

❖ معايير فئة الجهة الاتحادية المتميزة في مجال الإتصال الحكومي:

تشمل هذه الفئة مدى تطبيق الجهة الاتحادية لأفضل الممارسات والمنهجيات في مجال الإتصال الحكومي.

قيمة المعيار	معايير وعناصر تقييم فئة الجهة الاتحادية المتميزة في الإتصال الحكومي
100	المعيار الأول: دور القيادة المؤسسية.
	<p>يركز هذا المعيار على تحديد كيف ساهمت القيادة المؤسسية في بناء ودعم تطبيق إستراتيجية الإتصال الحكومي، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - وضع رؤية واضحة ومشاركة مع الموظفين عن مدى أهمية إستراتيجية الإتصال الحكومي للجهة. - المشاركة الشخصية الفعالة في تصميم وتطبيق الخطة الإستراتيجية للإتصال الحكومي. - موائمة الهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لدعم إيجاد نظام فعال لتطبيق إستراتيجية الإتصال الحكومي وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتطبيقه. - تحديد أولويات العمليات ونشاطات الإتصال الحكومي المتوافقة مع سياسة وإستراتيجية الجهة. - توفير التمويل والدعم اللازم لأنشطة الإتصال الحكومي. - تمكين الأشخاص من المشاركة في تطوير الأنشطة المرتبطة بعمليات الإتصال الحكومي. - ضمان إيجاد نظام فعال لقياس ومراجعة وتطوير قدرات الجهة الاتحادية لإدارة عمليات الإتصال الحكومي بفاعلية. - تمكين إدارة الإتصال الحكومي من المشاركة في صنع وتفعيل السياسات الاتحادية.

100	<p>المعيار الثاني: إستراتيجية الإتصال الحكومي.</p>
	<p>يركز هذا المعيار على مدى وجود خطة إستراتيجية متطورة للاتصال الحكومي في الجهة الاتحادية بأهداف ومخرجات ومؤشرات أداء واضحة تتلاقى مع الإستراتيجية العامة للاتصال الحكومي بالحكومة الاتحادية. ومدى تلائم الخطة الإستراتيجية للاتصال الحكومي مع الخطة الإستراتيجية للجهة الاتحادية.</p> <p>مدى اعتماد تصميم الخطة الإستراتيجية للاتصال الحكومي على معرفة أو الإستجابة لاحتياجات وتوقعات جميع المعنيين بأعمال الجهة الاتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الإستفادة من نتائج مؤشرات الأداء المؤسسي الداخلية الخاصة بفريق الإتصال الحكومي. - الاستفادة من نتائج عمليات التقييم الذاتي لفريق الإتصال الحكومي. - الاطلاع والتعرف على أفضل الممارسات المحلية والعالمية المطبقة وضمان الاستفادة منها. - الإستفادة من المعلومات والإقتراحات المقدمة من جميع المعنيين، ومن نتائج آراء جميع المعنيين ونظرتهم إلى الجهة الاتحادية. - اجراء البحوث والدراسات المتعلقة بمجال الإتصال الحكومي في الجهة الاتحادية. - تتضمن السياسة والإستراتيجية بدائل وسيناريوهات وخطط بديلة لمواجهة المتغيرات والمستجدات. - تتضمن السياسة والإستراتيجية خطط لإدارة والتعامل مع الأزمات والكوارث.

	<p>كيفية شرح وإيصال وتنفيذ إستراتيجية الإتصال الحكومي وتحديد آليات تنفيذها، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تحديد وشرح الإطار العام الذي يتضمن سلسلة العمليات/الإجراءات الرئيسية اللازمة لتطبيق إستراتيجية الإتصال الحكومي. - شرح السياسة والإستراتيجية لمختلف المستويات الوظيفية المعنية في الجهة الاتحادية والتعريف بها لجميع المعنيين خارج الجهة الاتحادية وتقييم مدى معرفتهم بها واستيعابهم لها. - إعتقاد السياسة والإستراتيجية كأساس لتخطيط نشاطات الإتصال وتحديد الأهداف على جميع المستويات المعنية في الجهة الاتحادية. - الموازنة وتحديد الأولويات والاتفاق على إيصال الخطط والأهداف لجميع المستويات المعنية، ومتابعة مدى تحقيق الإنجازات المترتبة على ذلك. - إعداد آلية متكاملة لتقارير قياس الأداء ومتابعة التقدم في الإنجاز تتوافق مع نظام إدارة الأداء المعتمد في الجهة الاتحادية.
100	<p>المعيار الثالث: العمليات.</p>
	<p>يركز هذا المعيار على منهجية تصميم وإدارة العمليات المتعلقة بتطبيق إستراتيجية الإتصال الحكومي، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تحديد وتصميم عمليات إدارة الإتصال الحكومي اللازمة لتنفيذ سياسة وإستراتيجية إدارة الإتصال الحكومي في الجهة الاتحادية وتحقيق أهدافها. - مدى تفعيل فريق الإتصال للمبادرات الإعلامية والإتصالية المكلف بها من خلال الإستراتيجية العامة للاتصال الحكومي بالدولة مثل تطوير الرسائل الإعلامية، تفعيل نظام المتحدث الرسمي وآلية توفير دعم المتحدثين الرسميين، إنشاء المراكز الإعلامية الإلكترونية، وتخطيط وإدارة الحملات الإعلامية. - مدى توظيف فريق الإتصال لأدوات اتصال وإعلام متطورة ومتنوعة لدعم الأهداف

