



دليل التواصل الداخلي

السياسات واللوائح
لجمعية العون الخيرية
بالطائف



قرار اعتماد اللائحة

تم تحديث هذه اللائحة (الإصدار الثالث) بتاريخ : ١٤ / ٠٣ / ١٤٤٦ هـ -
١٧ / ٠٩ / ٢٠٢٤ م بموجب قرار محضر مجلس الإدارة الثامن للعام ٢٠٢٤ م وعلى
جميع منسوبي الجمعية العمل بموجبها من تاريخه.

أعضاء مجلس الإدارة

أ/محمد بن أحمد الغامدي
نائب الرئيس

د. خالد بن سعيد الشهراني
رئيس مجلس الإدارة

أ/مشعل بن مستور الحارثي
عضو مجلس الإدارة

أ/أسعد بن سالم المالكي
عضو مجلس الإدارة

أ/عزم الله بن أحمد الشهراني
عضو مجلس الإدارة

أ/أحمد بن سليمان البار
عضو مجلس الإدارة

أ/أساكر بن حميد القرشي
عضو مجلس الإدارة

من نحن :

جمعية العون الخيرية بالطائف بالتصريح رقم (٦٩١) التابعة للمركز الوطني للقطاع الغير ربحي وتقوم على رعاية الأسر وتمكينها بالإضافة إلى تنفيذ عدد من المشاريع والبرامج التنموية طبقاً لأهدافها .

رسالتنا :

جمعية غير ربحية ترعى الأسر المحتاجة من خلال مشاريع متنوعة مع العمل على تنميتها وتمكينها لتكون قادرة على القيام بدورها في المجتمع، و تقديم مجموعة من الخدمات المتنوعة لكافة أفراد المجتمع وفقاً لأهدافها ونطاق عملها .

رؤيتنا :

جمعية رائدة ذات خدمات متميزة لها القيادة في مجال عملها على مستوى المحافظة.

قيمنا :

الصدق ، الاتقان ، العدل ، المسؤولية الاجتماعية

أهدافنا :

- 1 : تقديم المساعدات المادية والعينية للفئات المحتاجة.
- 2 : تحسين المستوي المعيشي للفئة المستفيدة.
- 3 : تأهيل الاسر المستفيدة وتميكنهم للاعتماد على أنفسهم.
- 4 : تدريب أبناء المستفيدين وتأهيلهم لسوق العمل .
- 5 : تقديم المساعدات الطارئة في أوقات الكوارث والأزمات.
- 6 : تنفيذ ودعم المشاريع والبرامج الموسمية .

نطاق عمل الجمعية :

منطقة مكة المكرمة – محافظة الطائف وضواحيها القريبة التي لا يتوفر فيها جمعيات خيرية مختصة.

المقدمة :

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبينا محمد خاتم النبيين وأشرف المرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:

يُقصد بالتواصل الداخلي كافة الأنشطة التي تتبنى خلق قنوات تواصل مشتركة بين الموظفين في المنظمة، ونشر المعلومات والمستجدات المتعلقة بالعمل، والتأكد من إمام الموظفين بالأخبار والتحديات المهمة في المنظمة. وينظر التواصل الداخلي إلى الموظف على اعتبار أنه شريك فاعل بالمنظمة، مما ينتج عن ذلك زيادة مستوى الرضا وتعزيز ولاء الموظفين للمنظمة. وتتم عملية الشراكة هذه عبر سلسلة من الأنشطة والممارسات التي يتم تخطيطها وتنفيذها داخليا في المنظمة.

