

دليل التعامل مع الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة

هذا الدليل يخدم أهداف خطة
التواصل الحكومي ٢٠١٩-٢٠٢٠م

قائمة المحتويات

- 02 من يستخدم هذا الدليل؟
- 03 كيف يتم استخدام الدليل؟
- 04 العنصر الأول: مفاهيم عن الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة.
- 17 العنصر الثاني: آلية التعامل.
- 28 العنصر الثالث: الجوانب القانونية.
- 33 العنصر الرابع: التقييم والتحكم.

مقدمة

يهدف دليل التعامل الإعلامي مع الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة إلى توفير الأدوات والآليات المناسبة للتعامل معها، ومن ثم تقييمها، وتحديد آلية الاستجابة لها، حيث يتم ذلك وفق نطاق زمني محدد بما يحقق أهداف الاتصال الحكومي الفعّال والمحكم. ويعتبر (دليل التعامل الإعلامي مع الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة) إلزامياً، وذلك وفقاً لما أقره مجلس الوزراء الموقر في هذا الشأن.



من يستخدم هذا الدليل؟

يوفر هذا الدليل المعرفة العلمية والتطبيق العملي، بحيث يتم استخدامه والاستفادة منه من قبل الدوائر القائمة على عملية الاتصال في جميع المؤسسات الحكومية.

كيف يتم استخدام الدليل؟

يمكن للدوائر القائمة على عملية الاتصال في المؤسسات الحكومية أن تعود إلى هذا الدليل من أجل التعامل الإعلامي وتحديد أفضل الطرق الممكنة لمكافحة الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة.

محتوى الدليل...

- مفاهيم عن الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة.
- آلية التعامل.
- الجوانب القانونية.
- التقييم والتحكم.

أولاً: مفاهيم

أدى التغيير الحاصل في الإعلام إلى تغيير معايير النشر، إذ كان سابقاً النشر يخضع لوسائل الإعلام، التي تقوم بانتقاء الأخبار والتحقق منها، أما مع الانتشار الواسع لتقنية الإنترنت فلم يعد هذا الدور قائماً كالسابق، بالإضافة إلى أن نشر المحتوى أصبح ممارسة مرتبطة بخوارزميات تسهم في سهولة انتشاره وترتيب أولوية ظهوره أمام المستخدمين بغض النظر عن مدى صحته. وقد ساهم ما سبق في ظهور ممارسات جديدة لم تكن موجودة سابقاً مثل الأخبار الكاذبة والمضللة.



الشائعة

معلومة غير متحقق من صحتها، تتناقل من شخص لآخر، قد تكون وهمية لا أساس لها من الصحة، وقد تكون حقيقية من حيث الأصل ويشوبها الكثير من التحريف

الأخبار الكاذبة

معلومات خاطئة يكون الهدف من نشرها عادة إحداث تأثير سياسي أو أممي أو اقتصادي، أو لتشويه السمعة أو لتحقيق ضرر علني.

الأخبار المضللة

معلومات غير صحيحة أو مُتلاعب بها يتم نشرها بشكل متعمد لخداع وتضليل الجماهير ولتحقيق ضرر.

تختلف الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة بحسب موضوعاتها، وقد تكون اجتماعية، أو سياسية، أو اقتصادية، أو أمنية وغيرها من الموضوعات.

?

غياب المعلومة الصحيحة.



ضعف الثقة في المؤسسة الحكومية.



عدم كفاية الأنشطة الإعلامية في المؤسسة.



غياب الأنظمة والآليات التقنية التي تتيح رصد ما يتم تداوله عن المؤسسة.



تضارب المعلومات.



القصد إلى تشويه السمعة والإضرار بالاقتصاد.


لماذا تنتشر الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة؟

أشكال الأخبار الكاذبة والمضللة




تأتي الأخبار الكاذبة والمضللة بأشكال عدة، ومنها:

تزيير محتوى الصور أو الفيديو. 

نشر معلومات مضللة عن طريق حسابات وهمية على وسائل التواصل الاجتماعي. 

نشر خطابات تحريضية 

استخدام التقنيات التي تتيح التغريد الآلي والرسائل التلقائية عبر حسابات ووسائل التواصل الاجتماعي. 

كما قد يتم الاستعانة بالعلاقات الإعلامية لتعزيز نشر هذه الأنواع من الأخبار الكاذبة والمضللة.

