



حكومة أبوظبي  
GOVERNMENT OF ABU DHABI

الأمانة العامة للمجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي

## سياسة الاتصال

الإصدار الأول

جميع الحقوق محفوظة لدى الأمانة العامة للمجلس التنفيذي © 2015



## المحتويات

4	<b>المقدمة والسياق</b>
5	1. أهداف ونطاق السياسة
6	2. اختصاص ومسؤوليات مكتب الاتصال الحكومي
7	3. المبادئ الرئيسية لسياسة الاتصال
10	4. اللغة
10	5. طرق و أدوات الاتصال والتوجيهات المتعلقة بها
11	6. هوية حكومة أبوظبي
11	7. شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي
12	8. الإعلان
12	9. العلاقات العامة
12	10. المكانة والرسائل الرئيسية
12	11. المتحدثون الرسميون
13	12. العلاقات الإعلامية
14	13. المشاركة في المنافسة على الجوائز ذات السمعة والمصداقية
14	14. الرصد والأرشفة الإعلامية
14	15. الاتصال الداخلي
14	16. الفعاليات والمعارض والمؤتمرات
15	17. الرعاية الرسمية والإعلامية
15	18. المراسم
15	19. الرعاية التجارية
16	20. التصوير الفوتوغرافي وتصوير الفيديو
16	21. الوسائط المتعددة وإدارة المحتوى
18	22. المنشورات
18	23. اتصال الأزمات والطوارئ
18	24. مشاركة الأطراف المعنية ودراسة الرأي العام
19	25. بناء القدرات
19	26. أجنحة فعاليات حكومة أبوظبي
19	27. إدارة الزيارات
20	28. الهدايا
20	29. التعاقد مع الوكالات الخارجية للحصول على خدماتها

## المقدمة

أعد مكتب الاتصال الحكومي بالأمانة العامة للمجلس التنفيذي سياسة الاتصال لحكومة أبوظبي، وفق أفضل الممارسات العالمية في مجال الاتصال، وعلى نحو فعال يستجيب لاحتياجات شركاء وجمهور حكومة أبوظبي لتكون دليلاً تسترشد به الجهات/الشركات الحكومية بهدف التواصل مع سكان الإمارة وتأمين وصول المعلومات لهم.

وتتضمن سياسة الاتصال لحكومة أبوظبي السياسة الرئيسية والعديد من الدلائل الإرشادية المرتبطة بها، والتي تعتبر جزء لا يتجزأ منها. ويرحب مكتب الاتصال الحكومي بملاحظات وتوصيات الجهات/الشركات الحكومية والشركاء حول السياسة حيث سيقوم المكتب بدراسة هذه الملاحظات والتوصيات وقبول المناسب منها.

## 1. أهداف ونطاق السياسة

انطلاقاً من عِلْم حكومة أبوظبي وإدراكها لدور الاتصال وأهميته في إعلام الجمهور بخططها وإنجازاتها والخدمات المقدمة، حرص مكتب الاتصال الحكومي على ضمان إدارة الاتصال الحكومي وفق إطار احترافي فعّال، لتحقيق الأهداف التالية:

- 1.1 التخطيط الاستراتيجي للاتصال الحكومي وتيسير عملية التنسيق المرتبطة به.
- 1.2 تقديم معلومات دقيقة وواضحة حول خطط ومبادرات وأعمال وخدمات الجهات/الشركات الحكومية التي من شأنها التأثير على حياة السكان ومستقبلهم.
- 1.3 توفير قنوات محددة لسكان الإمارة والشركاء الاستراتيجيين الآخرين للحصول على المعلومات حول الخطط والسياسات والمبادرات والإجراءات الحكومية.
- 1.4 إشراك الأطراف المعنية بحكومة أبوظبي بالنقاش حول السياسات والخدمات الحكومية.
- 1.5 ضمان وصول رسائل الجهات/الشركات الحكومية المحددة إلى الأطراف المعنية المستهدفة.
- 1.6 كفاءة وملائمة استخدام التكنولوجيا الجديدة والفنون الإعلامية لإبلاغ الجمهور المستهدف.

ولتحقيق هذه الأهداف، تلتزم الجهات/الشركات الحكومية بتطبيق هذه السياسة على كافة أنواع الاتصال العام لديها وهي: الرسائل المؤسسية الرئيسية، مختلف أنواع المطبوعات/المنشورات المؤسسية، التواصل مع الإعلام مثل: البيانات الصحفية، التقارير التلفزيونية، المؤتمرات الصحفية، المقالات والمقابلات، الخطابات خلال الفعاليات والمؤتمرات والمعارض، المواقع الإلكترونية، المشاركة الإعلامية الاجتماعية، الترويج الإعلامي، الإعلانات، المراسم، التصوير ونواحي أخرى ذات صلة.

