



« سياسة التواصل الداخلي »

الإصدار	التاريخ	الإعداد	المراجعة	الاعتماد
الإصدار الرابع	٢٨ / ٠٧ / ٢٠٢٥ م	فريق العمل	المسؤول التنفيذي	مجلس الإدارة

تم اعتماد السياسة في اجتماع مجلس الإدارة الرابع
بتاريخ : ٠٣ / ٠٢ / ١٤٤٧ هـ الموافق : ٢٨ / ٠٧ / ٢٠٢٥ م

أولاً: مقدمة

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم التواصل الداخلي بين منسوبي الجمعية، ورفع كفاءة تدفق المعلومات والتعليمات والقرارات، وضمان وصولها إلى الجهات والأشخاص المعنيين في الوقت المناسب، مع المحافظة على سرية المعلومات وحقوق الموظفين، والحد من الازدواجية أو تضارب التوجيهات.

ثانياً: الهدف

تهدف سياسة التواصل الداخلي إلى:

1. تنظيم قنوات التواصل الرسمية داخل الجمعية.
2. ضمان وضوح وسرعة نقل المعلومات والتعليمات والقرارات.
3. تحديد المسؤوليات والصلاحيات المتعلقة بالتواصل الداخلي.
4. توحيد أسلوب المراسلات والتعاميم والإشعارات الداخلية.
5. المحافظة على سرية المعلومات والبيانات والوثائق.
6. تقليل الاعتماد على قنوات التواصل الشخصية وغير الرسمية في الأعمال الرسمية.
7. تعزيز التعاون والتنسيق بين الإدارات والأقسام.
8. توثيق التعليمات والقرارات والمراسلات المهمة بما يسهل الرجوع إليها.

ثالثاً: نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على جميع منسوبي الجمعية، وتشمل الإدارات والأقسام والوحدات والبرامج والمشروعات التابعة للجمعية، وكل من يشارك في أعمالها أو يتعامل مع أنظمة وقنوات التواصل الداخلية.

رابعاً: قنوات التواصل الداخلي

تعتمد الجمعية القنوات التالية للتواصل الداخلي بحسب طبيعة الموضوع:

1. البريد الإلكتروني الرسمي

يُعد البريد الإلكتروني الرسمي إحدى القنوات المعتمدة للمراسلات الإدارية، ويستخدم في:

- إرسال واستقبال الخطابات والمذكرات والتعاميم.
- مشاركة الملفات والمستندات الرسمية.
- توجيه التعليمات والمهام التي تتطلب توثيقاً.
- التواصل بين الإدارات والجهات ذات العلاقة.

2. الأنظمة والمنصات الإلكترونية

تُستخدم الأنظمة الإلكترونية المعتمدة في الجمعية لتنفيذ الإجراءات وتبادل المعلومات وفق الصلاحيات الممنوحة لكل مستخدم.

ولا يُعتد بأي إجراء يتطلب اعتماداً أو توثيقاً رسمياً ما لم يتم من خلال القناة أو النظام المعتمد له.

3. مجموعات التواصل الوظيفية

يجوز للجمعية إنشاء مجموعات تواصل وظيفية عبر تطبيقات التواصل المعتمدة لأغراض التنسيق والمتابعة العاجلة، على أن:

- تكون المجموعة مرتبطة بغرض وظيفي واضح.
- يقتصر الأعضاء على الموظفين المعنيين.
- لا تستخدم لإصدار قرارات أو اعتماد إجراءات تتطلب مساراً رسمياً، إلا إذا نصت الجمعية على خلاف ذلك.
- تراعى فيها سرية المعلومات.
- يمنع نشر المعلومات أو الملفات غير المتعلقة بالعمل.
- يمنع إضافة أشخاص غير معنيين دون موافقة المسؤول المختص.