تأثير محتمل على المؤسسة

يكون عادة لانتشار الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة تأثير على المؤسسة، ويكون التأثير في ثلاثة محاور، وهي:

1. تأثير على المؤسسة نفسها
2. تأثير على الجهات ذات العلاقة بها
3. تأثير على الجمهور

خطوات التعامل

يتطلب التعامل مع الشائعة والأخبار الكاذبة
والمضللة خطوتين رئيسيتين:

القدرة على تقييم الشائعة
والأخبار الكاذبة والمضللة
والتعامل معها.



التنظيم والتنسيق
داخل المؤسسة.



1

التنظيم والتنسيق داخل المؤسسة

يتطلب التعامل مع الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة خطوات استباقية من أهمها: التنظيم والتنسيق داخل المؤسسة من حيث إمام الموظفين باختصاصات المؤسسة وهيكلها الإداري.

الهدف من هذه الخطوة:

ضمان جاهزية المؤسسة للتعامل مع هذا النوع من المحتوى.

1 الإلمام الإداري بشؤون المؤسسة، ويُقصد به أن يكون الموظفون مدركين لجميع اختصاصات المؤسسة التي يعملون بها وهيكلها الإداري، كما يلزم تكاتف جميع الموظفين كلٌّ بحسب اختصاصه بما يمكنهم من التعامل السريع والفعال مع الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل.

2 آلية تعامل داخلية واضحة ومحددة: تساهم في رفع كفاءة المؤسسة الحكومية، وتتمثل في:

- ▶ تحديد المخولين بالتصريح إن لزم الأمر.
- ▶ تحديد مجالات التصريح ومستوياته للمخولين بالتصريح، مع مراعاة حجم الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل وأثرها على المؤسسة.
- ▶ تحديد الفترة الزمنية اللازمة للرد على الشائعة والأخبار الكاذبة والمضللة خلال ساعات العمل وخارجه.
- ▶ عمل برامج تدريبية بشأن جوانب التصريح الإعلامي الأمثل إن لزم الأمر.
- ▶ تدريب الدوائر القائمة بعملية الاتصال على كيفية متابعة ما يتم تداوله عن المؤسسة، والاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى في التعامل مع الشائعة والأخبار الكاذبة والمضللة.
- ▶ القدرة على تحليل المنشورات الكاذبة وأبعادها المحتملة بما يُهيئ للتعاطي معها

(يُنظر دليل الرصد والتعامل مع المواضيع والقضايا المتداولة).

يتحقق
التنظيم
الداخلي
عبر:

3 الحضور النشط في وسائل الإعلام المختلفة:

يساهم في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة الحكومية.
تقليل إمكانية تصديق الشائعات المتداولة والحد من انتشارها، ويتم عبر:

المبادرة في بيان الجهود التي تقوم بها المؤسسة وما يقع على عاتقها من مهام تباط بها بما لا يفتح مجالاً للولوج إلى الثغرات التي من خلالها يقومون باختلاق الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة.

بناء علاقات جيدة مع الإعلاميين ووسائل الإعلام، مما يتيح سهولة الوصول إلى الشائعات المتداولة عن المؤسسة الحكومية، وسرعة نشر توضيح المؤسسة عما يتداول عنها.

تعزيز حضور المؤسسة على وسائل التواصل الاجتماعي، حيث تعد هذه الحسابات نافذة رسمية لنشر التوضيحات حول المتداول عن المؤسسة الحكومية.

يتحقق
التنظيم
الداخلي
عبر:

2

تقييم الشائعة والتعامل معها:

تتمثل أهمية التقييم في أنها تحدد أسلوب التعامل الأمثل مع الشائعات وذلك عبر معرفة:



العوامل المساعدة
على الانتشار



مكونات الشائعة



نطاق التداول

نطاق التداول

هل نطاق تداول الشائعات
والأخبار الكاذبة والمضللة
واسع أم متوسط أم طفيف؟

محدود

الوصف

تأثير محدود في إطار النقاش
بين الجمهور.

