

جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة

السياسة الإعلامية وحوكمة الاتصال المؤسسي

نسخة معتمدة

تحل هذه الوثيقة محل «دليل السياسات والإجراءات الإعلامية — قسم الاتصال المؤسسي»

ضبط الوثيقة

اسم الوثيقة	السياسة الإعلامية وحوكمة الاتصال المؤسسي — جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة
مقدمة طلب التحديث	همسه تمرارز — مدير إدارة الاتصال المؤسسي
تاريخ الإعداد	٩ أغسطس ٢٠٢٦ م
جهة المراجعة	الرئيس التنفيذي
جهة الاعتماد	مجلس الإدارة
تاريخ الاعتماد	تم الاعتماد في محضر اجتماع مجلس الإدارة الخامس بتاريخ ٢٥/٠٨/٢٠٢٦ م
نطاق السريان	المقر الرئيسي وجميع الفروع ومراكز الأحياء التابعة لها
دورية المراجعة	سنوية، أو عند وجود مستجدات جوهرية
الوثيقة التي تحل محلها	دليل السياسات والإجراءات الإعلامية

الباب الأول: المقدمة والغرض والنطاق	٣
الباب الثاني: التعاريف	٣
الباب الثالث: المرجعية النظامية	٤
الباب الرابع: مصفوفة الأدوار والصلاحيات	٥
٤-٨ جدول الصلاحيات للمخرجات الرئيسية	٥
الباب الخامس: التصريح الرسمي والظهور الإعلامي	٦
الباب السادس: حوكمة الحسابات الرقمية	٨
الباب السابع: ضوابط المحتوى والخطوط الحمراء وأذونات النشر	٩
٧-١ ضوابط عامة	٩
٧-٢ الخطوط الحمراء — يُحظر حظرًا تامًا	٩
٧-٣ المحتوى الموصى به	٩
٧-٤ أذونات النشر والخصوصية	١٠
الباب الثامن: دورة الاعتماد والنشر والمهل الزمنية	١٠
الباب التاسع: سياسة الرد على الجمهور	١١
الباب العاشر: اتصال الأزمات والتعامل مع الشائعات	١١
الباب الحادي عشر: الموظفون والحسابات الشخصية	١٢
الباب الثاني عشر: المخالفات	١٢
الباب الثالث عشر: مؤشرات الأداء والتقارير	١٣
الباب الرابع عشر: الاعتماد والمراجعة	١٣
١٤-٥ سجل التحديثات	١٣
الملاحق	١٥
ملحق (أ): نموذج إذن نشر صور ومواد — للبالغين	١٥
ملحق (ب): نموذج موافقة ولي الأمر — للقاصرين (دون ١٨ عامًا)	١٥
ملحق (ج): نموذج طلب إنشاء / تعديل / دمج / إغلاق حساب رقمي	١٥
ملحق (د): المرجع السريع للمهل الزمنية	١٦
ملحق (هـ): حقول سجل حصر الحسابات الرسمية	١٦

(بعد فتح الملف في Word: انقر داخل الفهرس ثم F9 لتحديثه)

الباب الأول: المقدمة والغرض والنطاق

١-١ صدرت هذه السياسة لتنظيم العمل الإعلامي والاتصالي في جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة وحوكمتها، وتحل محل «دليل السياسات والإجراءات الإعلامية» بجميع أبوابه.

٢-١ تهدف هذه السياسة إلى:

- حماية اسم الجمعية وسمعتها وهويتها المؤسسية وحقوقها في جميع القنوات.
- تحديد الأدوار والصلاحيات والمسؤوليات في العمل الإعلامي على مستوى الإدارة العامة والفروع والمراكز.
- حوكمة الحسابات الرقمية وتنظيم عمليات النشر بمهل زمنية واضحة.
- ضمان جودة المحتوى واتساقه مع رسالة الجمعية وقيم المجتمع.
- حماية خصوصية المستفيدين، وخاصة الأطفال والنساء، في جميع المواد المنشورة.

٣-١ النطاق: تسري هذه السياسة على المقر الرئيسي وجميع الفروع (مكة المكرمة، جدة، الطائف) ومراكز الأحياء التابعة لها، وعلى جميع موظفي الجمعية ومتطوعيها وأعضاء مجلس إدارتها وكل من يمثلها أو يتحدث باسمها.

٤-١ تغطي السياسة: البيانات الصحفية، والمقابلات والظهور الإعلامي، والحسابات الرسمية على منصات التواصل الاجتماعي، والموقع الإلكتروني، ومجموعات واتساب الرسمية، والمطبوعات والإصدارات الرقمية، والأعمال الدعائية للفعاليات، والتواصل مع الجمهور.

٥-١ علاقة السياسة بالوثائق الأخرى:

- الإجراءات التشغيلية التفصيلية والنماذج: يفصلها «دليل العمليات والإجراءات» (قيد الإعداد ضمن خارطة الطريق)، وتبقى أحكام هذه السياسة هي المرجع الأعلى.
- الهوية البصرية: تُنظَّم في «دليل الهوية البصرية» بوصفه وثيقة مستقلة يُحال إليها (الإصدار الساري حالياً ٢٠٢٤، إلى حين إطلاق الهوية الجديدة)، ولا يُعاد إصدار هذه السياسة عند تغيير الهوية.
- اتصال الأزمات: يفصله «ملحق (و): اتصال الأزمات والرد على الشائعات» المرفق بهذه الوثيقة والمُشار إليه في الباب العاشر.

الباب الثاني: التعاريف

يكون للألفاظ الآتية — أينما وردت في هذه السياسة — المعاني الموضحة أمامها:

الجمعية	جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة، جمعية أهلية تأسست عام ١٤٢٥هـ، مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٢٦٣).
الفرع	أحد فروع الجمعية: مكة المكرمة، جدة، الطائف.
مركز الحي	مراكز الأحياء الاجتماعية التابعة للفروع.
الإدارة	إدارة الاتصال المؤسسي والتوعية بالإدارة العامة للجمعية، وهي الجهة المشرفة على تطبيق هذه السياسة.

ضابط الاتصال	الموظف المكلف رسميًا في الفرع ليكون حلقة الوصل الاتصالية بين الفرع ومراكزه وبين الإدارة.
مسؤول النشر	الشخص المكلف كتابيًا بإدارة حساب رقمي محدد والنشر عليه والرد على جمهوره.
المتحدث الرسمي	من يحق له الحديث أو التصريح باسم الجمعية وفق الباب الخامس.
الحساب الرسمي	أي حساب أو صفحة أو قناة باسم الجمعية أو أحد فروعها أو مراكزها أو برامجها على أي منصة رقمية، ويشمل ما يتضمنه من اسم مستخدم وبيانات دخول.
منصات التواصل	المنصات الرقمية المتداولة وما يستجد منها، ومنها: إكس، إنستغرام، سناب شات، تيك توك، يوتيوب، لينكدان، فيسبوك، وتطبيقات المراسلة مثل واتساب.
المحتوى والوسائط	النصوص والصور والرسومات والفيديوهات والمقاطع الصوتية والتصاميم التي تُنتج أو تُنشر باسم الجمعية.
المطبوعات	كل ما يصدر ماديًا من الجمعية أو فروعها أو مراكزها من مستندات ومواد تعريفية ولوحات وشهادات ودروع وغيرها.
الإصدارات الرقمية	كل ما يُنتج رقميًا من أفلام وعروض تقديمية ومقاطع وصور أيًا كانت طريقة إنتاجها.
المستفيد	كل من يستفيد من برامج الجمعية وخدماتها من أفراد المجتمع.
أصحاب المصلحة	الجهات الحكومية والمشرفة، والشركاء، والداعمون والمانحون، والمتطوعون، والمستفيدون، والمجتمع المحلي، والإعلام.
الأزمة الإعلامية	أي حدث أو محتوى متداول يهدد سمعة الجمعية أو ثقة المجتمع بها ويستدعي استجابة اتصالية عاجلة.
الشائعة	معلومة غير مؤكدة أو مغلوطة متداولة عن الجمعية أو أنشطتها أو منسوبيها.
التدقيق اللغوي	مراجعة سلامة اللغة وإجراء التصويبات قبل النشر.

١-٢ تعتمد هذه السياسة مصطلحات القطاع غير الربحي؛ فُتستخدم «الهوية المؤسسية» بدلاً من «العلامة التجارية»، و«المستفيدون» و«المجتمع» بدلاً من «العملاء»، في جميع وثائق الجمعية ومحتواها.

الباب الثالث: المرجعية النظامية

١-٣ تلتزم الجمعية في جميع أنشطتها الإعلامية والاتصالية بما يلي:

- نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية، وما يصدر عن الجهات المشرفة على القطاع غير الربحي، وفي مقدمتها المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

• الأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجهات المختصة بالإعلام والنشر في المملكة العربية السعودية فيما يتعلق بالمحتوى الإعلامي والنشر الرقمي.

- الأنظمة ذات الصلة بحماية البيانات الشخصية والخصوصية عند جمع صور المستفيدين وبياناتهم ونشرها.
- اللوائح والسياسات الداخلية المعتمدة في الجمعية.

٢-٣ عند أي تعارض بين هذه السياسة وبين الأنظمة والتعليمات النافذة، تُقدّم الأنظمة والتعليمات، وتتولى الإدارة اقتراح تعديل السياسة بما يوائمها.

ملاحظة للمراجعة: صيغت المرجعية النظامية بعبارات عامة ملزمة دون الجزم بأرقام مواد نظامية؛ يُنصح بعرض هذا الباب على المستشار القانوني للجمعية قبل الاعتماد النهائي.

