



إجراء التواصل
Communication Procedure
AHF.06

Uncontrolled COPY

جمعية الشام الإنسانية
Al-Sham Humanitarian Foundation

03 Feb. 2023

مقدمة:

توضح هذه الوثيقة إجراء التواصل في جمعية الشام الإنسانية وتهدف الى تحديد الآلية المعتمدة ضمن جمعية الشام الإنسانية لتنفيذ عمليات التواصل الداخلية والخارجية. تتألف الوثيقة من الأجزاء التالية: الهدف – المجال – المراجع - التعاريف والمصطلحات - المسؤوليات والصلاحيات - خطوات التنفيذ والملحقات.

الوثيقة الرسمية المعتمدة في الجمعية هي الوثيقة التي تكون ممهور بختم (نسخة أصلية-Original) باللون الأخضر وتحمل توقيع رئيس الجمعية وختم الجمعية المعتمد.

للجمعية الحق بمراجعة الوثيقة بشكل دوري وإضافة التعديلات اللازمة عليه ليعكس أي متطلبات أو معايير أو ممارسات جديدة في جمعية الشام الإنسانية. يمكن الوصول إلى الإصدار الأكثر حداثة للوثيقة من خلال التواصل مع الجمعية بشكل رسمي.

Introduction:

This document explains the communication procedure in Al-Sham Humanitarian Foundation. It aims to define the mechanism adopted within the Al-Sham Humanitarian Foundation to implement internal and external communication processes. The document consists of the following parts: Objective - Scope- References – Terms & Definitions - Responsibilities and Authorities - Implementation steps and annexes.

The official document approved by AHF is the document that is stamped (original copy) in green and bears the signature of the AHF's chairman of the board president and the approved seal of AHF.

AHF has the right to review the document periodically and add the necessary amendments to it to reflect any new requirements, standards or practices in Al-Sham Humanitarian Foundation. The most recent version of the document can be accessed by communicating with AHF officially.

Contact Information:	معلومات التواصل:
Al-Sham Humanitarian Foundation	جمعية الشام الإنسانية
Turkey - Istanbul	تركيا – إسطنبول
contact@ahf.ngo	contact@ahf.ngo

الفهرس – Table of Contents

4	صفحة الاعتماد:	
5	الهدف:	.1
5	المجال	.2
5	المراجع المعيارية	.3
5	مصطلحات وتعريف	4.
5	المسؤوليات والصلاحيات	.5
6	خطوات التنفيذ:	6.
8	الملحقات	7.
1.	Objective	9
2.	Scope	9
3.	References	9
4.	Terms and Definitions	9
5.	Responsibilities and Authorities:	9
6.	Implementation Steps:	10
7.	Annexes	13

1. الهدف:

- 1.1 تحديد الآلية المعتمدة ضمن جمعية الشام الإنسانية لتنفيذ عمليات التواصل الداخلية والخارجية.
- 1.2 تحديد مستويات التواصل.

2. المجال

- 2.1 جميع عمليات التواصل التي تتم في جمعية الشام الإنسانية.

3. المراجع المعيارية

- 3.1 سياسة الجودة لجمعية الشام الإنسانية.
- 3.2 متطلبات التوثيق لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015.

4. مصطلحات وتعريف

- 4.1 التواصل الداخلي: التواصل بين منتسبي الجمعية من خلال البريد الإلكتروني أو الوسائل الأخرى.
- 4.2 التواصل الخارجي: التواصل مع الجهات الخارجية سواء المانحين أو الموردين أو البنوك وغيره سواء عبر البريد الإلكتروني أو الخطابات الرسمية.

