



## الدليل العام للاتصال الحكومي للدوائر والهيئات والمؤسسات التابعة لحكومة دبي

الإصدار: مايو ٢٠٠٩  
الأمانة العامة للمجلس التنفيذي  
هاتف: +٩٧١٤ ٣٣٠٢١١١  
فاكس: +٩٧١٤ ٣٣٠٢٩٩٩  
البريد الإلكتروني:  
government.communications@tec.gov.ae

**قرار المجلس التنفيذي رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٩  
باعتقاد  
الدليل العام للاتصال الحكومي  
للدوائر والهيئات والمؤسسات التابعة لحكومة دبي**

**قرار المجلس التنفيذي رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٩  
باعتتماد  
الدليل العام للاتصال الحكومي  
للدوائر والهيئات والمؤسسات التابعة لحكومة دبي**

**نحن حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي**

بعد الإطلاع على القانون رقم (٣) لسنة ٢٠٠٢ بشأن إنشاء المجلس التنفيذي لإمارة دبي، وعلى قانون إدارة الموارد البشرية لحكومة دبي رقم (٢٧) لسنة ٢٠٠٦م،

**قررنا ما يلي:**

**المادة (١)**

يُعتمد الدليل العام للاتصال الحكومي للدوائر والهيئات والمؤسسات التابعة لحكومة دبي الملحق بهذا القرار.

**المادة (٢)**

تكون الأمانة العامة بالمجلس التنفيذي هي الجهة المختصة بتنسيق ومتابعة تطبيق الدليل العام للاتصال الحكومي للدوائر والهيئات والمؤسسات التابعة لحكومة دبي.

**المادة (٣)**

يعمل بهذا القرار من تاريخ صدوره، وينشر في الجريدة الرسمية.

**حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم  
ولي عهد دبي  
رئيس المجلس التنفيذي**

صدر في دبي بتاريخ ١١ مايو ٢٠٠٩م  
الموافق ١٦ جمادى الأولى ١٤٣٠ هـ

## المحتويات

٩	الفصل الأول - التعاريف والأهداف .....
١٠	الفصل الثاني - المبادئ العامة للاتصال الحكومي .....
١٠	١- التفاعل مع الجمهور .....
١٠	٢- ترسيخ استخدام اللغة العربية .....
١٠	٣- تفعيل كافة وسائل الاتصال .....
١٠	٤- تشجيع الموظفين على التواصل وإبداء الرأي .....
١٠	٥- ترسيخ مفهوم الخدمة العامة .....
١٠	٦- التنسيق بين الجهات الحكومية .....
١١	الفصل الثالث - المحاور الأساسية للاتصال الحكومي .....
١١	المحور الأول: مسؤوليات الأطراف ذات العلاقة بالاتصال الحكومي .....
١١	١- مسؤوليات الأمانة العامة للمجلس التنفيذي .....
١١	٢- مسؤوليات الجهات الحكومية .....
١١	٣- مسؤوليات المدراء العامين .....
١١	٤- مسؤوليات الإدارات الأخرى .....
١١	٥- مسؤوليات جهات الاتصال الحكومي .....
١٢	المحور الثاني: المهام المرتبطة بالاتصال الحكومي .....
١٢	١- رفع الكفاءة في مجال الاتصال الحكومي .....
١٢	٢- التخطيط الاستراتيجي للاتصال الحكومي .....
١٢	٣- تصنيف المعلومات .....
١٢	٤- حقوق الملكية الفكرية .....
١٣	المحور الثالث: الصورة العامة للجهة الحكومية .....
١٣	١- ترسيخ احترام اللغة العربية .....
١٣	٢- إبراز الهوية الوطنية .....
١٣	٣- استخدام الهوية المؤسسية .....
١٣	٤- ترسيخ الثقافة المؤسسية .....
١٣	٥- الظهور بصورة إيجابية .....
١٣	٦- وضوح البيئة المؤسسية .....
١٤	المحور الرابع: الاتصال الداخلي .....
١٤	١- تشجيع التواصل الداخلي .....
١٤	٢- الشبكة الداخلية .....