الباب الرابع: مصفوفة الأدوار والصلاحيات

- ١-٤ مجلس الإدارة: يعتمد هذه السياسة وتعديلاتها، ويعتمد الهوية المؤسسية وأي تغيير جوهري عليها.
- ٢-٤ الرئيس التنفيذي: يراجع السياسة قبل رفعها للمجلس؛ ويعتمد البيانات الصحفية والمواقف المعلنة باسم الجمعية، والحملات على مستوى الجمعية، وبيانات الأزمات، وأي تغيير في هيكل شبكة الحسابات الرقمية.
- ٣-٤ مدير إدارة الاتصال المؤسسي: يشرف على تطبيق السياسة ويشرح أحكامها؛ ويعتمد خطط المحتوى الشهرية والمنشورات خارج الخطة؛ ويوافق على إنشاء الحسابات وإغلاقها؛ وينسق الظهور الإعلامي والعلاقة مع وسائل الإعلام؛ ويتولى تنسيق الاستجابة للأزمات إعلاميًا.
- ٤-٤ أخصائي الاتصال المؤسسي: يُعد المحتوى ويدقق لغته؛ ويدير الحسابات الرئيسية؛ ويتابع الرد على الجمهور؛ ويوثق الفعاليات والأخبار ويؤرشفها؛ ويُعد التقارير الدورية.
- ٥-٤ ضابط الاتصال بالفرع: حلقة الوصل بين الفرع ومراكزه وبين الإدارة؛ ينسق خطط المحتوى المحلية؛ ويتابع التزام مسؤولي النشر؛ ويرفع التقارير والملاحظات؛ ويستقبل طلبات الفعاليات الخاصة بالفرع لدراساتها.
- ٦-٤ مسؤول النشر: ينفذ النشر على الحساب المكلف به وفق الخطة المعتمدة؛ ويرد على الجمهور ضمن الضوابط؛ ويبلغ فورًا عن أي ملاحظة أو طارئ أو محتوى مسيء.
- ٧-٤ مدير الفرع / مدير المركز: يعتمد المحتوى المحلي ضمن الخطة المعتمدة؛ ويدعم تطبيق السياسة في نطاقه؛ ويُشعر بتكليف مسؤولي النشر وإخلاء طرفهم.

٨-٤ جدول الصلاحيات للمخرجات الرئيسية

المخرج	يُعدّ	يُراجع	يعتمد
بيان صحفي	الإدارة	مدير الإدارة	الرئيس التنفيذي
منشور ضمن الخطة الشهرية	مسؤول النشر	ضابط الاتصال	مدير الفرع/المركز
منشور خارج الخطة	مسؤول النشر	ضابط الاتصال	مدير الإدارة
الخطة الشهرية للمحتوى	ضابط الاتصال / الأخصائي	مدير الفرع	مدير الإدارة

المخرج	يُعدّ	يُراجع	يعتمد
تغطية فعالية معتمدة	مسؤول النشر / الأخصائي	ضابط الاتصال	ضمن اعتماد الفعالية
رد على استفسار جمهور	مسؤول النشر	—	ضمن الضوابط المعتمدة
رد على شكوى	مسؤول النشر مع المختص	ضابط الاتصال	مدير الفرع/الإدارة
بيان أزمة	فريق الأزمة	مدير الإدارة	الرئيس التنفيذي
إنشاء / إغلاق / دمج حساب	الجهة الطالبة	الإدارة	مدير الإدارة، وللمرج: الرئيس التنفيذي
مطبوعات وإصدارات رقمية	الجهة المنتجة	الإدارة (الاتساق مع الهوية)	مدير الفرع/المركز أو من يكلفه

٩-٤ لا يجوز الجمع بين إعداد المحتوى واعتماده في شخص واحد إلا في الردود الاعتيادية على الجمهور ضمن الضوابط المعتمدة.

الباب الخامس: التصريح الرسمي والظهور الإعلامي

١-٥ المتحدث الرسمي باسم الجمعية هو الرئيس التنفيذي أصالةً، ومن يفوضه كتابياً. ولمدير إدارة الاتصال المؤسسي التصريح في الشؤون التنفيذية ذات الطابع الإعلامي ضمن تفويضه.

٢-٥ يُحظر على أي موظف أو متطوع الإدلاء بتصريح أو مقابلة أو مداخلة إعلامية باسم الجمعية دون تفويض كتابي مسبق.

٣-٥ تُحال جميع الطلبات الإعلامية الواردة (مقابلات، استفسارات صحفية، طلبات تصوير) فوراً إلى الإدارة لتنسيقها.

٤-٥ تتولى الإدارة تنسيق كل ظهور إعلامي: تحديد المتحدث المناسب، وإعداد الرسائل والمحاور المعتمدة، والتوثيق اللاحق.

٥-٥ ضوابط الظهور الإعلامي:

- الالتزام بالرسائل المعتمدة وعدم الخوض فيما هو خارج نطاق التفويض أو الاختصاص.
- استخدام اللغة العربية الفصحى الواضحة في المقابلات الرسمية، والمظهر الرسمي اللائق.
- عدم الإدلاء بأرقام أو التزامات أو وعود غير معتمدة.
- إشعار الإدارة بنتيجة الظهور وأي تبعات محتملة.

٦-٥ رئيس مجلس الإدارة ونائبه — أحكام خاصة: يُقصد بهذا البند رئيس مجلس إدارة الجمعية ونائبه ومن يمثلهما من أعضاء المجلس من أصحاب السمو. وتُعتمد أسماؤهم وألقابهم وصفاتهم الرسمية وفق ملحق (ز): المسميات والألقاب المعتمدة. وتُقَدَّم أحكام البنود من ٦-٥ إلى ١٤-٥ على ما سواها في هذه السياسة عند التعارض.

٧-٥ الموافقة المسبقة: لا يُنشر أي محتوى يتعلق بسمو رئيس مجلس الإدارة — خبرًا أو صورة أو مقطعًا مرئيًا أو تصميمًا أو اقتباسًا أو ذكرًا لاسمه في مادة تعريفية — إلا بعد موافقة مسبقة من مكتب سموه. وتتولى إدارة الاتصال المؤسسي وحدها طلب الموافقة مرفقةً بالمادة في صيغتها النهائية، ولا يُشرع في النشر قبل ورودها.

٨-٥ إعداد الخبر ومساره: تتولى إدارة الاتصال المؤسسي إعداد الخبر أو المادة المتعلقة بسمو رئيس مجلس الإدارة، ويعتمدها الرئيس التنفيذي، ثم يرفعها مدير إدارة الاتصال المؤسسي إلى مكتب سموه لاعتمادها والنشر. ولا تُرسل أي مادة إلى المكتب عبر قناة أخرى ولا من أي منسوب آخر.

٩-٥ إعادة النشر وقناته: بعد صدور المادة من الحساب الرسمي لإمارة منطقة مكة المكرمة أو من وكالة الأنباء السعودية، تعيد الجمعية نشرها من حسابها الرئيسي دون تعديل في النص أو الصورة، ودون إضافة تعليق يغيّر سياق الخبر أو ينسب للجمعية ما لم يرد فيه. ويقتصر النشر عن سموه على الحساب الرئيسي، ولا تنشر حسابات الفروع والمراكز عنه ابتداءً وإنما تعيد نشر ما ينشره الحساب الرئيسي.

١٠-٥ نائب رئيس مجلس الإدارة: تسري الأحكام نفسها كاملةً على نائب رئيس مجلس الإدارة، بما في ذلك الموافقة المسبقة من مكتب سموه وإعادة النشر من المصدر الرسمي. ويشمل ذلك ما يتعلق به من أوامر التكليف وتجديد الثقة والتكريم والتهاني بالمناسبات، وما يصدر باسمه من الجمعية.

١١-٥ الكلمات والتهاني والتعازي الصادرة باسم رئيس مجلس الإدارة: تنشر الجمعية من حسابها الرئيسي على منصات التواصل الاجتماعي كلمات ورسائل باسم رئيس مجلس الإدارة بصفته رئيسًا للمجلس، في الحالات الآتية:

- كلمة الجمعية في المناسبات الوطنية: اليوم الوطني، ويوم التأسيس.
- رفع التهاني أو التعازي إلى مقام خادم الحرمين الشريفين - حفظه الله - وإلى سمو ولي عهده الأمين رئيس مجلس الوزراء، بالصيغ الواردة في ملحق (ز).
- تهنئة أعضاء مجلس الإدارة من أصحاب المعالي أو تعزيتهم في مناسباتهم.

وتُعَدُّ إدارة الاتصال المؤسسي النص والتصميم، ويعتمدهما الرئيس التنفيذي، ثم يُرفعان لمكتب سمو رئيس مجلس الإدارة، ولا يُنشران إلا بعد اعتماد المكتب. وتُعتمد قائمة المناسبات ومواعيدها ضمن خطة المحتوى السنوية.

١٢-٥ الألقاب والصيغ الرسمية: يُلتزم في كل مادة بالألقاب والصفات الرسمية كاملة دون اختصار أو تصرف، وفق الآتي:

- تُعتمد الصيغ الكاملة لأسماء رئيس مجلس الإدارة ونائبه والرئيس التنفيذي وألقابهم وصفاتهم وفق ملحق (ز)، ولا يُتصرف فيها.
- «خادم الحرمين الشريفين» للملك، و«صاحب السمو الملكي» لمن يستحقه من الأمراء، و«صاحب السمو» لمن سواهم.
- «معالي» لأصحاب المعالي من الوزراء ومن في مستواهم، و«سعادة» لمن دونهم.

