؤوليات:

- 5.1. تقع مسؤولية تنفيذ السياسة على :
- 5.1.1. مجلس الإدارة
- 5.1.2. إدارة الحاسب الآلي
- 5.1.3. إدارة العلاقات العامة
- 5.1.4. رؤساء الأقسام
- 5.1.5. جميع العاملين في الجمعية

6. المرجع: لا يوجد

7. ملحق: لا يوجد

اعتماد اللائحة

اعتماد	توصية	إعداد/مراجعة
الجمعية العمومية	مجلس الإدارة	لجنة الشؤون الإدارية
تم الاعتماد بناء على محضر الاجتماع المؤرخ في 2023/11/02م	تم التوصية بناء على محضر اجتماع رقم (BD-1-24-16) وتاريخ 2023/11/02م	تم الإعداد والمراجعة بناء على محضر اجتماع اللجنة رقم (AAC-24-) (3) وتاريخ 2024/10/29م