## 2. اختصاصات ومسؤوليات مكتب الاتصال الحكومي في تنفيذ هذه السياسة

### اختصاصات مكتب الاتصال الحكومي

- تولي عملية الاتصال عندما تكون على مستوى الحكومة كالقرارات والمبادرات والسياسات والمواضيع والإعلانات التي تؤثر على قطاعات وفضايا متعددة ، في حين تكون الجهات والشركات الحكومية مسؤولة عن عملية الاتصال المتعلقة بها والتي يتعين أن تكون متوافقة مع سياسة الاتصال لحكومة أبوظبي.
- ضمان تطبيق كافة الجهات/الشركات الحكومية لأفضل الممارسات في عملية الاتصال مع الشركاء.
- توفير الخدمات الاستشارية والتوجيهات لكافة الجهات/الشركات الحكومية بما يضمن التواصل الفعال للرؤية والاستراتيجية والرسائل الرئيسية للحكومة.
- ضمان توافق كافة أنشطة ومبادرات الاتصال الحكومي الخاصة بكافة الجهات والشركات الحكومية.
- تحقيق الأولوية المتقدمة لعملية الاتصال متعددة الأطراف بين الحكومة وشركائها وشفافية المعلومات وإتاحة الوصول إلى المسؤولين الرسميين بالجهات/الشركات الحكومية.
- توفير المعلومات والحقائق الخاصة بإمارة أبوظبي بالتنسيق مع الجهات/الشركات الحكومية والتي تسهم في تلبية احتياجات سكان الإمارة والشركاء المعنيين بشكل مستمر .
- إدارة هوية حكومة أبوظبي بمتابعة وتقييم استخدام شعار الإمارة، وضمان قانونية استخدامه على النحو الملائم والأكثر فاعلية لاستخدام شعار الإمارة وكافة العناصر الداعمة للهوية المرتبطة بها.
- وضع وتحديث ونشر رسائل حكومة أبوظبي الرئيسية، علماً أن الرسائل التي يعدها مكتب الاتصال الحكومي ستكون على مستوى الحكومة بأكملها، ويجب على الجهات/الشركات الحكومية استخدام هذه الرسائل.
- ضمان اتساق المواد الإعلامية من حيث الشكل والمضمون/ أو الإيحاء والرسائل الرئيسية مع سياسات الحكومة.
- العمل بشكل مستمر ووثيق مع كافة الجهات/الشركات الحكومية لضمان استمرارية التواصل الحكومي على مدار العام. ينطبق هذا الأمر بشكل خاص على الإعلانات، العلاقات العامة والفعاليات (المعارض والمؤتمرات).
- متابعة الجودة وبناء القدرات، لدعم متطلبات اتصال الجهات/الشركات الحكومية.
- وضع آلية يتم من خلالها تبادل الممارسات المثلى، وتعزيز علاقات العمل بين موظفي الاتصال بالجهات/الشركات الحكومية لمعالجة التحديات المشتركة وتوفير فرص التواصل بينهم.

### المسؤوليات الرئيسية لمكتب الاتصال الحكومي

- نشر الوعي حول الرسائل الرئيسية للحكومة وإرساء الثقة بقرارات وإنجازات حكومة أبوظبي.
  - ضمان المحافظة على الهوية والصورة الإعلامية لحكومة أبوظبي.
  - العمل على التوعية الإيجابية ودعم الخطط والبرامج الحكومية.
  - العمل على توجيه تطوير الأجهزة و الكوادر العاملة في مجال الاتصال الحكومي لضمان دعم عملية الاتصال وفق أرقى المعايير والمبادئ المتبعة في هذا المجال.
- وفي هذا المجال لا بُد من التأكيد على أنه تقع على عاتق كل جهة حكومية مسؤولية صياغة وتنفيذ رؤيتها، واستراتيجية الاتصال والبرامج والسياسات الخاصة بها، كما يتعين على مدراء الاتصال في هذه الجهات/الشركات ضمان اطلاع موظفيها على سياسة الاتصال والدلائل الإرشادية المتعلقة بها وتطبيقها بشكل ملائم.

## 3. المبادئ الرئيسية لسياسة الاتصال

- 3.1** هوية إمارة أبوظبي وقيمها وثقافتها وتراثها تتميز بخصوصية لا بد من احترامها وعدم المساس بها تحت أي ظرف من الظروف.
- 3.2** تعدد الثقافات بالإمارة، مما يتعين معه تحقيق التعايش السلمي والانسجام والوئام والتسامح بالتوافق مع مبادئ الحكومة، وعلى نحو يرسخ احترام التنوع الثقافي.
- 3.3** يتم مراعاة سمعة حكومة أبوظبي ومكانتها عند القيام بأي نشاط إعلامي من أي جهة حكومية والتأكد من أن تسهم أنشطة الاتصال المتعددة في ترسيخ سمعة الإمارة كأحد أبرز الجهات/الشركات العالمية الرائدة في مختلف المجالات.
- 3.4** إن حكومة أبوظبي تعتبر الاتصال ومشاركة السكان والشركاء الآخرين جزء لا يتجزأ من الحكومة ويجب على الجهات/الشركات الحكومية دمج الاتصال كوظيفة رئيسية إلى جانب التخطيط الاستراتيجي في الوقت الذي تعمل فيه على صياغة المبادرات الجديدة أو صناعة القرارات والسياسات الرئيسية ومراجعتها.
- 3.5** يجب أن تكون عملية اتصال حكومة أبوظبي موضوعية وينظر لها بغرض إبلاغ ومشاركة الشركاء أو بناء الوعي حول القرارات والمبادرات الجديدة وتأثيراتها، مع مراعاة التشريعات السارية.
- 3.6** يتعين على الجهات/الشركات الحكومية الوصول إلى شركائها والتواصل معهم باستخدام قنوات الاتصال المتنوعة المقروءة والمسموعة والمرئية ووسائل الإعلام الجديدة بما يتماشى مع مهام كل جهة حكومية وأولوياتها.
- 3.7** يتعين أن تكون كافة أنواع الاتصال الحكومي واضحة ومتناسقة مع هوية حكومة أبوظبي، ومدعمة بسياق ملائم وشرح واضح يساعد السكان على فهم السبب المنطقي لاهتمام الجهة/الشركة الحكومية المعنية.

