

| | | |
|--------------------|---|-----------------|
| البيرة - فلسطين | النخبة للإستشارات الإدارية | العلاقات العامة |
| إعداد: طاقم النخبة |  | أكتوبر ٢٠١١ |

التوقيع:

المسمى

تم الإصدار من قبل:

(1) الهدف (OBJECTIVE)

تنظيم العلاقات العامة في المؤسسة لتقوية التفاعل مع المؤسسات والجهات المحلية والخارجية وتخطيط وتنفيذ قياس رضى المواطنين.

(2) مجال التطبيق (SCOPE)

العلاقات العامة والعلاقات المؤسسية بالإضافة إلى فعاليات قياس الرضى والتعامل مع الشكاوى.

(3) المسؤوليات (RESPONSIBILITIES)

١/٣ مدير دائرة العلاقات العامة والشؤون الثقافية والإعلام مسؤول عن:

١/٣ / التخطيط والمتابعة للأنشطة السنوية المختلفة وأنشطة العلاقات العامة.

٣ / ١/٢ التأكيد من تطبيق طريقة العمل هذه وحساب مؤشرات الأداء.

٢/٣ رئيس قسم العلاقات العامة والإعلام مسؤول عن:

٣/٢ / متابعة المشاركة في الندوات والمعارض وورشات العمل.

٣/٢ / متابعة المناسبات للجهات المحلية والخارجية.

٣/٢ / ٤ متابعة الأخبار والإعلانات الصحفية المتعلقة بالمؤسسة.

٣/٢ / ٥ متابعة العلاقات الخارجية.

(4) العمليات (PROCESSES)

٤/١ يقوم رئيس قسم العلاقات العامة والإعلام بمتابعة تنفيذ أنشطة العلاقات العامة اليومية بشكل

يومي، بحيث يحدد فيه النشاط، وزمن تنفيذ النشاط والشخص المنفذ ويقوم أيضا بالاحتفاظ بقائمة

الاتصال بالجهات والمؤسسات المانحة (٠٦/PRD-PRDS) وتحديثها دوريا.

٤/٢ يقوم الشخص الموكل بتنفيذ النشاط بالإعداد والتحضير لذلك، حيث يقوم بتوثيق عملية تنفيذ

النشاط على نموذج نشاطات العلاقات العامة اليومية (٠٤/PRD-PRDS).

٤/٣ تتكون طريق العمل هذه من العمليات الفرعية التالية:-

| | | |
|--------------------|---|-----------------|
| البيرة - فلسطين | النخبة للإستشارات الإدارية | العلاقات العامة |
| إعداد: طاقم النخبة |  | أكتوبر ٢٠١١ |