## المحتويات

المحور الخامس: الاتصال الخارجي .....	١٥
١- احترام تنوع المجتمع .....	١٥
٢- التواصل بين الجهات الحكومية .....	١٥
٣- إجراء الدراسة المجتمعية .....	١٥
٤- المشاركة مع الجهات الخارجية .....	١٥
٥- الإعلان عن مخرجات الجهات الحكومية .....	١٥
٦- أخذ الرأي والمشورة من أصحاب الشأن .....	١٥
٧- الرعاية .....	١٦
٨- الحملات التوعوية .....	١٦
٩- الإعلانات .....	١٦
١٠- المشاركات الخارجية .....	١٧
المحور السادس: التواصل الإلكتروني .....	١٨
١- موقع الحكومة الإلكترونية .....	١٨
٢- الموقع الإلكتروني الرسمي لحكومة دبي .....	١٨
٣- المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية .....	١٨
٤- التقدم التقني ووسائل الاتصال الجديدة .....	١٨
المحور السابع: الاتصال الإعلامي .....	١٩
١- الرصد الإعلامي .....	١٩
٢- التجاوب مع وسائل الإعلام .....	١٩
٣- رسائل الحكومة .....	١٩
٤- رسائل الجهات الحكومية .....	١٩
٥- البرنامج الإعلامي .....	١٩
٦- التواصل الإعلامي في حالات الأزمات .....	١٩
٧- النشر .....	١٩
٨- العلاقات الإعلامية .....	٢٠
٩- المتحدثون الرسميون .....	٢٠

## **الدليل العام للاتصال الحكومي للدوائر والهيئات والمؤسسات التابعة لحكومة دبي**

يسمى هذا الدليل "الدليل العام للاتصال الحكومي" وهو عبارة عن مجموعة من المبادئ العامة المدعومة بـ مواد تطبيقية وأنظمة داعمة تهدف إلى بناء نظام متكامل للاتصال في حكومة دبي.

## الفصل الأول التعاريف والأهداف

### التعاريف

يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة إزاء كل منها ما لم يدل سياق النص على خلاف ذلك:

الحكومة:	حكومة دبي
الجهة الحكومية:	الدائرة أو الهيئة أو المؤسسة العامة التابعة للحكومة.
المدير العام:	مدير عام الدائرة أو المؤسسة أو الهيئة ويشمل المدير التنفيذي لأي منهما.
الدليل:	الدليل العام للاتصال الحكومي في حكومة دبي.
الاتصال الحكومي:	كل عملية تواصل داخلي أو خارجي تقوم بها أية جهة من الجهات الحكومية.
جهة الاتصال الحكومي:	الوحدة التنظيمية المكلفة بالإشراف على فعاليات ونشاطات الاتصال الحكومي بجميع أنواعه لدى أية جهة من الجهات الحكومية.
وسائل الاتصال:	جميع قنوات التواصل مع الجمهور، بكافة أنواعه، وتشمل دونما حصر أية إعلانات ومطبوعات ومنشورات وشبكات تواصل داخلي، ووسائل الاعلام المتنوعة من صحف ومجلات وإذاعات ومحطات تلفزة بالإضافة إلى وسائل الاتصال الحديثة عبر الهواتف المتحركة وشبكة الانترنت، بما في ذلك المواقع الالكترونية والمدونات الالكترونية والبرامج التفاعلية.
الرسالة:	التوجهات والمعلومات التي يراد إيصالها إلى الجمهور.
الهوية المؤسسية:	الصورة الموحدة للحكومة من حيث تسييق استخدام شعار الحكومة وشعار كل جهة من الجهات الحكومية.
الثقافة المؤسسية:	درجة الإلمام بكل ما يخص الجهة الحكومية من حيث المهام والمخرجات والهيكل التنظيمي وغيرها من الأمور ذات الصلة.
البيئة المؤسسية:	المكان المخصص في مباني الجهات الحكومية للتواصل مع المراجعين والمتعاملين.

**يهدف الدليل** إلى توحيد الجهود وأساليب العمل لتنظيم صورة الحكومة على كافة المستويات ضمن سياسة واضحة تشمل كافة مبادئ الاتصال الحكومي، ومتطلباته، ومخرجاته، وتوزيع الأدوار والمسؤوليات بما يخدم الخطط الاستراتيجية لحكومة دبي.

## الفصل الثاني

### المبادئ العامة للاتصال الحكومي

- ١- **التفاعل مع الجمهور** من خلال دراسة احتياجاته والعمل على أن تلبى مبادرات ومشاريع الجهات الحكومية هذه الاحتياجات وذلك بما يساهم في زيادة تقبل الجمهور للتغيير البناء واستعداده للتجاوب معه، بحيث يساهم هذا التفاعل الإيجابي في تأكيد الشراكة في التنمية بين الحكومة والمجتمع.
- ٢- **ترسيخ استخدام اللغة العربية** باعتبارها اللغة الرسمية لدولة الإمارات العربية المتحدة، ذلك أن نجاح الاتصال الحكومي مرتبط بتفعيل استخدام هذه اللغة واحترامها ضمن جميع وسائل الاتصال.
- ٣- **تفعيل كافة وسائل الاتصال** لضمان وصول الرسائل المستهدفة إلى جميع شرائح الجمهور.
- ٤- **تشجيع الموظفين على التواصل وإبداء الرأي** لغايات خلق بيئة عمل محفزة للموظفين مما يساهم في تطوير الجهة الحكومية و الرقي بمخرجاتها.
- ٥- **ترسيخ مفهوم الخدمة العامة** لدى الموظفين الحكوميين بالشكل الذي يعزز من ثقة المتعاملين مع الحكومة.
- ٦- **التنسيق بين الجهات الحكومية** على نحو يؤدي إلى تنظيم صورة الحكومة وتعزيز الوحدة المؤسساتية ومنع الازدواجية.