العمل

يتطلب متابعة
مستمرة، وقد يتطلب
التعامل في فترة لاحقة

متوسط

الوصف

تأثير محتمل على سمعة
المؤسسة مع احتمال
مرتفع بأن يتصدر الموضوع
الوسوم على وسائل
التواصل الاجتماعي

العمل

يتطلب تعامل فوري
مع الموضوع

واسع

الوصف

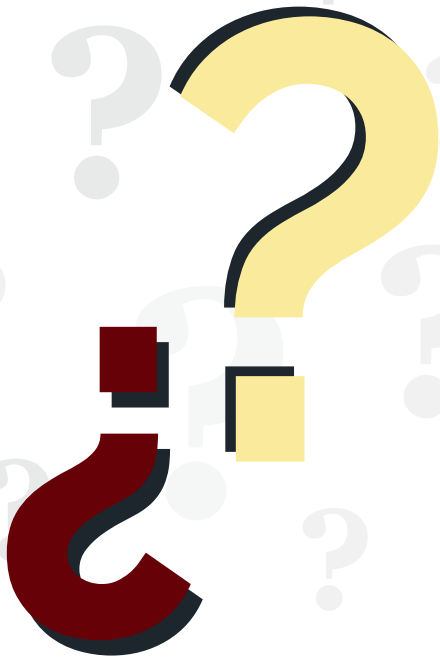
تأثير محتمل على الجوانب
الأمنية، والسياسية،
والاقتصادية والاجتماعية.
احتمال مرتفع بأن يتصدر
الموضوع العناوين
الرئيسية للصحف ويتصدر
الوسوم على وسائل
التواصل الاجتماعي.

العمل

يتطلب تعامل فوري
مع الموضوع



مكونات الشائعة والخبر الكاذب والمضلل



هل تحتوي الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل على معلومات خاطئة بالكامل أم تتضمن بعض المعلومات الصحيحة؟

هل تحتوي على صور أو إشارة إلى مستندات رسمية؟

هل ترتبط بأكثر من مؤسسة حكومية؟

هل محتوى الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل ذو تأثير مباشر على مواد حسّاسة في الدولة؟ قد يكون انتشار المعلومة في نطاق محدود، لكن تأثير المعلومة المتداولة قوي.

يساهم ما سبق في إعطاء لمحة عن الوقت الذي قد تكون المؤسسة بحاجة إليه للتعامل مع الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل، إذ قد تكون المؤسسة بحاجة إلى القيام بإجراء مثل التحقيق في الموضوع أو فحص عينات للتأكد من صحة الموضوع، أو قد تكون بحاجة للتواصل مع مؤسسة أخرى للاستيضاح أو العمل على رد مشترك. كما إن ارتباط الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل بحدث أو خبر حقيقي تشر في وقت سابق قد يتطلب الرجوع إلى المادة المنشورة للتحقق من صحة المعلومات.



العوامل المساعدة على الانتشار

تنتشر الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل بشكل أكبر مع الأحداث التي يترافق معها الخوف والقلق خاصة مع:

1 غياب أو تأخر التصريح الرسمي أو البيان بما يوضح الحقائق ويفند الشائعة.


2 ضعف الحضور الإعلامي للمؤسسة الحكومية عبر المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعية.

ثانياً: آلية التعامل

يقدم الدليل آلية للتعامل مع الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل، ويتضمن هذا الجزء من الدليل شرحاً للاستمارة المعدة، عبر إيضاح مراحل التعامل

أولاً: المعلومات الأولية



نص المعلومات المتداولة: يتم ملء هذه الخانة في الاستمارة بجميع المعلومات التي تتصل بالشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل. 

توقيت معرفة الخبر: متى قام المعنيون في الدوائر القائمة بعملية الاتصال برصد الموضوع، **ويتضمن:** 

الساعة 

التاريخ 

وسيلة انتشار الموضوع: هل انتشر عبر الصحف أو الإذاعة أو التلفزيون؟ أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر/ الفيسبوك/ انستغرام/ واتساب)؟

لمزيد من المعلومات حول آليات الرصد وتحليل ما يتم تداوله حول المؤسسة يُنظر دليل الرصد والتعامل مع المواضيع والقضايا المتداولة.

ثانياً: التقييم



في هذا الجزء من الاستمارة يتم تقييم المعلومات التي وردت في الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل، وتؤدي هذه الخطوة إلى تحديد أهمية الرد والزمن اللازم لذلك.



محتوى الشائعة/ الخبر الكاذب
و المضلل : المعلومات
المتضمنه



نطاق التداول: نطاق انتشار هذا
الخبر بين المواطنين والمقيمين
على مختلف وسائل التواصل
الاجتماعي.