يعد التواصل الداخلي لأي منظمة عنصراً مهماً من عناصر نجاحها وتميزها ، لذا تسعى كافة المنظمات إلى إيجاد استراتيجية واضحة في مجال التواصل الداخلي ليتحقق لها ما تصبو إليه . إن المنظمة يتحتم عليها أن يكون التواصل الداخلي الفعال أحد وظائفها. حتى يتسنى لها أن تربط هذه الوظائف بعضها ببعض والعاملين بها. فالنجاح لا يتأتى إلا بتواصل داخلي ناجح يسهم في سيرورة العمليات اليومية ويرفع من معدل رضا العاملين ويزيد مستوى مشاركتهم لتحقيق الأهداف العامة للمنظمة ويضمن ولائهم لها ، وإن متطلبات الإدارة الحديثة الفاعلية والإنتاجية والقدرة التشغيلية فالتواصل الداخلي أحد العوامل الأساسية لتوفير هذا في بيئة الأعمال. انطلاقاً من تلك الأهمية أخذت جمعية العون على عاتقها هذه الأهمية وجاءت هذه الاستراتيجية لتكون بوصلة لإدارة التواصل الداخلي بشكل فاعل داخل الجمعية ليحقق أهدافه المرسومة له .

وتأتي استراتيجية التواصل الداخلي هذه في إطار السعي نحو وضع أسس تنظيمية وعلاقات اتصال واضحة تسهم في تحقيق الطموحات التنموية التي جاءت في سياق رؤية ٢٠٣٠.

نسأل الله تعالى أن تحقق هذه الاستراتيجية الأهداف التي وضعت من أجلها لبناء جمعية متميزة في كافة المجالات .

فريق العمل

تعريفات مهمة :

تعريف التواصل الداخلي :

جميع الأنشطة التي تبني قنوات تواصل فاعلة مشتركة بين الموظفين في المنظمة، ونقل المعلومات والمستجدات المتعلقة بالعمل، والتأكد من إلمام الموظفين بتحديات المنظمة. ومنظومة البرامج المخصصة لإسعاد الموظفين وتهيئة الموظفين الجدد.

تحديد الغاية وأصحاب المصلحة :

(١) الغاية من استراتيجية التواصل الداخلي :

مع ظهور التغيرات الكبيرة التي بلغت المنظمات داخليا وخارجيا وتطور عالم الأعمال وتوجيه التركيز داخل الأعمال والتسابق التكنولوجي ومتطلبات الحفاظ على الاستدامة وللحفاظ على قدرات المنظمة التنافسية في بيئة الأعمال المتسارعة لزم وضع منهجية واضحة للاتصال الداخلي تضمن سير الأعمال بدقة وسهولة وتساهم من رفع الأداء إلى أقصى درجاته مكملة منهجية الإدارة على كافة الأصعدة داخل المنظمة. وربط الاتصال الداخلي وكفاءته بالأداء الجيد للمنظمة لمزيد من صرف الجهود لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية.

(٢) أصحاب المصلحة :

- المنظمة كجمعية لها كيانها وحفظ حقوقها.
- الجمعية العمومية
- مجلس الإدارة
- الإدارة العليا والتنفيذية
- رؤساء الأقسام والإدارات
- جميع الموظفين والموظفات
- الايدي العاملة
- المتطوعون
- المستفيدون

الأهمية :

تأتي أهمية المنهجية للتواصل الداخلي تبعا للطريقة التي تتواصل بها مع كافة الأطراف ذات العلاقة ولها تأثير هائل على إنتاجية وتجربة الموظف في العمل، وكذلك العمل الجماعي و له دور في دعم العلاقات بين الإدارة والموظفين، والثقة بين زملاء العمل، وتظهر من خلال اطلاع الموظفين على جميع المعلومات ومنحهم القدرة على المراقبة الذاتي والأثر يتواصل لكل الأطراف ذات العلاقة في عملية التواصل الداخلي وهم أصحاب المصلحة .

فالتواصل الداخلي الناجح يسهم في زيادة معدل رضا الموظفين ويرفع من مستوى مشاركتهم في تحقيق الأهداف العامة للمنظمة ويضمن ولائهم لها. ويعتبر أحد العوامل الأساسية اللازمة لتوفير بيئة عمل تتسم بالفعالية والإنتاجية والقدرة التشغيلية .
والأثر كذلك على بقية أصحاب المصلحة من أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة والمستفيدين وكافة الأطراف بحيث يضمن تفاعلهم مع المنظمة وولائهم .