١/٣/٤ تخطيط ومتابعة أنشطة البلدية

٢/٣/٤ متابعة المناسبات

٣/٣/٤ المشاركة في المؤتمرات والندوات وورشات العمل

٤/٣/٤ متابعة الصحف

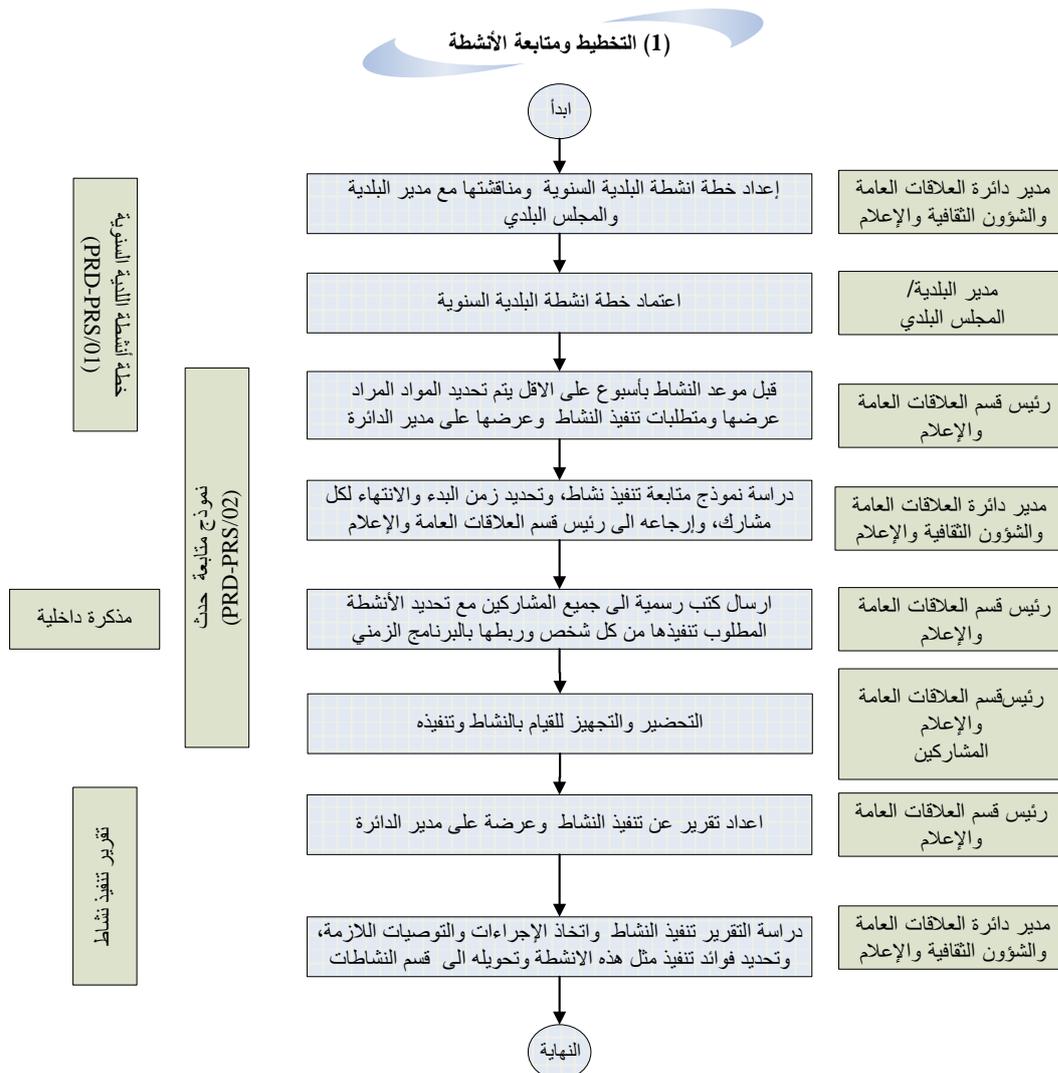
٥/٣/٤ متابعة الوفود الخارجية

٦/٣/٤ متابعة الشكاوى