4. اجتماعات

تستخدم الاجتماعات الحضورية أو الافتراضية لمناقشة الموضوعات التي تحتاج إلى التنسيق أو اتخاذ القرار، ويراعى توثيق القرارات والتكليفات الناتجة عنها متى كانت ذات أثر إداري أو مالي أو تشغيلي. خامساً: ضوابط التواصل الداخلي يلتزم جميع منسوبي الجمعية بما يلي:

1. استخدام القنوات الرسمية في المخاطبات المتعلقة بالعمل.
2. توجيه الرسائل إلى الأشخاص المعنيين فقط، وتجنب التوسع غير الضروري في التوزيع.
3. وضوح موضوع الرسالة ومحتواها والإجراء المطلوب عند الحاجة.
4. استخدام لغة مهنية ومحترمة في جميع وسائل التواصل.
5. عدم استخدام وسائل التواصل الداخلي للإساءة أو التشهير أو التهديد أو التمييز أو نشر الشائعات.
6. عدم تداول المعلومات أو الوثائق السرية إلا مع الأشخاص المخولين بالاطلاع عليها.
7. التأكد من صحة المعلومات قبل إعادة إرسالها أو تعميمها.
8. عدم إصدار تعليمات أو التزامات باسم الإدارة أو الجمعية دون صلاحية.
9. عدم تجاوز التسلسل الإداري في المخاطبات إلا في الحالات التي تستدعي ذلك أو وفق الصلاحيات المعتمدة.
10. حفظ المراسلات والوثائق المهمة وفق آلية الأرشفة المعتمدة.
11. عدم استخدام الحسابات الشخصية أو الأجهزة الشخصية في تداول المعلومات الحساسة إلا وفق الضوابط المعتمدة في الجمعية.
12. الالتزام بالأنظمة والتعليمات المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية وأمن المعلومات.

سادساً: التسلسل الإداري في التواصل

يراعى في التواصل الداخلي التسلسل الإداري المعتمد في الجمعية، بحيث:

- يرفع الموظف الموضوع إلى رئيسه المباشر في المسائل التي تدخل ضمن اختصاصه.
- يتم التنسيق بين الإدارات من خلال المسؤولين المختصين.
- تُرفع الموضوعات التي تتطلب اعتماداً أو قراراً إلى صاحب الصلاحية.
- لا يجوز لموظف إصدار توجيهات ملزمة لموظف آخر خارج نطاق صلاحياته.
- ويستثنى من ذلك ما تقتضيه طبيعة العمل أو الحالات العاجلة أو ما تحدده الإدارة العليا.

سابعاً: التعميم والقرارات الداخلية

عند إصدار تعميم أو قرار داخلي، يجب أن يتضمن — بحسب طبيعة الموضوع — ما يلي:

- الجهة المصدرة.
- رقم وتاريخ التعميم أو القرار.
- موضوع واضح.
- مضمون التوجيه أو القرار.
- الجهات أو الأشخاص المشمولين بالتنفيذ.
- تاريخ بدء التطبيق.
- المسؤول عن المتابعة.
- مدة التنفيذ إن وجدت.

ويجب أن يتم تعميم القرارات والتعليمات على الجهات المعنية من خلال القنوات الرسمية المعتمدة.

ثامناً: الاجتماعات ومحاضرها

عند عقد اجتماع يتضمن قرارات أو تكليفات مهمة، يراعى:

١. تحديد موضوع الاجتماع والجهات المشاركة.
٢. توثيق أهم الملاحظات والقرارات.
٣. تحديد المسؤول عن كل إجراء.
٤. تحديد المدة الزمنية للتنفيذ عند الحاجة.
٥. متابعة تنفيذ القرارات والتكليفات.
٦. حفظ محضر الاجتماع في المكان المعتمد.

تاسعاً: التواصل العاجل

في الحالات العاجلة التي قد يترتب على تأخر التواصل فيها أثر على سير العمل، يجوز استخدام وسائل التواصل السريعة المعتمدة، على أن يتم توثيق الإجراء أو التوجيه لاحقاً من خلال القناة الرسمية متى كان ذلك مطلوباً.

عاشراً: سرية المعلومات

يلتزم الموظف بالمحافظة على سرية المعلومات التي يطلع عليها بحكم عمله ، ويحظر عليه :

- إفشاء المعلومات غير المصرح بنشرها.
- إرسال الوثائق إلى أشخاص غير مخولين.
- تصوير أو نسخ المستندات السرية دون حاجة وظيفية أو تصريح.
- نشر المعلومات الداخلية في وسائل التواصل الاجتماعي.
- استخدام معلومات الجمعية لتحقيق منفعة شخصية أو للغير.

ويستمر الالتزام بالسرية وفق الأنظمة والتعليمات حتى بعد انتهاء علاقة الموظف بالجمعية ، فيما يتعلق بالمعلومات التي تستوجب طبيعتها السرية.