## الفصل الثالث

### المحاور الأساسية للاتصال الحكومي

تقسم المحاور الأساسية للاتصال الحكومي إلى المحاور التالية:

#### المحور الأول: مسؤوليات الأطراف ذات العلاقة بالاتصال الحكومي

- ١- **مسؤوليات الأمانة العامة للمجلس التنفيذي:** على الأمانة العامة للمجلس التنفيذي العمل على بناء نظام متكامل للاتصال الحكومي عن طريق دعم الجهات الحكومية ومساندتها في تطبيق الدليل من خلال:
  - أ- تحديث الدليل بشكل دوري استناداً إلى تحليل النتائج وكلما دعت الحاجة لذلك.
  - ب- إصدار الإرشادات العامة التي قد تحتاجها الجهات الحكومية لتطبيق الدليل بأفضل صورة.
  - ج- التعاون مع الجهات الحكومية على تصميم وتشغيل الأنظمة التي يتطلبها تطبيق الدليل.
- ٢- **مسؤوليات الجهات الحكومية:** تلتزم الجهات الحكومية بتنفيذ الدليل من خلال:
  - أ- تطبيق الدليل بواسطة جهات الاتصال الحكومي مع ضمان تعاون الإدارات الأخرى معها.
  - ب- دعم جهات الاتصال الحكومي بكافة الموارد اللازمة لتنفيذ الدليل.
- ٣- **مسؤوليات المدراء العاميين:** على المدراء العاميين دعم جهات الاتصال الحكومي من خلال:
  - أ- توفير المساندة المباشرة لجهات الاتصال الحكومي لضمان تطبيق الدليل.
  - ب- فتح قنوات التواصل المباشر مع المسؤولين عن الاتصال الحكومي في الجهة الحكومية.
  - ج- إشراك جهات الاتصال الحكومي في المراحل الأولية من التخطيط للسياسات والمبادرات والمشاريع المتعلقة بالجهة الحكومية.
  - د- توجيه بقية الإدارات على التعاون التام مع جهة الاتصال الحكومي.
- ٤- **مسؤوليات الإدارات الأخرى:** على جميع الإدارات في الجهات الحكومية التعاون التام مع جهة الاتصال الحكومي لديها وتزويدها بالمعلومات والبيانات الدقيقة المحدثة اللازمة لتنفيذ الدليل.
- ٥- **مسؤوليات جهات الاتصال الحكومي:** تعتبر جهات الاتصال الحكومي مسؤولة عن تطبيق الدليل من خلال محاوره التي تمثل المسؤوليات والمهام والصورة العامة والاتصال الداخلي والخارجي والإلكتروني والإعلامي، بما يضمن بناء نظام متكامل للاتصال في الحكومة.

## المحور الثاني: المهام المرتبطة بالاتصال الحكومي

١- رفع الكفاءة في مجال الاتصال الحكومي: على الجهات الحكومية من خلال جهات الاتصال الحكومي لديها إطلاع المدراء والموظفين المعنيين على محتويات هذا الدليل، والعمل على رفع الكفاءات والقدرات العاملة في مجال الاتصال الحكومي بالتعاون مع إدارات الموارد البشرية من خلال:

- أ- دعم جهات الاتصال الحكومي بالخبرات والكفاءات الضرورية في مجال الاتصال.
- ب- التدريب والتطوير المستمر لموظفي الاتصال الحكومي وتوفير الموارد اللازمة لذلك.
- ج- توفير برامج تدريبية في الاتصال للمدراء والموظفين المعنيين بالتعامل مع الجمهور.

٢- التخطيط الاستراتيجي للاتصال الحكومي: على الأمانة العامة للمجلس التنفيذي أن تضع خطة استراتيجية للاتصال الحكومي على مستوى الحكومة، وعلى الجهة الحكومية العمل على تطوير خطة استراتيجية للاتصال الحكومي تكون جزءاً من التخطيط السنوي للأعمال في الجهة الحكومية مع مراعاة ما يلي:

- أ- دعم الرسائل الرئيسية للحكومة.
- ب- دراسة فئات الجمهور وتصنيفها وتحديد الرسائل وأدوات إيصالها.
- ج- وضع آلية لتقييم الخطة الإستراتيجية للاتصال الحكومي ومراجعتها كلما لزم الأمر من حيث تحقيق الأهداف.
- د- أن تكون خطط الاتصال الفرعية المتعلقة بالمبادرات والمشاريع والبرامج وغيرها من مخرجات الجهة الحكومية مبنية على الخطة الاستراتيجية للاتصال الحكومي في الجهة الحكومية.