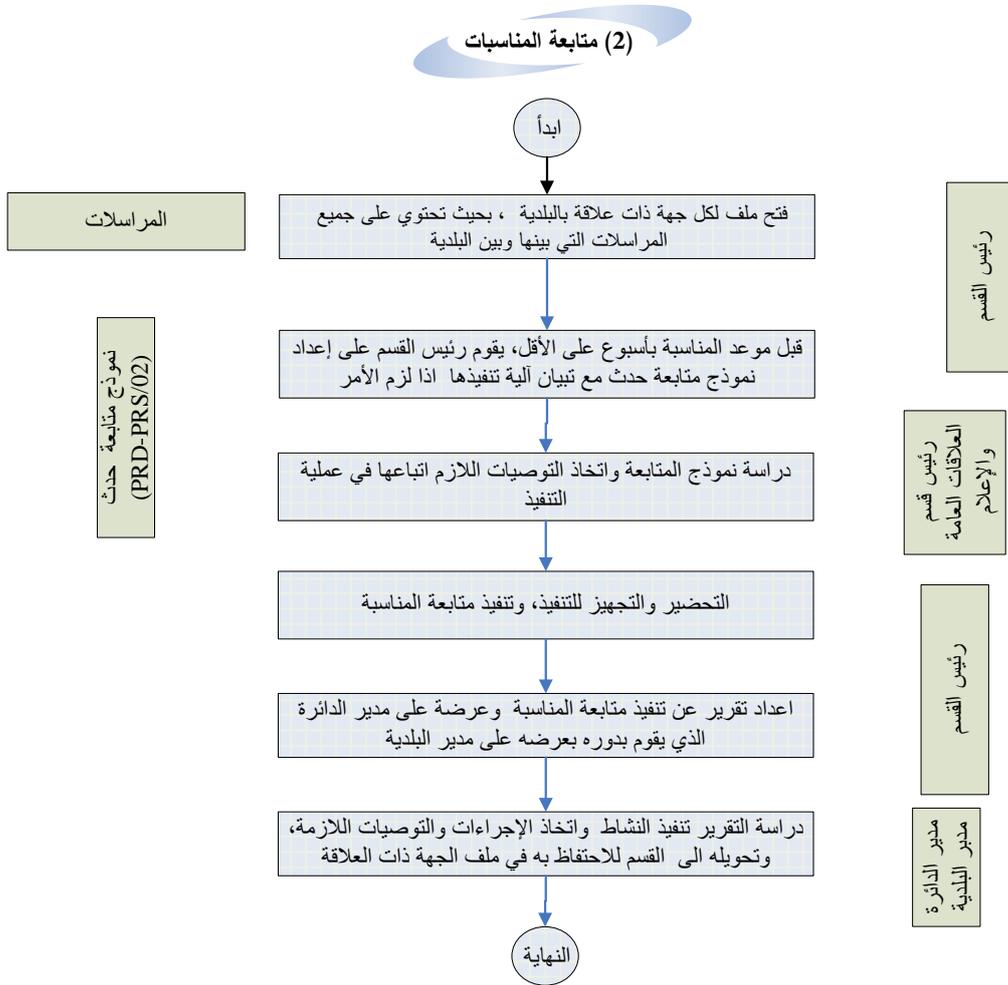
٧/٣/٤ قياس رضى المستفيدين

٤/٤ في حال الحاجة إلى شراء أي مواد/خدمات يتم إتباع طريقة عمل ضبط المشتريات واعتماد

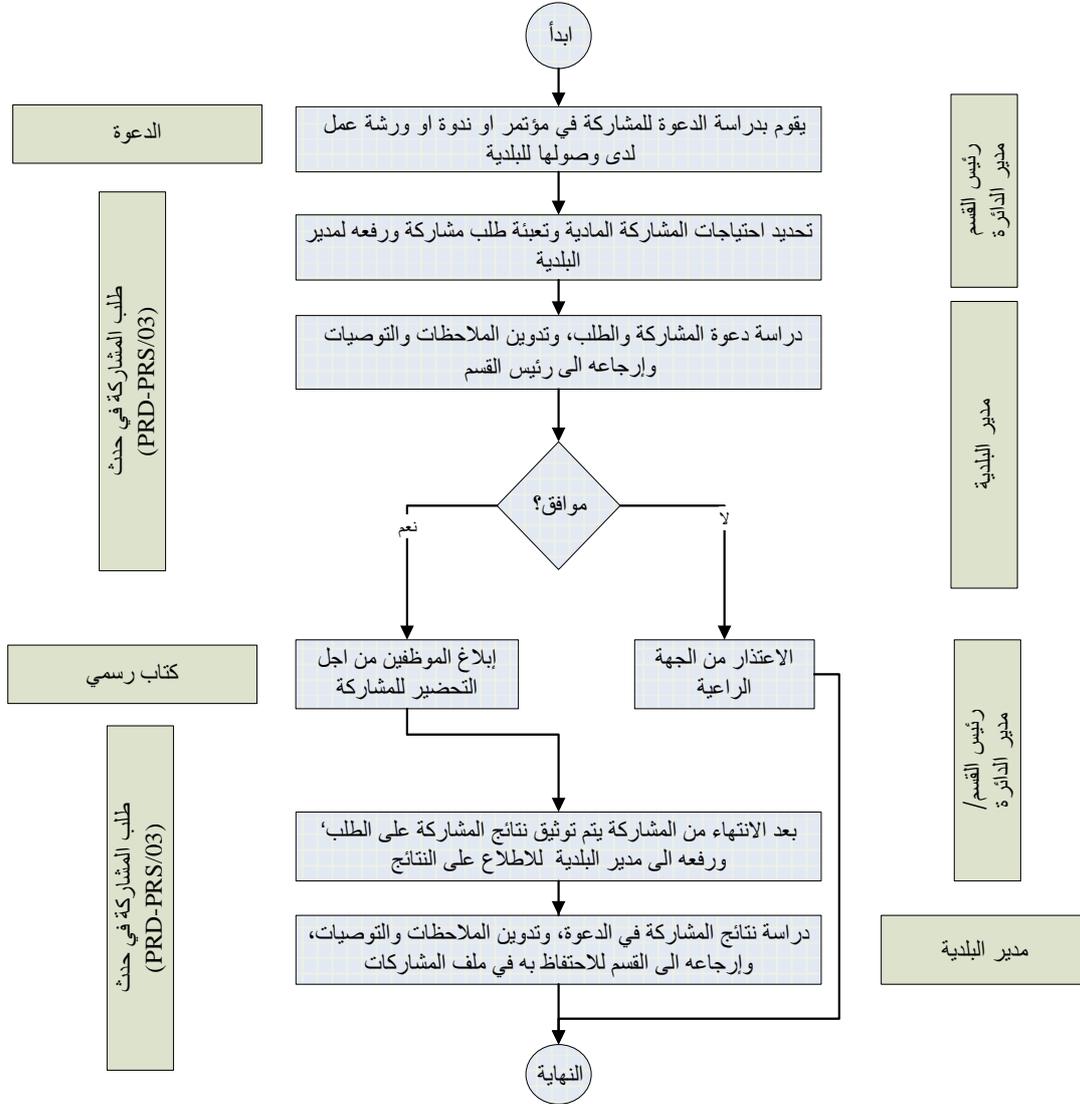
الموردين (MDO-PUR).