• لا تُستخدم الاختصارات ولا اللغة العامية ولا الرموز التعبيرية في أي مادة تتضمن ذكرهم.

١٣-٥ البروتوكولات والتوجيهات: تلتزم الجمعية بالبروتوكولات والتوجيهات الصادرة عن مكتب سمو رئيس مجلس الإدارة ومكتب نائبه في كل ما يتصل بالتصوير والتغطية والحضور والترتيبات المصاحبة، وتُقدّم هذه التوجيهات على أي إجراء داخلي عند التعارض. ولا تُنشر صور أو مقاطع من مجالس أو لقاءات ذات طابع خاص، ولا يُنسب لسموه تصريح أو اقتباس لم يصدر عن مكتبه أو عن نص معتمد منه.

١٤-٥ أعضاء مجلس الإدارة من أصحاب المعالي والضيوف الرسميون: يُذكر أعضاء مجلس الإدارة من أصحاب المعالي، ومن في مستواهم من ضيوف الجمعية، بأسمائهم وألقابهم وصفاتهم الرسمية كاملة دون اختصار أو تصرف، وفق ملحق (ز). وعند اجتماع أكثر من مسؤول في مادة واحدة يُراعى ترتيب الأسماء والألقاب بحسب الأسبقية البروتوكولية.

الباب السادس: حوكمة الحسابات الرقمية

١-٦ تمتلك الجمعية وحدها الحق الحصري في استخدام اسمها وشعارها وأسماء وشعارات فروعها ومراكزها وبرامجها في إنشاء أي حساب أو موقع أو صفحة رقمية.

٢-٦ شبكة الحسابات المعتمدة: تتكوّن شبكة حسابات الجمعية المعتمدة من حساب رئيسي موحد للجمعية، وثلاثة حسابات للفروع (مكة المكرمة، جدة، الطائف)، ولا تُنشأ حسابات مستقلة لمراكز الأحياء. وقد كشف الحصر المنفّذ بتاريخ ٩ أغسطس ٢٠٢٦ وجود ٩٠ حساباً رقمياً موزعة على ٣٨ جهة (ثلاثة فروع و٣٥ مركز حي)، وتتولى الإدارة تنفيذ خطة توحيد هذه الحسابات ودمجها وإغلاق ما لا يندرج ضمن الشبكة المعتمدة وفق البند ٦-٧، مع أرشفة المحتوى وإعلان الانتقال للمتابعين وتحديث سجل الحسابات. وتُحدّث تفاصيل الشبكة في السجل مع كل حصر دوري دون حاجة إلى إعادة إصدار هذه السياسة.

٣-٦ سجل الحسابات: تحتفظ الإدارة بسجل مركزي محدث لجميع الحسابات الرسمية يشمل: المنصة، اسم الحساب ورابطه، الجهة التابع لها، مسؤول النشر، تاريخ الإنشاء، حالة الحساب (وفق ملحق هـ). ويُحدّث السجل بحصر دوري إلزامي كل ستة أشهر على الأكثر.

٤-٦ إنشاء الحسابات: لا يُنشأ أي حساب جديد إلا بموافقة كتابية من الإدارة وفق نموذج الطلب (ملحق ج)، وبعد التحقق من الحاجة الفعلية وعدم التعارض مع نموذج التشغيل المعتمد.

٥-٦ يُعيّن لكل حساب مسؤول نشر مسمى بقرار مكتوب، ويُضاف ممثل عن الإدارة (أو مدير الفرع) بصفة مدير ثانٍ، وتحتفظ الإدارة بنسخة محدّثة من بيانات الدخول لجميع الحسابات في وعاء آمن.

٦-٦ إخلاء الطرف: عند مغادرة مسؤول النشر لعمله لأي سبب (استقالة، إجازة طويلة، نقل، إنهاء تكليف) لا يُخلّى طرفه إلا بعد تسليم بيانات الدخول، وتُغيّر كلمات المرور وبيانات التحكم فوراً.

٧-٦ تنفيذ نموذج التشغيل المعتمد ودمج الحسابات:

• تُعدّ الإدارة خطة تنفيذية للانتقال إلى الشبكة المعتمدة في البند ٦-٢، تشمل ترتيب المراحل ومعالجة أثر الدمج

على الوصول والجمهور والموارد، وجدولاً زمنياً لإغلاق الحسابات غير المدرجة ضمنها.

• يُعتمد أي تغيير في هيكل الشبكة (دمج، تجميع، إغلاق) بقرار من الرئيس التنفيذي بناءً على توصية الإدارة.

- تسري أحكام هذه السياسة على أي نموذج تشغيلي ناتج عن الدراسة دون حاجة إلى إعادة إصدارها.

- عند تنفيذ أي دمج أو إغلاق: يُورشف محتوى الحساب، ويُعلن الانتقال للمتابعين مع توجيههم إلى الحساب البديل، ويُحدَّث سجل الحسابات، وتُوثق بيانات الإغلاق.

٨-٦ الحسابات غير الرسمية أو المخالفة: أي حساب يحمل اسم الجمعية أو فروعها أو مراكزها دون اعتماد يُتَعامل معه بإجراءات تصحيحية متدرجة (التواصل والتصحيح، أو الضم للسجل الرسمي، أو الإغلاق)، وللجمعية الإبلاغ عن انتقال الصفة لدى المنصات والجهات المختصة.

٩-٦ السحابة الرسمية: يُتبادل المحتوى الرقمي وتُورشف المواد عبر الوعاء السحابي الرسمي المعتمد للجمعية، ولا تُستخدم الحسابات الشخصية لحفظ مواد الجمعية أو تبادلها.

الباب السابع: ضوابط المحتوى والخطوط الحمراء وأذونات النشر

١-٧ ضوابط عامة

- يجب أن يكون المحتوى صادقًا موثقًا، ولا يُنشر أي رقم أو إنجاز أو اقتباس دون سند معتمد.
- يخضع كل محتوى للتدقيق اللغوي قبل النشر، وتُستخدم العربية الفصحى في المواد الرسمية والإعلامية.
- يلتزم كل محتوى بدليل الهوية البصرية الساري، ولا تُستخدم قوالب أو شعارات خارج الدليل.

٢-٧ الخطوط الحمراء — يُحظر حظرًا تامًا

- الإخلال بثوابت المملكة العربية السعودية كما حددها النظام الأساسي للحكم.
- المحتوى السياسي أو الطائفي أو الانقسامي بكل أشكاله، وتمجيد أي جماعات ذات توجهات هدامة.
- الاعتماد على ادعاءات أو بيانات خاطئة أو غير موثقة من شأنها إيقاع الآخرين في الخطأ.
- المساس بكرامة الأشخاص وحياتهم الخاصة، أو التقليل من قدرهم، أو انتقاد جهات حكومية أو جمعيات ومنظمات أخرى.
- إلحاق الضرر بحقوق المرأة أو الطفل، أو التطرق لما قد يضر بعلاقات المملكة مع الدول الأخرى.
- إنشاء ما يدور في الاجتماعات الرسمية أو ما تقرر اللوائح سريته من وثائق ومستندات.
- عرض أو ترويج محتوى يشجع على العنف أو التهيب أو السحر أو الشعوذة.
- نشر معلومات مالية أو تعاقدية أو بيانات مستفيدين قبل اعتمادها رسميًا من صاحب الصلاحية.
- نشر الدعاية بكل أنواعها لأي جهة أخرى غير الجمعية دون اتفاقية أو موافقة معتمدة.
- إطلاق وعود أو التزامات باسم الجمعية دون اعتماد رسمي.

٣-٧ المحتوى الموصى به

يركز المحتوى على: التوعية المجتمعية، ونتائج برامج الجمعية وخدماتها وأثرها، وقصص النجاح، والمحتوى التفاعلي (استطلاعات، أسئلة، مسابقات)، والمناسبات الوطنية والاجتماعية ومناسبات القطاع غير الربحي، ومشاركات الشخصيات والخبراء بعد التنسيق، بما يعزز حضور الجمعية وثقة المجتمع بها.

٧-٤ أدونات النشر والخصوصية

- صور المستفيدين وموادهم: لا تُنشر إلا بإذن كتابي موثق وفق نموذج الإذن (ملحق أ).
- الأطفال (دون ١٨ عامًا): تشترط موافقة خطية من ولي الأمر وفق النموذج المخصص (ملحق ب)، مع تجنب نشر أي بيانات تعريفية حساسة (الاسم الكامل مع الموقع، المدرسة، الحالة الاجتماعية أو الصحية).
- النساء: يُمنع استخدام صورهن أو مقاطعهن دون إذن خطي رسمي مسبق قبل التصوير وقبل النشر.
- الفعاليات العامة: يُعلن للحضور مسبقاً أن الفعالية موثقة بالتصوير، ويُحترم طلب أي شخص عدم الظهور.
- البيانات والشعارات الرسمية للوزارات والجهات الحكومية: تُستخدم كما هي دون تعديل أو إضافة.
- المواد الخارجية (صور، مقاطع، مؤثرات صوتية): يجب التحقق من حقوق الملكية الفكرية وشروط الاستخدام، وألا تحمل علامات أو حقوقاً لجهات أخرى.
- لصاحب أي صورة أو مادة منشورة طلب إزالتها، ويُستجاب لطلبه دون تأخير مع توثيق ذلك.

الباب الثامن: دورة الاعتماد والنشر والمهل الزمنية

٨-١ التخطيط: يُعد لكل حساب رسمي تقويم محتوى شهري (العناوين، التواريخ، نوع المحتوى)، يُرفع عبر ضابط الاتصال إلى الإدارة قبل بداية الشهر بخمسة أيام عمل على الأقل، ولا يُنشر محتوى خارج التقويم إلا وفق مسار «منشور خارج الخطة».