٣- تصنيف المعلومات: على الجهة الحكومية - وعن طريق إدارة الجودة أو إدارة المعرفة أو ما يماثلها، وبتنسيق من جهة الاتصال الحكومي لديها - العمل على وضع آلية لتصنيف المعلومات تعمل على الآتي:

- أ- تحديد جميع المعلومات المتوفرة ونطاقات توزيعها سواء على الأقسام، الإدارات، الجهات الحكومية، وغيرها).
- ب- تحديد المسؤولين عن تحديث المعلومات وتوفيرها لنطاقات التوزيع.

٤- حقوق الملكية الفكرية: على جهة الاتصال الحكومي احترام حقوق الملكية الفكرية الخاصة بكافة أنواع المعلومات التي يتم استخدامها في جميع وسائل الاتصال، والمساهمة في تعزيز ذلك الاحترام وتطبيقه داخلياً وخارجياً، كما يجب على الجهة الحكومية العمل على حماية حقوقها الفكرية المتعلقة بالمعلومات التي تملكها.

## المحور الثالث: الصورة العامة للجهة الحكومية

١- **ترسيخ احترام اللغة العربية** : على الجهة الحكومية ترسيخ استخدام اللغة العربية كلفة أولى في مختلف أوجه الاتصال الحكومي، كما يجب أن ينعكس احترام اللغة العربية على الصورة العامة للجهات الحكومية، وأن يتم اعتماد التعبيرات البسيطة التي يسهل فهمها لدى جميع شرائح المجتمع، مع إيلاء أهمية قصوى لدقة اللغة وصحة ألفاظها، وأن يكون اتقان اللغة العربية شرطاً أساسياً لكل وظائف الاستقبال والبدالة وخدمة العملاء وغيرها من الوظائف والمهام التي تتطلب التعامل المباشر مع الجمهور. ومع ذلك يجوز استخدام أية لغة أخرى كلفة رديفة مراعاةً للتنوع المجتمعي في الإمارة.

٢- **إبراز الهوية الوطنية** : على الجهة الحكومية العمل على إبراز الهوية الوطنية ضمن صورتها العامة باستخدام كافة وسائل الاتصال وخاصة المتعلقة بالتعامل مع العملاء وخدمتهم. كما يجب وضع برامج خاصة لنشر الثقافة الوطنية بين الموظفين والعمل على إلمامهم بها.

٣- **استخدام الهوية المؤسسية** : على الجهات الحكومية الالتزام بدليل إرشادات الهوية المؤسسية لحكومة دبي، والعمل على تطبيقه على أتم وجه لضمان الظهور بصورة منظمة ووحدة تسهل على الجمهور التعرف على الجهة الحكومية وخدماتها. كما يجب إبراز شعار الحكومة في جميع المشاركات وعند نشر المعلومات عبر جميع وسائل الاتصال.

٤- **ترسيخ الثقافة المؤسسية** : على جهات الاتصال الحكومي العمل على ترسيخ الثقافة المؤسسية بين الموظفين الحكوميين من خلال رفع درجة الإلمام بالرؤى والأهداف والمهام والمخرجات وسير العمل والهيكل التنظيمي للجهة الحكومية، كما يجب العمل على قياس مستوى الثقافة المؤسسية بشكل دوري.

٥- **الظهور بصورة إيجابية** : على جميع الموظفين العاملين في الجهات الحكومية الاهتمام بمظهرهم العام وسلوكياتهم وطبيعتهم تصرفاتهم بشكل يعكس صورة إيجابية للحكومة، ويقع على عاتق كل جهة حكومية مسؤولية رفع كفاءة موظفيها وتدريبهم على أفضل صور اللباقة وحسن التصرف تعريزاً لصورة الحكومة، كما تقع على جهة الاتصال الحكومي مسؤولية إبلاغ إدارة الموارد البشرية في الجهة المعنية عن أي خلل أو ممارسات خاطئة تؤثر على تلك الصورة.

٦- **وضوح البيئة المؤسسية** : يجب أن تكون البيئة المؤسسية في الجهات الحكومية واضحة المعالم بحيث يستطيع المتعاملون والمراجعون التعرف بسهولة على الخدمات التي تقدمها وطريقة سير الإجراءات فيها.