- 3.8** الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تشكل أهمية قصوى في رؤية أبوظبي المعنية بالتنمية حيث تعزز وتدعم سمعة ومكانة الجهات/الشركات الحكومية، كما أنها تساهم في بناء الوعي حول المسائل الهامة المتعلقة بالتنمية والمجتمع.
- 3.9** تتمتع الجهات/الشركات الحكومية باستقلالية كاملة في إدارة اتصالها، إلا أن حكومة أبوظبي تحرص على تعزيز روح التعاون والشراكة بين الجهات/الشركات التابعة لها؛ وذلك بغية تحقيق فهم ملائم حول أولويات ورسائل ومبادرات حكومة أبوظبي.
- 3.10** على الجهات/الشركات الحكومية الالتزام بأعلى معايير المهنية في عملية الاتصال مع مراعاة أن يكون التفاعل والتواصل مع شركاء الجهات/الشركات الحكومية بما لا يمس سمعة حكومة أبوظبي. ينطبق هذا الأمر على كافة أنواع الاتصال الخاصة بالجهات/الشركات الحكومية، إلا أنه يتعلق بشكل خاص بالعامل الزمني (الفترة الزمنية التي تستغرقها الجهة/الشركة) للإجابة على استفسارات وطلبات وتوضيحات الشركاء ووسائل الإعلام.
- 3.11** يجب على الجهات/الشركات الحكومية تطبيق أفضل الممارسات فيما يتعلق بتعميم طلب تقديم العروض وتقييمها، وتقديم ملاحظات التقييم والإجراءات الأخرى في الوقت الملائم.

#### 4. اللغة

اللغة "العربية" هي لغة العمل الرسمية في حكومة أبوظبي، ويستوجب ذلك إصدار كافة الوثائق الرسمية وجميع أشكال الاتصال الحكومي باللغة العربية. وقد يتم ترجمة الوثائق والإصدارات الحكومية الرسمية الموجهة لغير المتحدثين باللغة العربية إلى لغتهم الأم على أن تكون النسخة العربية هي المعتمدة في حال وجود تعارض.

كما تعتبر اللغة العربية هي اللغة المعتمدة لكافة الخطب والبيانات والملاحظات المقدمة من قبل متحدثي حكومة أبوظبي خلال الفعاليات التي تعقد في دولة الإمارات العربية المتحدة ومع ذلك يجوز أن يكون الخطاب بلغة أخرى إذا كان موجهاً لجمهور يتحدث بتلك اللغة. ويتعين على الجهة/الشركة الحكومية المنظمة توفير الترجمة الفورية إلى اللغة العربية و/أو تقديم نسخة مترجمة إلى اللغة العربية.

كما يجب على الجهات/الشركات الحكومية إعداد ونشر كافة المواد الإعلامية الخاصة بها (المواقع الإلكترونية الرسمية والمواد المنشورة فيها، الكتيبات، الحقائق والأرقام والبيانات الصحفية، الخ) باللغة العربية ولها أن تترجمه إلى لغات أجنبية وبأسلوب سهل ومبسط، على أن تحافظ الوثائق المترجمة على نفس النبرة والأسلوب والاتساق، وكذلك دقة الترجمة.

#### 5. طرق وأدوات الاتصال والتوجيهات المتعلقة بها

تتعدد طرق وأدوات الاتصال التي يمكن للجهات الحكومية استخدامها مثل الهوية الإعلامية لحكومة أبوظبي وجهاتها ، الشبكة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي، الإعلانات، العلاقات العامة، الفعاليات، المعارض، المؤتمرات، الوسائط الإعلامية والمنشورات. وتختلف الغايات من استخدام هذه الطرق والأدوات من جهة لأخرى.

تتضمن سياسة اتصال حكومة أبوظبي توجيهات إرشادية واضحة للجهات الحكومية حول الاستخدام الفعال لمثل هذه الطرق والأدوات.