| | | |
|--------------------|---|-----------------|
| البيرة - فلسطين | النخبة للإستشارات الإدارية | العلاقات العامة |
| إعداد: طاقم النخبة |  | أكتوبر ٢٠١١ |

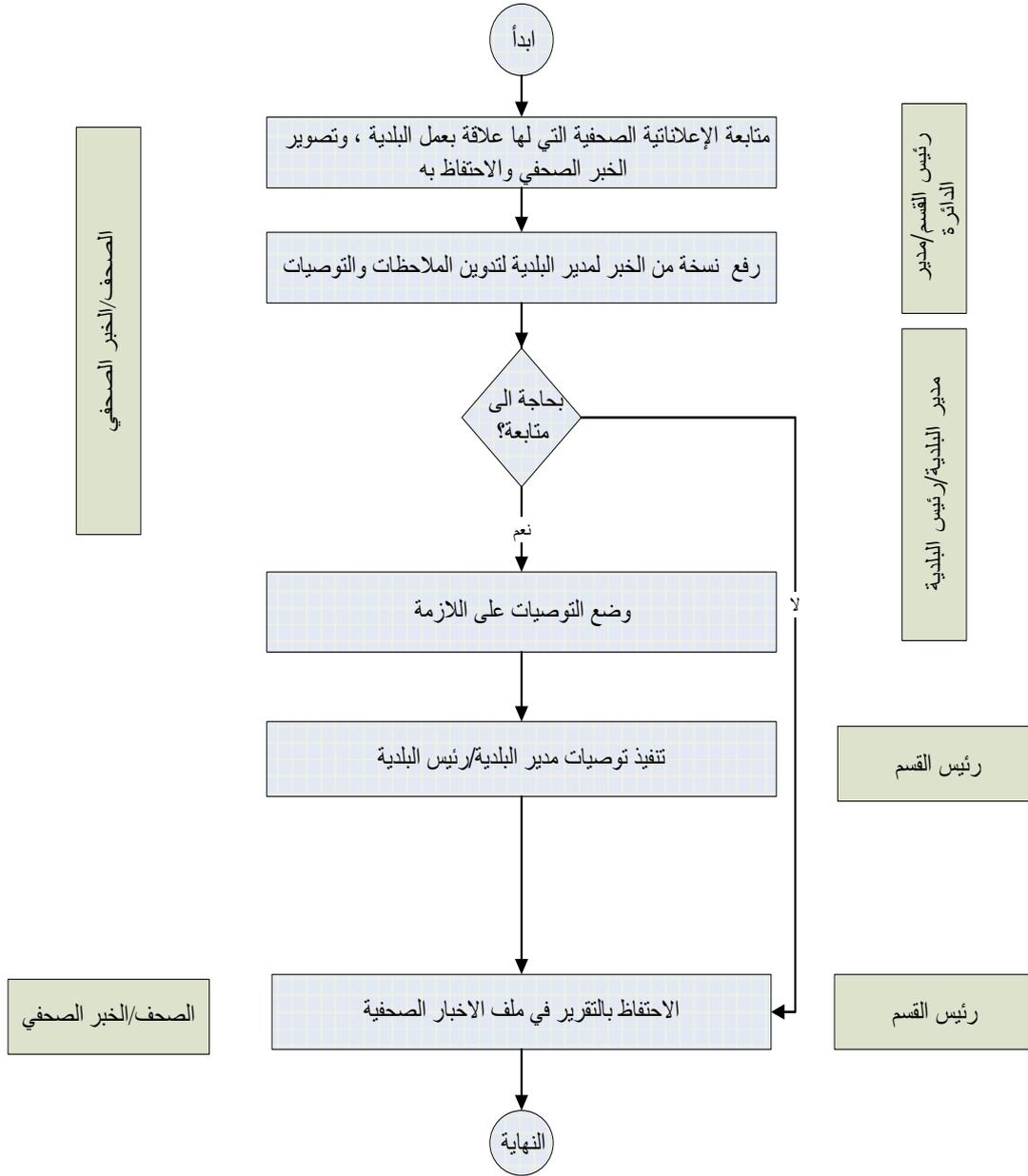