اختصاصات المؤسسة: هل
الموضوع المتداول ضمن
المهام والمسؤوليات التي
تقوم بها المؤسسة؟

تقييم مدى ضرورة الرد

(25 - 30) درجة

واسع:

- يتطلب تعامل فوري مع الموضوع، والرد خلال أقل من ساعتين من استلام الموضوع.
- يجب أن يقوم الموظف المعني بمشاركة المسؤول المباشر بما يتداول ومدى أهميته
- يجب أن يتم متابعة تطور الموضوع وتفاعل الجمهور أولاً بأول

(15 - 20) درجة

متوسط:

- يتطلب التعامل مع الموضوع
- يجب الرد خلال أقل من 4 ساعات.
- يجب أن يقوم الموظف المعني بمشاركة المدير المباشر بما يتداول ومدى أهميته

(5 - 10) درجة

محدود:

- يتطلب متابعة مستمرة وقد يتطلب التعامل في فترة لاحقة

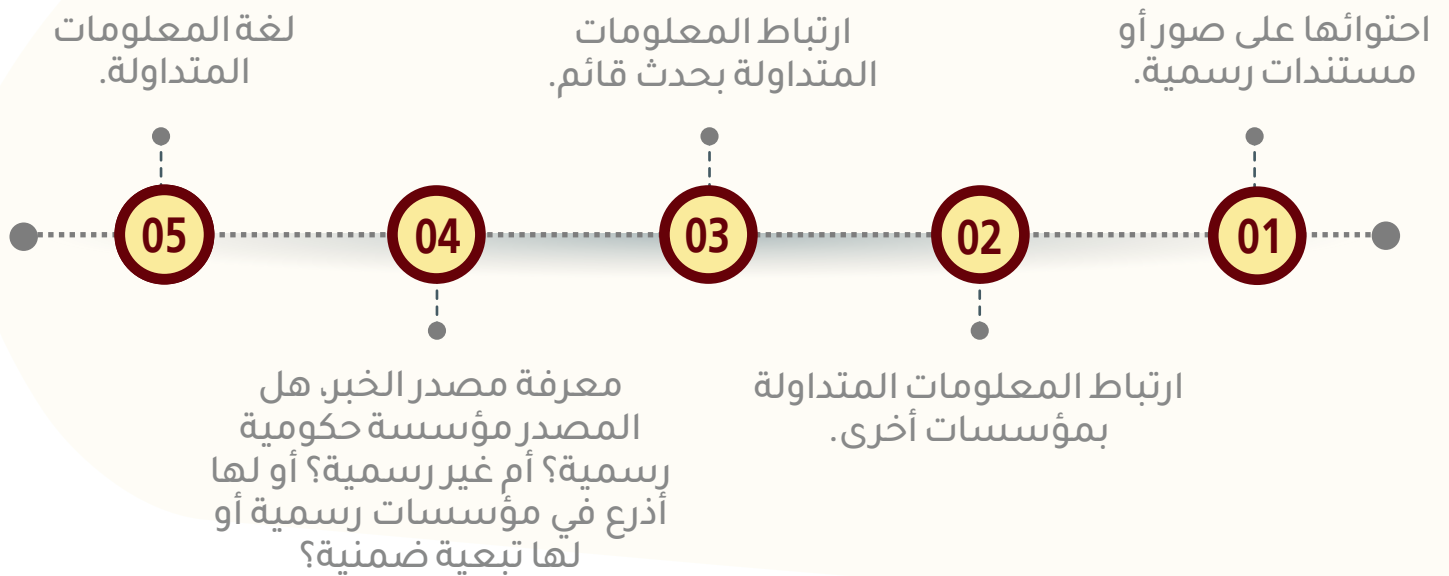
ملاحظة: ضرورة الرد تقتضي مراعاة محتوى الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل بشكل أكبر فضلاً عن نطاق التداول

ثالثاً:

خصائص الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل

FAKE NEWS

يتم تقييم خصائص المعلومات التي تتضمنها الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل المتداول بهدف تحديد أهمية الرد والزمن اللازم لذلك، **من خلال التالي:**



رابعاً: إجراءات التعامل



تحدد هذه الخطوة في تدوين الإجراءات التي تقوم بها المؤسسة وذلك من أجل التحضير للرد على الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل. وتتمثل أهمية هذه الخطوة في الجوانب التالية:

▲ تقليص عدد الإجراءات اللازمة والمدة الزمنية التي يستغرقها كل إجراء؛ وذلك لضرورة تسريع خطوات التعامل.

▲ تقليص المدة المستغرقة من أجل النفي والرد.

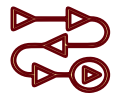
المعلومات المطلوب تدوينها



توقيت البدء في الإجراء:
الساعة التي يبدأ فيها العمل
على الإجراء.



المديرية / الدائرة / القسم:
هي الجهة التي ستتولى
القيام بالإجراء.