حكومة أبوظبي  
GOVERNMENT OF ABU DHABI

## 6. هوية حكومة أبوظبي

تتألف هوية حكومة أبوظبي من شعار إمارة أبوظبي وشعارات الجهات/الشركات الحكومية التي تستخدم شعار إمارة أبوظبي، وسبققى الشعار هو الهوية لهذه الجهات/الشركات بالإضافة إلى اسم الجهة/الشركة وهويتها الاعلامية الخاصة بها، وقد أوردت قواعد الدليل الإرشادي لهوية حكومة أبوظبي الأسلوب الأمثل لاستخدام هوية الحكومة جنباً إلى جنب مع هوية الجهة/الشركة الحكومية المعنية. وتقع على عاتق الجهات/الشركات الحكومية مسؤولية تعريف نفسها والمؤسسات الخارجية التي تفوضها بأعمال الاتصال عن طريق هوية حكومة أبوظبي وضمان دمجها بشكل ملائم في كافة عناصر الترويج ومجموعة الاتصال. تعتبر وثيقة قواعد الدليل الإرشادي لهوية حكومة أبوظبي جزءاً مكملًا لهذه الوثيقة، ويمكن تحميلها من الموقع الإلكتروني الرسمي للأمانة العامة للمجلس التنفيذي: [www.ecouncil.ae](http://www.ecouncil.ae)

## 7. شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي

يؤكد مكتب الاتصال الحكومي على أهمية المواقع الإلكترونية للحكومة – وللجهات الحكومية بشكل فردي – ودور هذه المواقع في تعريف الجمهور حول مكانة الحكومة والرسائل الرئيسية والقضايا والبرامج. وعليه، تعتبر المواقع الإلكترونية للحكومة جزءاً رئيسياً مكملاً لشبكة معلومات واتصال حكومة أبوظبي. ويتعين على الجهات/الشركات الحكومية استخدام قدرات وفرص المواقع الإلكترونية بشكل كامل لتبليغ شركائها والتواصل معهم. على أن يكون تصميم نموذج المواقع الإلكترونية متوافقاً مع أفضل الممارسات المعمول بها وقواعد الدليل الإرشادي لهوية حكومة أبوظبي، مع توفير معلومات دقيقة، محدثة ذات صلة وموثوقة حول الجهة/الشركة وخدماتها بشكل واضح ومفهوم. يتعين توفير وسائل اتصال واضحة وسهلة الاستخدام وتسجيل كافة الأسئلة والاستفسارات والإجابة عليها بالوقت المناسب وبشكل فعال. إضافة إلى أنه يتعين أن تكون كافة محتويات ومصادر الطرف الثالث متوافقة مع قوانين الملكية الفكرية والاتفاقيات الدولية.

تعمل حكومة أبوظبي على تشجيع الجهات/الشركات الحكومية للاستفادة من الفرص التي توفرها قدرات التقنيات والتطبيقات لشبكة الانترنت والتواصل الاجتماعي في عملية الاتصال الحكومي، شريطة أن تكون لديها الخبرة والقدرات الإدارية اللازمة.

على الجهات/الشركات الحكومية التي تضع استراتيجياتها الخاصة للتواصل الاجتماعي أن تطبق الدليل الإرشادي لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الجهات/الشركات الحكومية الذي أعده المكتب، والتي يعتبر جزءاً مكملًا لهذه السياسة.

## 8. الإعلان

على الجهات/الشركات الحكومية أن تعمل على التنسيق مع مكتب الاتصال الحكومي لتبيان أجندة الفعاليات لعمليات الاتصال على مستوى الحكومة بأكملها قبل جدولتها حملاتها الترويجية والإعلانية بما يضمن عدم التعارض مع المبادرات الحكومية المشابهة.

علماً بأنه سيتم نشر إعلانات وتهاني حكومة أبوظبي من قبل مكتب الاتصال الحكومي نيابة عن الجهات/الشركات الحكومية، ومنها على سبيل المثال: عيد الأضحى وعيد الفطر واليوم الوطني .

ويجب أن تتوافق كافة إعلانات حكومة أبوظبي مع كافة بنود هذه السياسة وقواعد الدليل الإرشادي لهوية حكومة أبوظبي، بالإضافة إلى الدليل الإرشادي لاستخدام وسائل الإعلان والترويج.

## 9. العلاقات العامة

تشكل العلاقات العامة عنصراً رئيسياً في عملية الاتصال بحكومة أبوظبي، ويغطي نطاقها ضمن هذه السياسة تطوير مكانة أبوظبي والرسائل الرئيسية وتدريب المتحدثين الرسميين والعلاقات الإعلامية مع وسائل وأجهزة الإعلام المختلفة، والمشاركة في المنافسة على الجوائز ذات السمعة والمصداقية والرصد الإعلامي.

## 10. المكانة والرسائل الرئيسية

على الجهات/الشركات الحكومية الالتزام بإعداد الرسائل الرئيسية الخاصة بها بشكل واضح، على نحو يدعم ويعزز غاية الجهة/الشركة وأهدافها، مع ضمان توافق هذه الرسائل مع الرسائل الرئيسية التي أعدها مكتب الاتصال الحكومي على مستوى الحكومة بأكملها.