الحادي عشر: التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي

لا يجوز لأي موظف تمثيل الجمعية أو إصدار تصريحات أو نشر معلومات باسم الجمعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي إلا إذا كان مخولاً بذلك.

كما يحظر نشر أو تداول :

- القرارات والمعلومات الداخلية غير المنشورة.
 - بيانات الموظفين أو المستفيدين.
 - الوثائق والصور والمراسلات الداخلية.
 - أي محتوى قد يسيء إلى الجمعية أو منسوبيها أو المستفيدين منها.
- ويكون النشر الرسمي باسم الجمعية من خلال الحسابات والقنوات المعتمدة.

الثاني عشر: مسؤوليات الإدارات والموظفين

الإدارة العليا

- اعتماد التوجهات العامة للتواصل الداخلي.
- دعم فعالية قنوات التواصل.
- معالجة أوجه القصور أو التعارض في التوجيهات.
- إدارة الدعم المؤسسي / الموارد البشرية
- متابعة تطبيق السياسة.
- تنظيم التعميمات والمراسلات الإدارية ذات العلاقة.
- توعية الموظفين بضوابط التواصل.
- رصد الملاحظات والمخالفات ورفع التوصيات بشأنها.

إدارة تقنية المعلومات أو الجهة المختصة

- توفير القنوات والأنظمة التقنية المعتمدة.
- تطبيق ضوابط أمن المعلومات والصلاحيات.
- دعم المستخدمين ومعالجة المشكلات التقنية.

المديرون ورؤساء الأقسام

- إيصال التعليمات إلى الموظفين المعنيين.
- التأكد من فهم المهام والتكليفات.
- متابعة تنفيذ ما يصدر من توجيهات.
- منع تضارب التعليمات داخل الإدارة.

الموظفون

- الالتزام بالقنوات الرسمية.
- المحافظة على سرية المعلومات.
- تنفيذ التعليمات الصادرة من أصحاب الصلاحية.
- الإبلاغ عن أي خلل أو إساءة استخدام لقنوات التواصل.

الثالث عشر: المخالفات

يُعد من المخالفات — بحسب جسامه الفعل وآثاره — ما يلي:

١. إفشاء معلومات سرية.
 ٢. نشر أو تداول وثائق داخلية دون تصريح.
 ٣. إساءة استخدام مجموعات العمل.
 ٤. انتحال صفة الجمعية أو أحد مسؤوليها.
 ٥. إصدار تعليمات خارج نطاق الصلاحية.
 ٦. نشر الشائعات أو المعلومات غير الموثوقة بما يضر بالعمل.
 ٧. استخدام وسائل التواصل الداخلي للإساءة أو التهديد أو التشهير.
 ٨. تعطيل أو تجاهل قنوات التواصل الرسمية بما يؤثر في سير العمل.
- وتُعالج المخالفات وفق اللوائح والأنظمة والسياسات المعتمدة في الجمعية.

الرابع عشر: إدارة الأزمات والتواصل الداخلي

عند وقوع حالة طارئة أو أزمة تؤثر في أعمال الجمعية، تحدد الإدارة المختصة قناة التواصل المعتمدة، ويجب أن تكون المعلومات المتداولة دقيقة ومحددة، وأن تصدر البيانات والتعليمات من الجهة المخولة، مع منع تداول المعلومات غير المؤكدة.

الخامس عشر: مراجعة السياسة

تراجع هذه السياسة بشكل دوري، أو عند وجود تغييرات تنظيمية أو تقنية أو إدارية تستدعي تحديثها، ويكون اعتماد أي تعديل من صاحب الصلاحية وفق مصفوفة الصلاحيات المعتمدة في الجمعية.

السادس عشر: أحكام عامة

١. تُعد هذه السياسة مرجعاً لتنظيم التواصل الداخلي في الجمعية.
٢. لا تعفي هذه السياسة أي موظف من الالتزام بالأنظمة واللوائح والسياسات المعتمدة.
٣. في حال تعارض أي حكم في هذه السياسة مع نظام أو لائحة واجبة التطبيق، فيُعمل بالنص النظامي أو اللائحة ذات الصلة.
٤. لا يجوز تفسير هذه السياسة بما يمنح أي موظف صلاحيات غير مقرر له.
٥. تعتمد الجمعية القنوات الرسمية المناسبة لطبيعة كل إجراء، ويجوز تحديثها عند تغير الوسائل التقنية أو التنظيمية.

