



جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز  
PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY

# دليل العلاقات العامة والهوية المؤسسية

الإصدار الأول 2024

---

إعداد الإدارة العامة للعلاقات والهوية المؤسسية



## المحتوى :

4

المقدمة

5

القواعد المنظمة للنشر والتواصل مع وسائل الإعلام

5

المحتوى

7

النشر

8

أولويات النشر

8

التصريح الإعلامي

9

دليل الفعاليات

## المقدمة :

تسعى جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز إلى حوكمة العمل المؤسسي، وتجسيد ممارساته وإجراءاته بغية الوصول إلى هوية مؤسسية واضحة الأطر والمعالم، تخدم رسالة الجامعة وأهدافها وخطتها الاستراتيجية، كما تهتم بكل ما يعزز سمعتها المؤسسية ويخدم جودة ممارساتها الأكademية والإدارية، عليه تم بناء هذا الدليل لتوضيح السياسات والقواعد المنظمة لجميع الممارسات الإعلامية وتصميم الفعاليات المتعلقة بالكليات والإدارات والوحدات ودعم تميزها وجودتها.

إن جانبي الإعلام وتحطيم الفعاليات وإقامتها أحد أهم رواد تعزيز السمعة المؤسسية لأي منشأة ولاسيما مع وجود منافسة كبرى في هذا المجال لتحقيق مستهدفات ورؤية المملكة العربية السعودية 2030

ويهدف الدليل إلى :

- حوكمة الإجراءات والممارسات الإعلامية والاتصالية.
- تحديد القواعد المنظمة للفعاليات والنشر.
- تحديد الاختصاصات والمسؤوليات لإدارة العلاقات العامة والهوية المؤسسية.
- الإسهام في تطوير المحتوى الإعلامي بالتعاون مع جميع جهات الجامعة.

تستند إدارة العلاقات العامة والهوية المؤسسية في وضع القواعد المنظمة للنشر والتواصل على مضمون ضوابط تنظيم استخدام الجهات الحكومية لوسائل التواصل الاجتماعي التي تم إقرارها بالأمر السامي رقم 8482 القاضي بالموافقة على تنظيم استخدام وسائل التواصل الحكومي في الحسابات الرسمية.

## القواعد العامة المنظمة للنشر والتواصل مع وسائل الإعلام :

تعد الإدارة العامة للعلاقات والهوية المؤسسية هي الجهة المعنية بالنشر الداخلي والخارجي وتحقيق الاتصال الفعال مع جمهور الجامعة والمجتمع ووسائل الإعلام وتسويق المواد الإعلامية وتحقيق هوية الجامعة البصرية والمؤسسية وصناعة الصورة الذهنية وتعزيز السمعة المؤسسية وذلك وفق الآتي:

### أولاً : المحتوى

#### • أنواع المحتوى

للمحتوى في وسائل التواصل الاجتماعي عدد من الأنواع تمثل في الآتي:

المحتوى	وصفه
المحتوى الإخباري	يقتصر المحتوى الإخباري على الزيارات الرسمية الداخلية والخارجية وزيارات الوفود واللجان ذات الأهمية؛ والحصول على الاعتمادات الرسمية والاتفاقيات
المحتوى الإعلاني	1- الإعلان عن فعالية (ندوة - محاضرة- حفل - مسابقة- ورشة عمل..) و يتم الإعلان عنها الفعالية بحسب نوع الفعالية <sup>11</sup> فإذا كانت الفعالية داخلية ولفترة محددة يتم الإعلان عنها عن طريق البريد الإلكتروني وموقع الجهة. 2- الإعلان عن منجز منجزات منسوبي الجامعة: يعرف المنجز على أنه براءات الاختراع - الفوز بجائزة - التأهل للمراكز العليا - الترشح لعضوية ذات أهمية عالية على المستوى المحلي أو العالمي و يتم ذكر نوع المنجز واعتماداته وآلية المشاركة (شخصية - رسمية) إضافة إلى تعميد مسؤول الجهة التي يعود إليها المنجز ويتم التواصل مع الإدارة وقت الحدث وفي مدة لا تتجاوز 24 ساعة من حصد المنجز.