## 11. المتحدثون الرسميون

يتعين على كافة المتحدثين الرسميين في الجهات/الشركات الحكومية التمتع بالمهارات اللازمة للقيام بعملهم على النحو الأمثل. كما يتعين على كل جهة حكومية التأكد من تزويد المتحدث المرشح بالمعلومات وإعداده بشكل ملائم للإلقاء الخطب والبيانات والإجابة على الأسئلة والاستفسارات الإعلامية. رؤساء الجهات/الشركات الحكومية ومدراء العموم أو من في حكمهم هم المتحدثون الرسميون لجهاتهم، ويجوز لهم تعيين متحدثين رسميين من الجهة/الشركة لتناول المواضيع المتعلقة بها، شريطة أن يتم تدريبهم وتجهيزهم بشكل ملائم. للمتحدثين الرسميين بالجهات/الشركات الحكومية معالجة المسائل ضمن نطاق نشاطاتهم وإدارتهم المحددة فقط.

لمكتب الاتصال الحكومي الاستعانة بموظفي الجهات/الشركات الحكومية ليتولوا معالجة مسائل محددة على مستوى الحكومة بأكملها أو مواضيع خاصة بالقطاعات التي تتطلب خبرة متخصصة ومستفيضة.

## 12. العلاقات الإعلامية

يتعين على الجهات/الشركات الحكومية أن تحرص على إقامة علاقات إعلامية تتسم بالانفتاح والشفافية والاحترافية والتعاون والمبنية على الاحترام المتبادل، كما يجب عليها توفير المعلومات اللازمة لمختلف وسائل الإعلام، وإطلاعها على أهداف ومنجزات الجهات/الشركات الحكومية بهدف خلق شراكة استراتيجية معها، وبما يضمن تغطية أخبارها بالشكل الأمثل، مع مراعاة عدم الإفصاح عن المعلومات ذات الطبيعة الخاصة.

ويجب أن يكون لدى الجهات/الشركات الحكومية آلية محددة لإدارة العلاقات الإعلامية والتفاعل مع وسائل الإعلام المحلية أو الإقليمية أو العالمية، حيث أنها تعد أحد أبرز وسائل الحصول على المعلومات من قبل شركاء الجهات/الشركات الحكومية وذلك من خلال موظفيها المتمرسين أو المتدربين أو المؤسسات التي فوضت لتولي هذه المهمة.

على الجهات/الشركات الحكومية تطبيق المبادئ الواردة أدناه خلال إدارة علاقاتها الإعلامية ومنها:

- 12.1** وضع وتبني مجموعة محددة من السياسات أو القواعد ليتم تنفيذها من قبل مدراء الإعلام لديها.
  - 12.2** التنسيق مع مكتب الاتصال الحكومي في حال وجود طلبات إعلامية أو وجود أي قضية في وسائل الإعلام قد تمس سمعة ومكانة الدولة أو الإمارة أو حكومة أبوظبي أو أي من الإمارات الأخرى أو قياداتها أو الجهات/الشركات الحكومية. حيث سيتولى مكتب الاتصال الحكومي إدارة الطلبات والاستفسارات الإعلامية المتعلقة بذلك نيابة عن المذكورين.
  - 12.3** أن تكون كافة أنواع اتصال الجهات/الشركات الحكومية مع وسائل الإعلام متضمنة معلومات دقيقة، ومحدثة.
  - 12.4** الحرص على أن تكون المواد الإعلامية جديدة عند النشر.
  - 12.5** أن يتم إجراء بحوث ملائمة حول خلفية الوسيلة الإعلامية الساعية للتواصل مثل الصحف، المجالات، القنوات التلفزيونية وغيرها من الوسائل الإعلامية قبل الموافقة على طلبها، والاستعداد جيداً قبل المؤتمرات الصحفية والمقابلات الإعلامية.
  - 12.6** وضع سياسة وإجراءات يتم من خلالها الإقرار باستلام الأسئلة والاستفسارات الإعلامية على نحو فوري ومباشر، وتقديم الأجوبة الكاملة والملائمة في ضوء جدول زمني يحدد بالاتفاق مع الموظف الإعلامي المعني، وأن لا يتم تجاهل أي استفسار أو طلب إعلامي.
  - 12.7** تقديم خططها الإعلامية السنوية إلى مكتب الاتصال الحكومي قبل شهر ديسمبر من كل عام؛ مع مراعاة الإطلاع على أجندة الفعاليات الحكومية قبل جدولة فعاليات الإعلام، بما يضمن عدم التعارض مع أنشطة الاتصال الحكومي الأخرى، والقيام بتحديث فعالياتها بشكل دوري.
  - 12.8** مراعاة استخدام قواعد الدليل الإرشادي لهوية حكومة أبوظبي، عند إرسال مواد إعلامية أو المشاركة في المؤتمرات والمنتديات وورش العمل.
- يتولى مكتب الاتصال الحكومي الإشراف على الفعاليات الإعلامية المتعلقة بكافة التصريحات الحكومية الرئيسية وتنسيقها بشكل فعال، و تحدد "أهمية التصريح" بقدر مساهمته في إرساء وتحسين مكانة الحكومة أو مدى الاستجابة لأزمة قد تؤثر على سمعة ومكانة أبوظبي.

## 13. المشاركة في المنافسة على الجوائز ذات السمعة والمصداقية

يتعين على كافة الجهات/الشركات الحكومية رصد كافة الجوائز العالمية والإقليمية والمحلية ذات السمعة والمصداقية المتعلقة بمجال عملها ومتابعتها ودراسة فرص الاشتراك في المنافسة للفوز بها، مع مراعاة أن تكون هذه الجوائز مرموقة وتضيف قيمة إيجابية لسمعة ومكانة الجهة/الشركة الحكومية وحكومة أبوظبي.