## المحور الرابع: الاتصال الداخلي

### ١- تشجيع التواصل الداخلي: على جهات الاتصال الحكومي:

- أ- توفير وسائل الاتصال المناسبة لضمان حصول الموظفين الحكوميين على المعلومات والقرارات والإجراءات التي تهمهم وبالشكل الذي يخدم التواصل الداخلي بأفضل صورة.
- ب- التأكيد على أن الاتصال الداخلي هو مسؤولية جميع الإدارات، وعليها العمل على تعزيزه بين بعضها البعض وبين موظفيها من خلال التنسيق مع جهة الاتصال الحكومي.
- ج- تعزيز قنوات الاتصال بين الإدارة العليا والموظفين وذلك في سبيل وضع الآليات الضرورية لضمان مشاركة الموظفين في القرارات الداخلية التي تهمهم وتعزيز ولائهم المؤسسي عبر الاستفادة من آرائهم خاصة في الأمور المتعلقة بهم.

٢- الشبكة الداخلية: من المهم أن تقوم كل جهة حكومية بتطوير شبكة إلكترونية داخلية للتواصل (إنترنت) تتيح للموظفين الحصول على جميع المعلومات والبيانات التي تعنيهم، بحيث تخضع محتويات هذه الشبكة للتحديث المستمر من قبل الإدارات المعنية، وبالتنسيق مع جهة الاتصال الحكومي.

## المحور الخامس: الاتصال الخارجي

١- **احترام تنوع المجتمع:** يجب أن تكون الرسائل المستخدمة في وسائل الاتصال معدة للتعامل مع كافة شرائح المجتمع بما لا يتعارض مع الشريعة الإسلامية والعادات والتقاليد العامة السائدة في الدولة، وأن تكون تلك الوسائل مناسبة لجميع الشرائح بما ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة وغيرهم من الشرائح التي تتطلب وسائل اتصال خاصة.

### ٢- **التواصل بين الجهات الحكومية:** على جهات الاتصال الحكومي:

- أ- العمل على إيجاد آلية مناسبة لتنسيق الاتصال فيما بينها، وإظهار الجهات الحكومية بشكل متناسق يدعم صورة الحكومة.
- ب- العمل على إنشاء أجندة واضحة للحكومة تهدف إلى تنسيق الفعاليات والمبادرات لمنع الازدواجية وتلافي التضارب في مواعيدها، وذلك من خلال التواصل على أعلى درجة ممكنة من التنسيق والانفتاح تكريساً لمبدأ التنافس الإيجابي بين مختلف الجهات الحكومية ضمن منظومة العمل الحكومي.

### ٣- **إجراء الدراسة المجتمعية:** على الجهات الحكومية إعداد دراسة مجتمعية مسبقة لجميع المبادرات

- والمشاريع والبرامج وغيرها من المخرجات، وذلك من خلال منهجية بحثية تُعد على مرحلتين:
- أ- مرحلة التخطيط: دراسة لاحتياجات المجتمع واستخدامها في التخطيط للمخرجات.
  - ب- مرحلة التقييم: دراسة لتقييم المخرجات واستخدامها في عمليات المراجعة والتحسين.

### ٤- **الشراكة مع الجهات الخارجية:** على جهات الاتصال الحكومي وضع آلية مناسبة لتبادل المعلومات

حول الشراكات المعقودة بين الجهات الحكومية والجهات الأخرى سواء كانت داخلية أو خارجية، وعلى الإدارة المختصة بعقد أي نوع من تلك الشراكات التنسيق مع جهة الاتصال الحكومي لإطلاعها على المعلومات المتوفرة لديها حول تلك الشراكات بهدف تلافي الازدواجية في مخاطبة الجهات الخارجية وإقامة علاقات الشراكة معها.

### ٥- **الإعلان عن مخرجات الجهات الحكومية:** يجب أن يترافق إطلاق المبادرات والمشاريع والبرامج

وغيرها من المخرجات الحكومية بخطط اتصال متكاملة وواضحة الأهداف تضمن وصول المعلومات الضرورية إلى كافة الفئات والشرائح المعنية، على أن يكون إعداد هذه الخطط جزءاً من الخطة الإستراتيجية للاتصال في الجهة الحكومية، وعلى جميع الإدارات الأخرى التنسيق مع جهة الاتصال الحكومي في المراحل الابتدائية للتخطيط للمخرجات.

### ٦- **أخذ الرأي والمشورة من أصحاب الشأن:** على كل جهة حكومية فتح قنوات اتصال مباشرة مع أصحاب

الشأن المعنيين بعملها، وذلك لاستشارتهم وأخذ رأيهم في ما تعزم تنفيذه، واضعين في الاعتبار أهمية الحصول على دعمهم ومساندتهم.