٨-٢ المهل الزمنية القصوى للاعتماد (تُحسب بساعات وأيام العمل من اكتمال الطلب):

نوع المحتوى	جهة الاعتماد	المهلة القصوى	عند التأخر
منشور ضمن الخطة المعتمدة	اعتماد مسبق ضمن الخطة	يُنشر في موعده	—
منشور خارج الخطة	مدير الإدارة	٤٨ ساعة عمل	تصعيد لمدير الإدارة
تعديل على محتوى معتمد	الجهة المعتمدة الأصلية	٢٤ ساعة عمل	تصعيد
تغطية فعالية معتمدة	ضمن اعتماد الفعالية	النشر خلال ٢٤ ساعة من الفعالية	إشعار ضابط الاتصال
بيان صحفي	الرئيس التنفيذي	٣ أيام عمل	تصعيد للرئيس التنفيذي
رد على استفسار جمهور	ضمن الضوابط	٢٤ ساعة عمل	تصعيد لضابط الاتصال

نوع المحتوى	جهة الاعتماد	المهلة القصوى	عند التأخر
رد على شكوى	مدير الفرع / الإدارة	إشعار استلام خلال ٢٤ ساعة، ورد خلال ٤٨ ساعة عمل	تصعيد للإدارة
بيان أزمة	الرئيس التنفيذي	وفق ملحق الأزمات	فوري

٨-٣ انقضاء المهلة دون رد من جهة الاعتماد لا يُعد موافقة؛ ويُصعد الطلب تلقائيًا إلى المستوى الأعلى مع إشعار الإدارة.

٨-٤ الأعمال الدعائية للفعاليات: يُعتمد العمل من المدير المباشر (الإدارة العامة: الرئيس التنفيذي؛ الفروع والمراكز: مدير الفرع أو مدير المركز) مع إشعار الإدارة؛ وتُرسل الفعاليات الخاصة بالفرع إلى ضابط الاتصال لدراساتها ثم التنسيق مع الإدارة العامة للحصول على الموافقة؛ وتُشرح شروط الفعالية ومتطلباتها وفترتها الزمنية بوضوح؛ ويُعد تقرير ختامي بنتائجها يُقدم للرئيس التنفيذي.

٨-٥ مجموعات واتساب الرسمية: يكون الإرسال خلال الفترة من ٨ صباحًا إلى ٨ مساءً؛ وتكون الرسائل قصيرة معبرة خالية من الأخطاء؛ ويقتصر المحتوى على تقارير الفعاليات وبرامج الجمعية وموادها الرسمية وطلبات التطوع؛ ويُحظر في المجموعات: الدعاية لأي جهة أخرى، والتعاني والعبارات غير الصادرة من الجمعية، والموضوعات السياسية والدينية والأخبار العامة، والنقاشات الخارجة عن هدف المجموعة؛ ويُثبت في وصف كل مجموعة نص الشروط والأحكام المعتمد.

الباب التاسع: سياسة الرد على الجمهور

- ٩-١ يُرد على تعليقات الجمهور ورسائلهم عبر جميع المنصات خلال مدة أقصاها ٢٤ ساعة عمل.
- ٩-٢ يكون الرد بنبرة رسمية ودودة؛ ولا يجوز الخوض في جدال أو أحاديث جانبية مع المتابعين؛ وتُلتمس الإجابة الدقيقة من المختص داخل الفرع أو الإدارة قبل الرد على الاستفسارات الفنية.
- ٩-٣ التعليقات السلبية: لا تُحذف التعليقات الناقدة المشروعة؛ ويُرد عليها بهدوء وشفافية أو تُنقل للمحادثة الخاصة لمعالجتها؛ ويُحذف فقط المحتوى المخالف (إساءة، ألفاظ نابية، محتوى محظور بموجب الباب السابع) مع توثيقه.
- ٩-٤ الشكاوى: تُسجل وتُحال للجهة المختصة، ويُشعر مقدمها باستلامها خلال ٢٤ ساعة وبنتائجها بعد المعالجة، وفق مهل الباب الثامن.
- ٩-٥ تُستطلع آراء الجمهور وتطلعاتهم وملاحظاتهم دوريًا، وتُستثمر نتائجها في تطوير المحتوى والخدمات.

الباب العاشر: اتصال الأزمات والتعامل مع الشائعات

- ١٠-١ الأزمات الإعلامية: أي حدث أو محتوى متداول — داخليًا أو خارجيًا — يهدد سمعة الجمعية أو ثقة المجتمع بها أو سلامة عملها، ويشمل ذلك الشائعات واسعة الانتشار.
- ١٠-٢ مبادئ الاستجابة:

• سرعة الإبلاغ: يبلغ من يرصد الأزمة أو الشائعة مدير الإدارة فوراً عبر قناة الإبلاغ المحددة في الملحق.

- مصدر واحد للمعلومة: لا يصدر أي رد أو تعليق باسم الجمعية إلا من المتحدث المخول وبعد اعتماد الرسالة.
- الصمت المؤقت المُدار: يُمتنع عن الرد والتعليق ريثما تُصاغ الرسالة الرسمية، دون حذف عشوائي للمحتوى.
- التوثيق: تُوثق الأزمة ومصادرها والاستجابة لها وتُحفظ دروسها المستفادة.

٣-١٠ يُحظر على جميع المنسوبين — عدا المخولين — التعليق أو الرد أو التفاعل مع الأزمة أو الشائعة باسم الجمعية أو عبر حساباتهم الشخصية.

٤-١٠ فريق الأزمة: الرئيس التنفيذي (رئيساً)، ومدير الإدارة (مقرراً للفريق وقائداً للاستجابة الاتصالية)، ومن يُستدعى بحسب طبيعة الأزمة. ويكون الرئيس التنفيذي هو المتحدث الرسمي باسم الجمعية أثناء الأزمة حصراً، ويعتمد بيان الأزمة قبل نشره.

٥-١٠ التفاصيل التشغيلية — تصنيف مستويات الأزمات، وسيناريوهات الاستجابة، وقنوات الرصد، ونماذج البيانات، وقواعد الرد على الشائعات — يفصلها «ملحق (و): اتصال الأزمات والرد على الشائعات» المرفق بهذه الوثيقة والمعتمد معها.

الباب الحادي عشر: الموظفون والحسابات الشخصية

- ١-١١ الحساب الشخصي يعبر عن صاحبه ولا يمثل الجمعية بأي حال، ويتحمل صاحبه مسؤولية ما ينشره.
- ٢-١١ عند ذكر المنسوب انتماء للجمعية في حساباته: يلتزم بالسلوك المهني، ولا يفشي معلومات العمل الداخلية أو بيانات المستفيدين، ولا يعبر عن مواقف تُنسب للجمعية.
- ٣-١١ يُشجع المنسوبون على مشاركة محتوى الجمعية الرسمي وإعادة نشره كما هو دون تعديل.
- ٤-١١ لا يجوز إنشاء حسابات بأسماء الجمعية أو فروعها أو مراكزها أو برامجها لأغراض شخصية أو دون اعتماد وفق الباب السادس.
- ٥-١١ تُحال الاستفسارات الإعلامية الواردة إلى الحسابات الشخصية للمنسوبين إلى الإدارة، ولا يُرد عليها شخصياً.

الباب الثاني عشر: المخالفات

- ١-١٢ تُوثق أي مخالفة لأحكام هذه السياسة وتُشعر بها الإدارة فور رصدها.
- ٢-١٢ تُعالج المخالفات معالجة تصحيحية متدرجة أولاً: التنبيه، وتصحيح أو إزالة المحتوى المخالف، والإيقاف المؤقت لصلاحيه النشر عند اللزوم.
- ٣-١٢ المخالفات الجسيمة أو المتكررة تُحال إلى إدارة الموارد البشرية للتعامل معها وفق لائحة تنظيم العمل والجزاءات المعتمدة في الجمعية والأنظمة ذات العلاقة، دون أن تنشئ هذه السياسة عقوبات مستقلة.
- ٤-١٢ لا يخل ما سبق بحق الجمعية في اتخاذ الإجراءات النظامية تجاه أي طرف خارجي ينتحل صفتها أو يسيء إليها.

الباب الثالث عشر: مؤشرات الأداء والتقارير

١٣-١ تقيس الإدارة الالتزام بهذه السياسة وفاعلية العمل الاتصالي بمؤشرات دنيا تشمل:

- نسبة الحسابات الملتزمة بتقويم المحتوى الشهري المعتمد.
- نسبة الالتزام بالمهل الزمنية للاعتماد والرد (الباب الثامن والتاسع).
- متوسط زمن الاستجابة لاستفسارات الجمهور وشكاواه.
- نمو المتابعين ومعدلات التفاعل على الحسابات الرسمية.
- عدد المخالفات المرصودة ونسبة معالجتها.
- نسبة الفعاليات المغطاة إعلامياً من إجمالي الفعاليات المنفذة.

١٣-٢ التقارير: يرفع مسؤولو النشر وضباط الاتصال تقريراً شهرياً وفق نماذج الإدارة؛ وترفع الإدارة تقريراً ربع سنوي للرئيس التنفيذي؛ ويُعد تقرير سنوي شامل يُعرض ضمن تقارير الجمعية.

١٣-٣ تُربط هذه المؤشرات بلوحة قياس الأثر والإنجاز المعتمدة في الجمعية وتُطور معها.