الإجراء: الخطوة العملية التي
تقوم بها من أجل إيصال
المعلومة الصحيحة.



المدة المستغرقة: وهي
المدة منذ بدء الإجراء حتى
الانتهاء منه.



توقيت الانتهاء من الإجراء:
الساعة التي ينتهي فيها
العمل.

ملاحظة :

قد يتطلب التعامل مع الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل أكثر من إجراء.

خامساً: التحضير للرد



يجب مراعاة مجموعة من العناصر عند التحضير للرد،
أخذاً في الاعتبار أن يكون الرد واضحاً وبحجم الشائعة
أو الخبر الكاذب أو المضلل التي تم تداولها،

ومن أبرز هذه العناصر

1 الفترة الزمنية:

الحرص على الالتزام بالفترة الزمنية المحددة للرد وفقاً لما تم إيضاحه سلفاً وذلك تلافياً لانتشارها.

2 الأسلوب اللغوي:

استعمال لغة واضحة ومحايدة تؤدي إلى بيان المقصود بأقل محتوى، والابتعاد عن المصطلحات المتخصصة، مع توضيحها إن لزم استخدامها. بالإضافة إلى أن يكون الرد شاملاً جامعاً مانعاً بقدر الإمكان ويكون غير قابل للتأويل.

3 الاقتباس:

إن كان المحتوى المتداول يتضمن اقتباساً من خبر سابق، فإنه من المهم تضمين الرابط الإلكتروني للمادة الأصلية.

4 إجراءات قائمة:

إن كان المحتوى عن إجراء يتم دراسته ولم يتم تطبيقه بعد، فيجب على المؤسسة أن تقوم بتوضيح ذلك.

5 المصدر:

داخل السلطنة: قد يكون مصدر المعلومة داخل السلطنة وقد يكون بلغة انجليزية، مما يعني ضرورة أن يتضمن الرد ذكر المصدر، وأن يكون باللغة العربية واللغة الإنجليزية أيضاً.

خارج السلطنة: قد يكون مصدر المعلومة من خارج السلطنة، وبالتالي من المهم الإشارة إلى المصدر عند الرد، وقد تكون اللغة المستخدمة إنجليزية، وبالتالي فإنه من المهم أن يكون الرد باللغتين العربية والإنجليزية.

سادسا: آلية الرد



يتضمن القسم الآتي من الاستمارة آلية الرد على المعلومات التي تتضمنها الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل المتداول، ويحتوي على:

التحضير للرد

من المسؤول عن كتابة نص الرد؟
هل يتطلب النص مراجعة واعتماداً من المدير المباشر أو أكثر من مسؤول؟
هل المؤسسة بحاجة إلى إشراك وسائل الإعلام عند الرد؟ أو الحسابات الإخبارية أو الفاعلين عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟

الرد:

◀ قالب الرد: يتم اختيار قالب الرد بحسب التقييم السابق، ومن القوالب التي يمكن الاستفادة منها:

○ بيان رسمي.

○ تنويه.

○ النفي

وقد ترى المؤسسة أن يكون الرد عبر إجراء لقاء مع المسؤول المعني بالموضوع عبر إحدى الوسائل الإعلامية.
◀ وسيلة الرد: يتم تحديد الوسيلة الإعلامية الأنسب للرد، وذلك بين الصحف والإذاعات والتلفزيون، وقد تكتفي المؤسسة بالنشر عبر حسابها على وسائل التواصل الاجتماعي. ويكون اختيار الوسيلة بحسب نطاق تداول الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل.

نموذج أولي للرد والاستجابة (مسودة):

قم بكتابة النص أو رسم مبدئي لما سيتم نشره.

ثالثاً:

التعامل القانوني
مع الشائعة أو
الخبر الكاذب أو
المضلل

يستعرض العنصر الثالث المواد القانونية، بالإضافة إلى آلية التعاون الممكنة بين المؤسسات الحكومية والادعاء العام لمكافحة الشائعات والأخبار الكاذبة والمضلة

المواد القانونية المؤتمة لبث وتداول الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل

3 حاز أو أحرز أو نقل أي وسيلة من وسائل الطبع أو التسجيل أو العلانية مخصصة - ولو بصفة مؤقتة - لطبع أو تسجيل أو إذاعة شيء مما ذكر.

المادة (223): يعاقب بالسجن مدة لا تقل عن شهر، ولا تزيد على (3) ثلاث سنوات، وبغرامة لا تقل عن (100) مائة ريال عُمانِي، ولا تزيد على (500) خمسمائة ريال عُمانِي كل من:

1 أقدم بأي وسيلة على نشر خبر ارتكاب جريمة لم ترتكب فعلا، وهو يعلم أنها لم ترتكب.