**٧- الرعاية :** يجوز للجهة الحكومية الاستفادة من الفرص المتاحة للرعاية سواء كانت بالحصول على رعاية خارجية لمبادراتها ومخرجاتها، أو رعاية الجهة الحكومية نفسها لمبادرات وبرامج خارجية، وفي جميع الأحوال يجب أن يتم ذلك وفق الضوابط التالية:

- أ- إعداد دراسة وافية لعروض الرعاية قبل قبولها ووضع آلية لتقييمها والتأكد من تحقيق أهدافها بعد انتهائها.
- ب- عدم ربط الرعاية بسلعة استهلاكية وعدم طغيان الجانب الدعائي على المبادرات والفعاليات الحكومية المرعية.
- ج- عدم رعاية مبادرات وبرامج خارجية لا تقع ضمن اختصاص الجهة الحكومية.
- د- عدم قبول أو عرض رعاية لجهة قد يتعارض نشاطها أو خدماتها أو أي من مخرجاتها مع التوجهات والصورة العامة للجهة الحكومية أو الحكومة.

**٨- الحملات التوعوية :** على كل جهة حكومية عند اطلاق أية حملة توعية الالتزام بما يلي:

- أ- تحديد الأولويات الفعلية لحملات التوعية الخاصة بها تحديد شرائح الجمهور المستهدف.
- ب- اعتماد منهجية علمية في وضع هذه الحملات بالتنسيق مع جهة الاتصال الحكومي ودراسة مدى تأثيرها وتحقيقها للأهداف بعد انتهائها.
- ج- عدم إطلاق أي حملة توعية تقع ضمن اختصاص جهات حكومية أخرى إلا بعد التنسيق معها.
- د- التعاون مع جهة مسؤولة في الحكومة عن تنسيق حملات التوعية ذات العلاقة بأكثر من جهة حكومية أو التي لا تقع ضمن اختصاص أية جهة حكومية.

**٩- الإعلانات :** على الجهات الحكومية عدم المبالغة في نشر إعلاناتها، ويجب أن تقتصر الإعلانات على

المخرجات التي تطلقها الجهات الحكومية والتي تستدعي إعلام الجمهور بها بالإضافة إلى الإعلانات التي يتطلبها سير العمل، وتقع مسؤولية ذلك على جهة الاتصال الحكومي التي يجب عليها مراعاة ما يلي:

- أ- تحديد أهداف الإعلانات والطرق المناسبة لتحقيقها.
- ب- التأكد من أن الإعلانات تتماشى مع خطط الحكومة وأهدافها ورؤاها ورسائلها.
- ج- انتهاج منهج علمي في دراسة الإعلانات وتأثيرها قبل النشر.
- د- تقييم الإعلانات بعد نشرها وتحليل نتائجها والتأكد من تحقيقها للأهداف المطلوبة.
- هـ- مخاطبة وزارة الخارجية أو سفارات الدولة في الخارج للتنسيق قبل الإعلان في الوسائل الإعلامية التي تقع خارج الدولة.

وفي جميع الأحوال يُحظر على الجهات الحكومية القيام بما يلي:

- أ- قبول إعلان خاص بسلعة استهلاكية.
- ب- نشر إعلانات تجارية في المواقع الإلكترونية الرسمية للجهات الحكومية وشبكاتنا الداخلية ووسائل الاتصال في المباني الحكومية.
- ج- قبول أي إعلان يمكن أن يفهم منه أن الجهة الحكومية تدعم أو تتبنى توجهاً خاصاً أو مصالح شخصية لأي كان.
- د- قبول أي إعلان من أية جهة قد تتعارض نشاطاتها أو خدماتها أو أي من مخرجاتها مع أهداف ومخرجات الجهة الحكومية بشكل خاص أو مع أهداف الحكومة بشكل عام.

١٠- **المشاركات الخارجية** : يجوز للجهة الحكومية أن تستفيد من فرص المشاركات الخارجية شريطة أن تكون تلك المشاركات تقع ضمن اختصاصها الفعلي أو تخدم خطتها الإستراتيجية، وعليها الظهور بأفضل صورة ممكنة مع التقيد بإرشادات الهوية المؤسسية لحكومة دبي، وعلى الجهات الحكومية التنسيق فيما بينها خلال مشاركتها في نفس الأحداث الخارجية والعمل على الظهور بصورة متناسقة وبرسائل موحدة تعزز صورة الحكومة. وفي جميع الأحوال يجب مخاطبة وزارة الخارجية أو سفارات الدولة في الخارج للتنسيق معها قبل تنفيذ أية مشاركة خارج الدولة.

