

التواصل
الحكومي

الإطار العام لإعداد السياسات الإعلامية المؤسسية

مستند يساعد المؤسسات على إعداد وتحسين سياساتها الاتصالية
والإعلامية الداخلية وفقا لأفضل الممارسات بما يحقق رؤى وأهداف المؤسسة



2024م

مقدمة:

تعتبر السياسات الاتصالية والإعلامية عن مجموع التوجهات والمعايير والضوابط والخطوط العريضة المنظمة لعمليات وأدوات وأشكال التواصل والإعلام المختلفة، سواء المرتبطة بوسائل الإعلام التقليدية أو الرقمية؛ لتحقيق تواصل مؤسسي منظم ومحكم.

وتقوم السياسات الاتصالية والإعلامية عموماً على أساس تقديم المعلومة الشاملة والمناسبة عبر مختلف الوسائل والأدوات للجمهور خاصة أثناء الأزمات أو المخاطر، وتضمن التواصل المستمر والمنتظم مع الجمهور ووسائل الإعلام.



أهداف وجود سياسة إعلامية خاصة بالمؤسسة

وضع الضوابط والتوجيهات العامة من عمليات التواصل والإعلام للمؤسسة وتواصلها مع الجمهور ووسائل الإعلام عموماً.

مرجع رسمي لتنظيم عمليات التواصل والإعلام داخل المؤسسة، واتخاذها بوصلة توجه المؤسسة نحو أفضل الممارسات؛ لتحسين تواصلها مع الجمهور ووسائل الإعلام لتحقيق رؤيتها.

إيضاح الأدوار والمسؤوليات بما ينظم أهداف التواصل والإعلام وبما يحقق كفاءة التكامل بين مختلف التقسيمات الإدارية بالمؤسسة، ويجنبها أي تضارب أو تداخل في الأدوار وما ينعكس عنها من أعمال.

تنظيم العلاقة بين المؤسسة ووسائل الإعلام وأصحاب الحسابات الفاعلة في مختلف منصات التواصل الاجتماعي بما يحقق رؤية المؤسسة وأهدافها.

يمكن للمؤسسات الحكومية تضمين المبادئ التي تسعى لتحقيقها عبر إيجادها لهذه السياسة الاتصالية والإعلامية، وينبغي أن تعكس المبادئ التوجيهات والأهداف العامة من أنشطة المؤسسة المختلفة عبر أدوات التواصل ووسائل الإعلام المتنوعة، مثل:



المشاركة المجتمعية
كمبدأ تنتهجه المؤسسة
في مختلف مشاريعها
ومبادراتها.



سرعة الاستجابة والرد لما
يتداول عن المؤسسة
من قبل الجمهور
ووسائل الإعلام.



الاستماع للجمهور، عبر
رصد المؤسسة لأفكار وآراء
الجمهور بشأنها والاستفادة
منها أو التعامل معها.

القيم والأخلاقيات التي تتعلق بالصدق والشفافية والحيادية
تعد تلقائية ويتوقع من المؤسسة ممارستها في كل أعمالها،
ويمكن الاكتفاء بالمبادئ التي يتم تبنيها في بيئة العمل وتتفق
مع اختصاص توجهات المؤسسة ورؤيتها.

الرسائل الإعلامية للمؤسسة

يعد إيضاح أولويات المؤسسة ورسائلها الإعلامية جزءاً مهماً من السياسة الاتصالية والإعلامية للمؤسسة، حيث تعبر تلك الرسائل عن التوجهات والأهداف التي ترغب المؤسسة في إيصالها وترسيخها لدى الجمهور المستهدف بمختلف قنوات الإعلام ووسائل التواصل.

ويتم التعبير عن تلك الرسائل بصياغات موجزة ومركزة وسهلة التذكر والتكرار، وبناءً على رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها، واختصاصاتها، وبما يتوافق مع رؤية «عمان 2040» ورسائلها الإعلامية، بالتنسيق المسبق مع المعنيين في مركز التواصل الحكومي.