2 أبلغ السلطات المختصة بأي طريقة كانت عن وقوع جريمة أو خطر أو حادثة أو كارثة لا وجود لها.

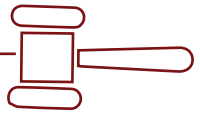
3 أبلغ السلطات المختصة عن أمور يعلم كذبها في جريمة واقعة.

أولا: قانون الجزاء الصادر بموجب المرسوم السلطاني رقم 7 / 2018م:

المادة (115): يعاقب بالسجن مدة لا تقل عن (3) ثلاثة أشهر، ولا تزيد على (3) ثلاث سنوات كل من:

1 حرّض أو أذاع أو نشر عمدا في الداخل أو الخارج أخبارا أو بيانات أو إشاعات كاذبة أو مغرّضة أو بث دعايات مثيرة، وكان من شأن ذلك النيل من هيبة الدولة أو إضعاف الثقة في أسواقها المالية أو مكانتها الاقتصادية والمالية.

2 حاز أو أحرز أو نقل محررات أو مطبوعات أو تسجيلات تتضمن شيئا مما نص عليه في الفقرة السابقة، إذا كانت معدة للتوزيع أو لاطلاع الغير.



ثانيا: قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات الصادر بموجب المرسوم السلطاني رقم 12 / 2011م:

المادة (19): يعاقب بالسجن مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد على ثلاث سنوات وبغرامة لا تقل عن ألف ريال عُماني ولا تزيد على ثلاثة آلاف ريال عماني أو بإحدى هاتين العقوبتين، كل من استخدم الشبكة المعلوماتية أو وسائل تقنية المعلومات في إنتاج أو نشر أو توزيع أو شراء أو حيازة كل ما من شأنه أو ينطوي على المساس بالقيم الدينية أو النظام العام.

ثالثا: قانون تنظيم الاتصالات وتعديلاته: البنود الأول والرابع من المادة (61): يعاقب بالسجن مدة لا تزيد على سنة، وبغرامة لا تزيد على ألف ريال عماني، أو بإحدى هاتين العقوبتين:

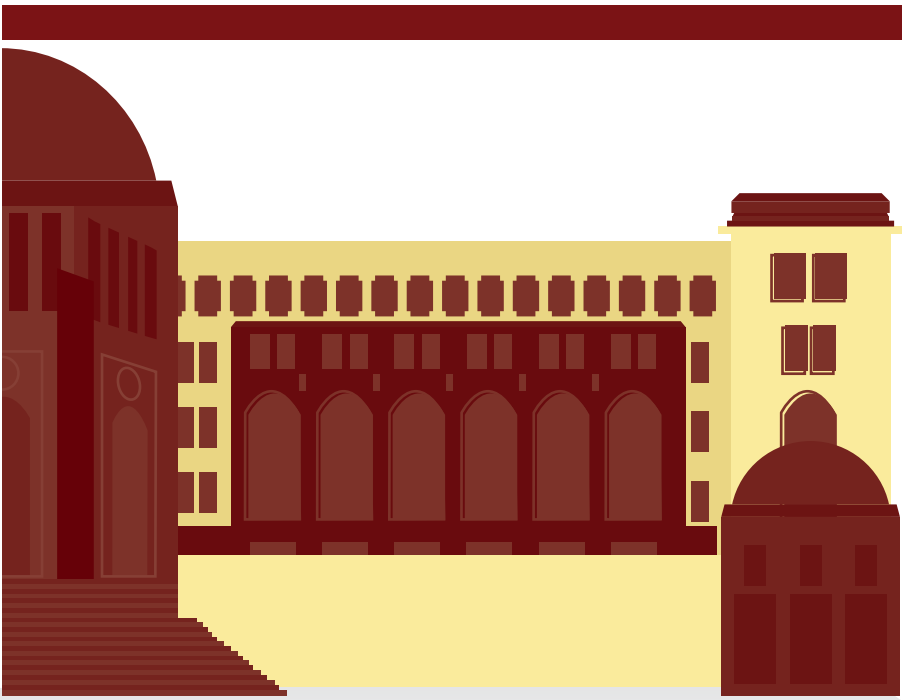
- كل من يستخدم نظام أو أجهزة أو وسائل الاتصالات بقصد توجيه رسالة مع علمه بأنها غير صحيحة أو بأنها تتسبب في الإضرار بسلامة أي شخص أو بكفاءة أي خدمة
- كل من يرسل بواسطة نظام أو أجهزة أو وسائل الاتصالات رسالة مخالفة للنظام العام أو الآداب العامة مع علمه بذلك.