الأهداف التفصيلية للمنهجية :

- ١- صياغة استراتيجية واضحة للعمل بها.
- ٢- تحديد التعريفات السليمة للتواصل الداخلي.
- ٣- وضع اطر عامة للتواصل الداخلي.
- ٤- تحديد برامج التواصل الداخلي.
- ٥- تحديد الضوابط المنظمة للاتصال الداخلي.

مجال تطبيق المنهجية :

يتم تطبيق هذه المنهجية على جميع المستويات الإدارية التنفيذية والعليا بالجمعية.

مسؤولية تطبيق المنهجية :

المسؤولية					الجهة
تحديث	رقابة	تطبيق	متابعة	اعتماد	
	✓			✓	الجمعية العمومية
✓	✓	✓	✓	✓	مجلس الادارة
✓	✓		✓		اللجان المشكلة لهذا الغرض
✓	✓	✓	✓		المدير التنفيذي
✓		✓			جميع العاملين

ارتباطات المنهجية :

الترابط الرأسي :

- اللائحة الأساسية: تحديد اشكال وسائل التواصل بين المتعاملين.
- تحقيق جودة العمليات والاجراءات الداخلية: إيضاح اليات ووسائل تحقيق الأهداف.

الترابط الأفقي :

- لائحة الصلاحيات: تحديد أدوار ومهام وعلاقة كافة المعنيين في الجمعية بالقرارات والأنظمة.
- الميثاق والأخلاق للعاملين: تحديد ضوابط الاتصال.

المخطط العام لآلية تطبيق المنهجية :

1. تحديد فئات التواصل الداخلي.
2. إعداد خطة التواصل الداخلي.
3. تطوير مصفوفة التواصل الداخلي.
4. تطوير خطة التواصل الداخلي.
5. تنفيذ خطة التواصل الداخلي.
6. تقييم الإنجاز.

فوائد التواصل الداخلي الفعال :

- يعزز مشاركة الموظفين .
- يضمن الشفافية على مستوى المنظمة.
- يبقي الموظفين على اطلاع بكل جديد.
- يساعد في وقت الازمات.
- يساعد في التواصل الخارجي.
- يعزز ثقافة المنظمة وقيمها.
- تمكين التغذية الراجعة والابتكار.
- يرفع من قيمة الولاء لدى كافة أصحاب المصلحة .
- يعالج المشاكل ويرفع من الإنتاجية .
- الحوار المتسم بالموضوعية والشفافية بين أطراف الاتصال .
- تدفق المعلومات بين المستويات المختلفة بانسيابية ومرونة .
- تحديد نقاط القوة والضعف وفجوات الاتصال .
- توفير بيئة عمل جاذبة .
- إحداث التأثير المطلوب داخل المنظمة .
- إشراك جميع الأطراف في القضايا ذات الاهتمام المشترك .

أمثلة لأدوات التواصل الداخلي :

١. الاجتماعات الحضورية المباشرة.
٢. اجتماعات الفيديو عن بعد.
٣. الأنظمة المؤسسية الالكترونية.
٤. وسائل التواصل الاجتماعي.
٥. التواصل الفردي المباشر.
٦. الخطابات الورقية.
٧. رسائل البريد الإلكتروني.
٨. منصات مشاركة الملفات.
٩. ورش العمل .
١٠. الدورات التدريبية .
١١. الاستبيانات .
١٢. صندوق الاقتراحات والشكاوى.
١٣. الاحتفالات.
١٤. الملتقيات .
١٥. موقع الجمعية الالكتروني .
١٦. اللوائح والسياسات .
١٧. قروبات الواتس .
١٨. الرسائل النصية .
١٩. رسائل الواتس .
٢٠. المنشورات الداخلية .
٢١. لوحات الإعلانات .
٢٢. وسائل التواصل الاجتماعي .
٢٣. الاحتفاء بالأعياد والمناسبات الوطنية .
٢٤. جلسات العصف الذهني .