## المحور السادس : التواصل الإلكتروني

١- **موقع الحكومة الإلكترونية** : يجب أن يحتوي موقع الحكومة الإلكترونية على جميع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجهات الحكومية، وعلى هذه الجهات توفير الدعم اللازم من أجل تحديثه كلما لزم الأمر.

٢- **الموقع الإلكتروني الرسمي لحكومة دبي** : يجب أن يكون للحكومة موقع إلكتروني رسمي يمثل توجهاتها ويبرز رسالتها العامة، وعلى الجهات الحكومية بالتنسيق مع الأمانة العامة للمجلس التنفيذي أن تعمل على دعم هذا الموقع من خلال التحديث المستمر للمعلومات الخاصة بها، مع ضرورة أن يمثل هذا الموقع مركزاً إعلامياً وأرشيفاً حكومياً يضم جميع الأخبار والدراسات والأبحاث وغيرها من الإصدارات المتعلقة بالجهات الحكومية القابلة للنشر، وعلى كل جهة حكومية أن تودع نسخة إلكترونية من إصداراتها على هذا الموقع بهدف جعله نقطة مرجعية لكل إصدارات الحكومة ومنعاً للازدواجية وتسهيلاً لإجراء الدراسات المقارنة.

٣- **المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية** : على كل جهة حكومية أن تنشئ لها موقعاً إلكترونياً خاصاً بها يمثل أهدافها ويسهل عملية التواصل معها، على أن يخضع هذا الموقع لإشراف جهة الاتصال الحكومي لديها مع مراعاة ما يلي:

- أ- أن يحتوي الموقع على نبذة عامة عن طبيعة عمل الجهة الحكومية ورؤيتها وأهدافها، وموقع مبنائها الرئيس وأرقام ووسائل الاتصال بها.
- ب- أن تكون الصفحة الرئيسة للموقع باللغة العربية أو ثنائية اللغة.
- ج- وضع رابط واضح للموقع الإلكتروني الرسمي للحكومة.
- د- أن يتبع اسم الموقع النطاق الخاص بالحكومة (.gov.ae).
- هـ- أن تكون جميع الخدمات التي تقدمها الجهة معروفة وواضحة في الموقع الإلكتروني.
- و- إبراز الرسائل العامة للحكومة بشكل سهل وواضح.
- ز- احترام حقوق الملكية الفكرية للغير.
- ح- إيجاد آلية واضحة لتلقي آراء الجمهور والتواصل معهم.
- ط- تحديث الموقع الإلكتروني باستمرار والتأكد من صحة ودقة المعلومات التي يحتويها.
- ي- إيجاد آلية لأرشفة جميع المواد المنشورة في الموقع الإلكتروني.

٤- **التقدم التقني ووسائل الاتصال الجديدة** : على الجهات الحكومية استخدام أحدث الوسائل التقنية لتفعيل الاتصال فيما بينها وبين الجمهور، على ألا يؤدي ذلك إلى إهمال وسائل الاتصال التقليدية وذلك لضمان الوصول إلى كافة شرائح المجتمع، كما يجب على كل جهة حكومية دعم عمليات التواصل الإلكتروني والتقليل من أشكال التواصل الورقي على جميع المستويات الداخلية والخارجية.



## المحور السابع: الاتصال الإعلامي

١- **الرصد الإعلامي:** يجب أن يكون لدى كل جهة حكومية آلية للرصد الإعلامي تضمن تغطية جميع المواضيع المتعلقة باختصاصها في جميع وسائل الاتصال والإعلام، كما يجب على تلك الجهات تحليل مخرجات الرصد الإعلامي وتقديم التوصيات المناسبة في هذا الشأن ومتابعتها، كما يجب أن تكون هناك آلية للرصد الإعلامي على مستوى الحكومة تحت إشراف الأمانة العامة للمجلس التنفيذي.

٢- **التجاوب مع وسائل الإعلام:** على كل جهة حكومية من خلال جهة الاتصال الحكومي لديها أن تتجاوب مع وسائل الإعلام وذلك بالرد على الاستفسارات أو تقديم إيضاحات تخص الجهة الحكومية ذاتها، وفي جميع الأحوال يجب الحرص على أن تكون تلك الردود سريعة - ما أمكن - وواضحة ومبنية على حقائق ومعلومات دقيقة، ولا تتدخل في شؤون جهة حكومية أخرى، مع مراعاة اشتراطات تصنيف المعلومات.

٣- **رسائل الحكومة:** تقوم الأمانة العامة للمجلس التنفيذي بتطوير الرسائل التي توجهها الحكومة والخاصة بالمبادرات والبرامج والمشاريع وكافة المخرجات التي تعتمدها الحكومة إطلاقاً على المستوى الإستراتيجي، وعلى الجهات الحكومية المعنية دعم رسائل الحكومة حسب اختصاصها.