5. المسؤوليات والصلاحيات

- 5.1 رئيس الجمعية: الاعتماد النهائي والتوقيع على الخطابات الرسمية.
- 5.2 المدير التنفيذي: الاعتماد الأولي للخطابات الرسمية.
- 5.3 مدير الشؤون المالية والقانونية: مراجعة الخطابات الرسمية
- 5.4 مدير العمليات الإدارية:
 - إصدار التعميمات والقرارات التي تخص الجمعية.
 - مراجعة الاقتراحات الواردة من منتسبي الجمعية لتحسين التواصل فيما بينهم وعرضها على الإدارة.
 - الإشراف على تنفيذ الفعاليات التي تزيد من أواصر التواصل بين منتسبي الجمعية.
- 5.5 المسؤول القانوني:
 - متابعة عملية الحصول على اعتماد الخطابات الخارجية ومنحها الرقم والتاريخ والاحتفاظ بنسخة عنها ضمن دفتر البريد الصادر والوارد للمراسلات.
 - الحصول على اعتماد للقرارات والتعميمات ومنحها الرقم والتاريخ والاحتفاظ بنسخة عنها ضمن سجل القرارات والتعميمات.
- 5.6 المشرف الإداري:
 - تنسيق المراسلات الخارجية، مواعيد الاجتماعات، وحجز روابط الاجتماعات (للإجتماعات التي تتم عبر برامج الاجتماعات).
 - تنسيق عملية إرسال الأوراق والمستندات والخطابات عبر البريد الاعتيادي (الشحن).
 - تحديث سجل القرارات والتعميمات الإدارية
- 5.7 منسق الاجتماع:
 - الدعوة الى الاجتماع،
 - إعلام المدعوين بمحاور الاجتماع،
 - تعميم محضر الاجتماع على المدعوين
 - متابعة تنفيذ توصيات الاجتماع.

6. خطوات التنفيذ:

التواصل عبر البريد الإلكتروني

- 6.1. قامت جمعية الشام الإنسانية بتخصيص بريد الكتروني لجميع العاملين والذي يحمل اسم النطاق "06.F"، ليكون هو الوسيلة الوحيدة المعتمدة للمراسلات الداخلية أو الخارجية، ويحظر استخدام أي بديل له، كما يحظر استخدام البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية لأغراض شخصية خارجة عن نطاق عمل الجمعية، ولا يجوز لأي شخص استخدام البريد الإلكتروني المخصص لشخص آخر.
- 6.2. تم توجيه وتوعية جميع العاملين على ضرورة الالتزام بالتوثيق لجميع التوجيهات، الاتفاقات، المواعيد، الطلبات أو أية أمور أخرى خاصة بالعمل عبر البريد الإلكتروني، وبخلاف ذلك تعتبر غير منفذه.
- 6.3. يقوم كل موظف باستخدام البريد الإلكتروني المخصص له لإنجاز الأعمال التي تتطلب ذلك، على أن تراعى الضوابط التالية:
- 6.3.1. التأكد من أن نموذج التوقيع الخاص بالمرسل موجود دائما على جميع الرسائل الإلكترونية الصادرة.
- 6.3.2. يقوم المرسل دائما بإرسال نسخة من البريد الإلكتروني الى مديره المباشر بالإضافة الى المدير المباشر للمرسل إليه، لأخذ العلم، الاطلاع، المتابعة أو التوجيه (إذا تطلب الأمر)، سواء للمراسلات الداخلية أو الخارجية.
- 6.3.3. يقوم المنتسب بالإجابة على البريد الإلكتروني المستلم خلال فتره أقصاها 24 ساعة من وقت إرساله، وإذا ذكر المرسل تاريخ محدد للإجابة يقوم المنتسب بالإجابة على البريد ضمن الوقت المحدد. في حال تطلبت الإجابة وقت أكثر من ذلك، فيجب على المستلم إعلام المرسل عبر البريد الإلكتروني بالوقت التقديري اللازم للإجابة.
- 6.3.4. في حال خروج الموظف في إجازة لأكثر من يوم فيتوجب عليه تشغيل الرد الآلي على البريد الإلكتروني مع ذكر اسم وعنوان البريد الإلكتروني للشخص المكلف بمتابعة مهامه خلال فترة إجازته ويكون نص الرسالة بالشكل التالي:

"عزيزي المرسل، شكرا جزيلاً على التواصل مع جمعية الشام الإنسانية، سأكون في إجازة اعتباراً من تاريخ (dd/mm/yyyy) وحتى تاريخ (dd/mm/yyyy) في حال الضرورة يمكنكم التواصل مع زميلي الأستاذ مدير/مسؤول عبر البريد التالي".