يمكن الرجوع لدليل الرسائل الإعلامية
الصادر من مركز التواصل الحكومي



الممارسات الاتصالية التي تتبناها المؤسسة

يتضمن هذا الجزء من السياسة إيضاح الممارسات التي تضبطها وتنظمها السياسة الاتصالية والإعلامية وما تتضمنه لتحقيق رؤية المؤسسة، خاصة تلك الممارسات التي يعول نجاحها وكفاءة تطبيقها بناءً على تعاون أكثر من تقسيم إداري داخل المؤسسة، كممارسة الأجندة الإعلامية الحكومية، والتعامل مع الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة، والتعامل مع الأزمات والمخاطر المختلفة، وتنظيم آلية جمع واستجلاب المعلومات والبيانات المهمة من التقسيمات المختصة بشأن ما تخطط دائرة التواصل والإعلام لنشره عبر مختلف القنوات والوسائل ويمكن أن يتضمن الآتي:

ضوابط عامة لتنظيمها

اسم الممارسة الاتصالية/ الإعلامية

شرحها/ تعريفها خاصة لغير المختصين

شرح وتفصيل آلية العمل لتطبيقها

هي مجموع الفعاليات والأنشطة التي تتطلب إعلانها وبثها عبر وسائل الإعلام ومنصات التواصل الاجتماعي المختلفة؛ لإطلاع الجمهور بشأنها، ويتولى مركز التواصل الحكومي تنسيق تلك الفعاليات والأنشطة **(الأجندة)** بين المؤسسات الحكومية لتصل إلى الجمهور في سياق متناغم دون تضارب أو تداخل، مما يحقق اتصالاً حكومياً منظماً ومدرّساً.

آلية عمل الأجندة الإعلامية



على كل المؤسسات ممثلة بدوائر التواصل والإعلام إرسال أجندتها الإعلامية الحكومية الشهرية إلى مركز التواصل الحكومي في الأسبوع الأول من كل شهر.

على كل التقسيمات الإدارية داخل المؤسسة إفادة دائرة التواصل والإعلام بأي مدخلات أو طلبات تتعلق بتلك الأجندة قبل شهر/شهرين على الأقل من انعقادها.

ضوابط عامة لتنظيم الأجندة الإعلامية

تخصيص موظف من كل تقسيم إداري يتولى مهمة إفادة دائرة التواصل والإعلام بالبيانات والمعلومات الخاصة بالمشروع في الوقت المناسب.

لا يتم اعتبار أي أجندة غير مخططة قبل الوقت المشار إليه إلا بتوجيه من رئيس الوحدة.

غيرها مما ترتأيه المؤسسة لضبط الممارسة والالتزام بها.

التعامل مع الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة

تعني بالرصد الفوري لكل ما يتم تداوله بشأن المؤسسة وما يرتبط بها، ومن ثم تقييمه وتحديد آلية التعامل معه خاصة الأخبار التي تتضمن معلومات خاطئة أو مغلوطة أو حقائق غير مكتملة تؤثر على سمعة المؤسسة، على أن يتم التعامل مع تلك المنشورات بعد تقييمها ونشر الحقائق بشأنها وفق نطاق زمني محدد بما يحقق أهداف الاتصال الحكومي الفعال والمحكم.

آلية التعامل مع الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة

- **على** دوائر التواصل والإعلام الرصد الفوري عن كل ما يتم تداوله بشأن المؤسسة.
- **تقييم** مدى تداول تلك الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة واحتمالية توسع انتشارها.
- **التواصل** مع القسم المختص لتوضيح الحقائق والمعلومات الصحيحة.
- **عبر** تحديد الأدوات والمعلومات وتوقيت النشر وغيرها من الجوانب.
- **تنفيذ** التعامل وفق التوجه المعتمد.

ضوابط عامة للتعامل مع الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة

تخصيص موظف من كل تقسيم إداري يتولى مهمة إفادة دائرة التواصل والإعلام بالبيانات والمعلومات المتعلقة بالمشروع في الوقت المناسب.