(3) المشاركة في المؤتمرات والندوات وورشات العمل



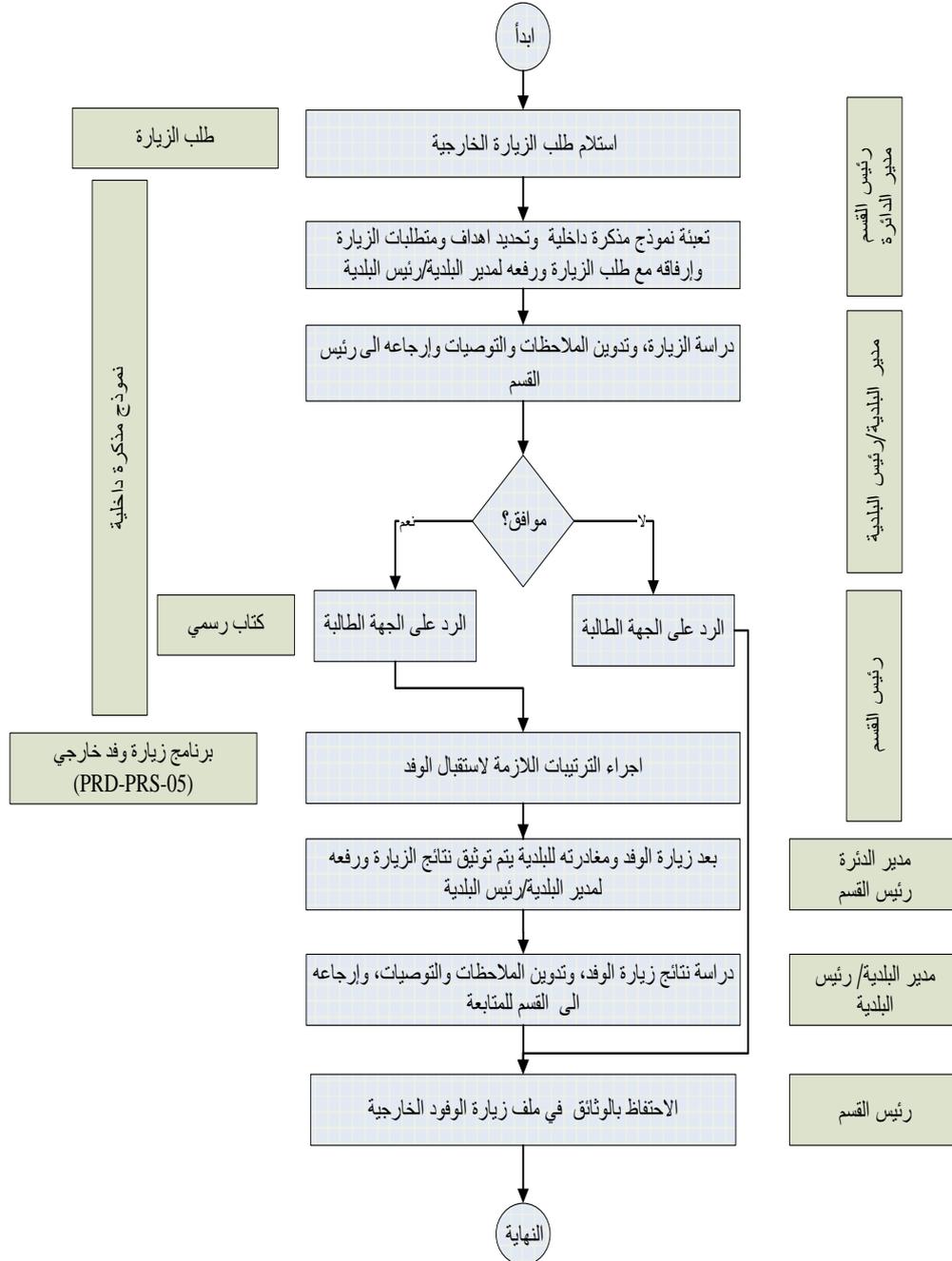
| | | |
|--------------------|---|-----------------|
| البيرة - فلسطين | النخبة للإستشارات الإدارية | العلاقات العامة |
| إعداد: طاقم النخبة |  | أكتوبر ٢٠١١ |