الباب الرابع عشر: الاعتماد والمراجعة

- ١٤-١ اعتمدت هذه السياسة من مجلس الإدارة بعد مراجعة الرئيس التنفيذي، وتسري من تاريخ اعتمادها، وتلغي كل ما يتعارض معها من أحكام سابقة، وفي مقدمتها «دليل السياسات والإجراءات الإعلامية».
- ١٤-٢ تُراجع السياسة سنوياً على الأقل، أو عند وجود مستجدات جوهرية (ومنها إطلاق الهوية الجديدة للجمعية، أو اعتماد نموذج تشغيل جديد لشبكة الحسابات، أو صدور أنظمة وتعليمات ذات أثر).
- ١٤-٣ تُعمم السياسة على جميع الفروع والمراكز، ويوقع المعنيون بالنشر والاتصال إقراراً بالاطلاع والالتزام.
- ١٤-٤ تُقترح التعديلات من إدارة الاتصال المؤسسي، وتراجع من الرئيس التنفيذي، وتُعتمد من مجلس الإدارة، وتوثق في سجل التحديثات أدناه.

١٤-٥ سجل التحديثات

المعتمد	وصف التغيير	التاريخ	الوثيقة
مجلس الإدارة	دليل السياسات والإجراءات الإعلامية	٢٠٢٤	الدليل السابق
مجلس الإدارة	تحديث شامل: حوكمة الحسابات، مصفوفة الأدوار، المهل الزمنية، اتصال الأزمات، أدونات النشر، فصل الهوية البصرية في دليل مستقل	[يُدرج تاريخ محضر مجلس الإدارة]	هذه السياسة

ملحق (أ): نموذج إذن نشر صور ومواد — للبالغين

أقر أنا الموقع/الموقعة أدناه بموافقتي لجمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة على تصوير و/أو نشر الصور أو المقاطع المرئية أو الصوتية الخاصة بي المحددة أدناه، وذلك في قنوات الجمعية الرسمية للأغراض التعريفية والتوعوية غير الربحية.

الاسم الرباعي	
رقم الهوية	
وصف المادة / المناسبة	
نطاق النشر المصرح به	جميع القنوات الرسمية ☐ قنوات محددة:
مدة سريان الإذن	دائم حتى طلب الإزالة ☐ محدد حتى تاريخ:
التوقيع والتاريخ	

ملاحظة: يحق لصاحب الإذن طلب إيقاف النشر أو إزالة المادة في أي وقت.

ملحق (ب): نموذج موافقة ولي الأمر — للقاصرين (دون ١٨ عامًا)

أقر أنا الموقع أدناه بصفتي ولي أمر القاصر المذكور أدناه، بموافقتي لجمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة على تصوير و/أو نشر صور أو مقاطع القاصر ضمن أنشطة الجمعية، في قنواتها الرسمية وللأغراض التعريفية والتوعوية غير الربحية، مع التزام الجمعية بعدم نشر أي بيانات تعريفية حساسة عنه.

اسم القاصر	
اسم ولي الأمر وصلة القرابة	
رقم هوية ولي الأمر	
النشاط / المناسبة	
نطاق النشر المصرح به	جميع القنوات الرسمية ☐ قنوات محددة:
التوقيع والتاريخ	

ملحق (ج): نموذج طلب إنشاء / تعديل / دمج / إغلاق حساب رقمي

نوع الطلب	إنشاء ☐ تعديل ☐ دمج ☐ إغلاق ☐
الجهة الطالبة (فرع/مركز/برنامج)	
المنصة واسم الحساب المقترح/الحالي	

	مبررات الطلب والجمهور المستهدف
	مسؤول النشر المقترح ومسماه
	موافقة مدير الفرع/المركز
موافقة ☐ اعتذار ☐ التاريخ:	قرار إدارة الاتصال المؤسسي
	اعتماد الرئيس التنفيذي (طلبات الدمج/إعادة الهيكلة)

ملحق (د): المرجع السريع للمهل الزمنية

يُرجع إلى جدول المهل في الباب الثامن (البند ٨-٢)، ويُعلق مستخرجه في أماكن العمل المعنية ويُزود به كل مسؤول نشر عند تكليفه.

ملحق (هـ): حقول سجل حصر الحسابات الرسمية

يشمل السجل المركزي لكل حساب الحقول الآتية كحد أدنى: المنصة — اسم الحساب ورابطه — الجهة التابع لها (الجمعية/الفرع/المركز/البرنامج) — مسؤول النشر الحالي وبيانات تواصله — المدير الثاني — تاريخ الإنشاء — تاريخ آخر تحديث للبيانات — حالة الحساب (نشط / موقوف / مدمج / مغلق) — عدد المتابعين عند آخر حصر — ملاحظات.

ملحق (و): اتصال الأزمات والرد على الشائعات

ملحق تفصيلي مكمل للباب العاشر من هذه السياسة، يُعتمد ويسري معها ويُعد جزءاً لا يتجزأ منها. أُعد بتاريخ ١٨ أغسطس ٢٠٢٦ من إدارة الاتصال المؤسسي والتوعية.

أولاً: الغرض والنطاق والمرجعية

١-١ الغرض

يهدف هذا الملحق إلى تمكين الجمعية من الاستجابة الاتصالية السريعة والمنضبطة لأي أزمة أو شائعة تمس سمعتها أو مستخدميها أو منسوبيها أو شركاءها، بما يحمي ثقة المجتمع المحلي والجهات الإشرافية والداعمين، ويضمن صدور رواية واحدة موثوقة عن الجمعية في التوقيت الصحيح وعبر القناة الصحيحة.

٢-١ النطاق

يسري هذا الملحق على المقر الرئيسي وجميع الفروع (مكة المكرمة، جدة، الطائف) وجميع المراكز التابعة، وعلى كل من ينوب عن الجمعية في أي ظهور أو تصريح أو نشر رقمي، ويشمل الأزمات والشائعات الناشئة في المنصات الرقمية والإعلام التقليدي والمجتمع المحلي والقنوات الداخلية.

٣-١ المرجعية

- «السياسة الإعلامية وحوكمة الاتصال المؤسسي»، وتحديدًا الباب العاشر (اتصال الأزمات) الذي يُحيل إلى هذا الملحق.
- نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولوائحه التنفيذية، وتعليمات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
- تعليمات وزارة الإعلام المنظمة للنشر والتصريح الإعلامي.
- «دليل الرسائل المؤسسية» و«خطة الظهور الإعلامي للرئيس التنفيذي ٢٠٢٦».

٤-١ مسوغ الإصدار

رصد تقرير تحليل الوضع الراهن (يوليو ٢٠٢٦) غياب سياسة معتمدة لاتصال الأزمات والتعامل مع الشائعات، وصنّف ذلك تهديدًا في تحليل SWOT. ويأتي هذا الملحق استجابة مباشرة لسد تلك الفجوة ضمن البند الرابع من خارطة طريق لجنة تدخلات البناء الداخلي.

ثانياً: التعاريف

المصطلح	التعريف المعتمد
الأزمة	حدث أو ادعاء مفاجئ يهدد سمعة الجمعية أو سلامة مستخدميها أو منسوبيها أو استمرارية خدماتها، ويستدعي استجابة اتصالية عاجلة خارج المسار الاعتيادي للنشر.
الحادثة	واقعة محدودة الأثر يمكن احتواؤها ميدانيًا أو إداريًا دون أثر إعلامي واسع، ما لم تتصاعد.
الشائعة	معلومة غير صحيحة أو مجتزأة أو غير مؤكدة تُنسب إلى الجمعية أو أنشطتها وتنتشر بين الجمهور أو في المنصات الرقمية.
إشارة الإنذار المبكر	مؤشر يسبق الأزمة: تكرار شكاوى بعينها، تصاعد تعليقات سلبية، استفسار صحفي غير معتاد، أو تداول محتوى قديم خارج سياقه.
النافذة الذهبية	المدة الأولى التي يتشكل فيها انطباع الجمهور قبل ترسخ الرواية المضادة، ويُلتزم خلالها بإصدار أول موقف رسمي وفق المهل المعتمدة في هذا الملحق.
فريق إدارة الأزمة	الفريق المُشكّل بموجب هذا الملحق لإدارة الأزمة اتصاليًا برئاسة الرئيس التنفيذي.
المتحدث الرسمي	الشخص المفوض حصراً بالتصريح باسم الجمعية أثناء الأزمة، وهو الرئيس التنفيذي.

المصطلح	التعريف المعتمد
البيان الأولي	أول موقف رسمي مكتوب يصدر عن الجمعية يقرّ بعلمها بالحدث ويحدد ما تقوم به، دون إسناد أسباب أو نتائج قبل التحقق.

ثالثاً: المبادئ الحاكمة

- الصدق أولاً: لا تُنشر معلومة غير متحقق منها، ولا يُنفى ما لم يُتَحقق من نفيه، ولا يُصرّح بما لا يمكن إثباته.
- السبق بالمبادرة: صمت الجمعية يملأه غيرها؛ الإقرار المبكر بالعلم بالحدث أفضل من الانتظار حتى اكتمال التحقيق.
- صوت واحد: كل ما يصدر عن الجمعية أثناء الأزمة يمر عبر إدارة الاتصال المؤسسي ويصدر عن المتحدث الرسمي وحده.
- الإنسان قبل المؤسسة: يُقدّم الاهتمام بالمتضررين والاعتذار عن الأثر — عند ثبوته — على الدفاع عن صورة الجمعية.
- حماية الخصوصية: لا تُكشف بيانات مستفيد أو موظف أو طفل في أي رد أو بيان، ولو كان الكشف في مصلحة موقف الجمعية.
- التناسب: تُعالج كل حالة بمستوى استجابة يوازي أثرها، فلا تُضخّم ملاحظة عابرة ولا يُستهان بأزمة حقيقية.
- التوثيق: كل بلاغ وقرار ورسالة تُسجّل في سجل الأزمة لحظياً لأغراض المساءلة والتعلّم.
- الامتثال: يُلتزم بمتطلبات الجهات الإشرافية والإبلاغ النظامي، ولا يُقدّم الاعتبار الإعلامي على الالتزام النظامي.