كما يتعين على الجهات/الشركات الحكومية التي تنال جوائز العمل على الاستفادة من هذه الجوائز للترويج لرؤيتها ورسالتها والتعريف بأدوارها من خلال القيام بنشر مواد إعلامية تبرز الفوز بالجائزة والأسس والمعايير التي حققتها الجهة/الشركة الفائزة مع إبراز الرسائل المراد إيصالها للجمهور المستهدف.

## 14. الرصد والأرشفة الإعلامية

يتعين على كافة الجهات/الشركات الحكومية رصد أخبارها ونشاطاتها التي تتناولها وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمرئية ووسائل الإعلام الجديدة بشكل مستمر. إن الرصد الإعلامي مقياس فعال يُعين على تحديد مدى فعالية حملات الاتصال والمبادرات الرئيسية.

يتعين على الجهات/الشركات الحكومية الاحتفاظ بأرشفة يضم كافة محتويات وأنواع وسائل الإعلام (المادية والإلكترونية) وتنظيمه على نحو يسهل الوصول إلى محتوياته وذلك بغرض دعم وتيسير استخراج وتوزيع بعض المواد الإعلامية، والاحتفاظ بها للسجلات التاريخية والتحليل.

## 15. الاتصال الداخلي

يتعين على كل جهة حكومية وضع سياساتها الخاصة للاتصال الداخلي لضمان وجود تواصل وتعاون بين المدراء والموظفين يساهم في تحقيق أهداف الحكومة بشكل فعال. كما لا بد من توفير المعلومات للموظفين مثل أهداف الجهة/الشركة وخدماتها ومشاريعها وطبيعتها عملها والذي بدوره يساهم في تهيئة الموظف للإجابة على جميع الاستفسارات والقدرة على تحسين صورة الجهة/الشركة لدى الجمهور. كما يجب على السلطة المختصة بالجهة/الشركة الحكومية الوقوف على علم الموظفين بالقرارات والتغيرات المهمة والأهداف الاستراتيجية التي يضطلعون بها، بالإضافة إلى إيجاد أساليب للحصول على آرائهم ومقترحاتهم التي قد تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

على المختصين بالجهة/الشركة الحكومية الالتزام بألية لإرسال القرارات والتطورات الجديدة في جهاتهم إلى الموظفين عن هذه المعلومات للإعلام أو للجمهور العام. ويجب أن تتوافق كافة الرسائل والمنشورات الداخلية مع بنود هذه السياسة من ناحية الجودة والمحتوى.

## 16. الفعاليات والمعارض والمؤتمرات

تعد الفعاليات والمعارض والمؤتمرات المرتبطة بالمجالات المختلفة فرص هامة لتفعيل الاتصال الحكومي. وكجزء لا يتجزأ من تخطيط اتصالها الاستراتيجي يتعين على الجهات/الشركات الحكومية إضفاء الصفة الاستراتيجية لهذه الفرص واستغلالها في الدولة وعلى مستوى العالم من خلال اختيار الفعاليات والمعارض والمؤتمرات الأكثر ملائمة والمتعلقة بمجالها الخاص لتحسين أجندتها والتواصل مع الشركاء، وعلى الجهات/الشركات الحكومية التي تشارك في مثل هذه الأحداث الاستفادة منها باعتبارها منصة فعالة للترويج ونشر رسائلها ورؤيتها والتعريف بأدوارها وأهدافها.

## 17. الرعاية الرسمية والإعلامية

تتلقى حكومة أبوظبي بشكل دائم طلبات لرعاية قياداتها لفعاليات وأحداث ومعارض ومؤتمرات مختلفة. ويعتبر قيام القيادات بالرعاية جزء من الأعمال وثقافة التواصل في الإمارة. وعلى الجهات/الشركات الحكومية مراعاة ما ورد في الدليل الإرشادي للرعاية الرسمية والإعلامية عند موافقتها على رعاية قياداتها لأي فعالية. كما يتعين على الجهات/الشركات التي ترغب في طلب الرعاية اتباع المبادئ المتعلقة بهذا الشأن. وفي هذا الصدد تجدر الإشارة إلى أن مكتب الاتصال الحكومي هو الجهة المسؤولة عن تلقي طلبات الرعاية الخاصة بسمو ولي عهد أبوظبي رئيس المجلس التنفيذي وسمو نائب رئيس المجلس التنفيذي.

## 18. المراسم

تحكم المراسم الوطنية إجراءات وممارسات خاصة للتعامل الرسمي مع قادة الحكومة إضافة إلى استخدام صور القادة والترتيب الرسمي واستخدام الرموز الوطنية الرئيسية. لذلك يؤكد مكتب الاتصال الحكومي على أهمية رجوع الجهات/الشركات الحكومية إلى الدليل الإرشادي للمراسم لضمان السلوك المناسب في هذه الاجتماعات والاستخدام السليم للرموز الوطنية.