أمثلة لموضوعات التواصل الداخلي :

١. دراسة الخطط الاستراتيجية.
٢. مناقشة الخطط التشغيلية.
٣. اعداد المشاريع.
٤. التقارير الدورية.
٥. الاستفسارات.
٦. متابعات العمل.
٧. الاقتراحات.
٨. التحفيز.
٩. التعاميم .
١٠. اللوائح والأنظمة والسياسات.
١١. محاضر الاجتماعات.
١٢. عروض التقديم.
١٣. جداول الاكسيل.
١٤. التقارير الفنية.
١٥. التقارير المالية والإدارية.
١٦. مناقشة العقبات والمشاكل التي تواجه العمل .

أركان نجاح التواصل الداخلي :

١. تحديد موضوع التواصل من المرسل.
٢. تحديد أطراف الموضوع المعنيين بالتواصل من المرسل.
٣. تحديد المهام التفصيلية المطلوبة من التواصل من المرسل.
٤. تحديد متطلبات تحقيق المهام من المرسل.
٥. تحديد أدوار المسؤولين عن تحقيق المهام من المرسل.
٦. تحديد مواعيد تحقيق المهام من المرسل.
٧. تأكيد استلام المهام من المستقبل.
٨. المتابعة بين المرسل والمستقبل.
٩. تحديد نتائج تنفيذ المهام من المستقبل.
١٠. تحديد وقت تنفيذ المهام من المستقبل.
١١. تأكيد استلام المهام من المرسل.
١٢. تقييم تنفيذ المهام من المرسل.

برامج التواصل الداخلي :

- نظم الكترونية.
- برامج إدارية.

انماط التواصل الداخلي :

- **التواصل المخطط** : وهو النمط المخطط له من قبل وفق خطة معدة من قبل الجهة ذات العلاقة بالمنظمة ومجدولة زمنياً .
- **التواصل شبه المخطط** : وهو نمط التواصل المدرج ضمناً وغير منظم بشكل واضح .
- **التواصل الطارئ** : وهو الذي لا يمكن التنبؤ به ويقع وفق الحاجة لحدث طارئ لم يسبق العلم عنه كالكوارث وخلافها .

مستويات نضج استراتيجية للتواصل الداخلي : يحدد النضج على ثلاثة مستويات:

- **المستوى المعتم** : لم يحدد اطراف العلاقة. لم تحدد اليات التواصل، لم تحدد البرامج .
- **المستوى الضبابي**: لم يحدد أطراف العلاقة بدقة، الاليات تتداخل ببعضها ومشتتة، البرامج لم يحدد تواريخ تنفيذها .
- **المستوى الواضح**: أطراف العلاقة وأصحاب المصلحة محددين، الاليات وصفت بدقة وفق مسارات واضحة، البرامج ممكنة ومهيئة ومحددة التنفيذ.

نتائج التواصل الداخلي الجيد :

- تحقيق مستوى إنتاجية أعلى ومناخ مواتي للعمل بكفاءة.
- تعزيز شعور الانتماء للمؤسسة من قبل موظفيها.
- إيجاد فرصة لتبادل الخبرات والمعارف بين الموظفين وقياداتهم.
- الإسهام في جعل موظفي المؤسسة سفراء للمؤسسة بالخارج.
- الإسهام في منع انتشار الشائعات والأخبار المضللة حول المؤسسة.
- تعزيز العلاقة بين الموظفين، وبين الموظف ومسؤوليه.
- السرعة في اتخاذ القرارات التي تتبنى رأي الجميع.