رابعاً: تصنيف الأزمات — ثلاثة مستويات

يُصنّف كل بلاغ فور وروده إلى أحد ثلاثة مستويات، ويحدد التصنيف من يقود الاستجابة وما المهلة الملزمة. ويجوز رفع المستوى في أي وقت، ولا يجوز خفضه إلا بقرار من رئيس الفريق.

المستوى	الوصف والأمثلة	من يقود	الالتزام الزمني
المستوى الأول ملاحظة / تذمر محدود	تعليقات سلبية متفرقة، شكوى فردية، استفسار متكرر عن خدمة، انتقاد محدود لا يتجاوز نطاق منصة واحدة.	مسؤول النشر بالحساب المعني، بإشراف إدارة الاتصال المؤسسي.	رد خلال ٤ ساعات عمل، وإحاطة يومية موجزة لمدير الاتصال.
المستوى الثاني حادثة أو شائعة منتشرة	شائعة متداولة عن الجمعية أو أحد مراكزها، حادثة محدودة داخل مرفق، محتوى قديم يُنداول خارج سياق، استفسار صحفي عن واقعة.	مدير إدارة الاتصال المؤسسي، مع إحاطة فورية للرئيس التنفيذي.	إبلاغ خلال ٣٠ دقيقة، تصنيف خلال ساعة، موقف معتمد خلال ٤ ساعات.
المستوى الثالث أزمة مؤسسية	حدث يمس سلامة مستفيدين أو منسوبيين، ادعاء مالي أو نظامي، أزمة تطل أكثر من فرع، تغطية إعلامية سلبية واسعة، اختراق حساب رسمي.	الرئيس التنفيذي رئيساً لفريق إدارة الأزمة.	إبلاغ فوري، انعقاد الفريق خلال ساعة، بيان أولي خلال ٤ ساعات، تحديث كل ١٢ ساعة.

قاعدة الشك: عند تعدّد التصنيف أو الاختلاف حوله، يُعامل البلاغ بالمستوى الأعلى حتى يصدر قرار مغاير من رئيس الفريق.

خامساً: فريق إدارة الأزمة

١-٥ التشكيل والأدوار

يُشكّل الفريق بقرار من الرئيس التنفيذي ويكون دائم الانعقاد عند المستوى الثالث، ويجتمع عند الحاجة في المستوى الثاني. وتتولى إدارة الاتصال المؤسسي أمانة الفريق ومقرريته.

العضو	الصفة	المسؤولية الاتصالية
الرئيس التنفيذي	رئيس الفريق والمتحدث الرسمي	اتخاذ القرار النهائي، اعتماد الرواية الرسمية والبيانات، التصريح باسم الجمعية، والتواصل مع مجلس الإدارة والجهات الإشرافية.
مدير إدارة الاتصال المؤسسي	مقرر الفريق وقائد الاستجابة الاتصالية	التصنيف، إعداد الرواية والبيانات والقوالب، إدارة المنصات والإعلام، مسك سجل الأزمة، وإعداد تقرير ما بعد الأزمة.
مدير الفرع أو المركز المعني	عضو	رفع الوقائع الميدانية الموثقة، تنفيذ الإجراءات الاحترازية، وضبط تواصل منسوبي الفرع.
الموارد البشرية	عضو (عند المساس بالمنسوبيين)	الجانب الوظيفي والإجراءات النظامية والرسائل الداخلية للموظفين.
المستشار القانوني	عضو استشاري	مراجعة الصياغات ذات الأثر النظامي والتزامات الإبلاغ قبل النشر.
إدارة العمليات / المشاريع	عضو حسب الحاجة	بيان أثر الحدث على الخدمات والبرامج والمستفيدين.

٢-٥ قواعد عمل الفريق

- قناة اتصال موحدة مخصصة للأزمة (مجموعة مغلقة) تُفَعَّل عند التصنيف وتُغلق بعد التقرير الختامي.
- لكل عضو بديل مسمّى يحل محله عند تعذر وصوله خلال ٣٠ دقيقة.
- لا يصدر أي عضو تصريحاً أو رسالة خارج ما يعتمده رئيس الفريق.
- تُوثَّق قرارات كل اجتماع في سجل الأزمة خلال ٣٠ دقيقة من انتهائه.

سادساً: الرصد والإبلاغ

١-٦ الرصد

تتولى إدارة الاتصال المؤسسي رصدًا يوميًا لحسابات الجمعية الرسمية والإشارات إليها ولوسم الجمعية ومراكزها، إضافةً إلى متابعة قنوات الشكاوى والرسائل الواردة. ويرصد كل مسؤول نشر حسابه المكلف به ويبلغ فوراً عن أي إشارة إنذار مبكر.

٢-٦ واجب الإبلاغ

- يلتزم كل منسوب في الجمعية بالإبلاغ فور علمه بأي واقعة أو تداول قد يشكل أزمة، عبر القناة المعتمدة، دون تقدير شخصي لأهميتها.
- المهلة القصوى للإبلاغ: ٣٠ دقيقة من العلم بالواقعة.
- لا يُعد الإبلاغ تصعيداً ولا يترتب عليه أثر وظيفي سلبي؛ التأخر في الإبلاغ أو إخفاء الواقعة هو المخالفة.
- يُمنع منعاً تاماً التعليق أو الرد أو النشر أو إعادة التداول قبل صدور التصنيف والموقف المعتمد.

٣-٦ قناة الإبلاغ المعتمدة

تُحدّد قناة إبلاغ واحدة معلنه لجميع المنسوبيين (رقم/بريد مخصص لإدارة الاتصال المؤسسي) تعمل خارج أوقات الدوام في حالات الأزمة: [يُسكّتم — يُعتمد الرقم والبريد عند الاعتماد النهائي].

سابعاً: شجرة التصعيد والمهل الزمنية

الخطوة	الإجراء	المسؤول	المهلة القصوى
١	الإبلاغ عن الواقعة عبر القناة المعتمدة	أي منسوب علم بالواقعة	٣٠ دقيقة من العلم

الخطوة	الإجراء	المسؤول	المهلة القصوى
٢	التحقق الأولي وتصنيف المستوى	مدير إدارة الاتصال المؤسسي	ساعة واحدة من الإبلاغ
٣	إحاطة الرئيس التنفيذي ودعوة الفريق (٣م/٢م)	مدير إدارة الاتصال المؤسسي	فوراً بعد التصنيف
٤	انعقاد فريق إدارة الأزمة	الرئيس التنفيذي	ساعة من التصنيف (٣م)
٥	اعتماد الرواية الرسمية والرسائل الأساسية	الرئيس التنفيذي	ساعتان من الانعقاد
٦	إصدار البيان الأولي / الرد المعتمد	إدارة الاتصال المؤسسي	٤ ساعات من التصنيف
٧	إحاطة مجلس الإدارة والجهة الإشرافية عند اللزوم	الرئيس التنفيذي	خلال ٢٤ ساعة
٨	التحديثات الدورية حتى الاحتواء	إدارة الاتصال المؤسسي	كل ١٢ ساعة (٣م)
٩	إعلان الاحتواء وإغلاق الحالة	الرئيس التنفيذي	عند زوال الأثر
١٠	تقرير ما بعد الأزمة والدروس المستفادة	إدارة الاتصال المؤسسي	٥ أيام عمل من الإغلاق

ثامناً: دورة الاستجابة

١) التحقق

جمع الوقائع من مصدرها الأول (مدير الفرع/المركز، السجلات، التوثيق الميداني)، وتحديد ما هو مؤكد وما هو غير مؤكد وما هو منفي، قبل صياغة أي رسالة.

٢) التقدير

تقدير الأثر على المستفيدين والمنسوبيين والخدمة والسمعة والعلاقة بالجهات الإشرافية والداعمين، وتحديد سرعة الانتشار والمنصة الأكثر تأثراً.

٣) الرواية الرسمية

صياغة رواية واحدة معتمدة تتضمن: ما حدث بقدر المؤكد، ما تفعله الجمعية الآن، ما ستفعله لاحقاً، وأين يجد الجمهور التحديث التالي. وتشتق منها كل الرسائل عبر القنوات دون تعارض.

٤) الاستجابة

النشر عبر القنوات المحددة بالتسلسل المعتمد: الجهة الإشرافية والمجلس أولاً عند اللزوم، ثم المنسوبيين، ثم الشركاء والداعمون المتأثرون، ثم الجمهور والإعلام.

٥) المتابعة

رصد مستمر لأثر الرسالة وحجم التداول ونبرة التعليقات، وتعديل الاستجابة عند تغيير المعطيات، مع تحديثات في مواعيدها المعلنة حتى لو لم تستجد معلومة.

٦) الاحتواء والتعافي

إعلان انتهاء الحالة داخلياً، والانتقال إلى محتوى استعادة الثقة المخطط له، ثم إعداد التقرير الختامي وتحديث الإجراءات في ضوء الدروس المستفادة.

تاسعاً: المتحدث الرسمي وضوابط الظهور

- المتحدث الرسمي باسم الجمعية أثناء الأزمة هو الرئيس التنفيذي حصراً، ولا يُصرَح أحد سواه لأي وسيلة إعلامية أو منصة.