6.3.5. يتم اعتماد نوع وحجم ولون الخط التالي لنص البريد الإلكتروني:

نوع البريد	لغة النص	اسم الخط	حجم الخط	نوع الخط	اللون
مرسل أول مره	عربيه	Calibri	13	عادي (Normal)	اسود
	إنكليزيه	Calibri	12	عادي (Normal)	اسود
رد/ إعادة توجيه	عربيه	Calibri	13	عادي (Normal)	ازرق غامق #0070C0
	إنكليزيه	Calibri	12	عادي (Normal)	ازرق غامق #0070C0

- 6.4. عند الحاجة الى إرسال خطاب رسمي الى جهة خارجية عبر البريد الإلكتروني، يقوم المنتسب بطلب نموذج المراسلات من المسؤول القانوني (نموذج رقم AHF.P06. F01)، ومن ثم يتم إرساله الى المسؤول القانوني بعد إعداده، مع الأخذ بعين الاعتبار اعتماد نفس تنسيق البريد الإلكتروني المرسل أول مره لجميع الخطابات.
- 6.5. يقوم المسؤول القانوني بتوثيق رقم تسلسلي وتاريخ للخطاب حسب سجل المراسلات الخارجية (نموذج رقم AHF.P06. F02) ودفتر البريد الصادر والوارد، ومن ثم يقوم بتقديمه للمراجعة والاعتماد حسب قائمة

- صلاحية اعتماد الخطابات الرسمية (نموذج رقم AHF.P06. F03) ، وبعد ذلك يتم إرساله الى المنتسب معد الخطاب.
- 6.6 في حال إرسال الخطاب عبر البريد الإلكتروني، يتم إرسال نسخة من البريد الإلكتروني الى المدير المباشر للمرسل (بالإضافة الى رئيس الجمعية في حال اعتماد الخطاب من قبله)، بالإضافة الى المدير المباشر للمرسل إليه.
- 6.7 في حال إرسال الخطاب عبر البريد الاعتيادي، يقوم معد الخطاب بتزويد المشرف الإداري بالعنوان البريدي للمرسل إليه، ومن ثم يقوم المشرف الإداري بعد اعتماد الخطاب بالتنسيق مع أحد شركات الخدمات البريدية لإيصال الخطاب الى العنوان المقصود.
- 6.8 في كلا الحالتين يقوم المسؤول القانوني بحفظ نسخة عن الخطابات والمستندات الرسمية الموقعة المرسلة للجهات الخارجية ضمن أرشيف المراسلات.
- 6.9 بالنسبة للمراسلات التي تتم مع الجهات الخارجية بقصد متابعة تنفيذ الأعمال أو الاستعلام حول موضوع ما، فتتم بواسطة البريد الإلكتروني لمنتسبي الجمعية كلاً حسب حاجة ومقتضيات العمل الخاصة به، ولا تحتاج الى خطاب رسمي، على أن يتم إرسال نسخة من البريد الإلكتروني الى مدير المدير المباشر للمرسل والمرسل إليه.