	<p>الإستراتيجية للجهة.</p> <ul style="list-style-type: none"> - مدى إستخدام فريق الإتصال لقنوات جديدة للإتصال مع الجماهير المختلفة. - مدى تدعيم جميع الرسائل الإعلامية الإتحادية بالحقائق والأبحاث التي يتم تحديثها باستمرار من قبل الجهات المختصة. - مدى تبني فريق الإتصال لأفضل الممارسات في مجال الإتصال الحكومي. - مدى إستخدام فريق الإتصال للتكنولوجيا الحديثة. - مدى إختيار وتبني أفكار إبداعية وإتباع طرق وقنوات تفاعلية وغير تقليدية في إيصال القيم والرسائل لجميع الفئات المستهدفة. - مدى وجود وتطبيق منهجية لتوثيق وأرشفة المعلومات والأحداث والتقارير الخاصة بالجهة الإتحادية ونشر ما يمكن منها بشكل منظم. - مدى وجود خارطة لأهم فئات الجماهير المستهدفة مع أفضل القنوات للتواصل معهم. - مدى تمتع الجهة الإتحادية بدرجات عالية من التنسيق والتناغم من وجهة نظر فئات الجمهور الرئيسية.
100	<p>المعيار الرابع: بناء القدرات والكفاءات.</p>
	<p>يركز هذا المعيار على كيفية قيام الجهة بتخطيط وتنمية وتحفيز وضمان مشاركة الموارد البشرية بما يحقق أهداف إستراتيجية الإتصال الحكومي، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الموارد البشرية اللازمة لتحقيق أهداف وبرامج الإتصال الحكومي حسب المنهجية التي تطبقها الجهة الإتحادية. - مدى وجود كفاءات إماراتية متخصصة في أحدث ممارسات وتقنيات الإتصال. - كيف يتم بناء وتطوير قدرات ومهارات فريق الإتصال الحكومي والمتحدثين الرسميين بشكل مستمر ومدى وجود خطط محددة لذلك.

	<ul style="list-style-type: none"> - كيف يتم استقطاب الكفاءات في مجال الإتصال الحكومي والمحافظة عليها، ومدى وجود خطط محددة لذلك. - مدى وعي وإطلاع أعضاء الفريق على أحدث توجهات وأدوات الإتصال والإعلام. - مدى وجود منهجية ومعايير واضحة لقياس أداء أفراد فريق الإتصال الحكومي والمتحدثين الرسميين. - مدى مشاركة أعضاء الفريق في مؤسسات أو مجموعات مهنية أو جمعيات في مجال الإتصال داخل أو خارج الدولة. - مدى وجود منهجيات لتمكين وتحفيز فريق الإتصال الحكومي. - مدى وجود طاقم العمل من ذوي الاختصاص في مجال الإتصال والمؤهل أكاديمياً.
100	المعيار الخامس: الموارد والشراكات.
	<p>يركز هذا المعيار على كيفية قيام الجهة الاتحادية بتخطيط وإدارة شراكاتها الخارجية وكيفية إدارتها للموارد المتاحة لدعم سياسة وإستراتيجية الإتصال الحكومي وتعزيز عملياتها وضمان تحقيق أهدافها، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - مدى وجود وتطبيق منهجية للتواصل مع جميع الشركاء الاستراتيجيين. - كيفية الإستغلال الأمثل للموارد المتوفرة وخاصة التقنية لدعم سياسة وإستراتيجية الإتصال الحكومي. - مدى تميز موقع الجهة الاتحادية على الإنترنت (باللغتين العربية والإنجليزية) بالتطور والفاعلية والتحديث المستمر. - مدى تعاون فريق الإتصال بشكل فعال مع مكتب الإتصال الحكومي من خلال تبادل المعلومات والتنسيق لتحقيق أهداف إستراتيجية الإتصال الحكومي. - مدى تواصل الفريق بكفاءة مع فرق الإتصال الأخرى في الجهات الاتحادية ووجود تنسيق وتعاون فاعل لضمان تبادل المعرفة. - مدى تواصل الفريق مع ممثلي الجهات الإعلامية المختلفة بسرعة وكفاءة.