(4) متابعة الصحف

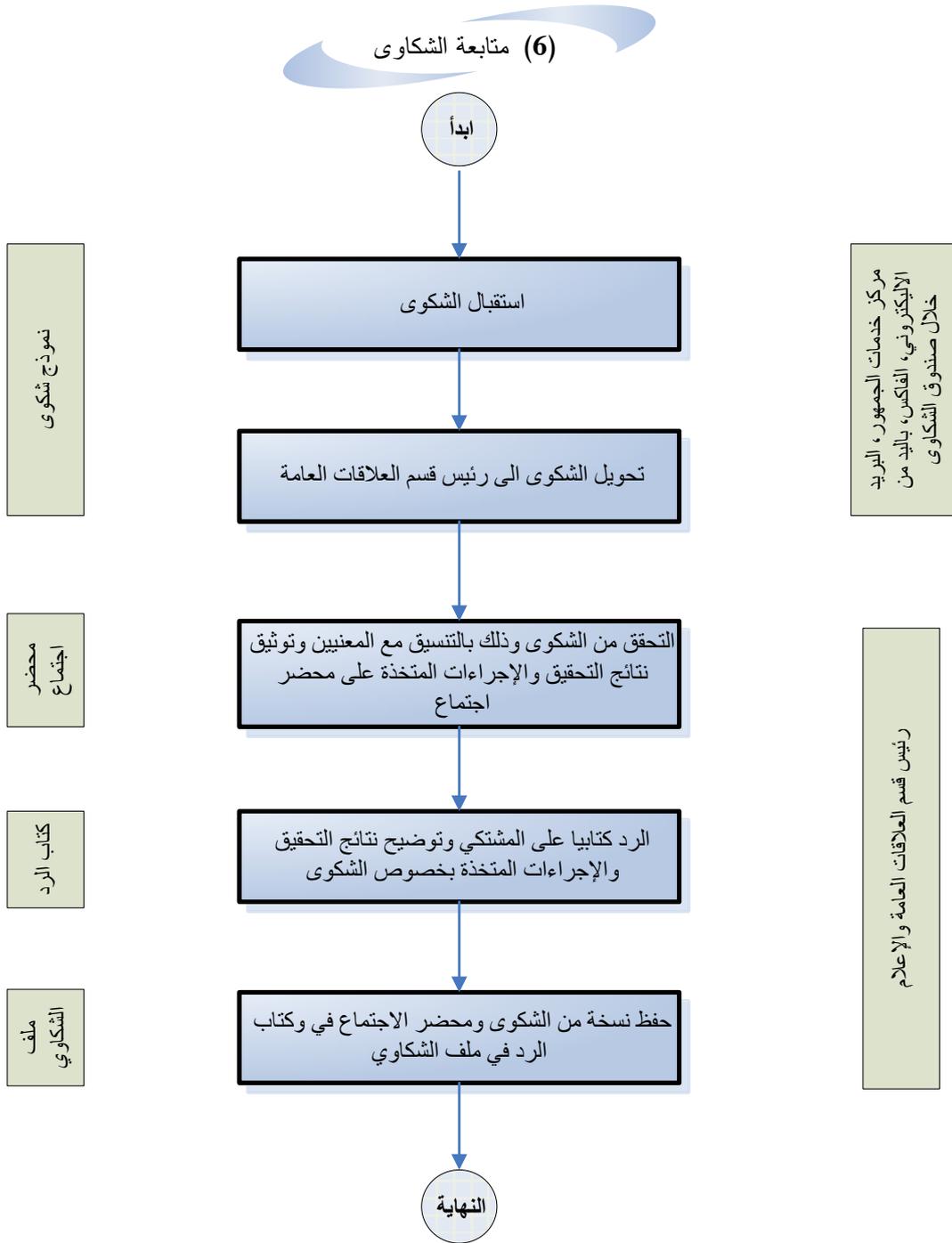


| | | |
|--------------------|---|-----------------|
| البيرة - فلسطين | النخبة للإستشارات الإدارية | العلاقات العامة |
| إعداد: طاقم النخبة |  | أكتوبر ٢٠١١ |