ضوابط عامة في التواصل الداخلي :

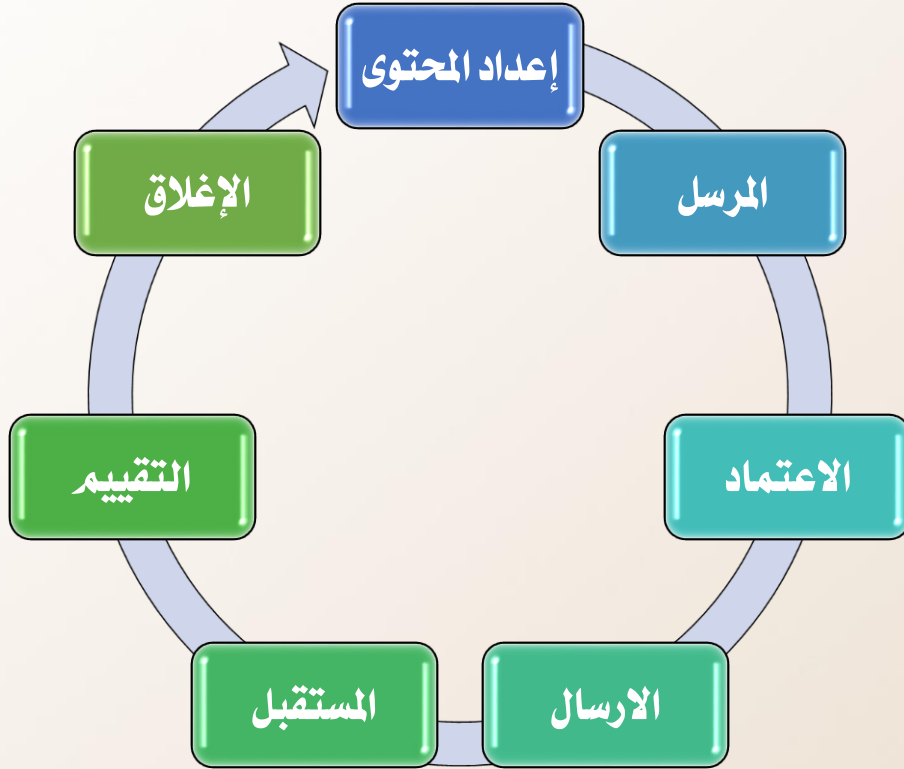
- مراقبة الله تعالى في كافة أعمال الاتصال وتحمل الأمانة .
- الجهة المكلفة بتنفيذ التواصل الداخلي قسم الخدمات المساندة ممثلة بوحدة الموارد البشرية .
- التحقق من مصدر المعلومة وعدم الانسياق لأي شائعة .
- التواصل مع كافة الأطراف ذات العلاقة يكون وفق خطة منظمة وأهداف محددة .
- يمنع التواصل المباشر مع الموظفين من قبل الموظفين إلا لأصحاب الصلاحية ووفق أطر العمل .
- الميثاق الأخلاقي هو وثيقة التعامل داخل المنظمة وتوقيع الموظف عليه التزام تام بما ورد فيها من ضوابط.
- مراعاة الأوقات المناسبة للجميع في وضع خطة التواصل بما يضمن تحقيق هذه الاستراتيجية بشكل جيد .
- يتم إعداد خطة متكاملة لاستراتيجية التواصل من قبل القسم المختص وفق هذه الضوابط وتعتمد من صاحب الصلاحية .
- الالتزام بالمهنية وسرية أي بيانات تتعلق بالجمعية وعدم إفشاء أي معلومة لأي جهة أو موظف إلا بعد أخذ إذن صاحب الصلاحية .
- الابتعاد عن تصيد الأخطاء والعثرات .
- الالتزام بحسن الخلق في كافة وسائل التواصل .
- اللغة العربية هي اللغة الرسمية في التواصل وفي حال الحاجة لغيرها فيتم وفق الحاجة مع الترجمة للغة العربية .
- الالتزام بالنماذج المخصصة للتواصل وفق اللوائح والسياسات .
- الدقة في تحرير الرسالة وصحتها واختيار محتواها بشكل مناسب .