## 19. الرعاية التجارية

تكمن الغاية الرئيسية من أية رعاية في توفير فائدة / ميزة مباشرة وقابلة للقياس للجهة المعنية بشكل خاص ولحكومة أبوظبي بشكل عام. على أن تعكس الدعاية أو الشهرة المرجوة من الفعالية الرسائل الرئيسية التي تتضمنها استراتيجية الاتصال المعتمدة من قبل الجهات/الشركات الحكومية. وعليها تطبيق الدليل الإرشادي المتعلق بالرعاية التجارية التي أقرها مكتب الاتصال الحكومي عند اختيار وتقييم الفعاليات التي ترغب في رعايتها مع مراعاة التشريعات السارية.

## 20. التصوير الفوتوغرافي وتصوير الفيديو

يشكل التصوير الفوتوغرافي وتصوير الفيديو عنصراً رئيسياً للاتصال على مستوى كافة القنوات بما في ذلك مواد الاتصال المؤسسي للجهات الحكومية والمطبوعات ووسائل الإعلام الإلكترونية والمواقع الإلكترونية ووسائل الإعلام الرقمية. يتعين على كافة الجهات/الشركات الحكومية الالتزام بمعايير رفيعة للتصوير الفوتوغرافي والتصوير بالفيديو والالتزام بالقواعد الرئيسية الواردة في هذه السياسة.

يجب أن تكون صور المسؤولين الرسميين بالجهات/الشركات الحكومية ومؤسساتها التابعة وفعاليتها متلائمة مع وضع المسؤول وظروف المؤسسة والحدث المعني وأن تنعكس إيجاباً على حكومة أبوظبي في كل الأوقات. أن تعمل الجهات/الشركات الحكومية على الاحتفاظ بأرشيف إلكتروني مُحدث لكل الصور الخاصة بها.

مكتب الاتصال الحكومي يعمل على إعداد دليل إرشادي شامل لتمكين الجهات/الشركات الحكومية من استخدام أكثر الصور ملائمة في عملية الاتصال الحكومي. على الجهات/الشركات الحكومية تطبيق هذا الدليل (التصوير الفوتوغرافي والتصوير بالفيديو)، وأيضاً الاستعانة بقواعد الدليل الإرشادي لهوية حكومة أبوظبي من حيث المواصفات الفنية التي يجب مراعاتها عند استخدام الصور في الاتصال.

## 21. الوسائط المتعددة وإدارة المحتوى

للجهات الحكومية استخدام أدوات الوسائط المتعددة مثل الأقراص الرقمية والأقراص المدمجة والمدونات الشخصية والتطبيقات الإلكترونية الأخرى ذات الصلة لغرض التوعية والتواصل. يتعين أن تكون محتويات كافة الوسائط المتعددة متوافقة مع القواعد الرئيسية الوارد شرحتها آنفاً في هذه السياسة، وكذلك قواعد الدليل الإرشادي لهوية حكومة أبوظبي والأخرى المتعلقة بالتصوير الفوتوغرافي والتصوير بالفيديو.

## 22. المنشورات

بإمكان الجهات/الشركات الحكومية إصدار مطبوعات ومنشورات إلكترونية تتعلق مباشرة باختصاصاتها واستراتيجياتها. على أنه يتعين أن تكون تصاميم ومحتويات هذه المنشورات متوافقة مع المتطلبات الواردة في هذه السياسة وقواعد الدليل الإرشادي لهوية حكومة أبوظبي وتلك المتعلقة بالتصوير الفوتوغرافي والتصوير بالفيديو بالإضافة إلى الدليل الإرشادي لاستخدام وسائل الإعلان والترويج. ويتعين على الجهات/الشركات الحكومية وضع خطط واضحة لتوزيع منشوراتها لضمان وصولها إلى الجمهور المستهدف، كما يتعين عليها التشاور مع مكتب الاتصال الحكومي حول أي منشور أو محتوى ذو تأثير على جهة حكومية أخرى أو على الحكومة بأكملها. وتنحصر مسؤولية مكتب الاتصال الحكومي في ضمان التوافق مع الرسائل الرئيسية فقط.

## 23. اتصال الأزمات والطوارئ

الأزمة يمكن تعريفها على أنها "حالة طارئة أو خلاف ناشئ يؤدي أو يمكن أن يؤدي إلى تغطية إعلامية واسعة النطاق وتصور عام ينعكس سلباً على الرأي العام و مكانة الجهة/الشركة الحكومية و/ أو حكومة أبوظبي بشكل عام".

يتعين على كافة الجهات/الشركات الحكومية تطبيق أفضل الممارسات المعتمدة فيما يتعلق بإعداد خطة اتصال الأزمات على نحو يحدد ويعالج النواحي المتعلقة بالمخاطر المحتملة على السمعة/ المكانة في ضوء مجموعة متنوعة من السيناريوهات. على الجهات/الشركات الحكومية مشاركة وتبادل خطة اتصال الأزمات مع مكتب الاتصال الحكومي. حيث سيتولى مكتب الاتصال الحكومي إدارة اتصال الأزمات وبيابشرها في حال نشوء أزمة ضمن إحدى الجهات/ الشركات الحكومية ذات التأثير على سمعة ومكانة الحكومة أو الإمارة.