- عند تعذر وجود الرئيس التنفيذي، يُفوض بديل واحد كتابةً لكل حالة، ويقتصر تفويضه على ما اعتمد من رسائل.
- تُحوّل جميع الاستفسارات الصحفية والاتصالات الإعلامية إلى إدارة الاتصال المؤسسي دون رد مباشر، ويكتفى بعبارة: «سيتم تحويل طلبكم إلى إدارة الاتصال المؤسسي وسنعاود التواصل معكم».
- يُمنع الحديث «خارج التسجيل» أو التعليق الشفهي غير المعتمد أو الرد على مكالمة صحفية دون إعداد مسبق.
- تُعد إدارة الاتصال المؤسسي ملف ظهور لكل تصريح يتضمن: الرسائل المعتمدة، الأسئلة المتوقعة وإجاباتها، والخطوط التي لا تُتجاوز — بما يتسق مع «خطة الظهور الإعلامي للرئيس التنفيذي».
- يلتزم منسوبو الجمعية بعدم التعليق على الأزمة في حساباتهم الشخصية، وفق الباب الحادي عشر من السياسة.

عاشراً: بروتوكول الرد على الشائعات

١-١٠ مصفوفة قرار الرد

لا يُرد على كل شائعة؛ فالرد قد يوسّع انتشارها. يُتخذ القرار وفق المصفوفة التالية:

الانتشار	الأثر المحتمل	القرار	الشكل
محدود	منخفض	المتابعة دون رد علني	رصد وتوثيق فقط
محدود	مرتفع	رد مباشر خاص	رسالة خاصة أو توضيح لأصحاب العلاقة
واسع	منخفض	توضيح غير مباشر	محتوى معلوماتي يوضح الحقيقة دون ذكر الشائعة
واسع	مرتفع	تصحيح علني فوري	بيان تصحيح معتمد على القنوات الرسمية

٢-١٠ قواعد صياغة التصحيح

- تُصدّر الرسالة بالحقيقة لا بالشائعة، ولا تُكرّر العبارة المغلوطة في العنوان أو المقدمة.
- يُذكر مصدر الحقيقة الموثق (سجل، تصريح، وثيقة رسمية) بلغة واضحة موجزة.
- يُتجنب الأسلوب الدفاعي أو التهكمي أو مخاطبة ناشر الشائعة بشخصه.
- لا تُنشر أرقام أو نسب لم تصدر من مصدر معتمد داخل الجمعية.
- يُنشر التصحيح على القناة التي انتشرت فيها الشائعة أولاً، ثم يُنشر في أعلى الحساب عند الحاجة.
- عند مساس الشائعة بجهة حكومية أو شريك، لا يُنشر التصحيح قبل التنسيق معه.

٣-١٠ المحتوى القديم المُعاد تداوله

عند تداول محتوى قديم للجمعية خارج سياقها، يُوضّح تاريخ المادة وسياقها الأصلي والوضع الحالي، دون حذف المادة الأصلية إلا إذا كانت مخالفة للضوابط.

حادي عشر: ضوابط المنصات الرقمية أثناء الأزمة

٩. تعليق فوري لجميع المنشورات المجنولة والحملات الترويجية على الحساب الرئيسي وحسابات الفروع والمراكز حتى إشعار آخر.
١٠. توحيد الرد: تُدار التعليقات والرسائل من إدارة الاتصال المؤسسي بردود معتمدة، ويُمنع الاجتهاد الفردي من مسؤولي النشر.
١١. لا يُحذف تعليق أو منشور لمجرد كونه سلبياً؛ ويُحذف فقط ما يتضمن إساءة أو قذفاً أو كشفاً لبيانات شخصية أو مخالفة نظامية، مع توثيق سبب الحذف بصورة قبل الحذف.

١٢. يُمنع حذف منشور رسمي صدر بخطأ؛ يُصحح بمنشور تصحيح معن يوضح ما عُذِل، مع الاحتفاظ بنسخة موثقة.
١٣. عند اختراق حساب رسمي: قطع الوصول فوراً، وإبلاغ إدارة الاتصال، وإصدار تنويه على القنوات السليمة، وعدم التفاعل مع أي محتوى نشره المخترق، ثم توثيق الحادثة في سجل الحسابات.
١٤. تُحفظ لقطات شاشة موثقة بالتاريخ والوقت لكل ما يخص الأزمة قبل أي تعديل أو حذف من الطرف الآخر.
١٥. لا تُستأنف الجدولة الاعتيادية إلا بقرار من رئيس الفريق، ويُراعى تدرّج نبرة المحتوى بعد الاستئناف.

ثاني عشر: الاتصال الداخلي أثناء الأزمة

- المنسوبون هم خط الدفاع الأول وأكثر القنوات تأثيراً في محيطهم؛ ويُشترط إحاطتهم قبل أو بالتزامن مع الإعلان الخارجي لا بعده.
- تُرسل رسالة داخلية موحدة تتضمن: ما حدث بقدر المؤكد، ما تفعله الجمعية، وما المطلوب منهم — وأبرزه عدم التعليق أو التداول.
 - تُزوّد إدارات خدمة المستفيدين والاستقبال بردود موحدة معتمدة للاستفسارات المتوقعة.
 - يُمنع تداول تفاصيل الأزمة في المجموعات غير الرسمية، ويُوجّه الجميع إلى القناة الرسمية للتحديثات.
 - تصدر تحديثات داخلية دورية حتى انتهاء الحالة، ولو باكتفاء بعبارة «لا جديد حتى الآن».

ثالث عشر: اتصال أصحاب المصلحة

الجهة	الأولوية	القناة	الرسالة الجوهرية
مجلس الإدارة	الأولى	إحاطة مباشرة من الرئيس التنفيذي	الوقائع كاملة، التقدير، وخطة الاستجابة.
الجهات الإشرافية	الأولى	مخاطبة رسمية موثقة	الالتزام والإفصاح والإجراءات المتخذة.
المنسوبون	الثانية	القناة الداخلية المعتمدة	الطمأنة والتوجيه وعدم التداول.
الشركاء والداعمون المتأثرون	الثالثة	اتصال مباشر ثم خطاب موثق	الشفافية وحماية مصالحهم وأثر الحدث على مشاريعهم.
المستفيدون	الثالثة	قنوات المركز المعني والرسائل المباشرة	استمرار الخدمة والبدائل وقنوات الشكوى.
الإعلام والجمهور	الرابعة	البيان الرسمي والمنصات المعتمدة	الرواية الرسمية الموحدة وموعد التحديث التالي.

رابع عشر: الحالات ذات الحساسية الخاصة

١) الأزمات المتعلقة بالأطفال والفئات الأولى بالرعاية

يُمنع منعاً تاماً نشر أي بيان تعريفى أو صورة أو تفصيل يمكن أن يقود إلى تعريف الطفل أو أسرته، ولو بغرض النفي أو الدفاع. ويقتصر الحديث على الإجراء المؤسسي المتخذ. ويُلتزم بمسارات الإبلاغ النظامية عن حالات الإيذاء دون إبطاء.

٢) الحوادث داخل المرافق

الأولوية لسلامة الأشخاص وإخلاء الموقع والتنسيق مع الجهات المختصة، ثم الاتصال. ولا يُصرّح بأسباب الحادث أو نتائجه قبل صدور تقرير الجهة المختصة، ويُكفى بالإقرار بالواقعة وبيان الإجراءات الاحترازية.

٣) الادعاءات المالية أو المتعلقة بالحوكمة

لا يصدر أي رد قبل مراجعة المستشار القانوني والإدارة المالية. وتستند الرسالة إلى الالتزام بالأنظمة وخضوع الجمعية للرقابة والمراجعة، دون الدخول في تفاصيل قيد التحقق.

٤) الأزمات المتعلقة بالمنسويين

لا يُذكر اسم الموظف أو صفته الوظيفية في أي بيان، ولا يُستبق أثر الإجراءات الوظيفية. وتُنسق الرسالة مع الموارد البشرية، ويكتفى بأن الجمعية اتخذت الإجراءات النظامية اللازمة.

٥) الوفيات والحوادث الجسيمة

تُقَدَّم رسالة تعزية إنسانية موجزة بعد تأكد الخبر وإبلاغ ذوي العلاقة، مع تعليق كامل للمحتوى الترويجي، ودون نشر تفاصيل أو صور، ودون ربط الرسالة بأي إنجاز مؤسسي.

خامس عشر: المحظورات أثناء الأزمة

- النفي أو التأكيد قبل التحقق، أو استخدام عبارة «لا تعليق».
- تحميل المسؤولية لطرف آخر — شريك أو جهة أو مستفيد — قبل ثبوتها.
- الجدل مع المعقّين أو الرد بنبرة ساخرة أو استعلائية.
- نشر بيانات شخصية أو صور أو مراسلات لإثبات موقف الجمعية.
- الوعد بنتائج أو مهل لا تملك الجمعية القدرة على الالتزام بها.
- استثمار الأزمة إعلامياً أو ربطها بمحتوى ترويجي أو دعوة للتبرع.
- توجيه رسائل مختلفة لجمهورين مختلفين عن الحدث ذاته.
- توظيف الأزمة في أي سياق سياسي أو مذهبي أو انقسامي.

سادس عشر: الجاهزية والتدريب

- تُحدَّث قائمة اتصال الطوارئ (الفريق وبدلائهم ومسؤولو النشر) كل ستة أشهر ومع كل تغيير وظيفي.
- تُجرى محاكاة أزمة واحدة على الأقل سنوياً يقودها الفريق ويوثق تقييمها.
- يُدرَّب مسؤولو النشر بالفروع والمراكز على هذا الملحق خلال ٣٠ يوماً من اعتماده، ويُعد الاطلاع عليه شرطاً لتكليف أي مسؤول نشر جديد.
- يُعد بنك سيناريوهات محتملة برسائل أولية جاهزة يُراجع سنوياً.
- يُراجع هذا الملحق سنوياً أو بعد كل أزمة من المستوى الثالث.

سابع عشر: مؤشرات الأداء

المؤشر	المستهدف	مصدر القياس
زمن الإبلاغ عن الواقعة	≥ 30 دقيقة	سجل الأزمة
زمن التصنيف	≥ 60 دقيقة	سجل الأزمة
زمن إصدار الموقف الأول	≥ 4 ساعات	سجل الأزمة
نسبة الردود الصادرة عن قنوات معتمدة	١٠٠٪	مراجعة إدارة الاتصال
نسبة الأزمات الموثقة بتقرير ختامي	١٠٠٪	أرشيف الأزمات
نسبة تدريب مسؤولي النشر على الملحق	١٠٠٪ سنوياً	سجل التدريب
اتجاه نبرة التداول بعد الاستجابة	تحسّن خلال ٧٢ ساعة	تقرير الرصد

تُضمّن نتائج هذه المؤشرات في التقارير الدورية لإدارة الاتصال المؤسسي وفي تقرير قياس الأثر.

النماذج والقوالب

نموذج (١): بلاغ واقعة / إنذار مبكر

اسم المبلغ وصفته:

الفرع / المركز:

تاريخ ووقت العلم بالواقعة:

وصف الواقعة كما وردت:

مصدر المعلومة (شخص / منصة / رابط):

هل هناك أثر على أشخاص أو خدمة؟:

المرفقات الموثقة (لقطات شاشة / صور):

تاريخ ووقت الإبلاغ:

نموذج (٢): بطاقة تقييم وتصنيف

رقم الحالة	
ملخص الواقعة	
ما هو مؤكد	
ما هو غير مؤكد	
الجمهور المتأثر	
مدى الانتشار	
الأثر المحتمل	
المستوى المعتمد	☐ الأول ☐ الثاني ☐ الثالث
قائد الاستجابة	
المهلة الملزمة للموقف الأول	
معتمد التصنيف والتاريخ	

نموذج (٣): سجل الأزمة الزمني

التاريخ والوقت	الحدث / الإجراء	المسؤول	المخرج أو القرار

نموذج (٤): تقرير ما بعد الأزمة

- ملخص تنفيذي للواقعة ومسارها الزمني.

- ما الذي نجح في الاستجابة وما الذي أخفق.
- قياس المؤشرات الزمنية الفعلية مقابل المستهدف.
- الأثر على السمعة والعلاقات والخدمة.
- الثغرة الجذرية التي مكنت الأزمة.
- توصيات التحسين ومسؤول التنفيذ والمهلة.
- ما يستوجب تعديله في السياسة أو الإجراءات.

قوالب الرسائل الجاهزة

تُستخدم هذه القوالب كأساس فقط، وتُعدّل بحسب الواقعة، ولا تُنشر أي منها قبل اعتماد رئيس الفريق. والأقواس المعقوفة حقول إلزامية التعبئة.

قالب ١ : البيان الأولي (المستوى الثالث)

«تتابع جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة منذ [الوقت] ما ورد بشأن [وصف محايد موجز للواقعة] في [الموقع/النطاق]. وقد باشرت الجمعية فور علمها اتخاذ الإجراءات اللازمة بالتنسيق مع [الجهة المختصة]، وتضع سلامة [المستفيدين/المنسوبين] على رأس أولوياتها. والجمعية ملتزمة بالشفافية، وستصدر تحديثاً رسمياً خلال [المدة]، وتهيب بالجميع الاعتماد على قنواتها الرسمية مصدرًا وحيدًا للمعلومة.»

قالب ٢ : تصحيح شائعة

«توضح جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة أن [الحقيقة الموثقة أولاً]، وذلك بخلاف ما تم تداوله في بعض المنصات. وتؤكد الجمعية أن [المعلومة الصحيحة الثانية]، وأن جميع أعمالها تخضع للأنظمة والرقابة. وتدعو الجمعية إلى استقاء المعلومة من قنواتها الرسمية، وهي على استعداد لتزويد من يرغب بالمعلومة الموثقة عبر [قناة التواصل].»

قالب ٣ : رسالة داخلية للمنسوبين

«زملائنا في جمعية مراكز الأحياء، نحيطكم علمًا بما ورد بشأن [وصف موجز]. ما هو مؤكد حتى الآن: [النقاط]. وما تقوم به الجمعية: [الإجراءات]. ونرجو منكم عدم التعليق أو تداول أي معلومة بشأن الموضوع، وإحالة أي استفسار إلى إدارة الاتصال المؤسسي عبر [القناة]. وسيصلكم التحديث التالي في [الموعد]. شكرًا لالتزامكم وحرصكم.»

قالب ٤ : رد على تعليق أو استفسار جمهور

«شكرًا لتواصلك معنا. نودّ توضيح أن [المعلومة الصحيحة الموجزة]. وللمزيد أو لتقديم ملاحظة، يسعدنا تواصلك عبر [القناة الرسمية] وسنوافيك بالرد خلال [المهلة].»

قالب ٥ : تعزية

«تنعى جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة [الصفة دون بيانات تعريفية]، وتتقدم بخالص العزاء والمواساة إلى الأسرة الكريمة، سائلين الله أن يتغمده بواسع رحمته ويلهم أهله الصبر والسلوان.»

قالب ٦ : إعلان الاحتواء

«تفيد جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة بأن [الواقعة] قد استُكملت الإجراءات المتعلقة بها بالتنسيق مع [الجهة]، وأن [الخدمة/النشاط] عاد إلى وضعه المعتاد. وتشكر الجمعية [الجهات/المجتمع المحلي] على تفاعلهم، وتؤكد استمرار التزامها بجودة خدماتها وسلامة مستفيديها.»

الدور	الاسم	الجوال	البديل
رئيس الفريق / المتحدث الرسمي	الرئيس التنفيذي	[يُستكمل]	من ينوب عنه
مقرر الفريق — مدير الاتصال	مدير إدارة الاتصال المؤسسي والإعلام	[يُستكمل]	من ينوب عنه
ضابط اتصال فرع مكة المكرمة	الضابط المسؤول	[يُستكمل]	من ينوب عنه
ضابط اتصال فرع جدة	الضابط المسؤول	[يُستكمل]	من ينوب عنه
ضابط اتصال فرع الطائف	الضابط المسؤول	[يُستكمل]	من ينوب عنه
الموارد البشرية	مدير إدارة الموارد البشرية	[يُستكمل]	من ينوب عنه
المستشار القانوني	المستشار القانوني المعتمد	[يُستكمل]	من ينوب عنه

الاعتماد

الإجراء	الاسم والصفة	التاريخ / والتوقيع
إعداد	همسه تماراز — مدير إدارة الاتصال المؤسسي	٢٠٢٦/٠٨/٢٣ م
مراجعة	الرئيس التنفيذي	
اعتماد	مجلس الإدارة	تم الاعتماد في محضر اجتماع مجلس الإدارة الخامس بتاريخ 25/08/2026 م

يسري هذا الملحق من تاريخ اعتماده، ويُعد جزءاً لا يتجزأ من «السياسة الإعلامية وحوكمة الاتصال المؤسسي»، ويُراجع سنوياً أو بعد كل أزمة من المستوى الثالث.

ملحق (ز): المسميات والألقاب المعتمدة

يضم هذا الملحق الصيغ الرسمية الكاملة المعتمدة في جميع مواد الجمعية. ويُحدّث بقرار إداري من الرئيس التنفيذي عند أي تغيير، دون حاجة إلى إعادة إصدار السياسة أو إعادة اعتمادها.

رئيس مجلس الإدارة: «صاحب السمو الأمير سعود بن عبدالله بن جلوي، محافظ جدة، رئيس مجلس إدارة جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة».

نائب رئيس مجلس الإدارة: «صاحب السمو الملكي الأمير فواز بن سلطان بن عبدالعزيز، نائب رئيس مجلس إدارة جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة».

الرئيس التنفيذي: «سعادة الرئيس التنفيذي الدكتور عبدالله بن علي آل دربة».

أعضاء مجلس الإدارة من أصحاب المعالي: [يُستكمل: الأسماء والصفات الرسمية].

الصيغ المعتمدة في نصوص التهاني: «مقام خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود»، و«صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود، ولي العهد رئيس مجلس الوزراء».

قواعد عامة في استخدام الألقاب:

- «صاحب السمو الملكي» لمن يستحقه من الأمراء، و«صاحب السمو» لمن سواهم، و«معالي» للوزراء ومن في مستواهم، و«سعادة» لمن دونهم.
- تُذكر الصفة كاملة عند أول ورود في المادة، ويجوز الاكتفاء باللقب والصفة المختصرة في المواضع اللاحقة داخل المادة نفسها.
- لا تُستخدم الاختصارات ولا اللغة العامية ولا الرموز التعبيرية في أي مادة تتضمن ذكرهم.
- عند اجتماع أكثر من مسؤول في مادة واحدة يُراعى ترتيب الأسماء بحسب الأسبقية البروتوكولية.
- أي تغيير في هذه الصيغ يُبلّغ لمسؤولي النشر في الفروع والمراكز خلال خمسة أيام عمل من اعتماده.