إفادة دائرة التواصل والإعلام بالمؤسسة بالحقائق في مدة لا تتجاوز (ساعتين مثلاً) من وقت رصد الشائعة أو الأخبار الكاذبة والمضللة.

غيرها مما ترتأيه المؤسسة لضبط الممارسة والالتزام بها.

هو الناطق الرسمي الذي يتم تعيينه من قبل الجهة الحكومية التي ينتمي إليها ليمثلها أمام وسائل الإعلام المختلفة ، ويشكل صوتا للمؤسسة وواجهتها الرئيسية مع وسائل الإعلام.

التكاملية وأوجه التعاون بين دوائر التواصل والإعلام والمتحدث باسم الوحدة

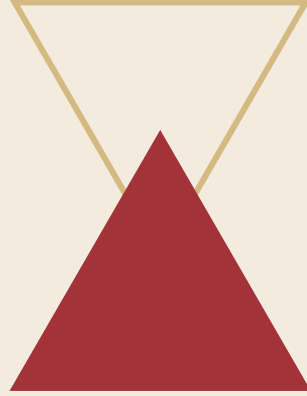
- **التعاون** في تحديد الرسائل الإعلامية التي يجب نقلها للجمهور المستهدف.
- **الاتفاق** بإختيار أساليب الرد المناسبة، والتعاون في كتابة البيانات التوضيحية.
- **رصد** دائرة التواصل والإعلام الاستفسارات حول القرارات والمشروعات ونقلها إلى المتحدث الرسمي لتوضيحها .
- **تشكيل** فريق لإدارة الأزمات الإعلامية.
- **الاتفاق** على الأوقات المناسبة لظهور المتحدث بعد نشر القرار / المشروع، والوسائل الإعلامية المناسبة.
- **تشرك** دائرة التواصل والإعلام المتحدث الرسمي في كافة الخطط والحملات الإعلامية .
- **التعاون** في إبراز إنجازات المؤسسة وتعزيز صورتها الذهنية لدى الجمهور.

لتفاصيل أكثر يمكن الاطلاع على الإطار المنظم لعمل المتحدث باسم وحدات الجهاز الإداري للدولة والأشخاص الاعتبارية.

المرتكزات التي تستند عليها السياسة

إن إضافة المرتكزات التي تم الاستناد عليها في إعداد السياسة يزيد من قوتها وإحكامها، ويضمن عدم تداخلها أو تعارضها مع السياسات أو الضوابط الأخرى، وتساهم في تسهيل الامتثال لها، والالتزام بما ورد بها من ضوابط وتوجيهات عامة، ويمكن أن تتضمن هذه المرتكزات الجوانب الآتية:

الإشارة للوثائق الرسمية ذات الصلة كالقرارات والسياسات المنظمة لسياسة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من قبل المؤسسة والموظفين بها، وأي وثائق رسمية ذات الصلة بما يحقق التكامل ولا يتعارض معها.



المرسوم الخاص بإنشاء المؤسسة وتحديد اختصاصاتها واعتماد هيكلها التنظيمي الذي يتضح من خلاله الأدوار والمسؤوليات لمختلف التقسيمات الإدارية.

تعميم مجلس الوزراء الموقر فيما يتعلق بخطة التواصل الحكومي الصادر في أغسطس 2020م بشأن توحيد اختصاصات دوائر التواصل والإعلام واعتماد مسماها وأصالة ممارسة اختصاصاتها من قبل تلك الدوائر فقط. (مرفق)

دورية تحديث السياسة

من الأهمية إيضاح الفترة الزمنية التي سيتم تحديث السياسة الاتصالية والإعلامية خلالها في المؤسسة، ويمكن تحديد دورية تحديثها بناء على عدة اعتبارات، منها:



- ما يستجد بشأن الاختصاصات والأدوار والمسؤوليات للمؤسسة أو بعض التقسيمات الإدارية بها التي ترتبط أو تم الإشارة إليها في السياسة الاتصالية والإعلامية.
- ما يستجد من ممارسات اتصالية وإعلامية أو تعاميم من قبل مجلس الوزراء الموقر أو مركز التواصل الحكومي لتنظيم تواصل الحكومة مع المجتمع ووسائل الإعلام.
- ما يلزم من تحديثات داخلية نتيجة تطبيق السياسة بالرجوع للمختصين في مركز التواصل الحكومي وبما لا يتعارض مع المرتكزات الأساسية للسياسة ووثائقها الرسمية.

تنظيم تعامل الموظفين مع وسائل الإعلام وأدوات التواصل المختلفة

في حال عدم امتلاك المؤسسة لوثائق منفصلة تنظم استخدام موظفيها لوسائل التواصل الاجتماعي المختلفة وتعاملهم مع وسائل الإعلام، فيُعد من الأهمية أن يتم تضمينها في السياسة الاتصالية والإعلامية، على أن يتضمن ذلك الآتي:



إيضاح آلية التحقق الداخلية من قبل الموظفين عن أي أخبار شائعات أو أخبار كاذبة ومضلة عن المؤسسة أو ما يرتبط بها، وضوابط عدم تداولها أو المساهمة بنشرها أو الرد عليها إلا وفقا لما تقره السياسة وينظمه القانون.



إيضاح ضوابط الاستخدام الشخصي لموظفي المؤسسة لشبكات التواصل الاجتماعي، وتنظيم لأي محتوى عن/ باسم المؤسسة أو يؤثر على المؤسسة.



غير ذلك من الجوانب التنظيمية التي تترتبها المؤسسة.



إيضاح ضوابط تعامل موظفي المركز مع وسائل الإعلام المختلفة، والإدلاء بأي تصريحات رسمية أو غير رسمية أو نشر وثائق أو مستندات مصنفة وفقا لما تنظمه القوانين المختصة.

تنظيم الامتثال / الالتزام بالسياسة

من الأهمية إيضاح آلية تنظيم الالتزام بما ورد في السياسة الاتصالية والإعلامية للمؤسسة، والامتثال بما تتضمنه من ضوابط وتوجيهات وغيره، ويمكن للمؤسسة أن تشير في سياساتها للآتي أو ما تراه مناسباً على حسب رؤية المؤسسة وتوجيهاتها:

صدور السياسة بقرار من رئيس الوحدة الأمر الذي ينظم إلزامية تنفيذها من قبل مختلف التقسيمات الإدارية بالمؤسسة والعاملين بها.

إصدار تقرير دوري (سنوي أو نصف سنوي أو غيره) بحيث يرفع لرئيس الوحدة بشأن مدى الالتزام بتلك السياسة، وما نتج عنه من أهداف، أو نتائج سلبية نتيجة مخالفة السياسة أو بعض بنودها وضوابطها، الأمر الذي ينتج عنه قرارات أو توجيهات من رئيس الوحدة لإعادة ضبط الالتزام بما يرد في السياسة بما يحقق توجيهات المؤسسة.

أهمية الإشارة إلى التقسيم الإداري المختص بإعداد وتحديث السياسة، وتقييم مدى الالتزام بها وهي دائرة التواصل والإعلام، وآلية وقنوات التواصل مع المعنيين بها لأي استفسارات أو ملاحظات.

نموذج لمكونات السياسة الاتصالية الإعلامية (للاستعانة به من قبل دوائر التواصل والإعلام عند إعداد سياسات مؤسساتها)

ما يتضمنه

العنصر

تضمن ما تود المؤسسة تحقيقه من إيجاد وتعميم السياسة، وذلك بعد تعريف التحديات التي تلامسها بشأن توجهات المؤسسة الاتصالية والإعلامية، التي يمكن معالجتها عبر إيجاد هذه السياسة، ومراعاة أن تكون الأهداف محددة وقابلة للتنفيذ والقياس.

أهداف السياسة

إيضاح أولويات المؤسسة ورسائلها الإعلامية التي تخطط لبثها عبر مختلف وسائل الإعلام والتواصل، بناء على رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها، واختصاصاتها، وبما يتوافق مع رؤية «عمان 2040» ورسائلها الإعلامية، بالتنسيق المسبق مع المعنيين في مركز التواصل الحكومي.