(5) متابعة الوفود الخارجية

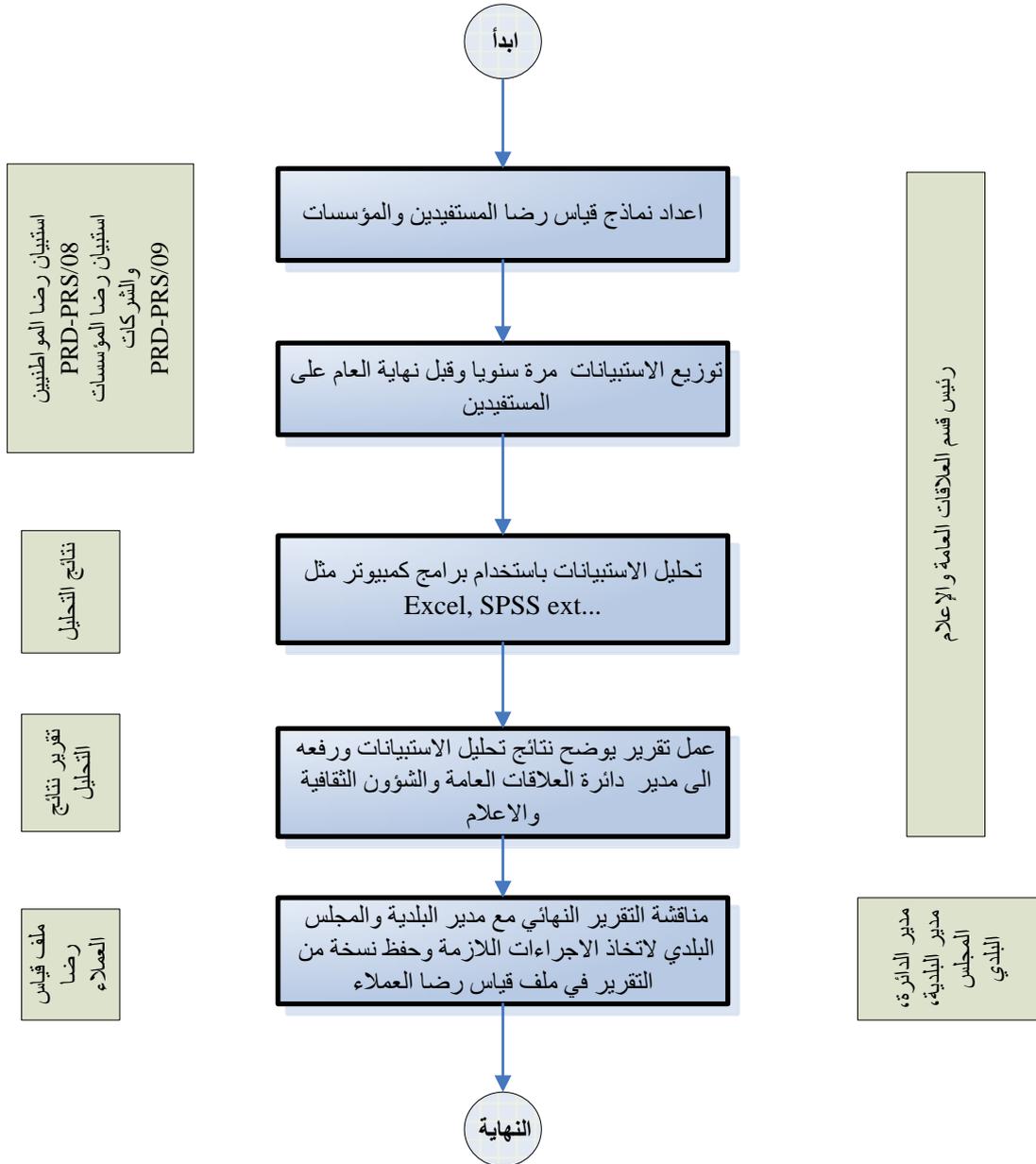


| | | |
|--------------------|---|-----------------|
| البيرة - فلسطين | النخبة للإستشارات الإدارية | العلاقات العامة |
| إعداد: طاقم النخبة |  | أكتوبر ٢٠١١ |



| | | |
|--------------------|---|-----------------|
| البيرة - فلسطين | النخبة للإستشارات الإدارية | العلاقات العامة |
| إعداد: طاقم النخبة |  | أكتوبر ٢٠١١ |