٤- **رسائل الجهات الحكومية:** على جهة الاتصال الحكومي تجهيز الرسائل الرئيسية والفرعية المتعلقة بالجهة الحكومية، على أن تتماشى هذه الرسائل مع الخطط الإستراتيجية للحكومة، مع الحرص على صحة ودقة المعلومات المنشورة، ويجب وضع آلية لرصد وتحليل مدى تجاوب الجمهور مع هذه الرسائل.

٥- **البرنامج الإعلامي:** على جهات الاتصال الحكومي في الجهات الحكومية وضع آلية مناسبة لتنسيق الفعاليات الإعلامية بين الجهات الحكومية وذلك من خلال وضع برنامج إعلامي يحدد الحالات التي تستدعي دعوة الإعلاميين من عدمها.

٦- **التواصل الإعلامي في حالات الأزمات:** على كل جهة حكومية وضع آلية واضحة ضمن نطاقها الخاص وذلك للتواصل الإعلامي خلال الأزمات التي قد تتعرض لها، ويجب أن تشمل تلك الآلية طريقة التعامل الإعلامي مع تلك الأزمات بما في ذلك تحديد المهام وتوزيع الأدوار والمسؤوليات وكذلك تحديث المعلومات باستمرار، وفي جميع الأحوال يجب اختبار تلك الآلية عن طريق إجراء تدريب وهمي مرة واحدة على الأقل كل سنة. وتتولى الأمانة العامة للمجلس التنفيذي وضع آلية عامة لتوفير الدعم الإعلامي من الجهات الحكومية لفريق إدارة الأزمات والكوارث على مستوى الإمارة، وعلى الجهات الحكومية التنسيق فيما بينها من أجل انجاح تطبيق هذه الآلية.

٧- **النشر:** يجب أن تخضع كافة المنشورات الخاصة بأي جهة حكومية سواء المطبوعة منها أو المرئية أو المسموعة أو الإلكترونية وغيرها من وسائل النشر الأخرى لإشراف جهة الاتصال الحكومي في تلك الجهة، ويجب الحرص على تطبيق آلية واضحة لتصنيف المعلومات قبل نشرها، والتأكد من صحة ودقة المعلومات المقترحة نشرها وقياس تأثيراتها المختلفة.

٨- **العلاقات الإعلامية** : على الجهات الحكومية الحرص على إرساء علاقات إعلامية إيجابية منفتحة مع مختلف وسائل الإعلام تقوم على الشفافية والتعاون والاحترام المتبادل، كما يجب عليها توفير الدعم المعلوماتي اللازم للجهات الإعلامية لمساندتها في تعزيز وعي الجمهور وفهمه لسياسات الحكومة ومبادراتها وبرامجها وكافة مخرجاتها، مع ضرورة التواصل بفعالية مع الإعلاميين والرد على استفساراتهم في الوقت المناسب، والاهتمام ببناء علاقات دائمة ووطيدة مع ممثلي وسائل الإعلام من رؤساء التحرير وكبار الصحفيين، ووضع آلية مناسبة لإطلاعهم على مخرجات الجهات الحكومية بشكل مستمر حتى تحظى هذه المخرجات بالقدر الكافي من الاهتمام الإعلامي.

#### ٩- **المتحدثون الرسميون** :

- أ- المتحدثون باسم الحكومة: تحدد الحكومة متحدثين رسميين يمثلونها أمام وسائل الإعلام المختلفة.
- ب- المتحدثون باسم الجهة الحكومية: يكون المدير العام هو المتحدث الرسمي باسم الجهة الحكومية التي يديرها، وله أن يختار الأشخاص المناسبين للنيابة عنه في هذه المهمة.

وفي جميع الأحوال يشترط أن يكون إتقان اللغة العربية عنصراً أساسياً في اختيار المتحدثين الرسميين، وعلى جهات الاتصال الحكومي ذات العلاقة القيام بما يلي:

- أ- توفير المعايير اللازمة لمساندة مدير عام الجهة الحكومية في اختيار المتحدثين الرسميين.
- ب- توفير الدعم اللازم للمتحدثين الرسميين من حيث تزويدهم بالمعلومات الدقيقة التي يحتاجون إليها واقتراح الرسائل الإعلامية المناسبة.
- ج- تزويد الإعلاميين بالبيانات الخاصة بالمتحدثين الرسميين ووسائل الاتصال بهم.
- د- التنسيق مع إدارة الموارد البشرية لتوفير برامج ودورات لرفع كفاءة المتحدثين الرسميين.