رابعا: التعديلات الواردة في قانون المطبوعات والنشر بموجب المرسوم السلطاني رقم 95 / 2011م على قانون المطبوعات والنشر الصادر بالمرسوم رقم 49 / 84:

المادة (26):

”يحظر نشر كل ما من شأنه المساس بسلامة الدولة أو أمنها الداخلي أو الخارجي، وكل ما يتعلق بالأجهزة العسكرية والأمنية وأنظمتها ولوائحها الداخلية، وأية وثائق أو معلومات أو أخبار أو اتصالات رسمية سرية سواء أكان النشر من خلال وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة أو من خلال استخدام الشبكة المعلوماتية أو وسيلة من وسائل تقنية المعلومات إلا بإذن من السلطات المختصة، كما يحظر نشر نصوص الاتفاقيات أو المعاهدات التي تعقدها الحكومة قبل نشرها في الجريدة الرسمية“





آلية التعاون الممكنة بين المؤسسات الحكومية مع الادعاء العام

1 على المؤسسات الحكومية رصد الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل الموجّه، ويتخذ في ذلك طابع السرعة، تفاديا لانتشارها، وضمان الحصول على نسخة منها قبل قيام المشيع (الناشر) بحذفها إن كانت قد أسيحت بإحدى وسائل التواصل الاجتماعي، مع الأخذ بعين الاعتبار أنها - بطبيعتها- قد تكون سريعة الانتشار.

2 إبلاغ الادعاء العام من قبل الجهة (المؤسسة الحكومية) بشأن الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل، وذلك عبر كتابة تتضمن التفاصيل الأساسية (موقع نشر الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل، وقت النشر، القائم على النشر) ويستحسن أن يراعى الاختصاص النوعي لإدارات الادعاء العام عند الإبلاغ منعا لإطالة الإجراءات.

مثال: —————
● إن كانت الشائعة قد أذيعت أو نشرت بواسطة إحدى تطبيقات التواصل الاجتماعي (تويتر، واتس آب، فيسبوك،... إلخ) فيكون الاختصاص لإدارة الادعاء العام لقضايا تقنية المعلومات.

● إن كان نشرها بغير وسائل تقنية المعلومات (مطبوع مثلا) فيكون من اختصاص إدارات الادعاء العام العامة المتوزعة جغرافيا في كافة محافظات السلطنة، بحكم انطباق قانون الجزاء عليها.

تفاديا لإشكالية جهة الاختصاص فيمكن مخاطبة مكتب مدير سعادة المدعي العام، وسيتم إحالتها لجهة الاختصاص.

لا ينتهي التعامل مع الشائعة عند الرد عليها، بل على الوحدة تقييم تعاملها مع الشائعة، وذلك لتطوير أدائها المستقبلي، وقد يشمل ذلك:

دراسة حالات على أرض الواقع.



قياس فاعلية الأدوات المستخدمة ومدى ملائمة الوسائل التي يتم من خلالها نشر النفي.



الاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى.



من المهم أن يتم تقييم خطة التعامل مع الشائعة والخبر الكاذب والمضلل بعد الانتهاء من تنفيذها، وذلك لمعرفة مختلف الجوانب ذات العلاقة والوقوف على نقاط القوة والضعف من أجل الاستفادة منها في تطوير التعامل المستقبلي مع مراعاة تقييم الآتي:

1 تقييم المحتوى الصادر من المؤسسة، مثل المنشورات الصحفية والمواد الإذاعية والتلفزيونية والتصريحات الإعلامية الصادرة عن المؤسسة.

2 تقييم تعامل وسائل الإعلام مع أنشطة المؤسسة

3 تقييم تفاعل الرأي العام والجمهور مع الأنشطة والرسائل الإعلامية لمعرفة إذا ما تحققت النتائج المرجوة منها، ويمكن الاستعانة بأدوات الرصد والتحليل خلال مرحلة التقييم.

ويمكن الرجوع إلى مركز اتصالات الخدمات الحكومية بالأمانة العامة لمجلس الوزراء خلال أي مرحلة من مراحل التعامل مع الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة

استمارة التعامل مع الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة

المعلومات الأولية

● نص المعلومات المتداولة

Placeholder for the text of the disseminated information.