(7) قياس رضا المستفيدين



| | | |
|--------------------|---|-----------------|
| البيرة - فلسطين | النخبة للإستشارات الإدارية | العلاقات العامة |
| إعداد: طاقم النخبة |  | أكتوبر ٢٠١١ |

(٥) مؤشرات الأداء (PERFORMANCE INDICATORS)

١/٥ يقوم مدير دائرة العلاقات العامة والشؤون الثقافية والإعلام في نهاية كل سنة بحساب مؤشرات الأداء

التالية وتسجيلها على تقرير مؤشرات أداء العلاقات العامة السنوي (٠٧/PRD-PRDS):

| رمز المؤشر | اسم المؤشر | طريقة احتسابه | ملاحظات |
|------------|---|--|---------|
| PRDS-PI(١) | نسبة الدقة بتخطيط الأنشطة | (عدد الأنشطة المنفذة في وقتها دون تأخير) — * ١٠٠ % عدد الأنشطة المخطط لها | |
| PRDS-PI(٢) | نسبة زيادة أو نقصان الأنشطة المنفذة | (عدد الأنشطة المنفذة العام الحالي) - (عدد الأنشطة المنفذة العام الماضي) — * ١٠٠ % عدد الأنشطة المنفذة العام الماضي | |
| PRDS-PI(٣) | نسبة زيادة أو نقصان عدد المشاركات في المعرض و الندوات و ورشات العمل | (عدد المشاركات في العام الحالي) - (عدد المشاركات في العام الماضي) — * ١٠٠ % عدد المشاركات في العام الماضي | |
| PRDS-PI(٤) | نسبة زيادة أو نقصان عدد الوفود الخارجية | (عدد الوفود الخارجية للعام الحالي) - (عدد الوفود الخارجية للعام الماضي) — * ١٠٠ % عدد الوفود الخارجية للعام الماضي | |
| PRDS-PI(٥) | نسبة زيادة أو نقصان عدد الشكاوى | (عدد الشكاوى للعام الحالي) - (عدد الشكاوى للعام الماضي) — * ١٠٠ % عدد الشكاوى للعام الماضي | |

| | | |
|--------------------|---|-----------------|
| البيرة - فلسطين | النخبة للإستشارات الإدارية | العلاقات العامة |
| إعداد: طاقم النخبة |  | أكتوبر ٢٠١١ |

٢/٥ يقوم مدير دائرة العلاقات العامة والشؤون الثقافية والإعلام باتخاذ الإجراءات المناسبة بناءً على نتيجة مؤشرات الأداء، ورفع التقرير إلى مدير البلدية/رئيس البلدية بعد اعتماده وتوقيعه.

٦) الوثائق ذات الصلة (RELATED DOCUMENTS)

١/٦ طريقة ضبط المشتريات واعتماد الموردين

٧) السجلات (RECORDS)

| الشخص المسؤول | مكان الحفظ | مدة الحفظ | الرقم | اسم السجل |
|--|---------------------------------|------------|-------------|--------------------------------------|
| رئيس قسم العلاقات العامة ومدير دائرة العلاقات العامة | مكتب مدير دائرة العلاقات العامة | ثلاث سنوات | PRD-PRDS/٠١ | خطة أنشطة البلدية السنوية |
| | | | PRD-PRDS/٠٢ | نموذج متابعة حدث |
| | | | PRD-PRDS/٠٣ | طلب المشاركة في حدث |
| | | | PRD-PRDS/٠٤ | نموذج نشاطات العلاقات العامة اليومية |
| | | | PRD-PRDS/٠٥ | برنامج زيارة وفد خارجي |
| | | | PRD-PRDS/٠٦ | قائمة الاتصال بالجهات المانحة |
| | | | PRD-PRDS/٠٧ | تقرير مؤشرات أداء العلاقات العامة |