التواصل عبر الاجتماعات

- 6.10 اعتمدت جمعية الشام الإنسانية آلية الاجتماعات كأحد طرق التواصل المعتمدة، حيث تم تحديد أنواع الاجتماعات ودوريتها حسب قائمة الاجتماعات (نموذج رقم AHF.P06. F04)
- 6.11 يقوم منسق الاجتماع، بالتواصل مع المشرف الإداري لتوثيق تاريخ ووقت الاجتماع ضمن سجل الاجتماعات (نموذج رقم AHF.P06. F05).
- 6.12 يقوم منسق الاجتماع بالتنسيق مع المرشحين للاجتماع حسب قائمة الاجتماعات (نموذج رقم AHF.P06. F04) ، بترشيح المحاور التي ستتم مناقشتها خلال الاجتماع على أن تكون ذات صلة بموضوع الاجتماع، ويستمر ترشيح المحاور الى ما قبل الاجتماع بيومين (يستثنى من ذلك المواضيع الطارئة التي تظهر ما بين وقت انتهاء المهلة وبداية الاجتماع).
- 6.13 بعد تحديد محاور الاجتماع، يقوم منسق الاجتماع بإعلام جميع المدعويين بتاريخ وتوقيت الاجتماع، والمحاور المقترح مناقشتها خلال الاجتماع من خلال نموذج الدعوة الى الاجتماع (نموذج رقم AHF.P06. F06)، بالإضافة الى رابط الاجتماع (في حال كان الاجتماع عبر الأنترنت).
- 6.14 بعد الانتهاء من الاجتماع، يقوم منسق الاجتماع بإعداد محضر اجتماع (نموذج رقم AHF.P06. F07) ، ومن ثم يعتمد من رئيس الاجتماع ويرسل الى جميع المدعويين في الاجتماع.
- 6.15 بناء على التوصيات الصادرة من الاجتماع، يقوم منسق الاجتماع بتزويد كل مدعو خلال الاجتماع بسجل متابعة تنفيذ التوصيات الخاصة بالمدعو (نموذج رقم AHF.P06. F08) ، والذي يقوم بدوره بتحديث محتوياته وإرسالها الى منسق الاجتماع قبل موعد الاجتماع التالي بيومين.
- 6.16 في حال تم تأجيل أو إلغاء أي اجتماع، يقوم منسق الاجتماع بإبلاغ المشرف والمدعويين بذلك، ويقوم المشرف الإداري بتحديث سجل الاجتماعات (نموذج رقم AHF.P06. F05) ، اعتماداً على ذلك.

التواصل عبر التطبيقات الاجتماعية

- 6.17 اعتمدت جمعية الشام الإنسانية استخدام تطبيق التلغرام، حيث يتم من خلالها نشر الأخبار التي تخص العمل والمنتسبين.
- 6.18 يتم نشر الأخبار عبر منصات التواصل الاجتماعي وفق إجراء النشر الإعلامي.

التواصل عبر الجوال (الخطوط التابعة للجمعية)

6.19. قامت جمعية الشام الإنسانية بتخصيص جهاز + شريحة لبعض المنتسبين والذي تعود ملكيته إلى جمعة شام الإنسانية، ليكون هو الوسيلة للتواصل الصوتي أو الكتابي، كما يحظر استخدام الهاتف والشريحة الخاصة بالجمعية لأغراض شخصية خارجة عن نطاق عمل الجمعية، ولا يجوز لأي شخص استخدام الشريحة المخصصة لشخص آخر.

التعميمات والقرارات الإدارية

6.20. بالنسبة للتعميمات والقرارات الإدارية، فيتم تعميمها بشكل رسمي عبر البريد الإلكتروني إلى جميع منتسبي الجمعية من خلال مدير العمليات الإدارية بعد اعتمادها من رئيس الجمعية، ويوجه التعميم للمعنيين به والمتأثرين به عبر البريد الإلكتروني.

6.21. يقوم المسؤول القانوني بتحديث سجل القرارات والتعميمات الإدارية (نموذج رقم F09. AHF.P06) ،

7. الملحقات

- 7.1. نموذج المراسلات الخارجية رقم F01. AHF.P06.
- 7.2. نموذج سجل المراسلات الخارجية رقم F02. AHF.P06.
- 7.3. نموذج قائمة صلاحية اعتماد الخطابات الرسمية رقم F03. AHF.P06.
- 7.4. نموذج قائمة الاجتماعات رقم F04. AHF.P06.
- 7.5. نموذج سجل الاجتماعات رقم F05. AHF.P06.
- 7.6. نموذج الدعوة إلى الاجتماع رقم F06. AHF.P06.
- 7.7. نموذج محضر الاجتماع رقم F07. AHF.P06.
- 7.8. نموذج سجل متابعة تنفيذ التوصيات رقم F08. AHF.P06.
- 7.9. نموذج سجل القرارات والتعميمات الإدارية رقم F09. AHF.P06.