مستويات التواصل الداخلي :

الجمعية العمومية ومجلس الإدارة
اللجان التنفيذية والإدارة التنفيذية
الإدارة التنفيذية والموظفين وقسم الخدمات المساندة
المستفيدين وقسم علاقة المستفيدين وقسم العلاقات والاتصال المؤسسي
الداعمين وقسم تنمية الموارد وقسم العلاقات والاتصال المؤسسي
الشركاء وقسم العلاقات والاتصال المؤسسي

المتطوعون ووحدة التطوع

خارطة التواصل الداخلي :



نماذج لبرامج التواصل الداخلي :

الفئة	التكرار	المبادرة
الجميع	وفق الحدث	الرسائل النصية أو الواتس في حال التهئة أو التعزية أو المناسبات الوطنية أو الأعياد
الموظفين	شهرية	الرسائل النصية أو الواتس التحفيزية
الداعمين	شهرية	الرسائل النصية أو الواتس شكر على الدعم
مجلس الإدارة	شهرية	الرسائل النصية أو الواتس شكر على الدعم
الموظفين	ربع سنوية	خطابات الشكر
الجميع	شهرية	التقارير
الموظفين	شهرية	الموظف المثالي (شاشة العرض ووسائل التواصل)
الموظفين	ربع سنوية	رحلة العمرة
لم يحج	سنوية	رحلة الحج
الجميع	فوراً بعد الانجاز	الإشادة بالإنجاز وفق كافة الوسائل المتاحة
الموظفين	فوراً	استضافة الموظف الجديد
الموظفين	شهرية	اللقاءات الاجتماعية
الجميع	ربع سنوية	ورش العمل والعصف الذهني
الجميع	يومية	الضيافة
الجميع	كل شهرين	الملتقيات التعريفية بالأنظمة واللوائح والسياسات
الموظفين	ربع سنوي	التحفيز
الموظفين	شهري	شاشات المقر/ الإنجازات والمثالي
الجميع	شهري	بطاقات التحفيز والمزايا
الموظفين	ربع سنوي	الدورات المميزة
الموظفين	دوري	النشرات والأخبار الجديدة
الجميع	سنوي	الحفلات السنوية
الموظفين	ربع سنوي	مكافآت نوعية بدعم من الشركاء (استراحات-فنادق-...)
الجميع	ربع سنوي	الاستبانات وقياس الرضا
الموظفين	وفق الحاجة	نحن معك
الجميع	يومي	صندوق الاقتراحات والشكاوى ومعالجتها
الموظفين	وفق الحاجة	الجلسات الفردية لمعالجة بعض الظواهر
الموظفين	شهري	الإفطار (رعاية أحد الداعمين)
الموظفين	شهري	تهيئة مقر الموظف بكافة الاحتياجات

(مبادرة اسعاد الموظفين) ضمن منظومة التواصل الداخلي لفريق العمل :

هناك الكثير من النظريات والنماذج العملية لأثر الرضا الوظيفي على الموظفين ، وزيادة الولاء الوظيفي والمحافظة على الموظفين وزيادة الإنتاجية لهم وهذه مبادرة ضمن التواصل الداخلي ويمكن تحقيقها من خلال:

- مبادرة الترحيب بالموظف.
- زيارة المريض.
- تكريم المنتهي خدمتهم.
- إعانة موظف.
- مزايا تأمينية.
- كرة القدم والمشي والرياضة.
- صندوق خيري.
- غرفة وجلسة للموظفين.
- رحلات العمرة والحج .
- لقاء اجتماعي.
- مشاركة الموظف في كافة الأحداث التي تواجهه ومشاركته أفراحه وأحزانه.
- الحوافز الدورية .
- صندوق القروض الميسرة بدون فوائد .
- شاشة التميز.
- الإشادة بمنجزات الموظف فور الإنجاز .
- خطابات الشكر وشهادات التقدير .
- رسائل التحفيز النصية والواتس .
- بطاقات تخفيض وتسهيلات .