## 24. مشاركة الأطراف المعنية ودراسة الرأي العام

إن دراسة الرأي العام يقدم آلية فعالة للتواصل مع الأطراف المعنية وإشراكها وبإمكان كل جهة حكومية إجراء دراسة حول الرأي العام على النحو الذي تراه مناسباً، واستخدام نتائج هذه الدراسة لتحقيق مزيد من التحسينات بوظائفها وأدائها.

## 25. بناء القدرات

مكتب الاتصال الحكومي ملتزم بتبني وتعزيز أفضل الممارسات في اتصال حكومة أبوظبي، ولضمان التنسيق السليم وتوحيد الاتصال الحكومي فمن الضروري أن يكون الاتصال بين المكتب والجهات/الشركات الحكومية ذو فعالية وكفاءة، ووفقاً لأهداف هذه السياسة وصلاحيات المكتب فإنه سيقوم بوضع الآليات ويطلق المبادرات المناسبة لتمكين كفاءة عملية الاتصال.

## 26. أجندة فعاليات حكومة أبوظبي

**يتبنى مكتب الاتصال الحكومي أجندة فعاليات حكومة أبوظبي، ويكمن الغرض من هذه الأجندة في التالي:**

- ضمان آلية اتصال تكاملية وفعالة من حيث التكلفة.
  - تمكين اتخاذ القرارات الرئيسية بشأن التوقيت الاستراتيجي للأحداث الرئيسية (حيثما يوجد تضارب أو فرص لذلك) والحضور الرسمي لها.
  - تزويد مكتب الاتصال الحكومي بنبذة شاملة حول الفعاليات والحملات والأنشطة لإدراجها في أنشطة الاتصال على مستوى الحكومة بكاملها.
  - الإشراف والتنسيق والإدارة المستمرة لجدول الفعاليات على مستوى الحكومة بكاملها لضمان اختيار التوقيت المناسب لإقامة الفعاليات والنشر والتوزيع وتوفير أفضل معايير المحتويات للشركاء والجمهور.
  - ضمان توزيع الفعاليات الحكومية على مدار العام كلما كان ذلك ممكناً، لتعزيز مستوى التوعية حول النشاطات والفعاليات الحكومية.
- ينبغي الرجوع لأجندة فعاليات حكومة أبوظبي عند التخطيط للأحداث الإعلامية لتجنب التضارب مع أنشطة الاتصال الحكومي الأخرى.

## 27. إدارة الزيارات

يعمل مكتب الاتصال الحكومي على دعم الجهات/الشركات الحكومية لتطوير علاقتها بالأطراف الخارجية على نحو يخدم الأهداف الاستراتيجية لإمارة أبوظبي، من خلال تحديد الإطار العام والمبادئ الإرشادية الناظمة للأنشطة الدبلوماسية. كما يحرص المكتب على توحيد وربط أنشطة الجهات/الشركات مثل الاجتماعات، الملتقيات، اجتماعات اللجان الثنائية، مجالس الأعمال وغيرها من الأنشطة ذات الصلة بشكل يضمن الالتزام بالثوابت والتوجهات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والأمنية التي تتبعها حكومة أبوظبي.

لذلك يؤكد مكتب الاتصال الحكومي على أهمية رجوع الجهات/الشركات الحكومية إلى الدليل الإرشادي للشؤون الدبلوماسية.

## 28. الهدايا

تقديم هدايا لكبار المسؤولين الحكوميين والشخصيات الهامة والوفود القادمة والمغادرة تعتبر ممارسة شائعة ومقبولة ثقافياً ضمن بيئة أعمال الحكومة والقطاع الخاص ولكن يتعين مراعاة عدم تعارض الهدايا المقدمة مع القيم الثقافية والموروثة لأبوظبي وقيم من قدمت له الهدايا. لذلك يؤكد مكتب الاتصال الحكومي على أهمية رجوع الجهات/الشركات الحكومية إلى الدليل الإرشادي لتبادل الهدايا الرسمية.

## 29. التعاقد مع الوكالات الخارجية للحصول على خدماتها

بإمكان الجهات/الشركات الحكومية إبرام عقود مع المؤسسات الخارجية على نحو مستقل للحصول على خدمات العلاقات العامة والتسويق والإعلان مع ضرورة أن تقوم الجهات/الشركات الحكومية بالعمل على ضمان فهم وإدراك المؤسسات الخارجية التي تقدم الخدمات المذكورة أعلاه لهوية أبوظبي الإعلامية وللقيم والعادات المحلية ولضمان جودة العمل الذي تقدمه المؤسسة المكلفة وتوافقه مع المعايير التي تتطلع حكومة أبوظبي إلى تحقيقها، مع توافر منتجاتها وخدماتها مع هذه السياسة وتوجيهاتها.

يمكن للجهات الحكومية إرسال جميع المواد الإعلامية، بما فيها الخطط السنوية لمكتب الاتصال الحكومي، والأخبار الصحفية الرئيسية على العنوان الإلكتروني [media@ecouncil.ae](mailto:media@ecouncil.ae)