<sup>11</sup> انظر تقسيم الفعالية

<p>3- الإعلان عن المواعيد الإجرائية : وتنضم المواعيد المهمة المتعلقة بالقبول أو التسجيل أو الإجراءات الأكاديمية التي تهم الطلاب والطالبات وتنشر معتمدة من الجهة وفق هوية الجامعة البصرية.</p>	
<p>يختلف المحتوى التوعوي بحسب الغرض منه. عليه يتم اعتماد المحتوى التوعوي أولاً من الجهة ثم ملائمتها مع سياسات الجامعة وطبيعة الجمهور المستهدف من منسوبيها ثم يتم إعداده للنشر بعد اعتماد الجهة.</p>	<b>المحتوى التوعوي</b>
<p>وهي الأرقام الخاصة بجهات الجامعة ويتم نشرها بعد اعتماد الوكالة التي تتبع لها الجهة، ويتم نشرها على نطاق ضيق على حسابات الجامعة في وسائل التواصل وإتاحة النشر على البريد الإلكتروني.</p>	<b>الإحصائيات</b>

## • القواعد المنظمة للمحتوى :

1. تعين الجهة منسق إعلامي واحد معتمد بخطاب رسمي ويكون مسؤولاً عن المحتوى بعد اعتماده من مرجعه لإرسال المحتوى وتنسيق الفعاليات.
2. يتم اعتماد المحتوى من قبل مسؤول الجهة قبل إرساله إلى إدارة العلاقات العامة والهوية المؤسسية.
3. تحديد الفئة المستهدفة للمحتوى
4. يتم مراجعة وتعديل المحتوى بما يتاسب مع توجهات الجامعة وبرامجه الاستراتيجية ورؤيتها كما يتم مراعاة المستويات اللغوية المناسبة مع الجمهور المستهدف من هذا المحتوى.
5. عدم ذكر أي حساب آخر أو الإحالة إلى رابط لجهة أخرى أو الإعلان عن جهة تجارية أو ذكرها في المحتوى دون وجود اتفاقية موقعة ومعتمدة
6. الل تمام باللغة العربية في المحتوى عدا ما يخص المصطلحات غير المعرفة أو العلمية.
7. التأكد التام عند كتابة النصوص الشرعية مع عدم الخوض في الآراء الفقهية إلا من ذوي الاختصاص.
8. لا يؤخذ المحتوى العلمي أو الفني إلا بعد اعتماده من المختصين.
9. في حال وجود حملة ترويجية تستهدف منسوبي الجامعة من الجهات السيادية أو ذات العلاقة يتم التنسيق مع الجهة ومطابقة ومواءمة الحملة لمستهدفات الجامعة.
10. عدم وضع بريد إلكتروني شخصي للاستفسار عن إعلان أو خبر بل يجب على الجهة أن يكون لديها بريد إلكتروني رسمي يتضمن اسم الجهة مختصر.

11. لا يتم الإشارة إلى أي جهة عدا الحسابات ذات العلاقة وعلى نطاق ضيق يشمل فقط الجهات السيادية أو التعليمية.
12. الالتزام بأنظمة الملكية الفكرية وعدم إرسال أي محتوى دون الحصول على حقوق النشر أو المواقف المسبقة لمن يصوروه بشكل مباشر.
13. تطبق شروط الهوية البصرية والمحفوظ الإبداعي على التصاميم و المواد المرئية.
14. في حال وجود خطأ في المحتوى بعد نشره تتحمل الجهة هذا الخطأ ولا يتم التعديل أو الحذف إلا بعد مخاطبة المسؤول للإدارة مع الالتزام بما ورد في الأمر السامي الذي ينص على حق الإدارة بالاحتفاظ بصور لجميع التعديلات أو المنشورات المحذوفة وتوثيقها وأرشفتها لحفظ الحقوق.
15. في حال وجود مسابقات أو هدايا مقدمة في الإعلان تتلزم الجهة بتقديم آلية صرف الجوائز ومتناهياً مع اعتمادها من الجهة ذات العلاقة وينطبق الأمر على شهادات الحضور.
16. مراعاة دقة المعلومات المقدمة ( أرقام - ألقاب- أسماء ) من جهات أخرى مع تحضير مسّودة خبرية بكافة المعلومات المرتبطة بالمعلومة.
17. في حال رغبة الجهة بتصوير فيلم أو تصوير داخل الجهة يتم التواصل مع الإدارة للتعاون مع الجهة و تنسيق التصوير.