الرسائل الإعلامية للمؤسسة

لإيضاح ما تستند عليه السياسة منذ إعدادها لتبين قوتها وإحكامها، وتضمن عدم تداخلها أو تعارضها مع السياسات أو الضوابط الأخرى، ويسهم في تسهيل الامتثال لها، والالتزام بما ورد بها من ضوابط وتوجهات عامة.

مرتكزات السياسة

أهمية إيضاح الأدوار والمسؤوليات التي ترتبط بتحقيق السياسة، كدور اختصاصات دائرة التواصل والإعلام، وأدوار التقسيمات الأخرى في تسليم البيانات والمعلومات، وتخطيط الأجندة المقترح بثها عبر مختلف وسائل الإعلام والتواصل خلال مدد زمنية محددة لدائرة التواصل والإعلام، وإيضاح الأدوار والمسؤوليات خلال فترة الأزمات وعند التعامل عما يتداول بشأن المؤسسة لدى الجمهور ووسائل الإعلام وغيرها.

الأدوار والمسؤوليات

إيضاح الممارسات التي تضبطها وتنظمها السياسة الإعلامية وما تتضمنه لتحقيق الرؤية الاتصالية والإعلامية للمؤسسة، خاصة تلك الممارسات التي يعول نجاحها وكفاءة تحقيقها بناء على تعاون أكثر من تقسيم إداري داخل المؤسسة، كممارسة الأجندة الإعلامية الحكومية، والتعامل مع الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة، والتعامل مع الأزمات والمخاطر المختلفة، وغيرها.

الممارسات التي تنظمها السياسة

في حال وجود سياسة أو خطة أو مستند منفصل بها فيمكن الإشارة إلى ذلك على أن يكون هناك توافق بين السياسة الاتصالية والإعلامية للمؤسسة وسياسة التعامل مع الأزمات وإدارة التواصل خلالها.

تنظيم التعامل مع الأزمات

أهمية أن تتضمن توجهات التواصل مع الجمهور الداخلي في المؤسسة إلى جانب الجمهور الخارجي وتحديده وتوصيفه.

التواصل الداخلي

في حال عدم امتلاك المؤسسة لوثائق منفصلة تنظم استخدام موظفيها لوسائل التواصل الاجتماعي المختلفة وتعاملهم مع وسائل الإعلام، فيُعد من الأهمية أن يتم تضمينها في السياسة الاتصالية والإعلامية، ويمكن أن تتضمن ما تم الإشارة إليه في هذا المستند، أو ما تراه المؤسسة مناسباً ويتوافق مع توجهات السياسة الإعلامية الخاصة بها.

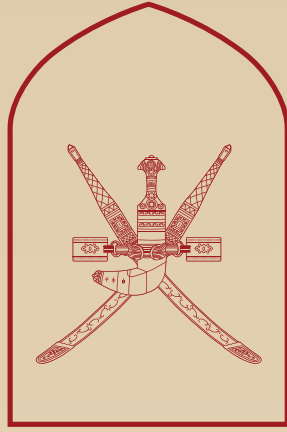
تنظيم تعامل الموظفين مع وسائل الإعلام وأدوات التواصل المختلفة

إيضاح آلية تنظيم الالتزام بما ورد في السياسة الاتصالية والإعلامية للمؤسسة والامثال بما تتضمنه من ضوابط وتوجهات وغيره، ويمكن الاستعانة بما ورد في هذا الملف لتنظيم الامثال والالتزام بالسياسة.

تنظيم الامثال للسياسة

أهمية الإشارة إلى الفترة الزمنية المحددة لتحديث السياسة، والقيام بتحديثها وفقاً للمستجدات والممارسات بما يسهل وينظم العمل، كأن تكون دورية تحديثها سنوية أو كل نصف سنة، أو كل عامين على حسب تقدير القائمين عليها للمتغيرات التي قد تمر بالمؤسسة مما يؤثر على السياسة من مستجدات وممارسات.

دورية تحديثها



التواصل الحكومي