500	المعيار السادس: النتائج.
	<p>يركز هذا المعيار على نتائج وإنجازات الجهة الاتحادية مقارنة بالخطط الموضوعة، وبما يتماشى مع السياسة والإستراتيجية الخاصة بالإتصال الحكومي وبناء على طبيعة عمل الجهة الاتحادية، فإن هذا المعيار يمكن أن يشمل مؤشرات أداء لقياس كل أو بعض النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - نسبة الإنجاز في تنفيذ جميع المبادرات الموضحة في إستراتيجية الإتصال الحكومي - مدى زيادة ظهور المتحدثين الرسميين في الإعلام، ومستوى أدائهم أثناء المقابلات الإعلامية. - مدى قدرة وسرعة فريق الإتصال الحكومي في تزويد صناع القرار بكافة المعلومات الصحيحة، وتقديم المشورة المطلوبة في مجال الإتصال. - مدى مواظبة الفريق على حضور جميع الاجتماعات الدورية لشبكة الإتصال الحكومي. - مدى تمكن الجهة الاتحادية من الاستغناء عن الاعتماد على الخدمات الاستشارية في مجال الإتصال الحكومي. <p>قياس وتقييم نتائج أو آثار المبادرات الإتصالية و/أو الحملات الإعلامية، ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدد وتصنيف الفئات المستهدفة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخ). - عدد أفراد الفئات المستهدفة الذين تم التواصل معهم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. - عدد الكتيبات التي تمت طباعتها وتوزيعها. - عدد زوار موقع الإنترنت الخاص بالمبادرة/الحملة الإعلامية. - عدد التغطيات الإعلامية عن المبادرة/الحملة الإعلامية في كافة وسائل الإعلام مع بيان نوعها (سلبية، ايجابية، محايدة). - مدى التفاعل الإيجابي من قبل الجمهور مع المبادرات/الحملات الإعلامية (من

<p>خلال عدد الإستفسارات، الرسائل، الزيادة في عدد الزيارات للموقع الإلكتروني، الخ...).</p> <p>– مدى التأثير الإيجابي المباشر أو غير المباشر للمبادرات/الحملات الإعلامية (مثال: انخفاض معدلات الحوادث نتيجة لحملة وزارة الداخلية حول سلامة الطريق).</p> <p>مقاييس رأي المعنيين:</p> <p>تعكس هذه المقاييس رأي المعنيين (متعاملين، إعلاميين، شركاء،...) في الجهة الإتحادية، بناء على المعلومات التي يتم الحصول عليها من استبانات الرأي، التقارير، اللقاءات والاجتماعات العامة... الخ. ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:</p> <p>– مستوى رضا الإعلاميين تجاه جهود الإتصال الحكومي.</p> <p>– مدى تحسن مستوى فهم الفئات الرئيسية للجمهور للرسائل الإعلامية.</p> <p>– مدى تمتع الحكومة الإتحادية بدرجات عالية من التنسيق والتناغم من وجهة نظر فئات الجمهور الرئيسية.</p> <p>مقاييس رأي فريق الإتصال الحكومي، ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:</p> <p>– فرص التطور الوظيفي.</p> <p>– الإتصال.</p> <p>– التمكين الوظيفي.</p> <p>– المشاركة.</p> <p>– القيادة.</p> <p>– فرص التعلم والإنجاز.</p> <p>– التقدير.</p> <p>– التقييم العادل للأداء.</p> <p>– سياسة وإستراتيجية الإتصال الحكومي في الجهة الإتحادية، متضمنة الرؤية والرسالة</p>

	<p>والقيم.</p> <ul style="list-style-type: none"> - التدريب والتنمية. - بيئة العمل. <p>مؤشرات الأداء المتعلقة بفريق الإتصال الحكومي، ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الكفاءات المطلوبة مقارنة بالكفاءات المتوفرة. - معدل الدوران الوظيفي. - نسب المشاركة في برامج التدريب والتطوير. - نسب التوطين. - معدلات استمرارية الخدمة.
--	--