## ثانياً: النشر

تحرص إدارة العلاقات العامة على جودة ما ينشر وترتيبه وفق أولويات محددة وفق ما يستجد، كما تعطى أولوية النشر للمحتوى بحسب الوقت والفئة المستهدفة ونوعية المحتوى والهدف منه وذلك وفق الضوابط التالية:

1. مراعاة عامل السرعة في إعداد المحتوى لنشره في وقت لا يتجاوز 24 ساعة وذلك بما يتواهم مع طبيعة وسائل التواصل الاجتماعي.
2. تراعي أوقات الذروة بحسب أنواع المحتوى وطبيعة الجمهور المستهدف.
3. يتم جدولة الأخبار والإعلانات ورفعها بوقت كاف بعد اعتمادها لتأخذ ترتيبها في النشر.
4. يتم نشر المادة في قنوات التواصل الاجتماعي بحسب طبيعة المحتوى.

- 5- يتم نشر أخبار المنجزات والمناسبات الوطنية من قبل إدارة العلاقات العامة والهوية المؤسسية سواء في القنوات الإخبارية أو الصحف، بعد موافقة رئيس الجامعة.

### ثالثاً : أولويات النشر

- يتم نشر أخبار الكليات الداخلية على موقع الكلية في مجتمع الكلية في موقع الجامعة الرسمي بعد رفعه من منسق الجهة ثم تتم مراجعته من الإدارة العامة للعلاقات العامة والهوية المؤسسية، كما يتم إرساله على البريد الإلكتروني لمنسوبي الجامعة.
- في حال تم ذكر الجامعة أو الإشارة إلى أحد منسوبيها في أي من وسائل التواصل الاجتماعي من جهة أخرى يتم التعامل مع ذلك وفق أهمية ما ذكر وبحسب الجهة التي ذكرت؛ فيتم الإشارة أو الاقتباس للجهات السيادية في حين يتم التعامل مع بقية الحسابات حسب المصطلحة العامة.

### رابعاً : التصريحات

يتولى الرد وإصدار التصاريح في بعض الحالات-سعادة المتحدث الرسمي للجامعة. وعند الطلب بالتصريح أو المشاركة يتمأخذ الموافقة من إدارة الجامعة والتنسيق مع إدارة العلاقات والهوية المؤسسية.

## دليل الفعاليات والمراسم والبروتوكول:

حرصاً من إدارة العلاقات العامة على تجوييد الاتصال المؤسسي داخلياً وخارجياً وتحقيقاً لتطلعات الجامعة وجهاتها كافة بما يتواافق مع السمعة المؤسسية للجامعة وأنظمتها؛ فقد تقرر وضع إطار تنظيمي يضمن آلية موحدة لإبراز جهود الجامعة والجهات التابعة لها والعمل على إبرازها إعلامياً إضافة إلى الدعم اللوجستي لكل ما من شأنه الرفع بمنجزات الجامعة وجهاتها، استناداً على لواح وضوابط الهيئة العامة للمعارض والمؤتمرات وفق الترتيب الآتي:

**أولاً - الفعاليات الكبرى**  
وتشمل: المناسبات الوطنية - الزيارات الرسمية للوفود أو زيارات الرئيس - حفل التخرج السنوي، الأيام العالمية المهمة

وضوابطها على النحو الآتي:

- تكون الفعاليات الكبرى برعاية سعادة رئيس الجامعة ويتم تحديد الموعد وفق أجenda الفعالية أو ما يتم طرحه من مواعيد تنفيذ وفعالية.
- يتم تحديد فعاليات الأيام العالمية من قبل الجهة المختصة في الجامعة مسبقاً بالتنسيق مع إدارة العلاقات العامة والهوية المؤسسية وفق ما يستجد مع مراعاة أيام الإجازات وغيرها.
- لا يتم نشر أي محتوى إعلامي عن تلك الفعاليات دون اعتماده من قبل إدارة العلاقات العامة والهوية المؤسسية
- تقيم الجامعة فعالية واحدة كبرى في المناسبات الوطنية بالتعاون مع الجهات كافة وقد يصحبها فعاليات مصاحبة يتم التنسيق لها مسبقاً وتعتمد لتوحيد الجهود الإعلامية وإتاحة الفرصة للجميع.

**ثانياً - الفعاليات الداخلية والخارجية والأنشطة الرياضية**  
وتشمل كل ما يقام داخل الجامعة أو خارجها من قبل جهات الجامعة وضوابطها على النحو الآتي:

- يكون الإشراف على جميع الفعاليات المقامة داخلياً وخارجياً من قبل العلاقات العامة والهوية المؤسسية وتنفيذها من قبل الجهة بالتعاون مع الإدارة.