التاريخ



الساعة

توقيت الرصد

وسيلة انتشار المعلومات

تقييم الشائعة والخبر الكاذب والمضلل

<input type="radio"/> لا	<input type="radio"/> نوعاً ما	<input type="radio"/> نعم	هل المعلومة المتداولة لها علاقة باختصاصات المؤسسة؟
0 درجات	5 درجات	10 درجات	
<input type="radio"/> واسع	<input type="radio"/> متوسط	<input type="radio"/> محدود	نطاق تداول المعلومة وتأثيرها
10 درجات	5 درجات	0 درجات	
<input type="radio"/> يتضمن معلومات صحيحة	<input type="radio"/> خاطئ بالكامل		هل محتوى المعلومة...
5 درجات	10 درجات		

تقييم إلزامية الرد:

1 (25 - 30) درجة: نطاق التداول واسع، عاجل جداً، يتطلب تعاملًا فوريًا مع الموضوع، والرد خلال أقل من ساعتين من رصد الموضوع.






2 (15 - 20) درجة: نطاق التداول متوسط، ويتطلب التعامل مع الموضوع خلال أقل من 4 ساعات.

3 (5 - 10) درجة: نطاق التداول محدود ولا يجب الرد.

خصائص الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل

<input type="radio"/> لا	<input type="radio"/> نعم	هل تحتوي على صور أو إشارة إلى مستندات رسمية؟
<input type="radio"/> لا *تذكر اسم المؤسسة الأخرى*	<input type="radio"/> نعم	هل المحتوى خاص بالمؤسسة فقط؟
<input type="radio"/> لا	<input type="radio"/> نعم	هل ترتبط المعلومة المتداولة بحدث يجري حالياً؟
<input type="radio"/> لا	<input type="radio"/> نعم	هل مصدر المعلومة معروف؟
<input type="radio"/> لا اذكرها:	<input type="radio"/> نعم	هل لغة المعلومة عربية؟

الإجراءات التي يتم القيام بها للتعامل مع الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل

المدة المستغرقة 	توقيت الانتهاء من الإجراء 	توقيت البدء في الإجراء 	المديرية/ الدائرة/ القسم 	الإجراء 

التعامل مع الشائعة أو الخبر الكاذب أو المضلل

1	لغة الرد	<input type="radio"/> العربية	<input type="radio"/> أخرى	اذكرها: _____
2	وسيلة الرد	<input type="radio"/> حساب التواصل الاجتماعي	<input type="radio"/> أخرى	اذكرها: _____
3	هل يتطلب الرد اتخاذ إجراء من المؤسسة؟	<input type="radio"/> نعم	<input type="radio"/> لا	
4	هل يتطلب الرد معلومات توضيحية؟	<input type="radio"/> نعم	<input type="radio"/> لا	
5	هل يتطلب الرد تصريح من مسؤول في المؤسسة؟	<input type="radio"/> نعم	<input type="radio"/> لا	

آلية الرد (التعامل)

<input type="radio"/> نفي	<input type="radio"/> تنويه	<input type="radio"/> بيان رسمي	قالب الرد
<input type="radio"/> التلفزيون	<input type="radio"/> الإذاعة	<input type="radio"/> الصحف	وسيلة الرد
<input type="radio"/> وسائل التواصل الاجتماعي التابعة للمؤسسة			
<input type="radio"/> لقاء	<input type="radio"/> خبر		شكل الرد

بيان ختام التعامل

تاريخ وتوقيت
استلام الشائعة

تاريخ وتوقيت
نشر الرد

الفترة الزمنية
المستغرقة للرد

وسيلة الرد

لا نعم

هل يتضمن التعامل
نشر مواد إعلامية
أخرى؟

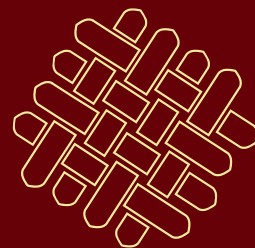
تقييم إلزامية الرد:

- شامل لما ورد في الشائعة
- محايد وواضح وغير قابل للتأويل
- تم التعامل خلال الفترة اللازمة
- الرد في قالب يحتوي على شعار المؤسسة وغير قابل للتزوير
- تم نشر الرد في القنوات المناسبة

خطة التواصل الحكومي

2020 - 2019

نتكامل ونتواصل



تم إعداد نسخة خاصة من هذا الدليل لذوي الإعاقة
البصرية، للحصول عليها يرجى التكرم بالتواصل عبر
البريد الإلكتروني: Together@gsc.gov.om