- تعد أي فعالية تقام دون تصريح وموافقة الجامعة وإدارة العلاقات العامة والهوية المؤسسية مخالفة وتحمل الجهة مسؤوليتها عدا الفعاليات الطلابية الموافق عليها من قبل الوزارة وتظل مسؤولية الإشراف عليها وتنفيذها وتغطيتها إعلامياً لعمادة شؤون الطلاب مع إدارة العلاقات العامة والهوية المؤسسية.
- يتم إبراز هذه الفعاليات باسم الجامعة ممثلة في الجهة ذات العلاقة في منصات الجامعة الإعلامية من قبل إدارة العلاقات العامة والهوية المؤسسية، على أن يكون إشهارها في حساب الجامعة الرسمي.
- يتم رفع طلب للفعاليات قبل موعدها بما لا يقل عن 25 يوماً للفعاليات الداخلية و60 يوماً للفعاليات الخارجية ليتسنى للإدارة والجهة ذات العلاقة الإعداد والتنسيق للفعالية خاصة لو تطلب الأمر.
- يتم مراجعة جدول الفعالية بعد اعتماده من الجهة ذات العلاقة من قبل إدارة العلاقات العامة والهوية المؤسسية.
- اعتماد الهوية البصرية للجامعة في جميع الفعاليات ومحتها المرئي أو الإبداعي.
- ترفع الطلبات رسميًا للإدارة مشفوعة بالموافقات اللاحمة وفق النموذج المرفق أو ترفع على منصة الفعاليات بعد تدشينها.

### ثالثاً : فعاليات المسؤولية المجتمعية

- تحرص إدارة العلاقات العامة والهوية المؤسسية على إبراز هذا النوع من الفعاليات، وينطبق عليها ما ينطبق على الفعاليات منأخذ المواقف اللاحمة والرفع المسبق والتنسيق مع الجهة.
- التنسيق مع الجهات التي تقدم خدمة مجتمعية للجامعة أو العكس.

### رابعاً : الزيارات واستضافة الضيوف من خارج الجامعة

- يتم التنسيق مع إدارة العلاقات العامة والهوية المؤسسية في الزيارات الخارجية لمنسوبي الجامعة أو من خارج الجامعة لداخلها مع الالتزام بالتعليم الأخير بخصوص استقبال الضيوف القادمين من خارج المملكة من قبل الجهة.

- تخضع الزيارات والاستضافات إلى عدد من الضوابط : تعيين الجهة - سبب الزيارة والغرض منها وفي الاستضافات يتم تعبيئة النموذج قبل طلب الاستضافة ب 60 يوم قبل الفعالية.
- تشرف إدارة العلاقات العامة والهوية المؤسسية على ترتيب الزيارات وجدول الضيوف وكل ما يتعلق بتواجدهم بالتنسيق مع الجهة ذات العلاقة.

#### خامسًا : الورش التدريبية والندوات الثقافية

- يتم التنسيق المسبق لإقامة الفعالية وتوضيح الهدف منها بعد موافقة الجهة على إقامة هذا النوع من الفعاليات
- يتم تحديد المتحدث أو المدرب وتسجيل بياناته مسبقا .
- في حال وجود شهادات يتم مراجعتها من قبل إدارة العلاقات العامة والهوية المؤسسية ثمأخذ اعتماداتها من الجهات ذات الاختصاص بواسطة الجهة التي تقيم الفعالية.

#### سادساً : البروتوكولات

تخضع إدارة العلاقات العامة والهوية المؤسسية إلى البروتوكولات المعمول بها في المملكة العربية السعودية والمرفقة بهذا الدليل.

#### قواعد عامة :

تستكمل الإدارة الإجراءات التالية لكل فعالية بالتعاون والتنسيق مع الجهات؛ لتسهيل العمل وضمان جودته :

- الإشراف على برنامج الفعالية بالتعاون والتنسيق مع الجهة.
- الإشراف على التجهيزات بالتعاون مع الجهة.
- الإشراف على تصميم الدعوات .
- الإشراف على مأدبة الضيافة .
- الإشراف على مراسم توزيع الدعوات على كبار الشخصيات.
- إعداد قائمة تأكيد الحضور بعد اعتمادها من الجهة .

- الإشراف على تأمين مقر سكن الضيوف الخارجيين .
- استقبال كبار الشخصيات في الجامعة أو المطار.
- وضع خطة الجلوس والإشراف على مراسم الأسبقية في الجلوس.

النماذج :

- نموذج إقامة فعالية
- نموذج موافقة الرئيس
- نموذج الإعلان في اللوحات الخارجية
- نموذج التغطية الإعلامية.



نموذج موافقة الرئيس



نموذج إقامة فعالية



نموذج الإعلان في  
اللوحات الخارجية

جامعة الأمير  
سطام بن عبدالعزيز

PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY

