



حكومة أبوظبي
GOVERNMENT OF ABU DHABI

دليل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الجهات والشركات الحكومية

المحتويات

4	السياسة والضوابط الداخلية للجهات/الشركات الحكومية
5	1. المصطلحات
6	2. الهدف من الدليل
6	3. أنواع الاستخدام
7	4. قبل إنشاء الحسابات الرسمية
9	5. بعد إنشاء الحسابات الرسمية
10	6. ضوابط الاستخدام الرسمي
12	7. إدارة الحساب الرسمي للجهة/الشركة الحكومية
15	8. صلاحيات الموظفين
16	9. ضوابط الاستخدام الشخصي
17	10. المسائل القانونية

السياسة والضوابط الداخلية للجهات/الشركات الحكومية

يتعين على الجهات الحكومية إعداد سياساتها الخاصة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي بما يتناسب مع طبيعة عملها وبما لا يتعارض مع هذا الدليل، ويتوجب أن تكون السياسة الخاصة بالجهة ديناميكية ومباشرة على نحو من شأنه تحديث المعلومات والردود بشكل منتظم يواكب التطور المستمر في مواقع التواصل الاجتماعي.

ويتعين على الجهة/الشركة الحكومية نشر الضوابط الخاصة بالاستخدامات السليمة لمواقع التواصل الاجتماعي على كافة موظفيها، وتعريف الموظفين الجدد بهذه الضوابط، بالإضافة إلى إدراجها ضمن سياسة الاتصال الخاصة بالجهة/الشركة. تطبق جميع بنود الاستخدامات الخاصة لمواقع التواصل الاجتماعي خلال أو خارج ساعات العمل الرسمية، مع مراعاة التشريعات السارية في دولة الإمارات العربية المتحدة، كما يلتزم الموظفون مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بمراعاة الآداب العامة وتجنب استخدام أية لغة مسيئة أو عنصرية.

كما يتطلب من كل جهة/شركة حكومية عند إعداد سياستها الخاصة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي أن تقوم بدمجها ضمن استراتيجيات الاتصال لديها، وأن تقوم بإجراء التقييمات اللازمة لمتطلبات العمل ودراسة المخاطر المرتبطة بالمشاركة في مواقع التواصل الاجتماعي، إضافة إلى تحديد طريقة التواصل المثلى للوصول إلى الجمهور المستهدف.

كما يجب أن تقوم الجهة/الشركة الحكومية بمراعاة تضمين إجراءات إنشاء واستخدام وإدارة وإغلاق الحساب والمتابعة والإشراف عليه ضمن سياستها الخاصة بمواقع التواصل الاجتماعي واتباع كافة إجراءات الجهة/الشركة لاعتمادها وتطبيقها، مع الالتزام بأن لا تكون مواقع التواصل الاجتماعي بديلاً عن الموقع الرسمي للجهة/الشركة الحكومية، وعليه، يتعين ألا تستخدم أو تمثل تلك المواقع المصدر الرئيسي لمعلومات الجهة/الشركة فيما يخص التواصل مع الجمهور، كما يتعين أن يتم وضع حسابات مواقع التواصل الاجتماعي للجهة/الشركة في موقعها الرسمي حتى يستدل عليها الجمهور.

1. المصطلحات

مواقع التواصل الاجتماعي (Social Media)

تطبيقات شبكة الإنترنت التي تشير إلى منصة متعددة للمستخدمين لإنشاء ومشاركة محتوى يمكن أن يكون على شكل نص مقروء أو مسموع أو مرئي في مجتمع افتراضي، ويشمل هذا المصطلح أيضاً كافة الاتصالات عبر شبكة الإنترنت والهواتف المتحركة ومنصات النشر المستخدمة في التفاعل الاجتماعي والحوار بين الكيانات المؤسسية والجمهور.

التقنيات (Applications)

كافة الوسائل التي تدعم التفاعل والتواصل مع الجمهور والتي يمكن من خلالها معرفة آرائهم حول الخدمات المقدمة بهدف تعزيز العلاقة معهم ورفع مستوى الأداء الحكومي.

تعديل المحتوى (Moderating Content)

الإشراف على المحتوى المنشور ومراجعته قبل أو بعد التداول في مواقع التواصل الاجتماعي بهدف المحافظة على سمعة الجهة/الشركة من أية معلومات غير صحيحة أو لأية أسباب أخرى تستدعي ذلك.

نماذج إخلاء المسؤولية (Disclaimer)

نماذج أو تصريحات شخصية تصدر من الموظف، عند رغبته في الإفصاح عن جهة عمله على الحسابات المهنية الخاصة به، حيث يشمل النموذج تعهد الموظف بإخلاء مسؤولية جهة العمل عن أي تصريحات أو معلومات يشارك بها .

البرامج الخبيثة (Malware)

برامج يتم تضمينها عمداً لأغراض ضارة دون علم المالك والتي قد تستخدم لجمع أو نشر معلومات خاطئة أو الوصول إلى الحسابات أو أجهزة حاسوب أخرى.

الجمهور

مجموعة من الذين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي، وقد يتفاوت مستوى نشاطهم من فعال إلى غير فعال، وقد يشملون جميع فئات المجتمع دون تحديد عمري أو اجتماعي أو عرقي معين.

الحساب الرسمي

إدارة الموظف لحساب الجهة/الشركة الحكومية الرسمي على مواقع التواصل الاجتماعي على نحو يمثل آراء تلك الجهة/الشركة أو نشر التصريحات بالنيابة عنها، وعليه، يتعين أن تكون تلك الآراء أو التصريحات صحيحة ودقيقة، إذ ستتحمل الجهة/الشركة الحكومية التي يتبعها الموظف مسؤولية ما ينشر على حسابها الرسمي مع مراعاة تحمل الموظف المسؤولية في حال التصريح بمعلومات خاصة أو سرية تخص الجهة/الشركة (يرجى مراجعة ص 10).

الحساب الشخصي

استخدام الموظف لمواقع التواصل الاجتماعي بشكل شخصي خارج أوقات العمل ويشمل الحساب الشخصي إشارة الموظف لمنصبه الوظيفي في الجهة/الشركة الحكومية التي يعمل بها، أو أن يكون شخصية عامة مرتبطة لدى الجمهور بمنصبه الحكومي، وفي تلك الحالات يتعين على الموظف توضيح أن كل الآراء المصرح بها لا تمثل آراء الجهة/الشركة التي يعمل بها من خلال إدراج أحد نماذج إخلاء المسؤولية، كما عليه أن يحرص على عدم التطرق لموضوعات ترتبط بالجهة/الشركة التي يعمل بها بشكل سلبي أو بشكل يتسبب في إضرار سمعة الجهة الحكومية أو أي جهة أخرى بأي شكل من الأشكال وبما يخالف البنود الواردة في وثيقة إخلاء المسؤولية (يرجى مراجعة ص 16).

2. الهدف من الدليل

تشجع حكومة أبوظبي كافة الجهات والشركات الحكومية على استخدام وسائل التواصل المختلفة بفاعلية وكفاءة في الاتصال مع الجمهور، وتوظيف مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة لتحقيق أهدافها.

يهدف الدليل إلى تقديم شرح حول الاعتبارات والمعايير الواجب الالتزام بها عند استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وذلك لتعزيز العلاقة مع الجمهور وتأكيداً لمبدأ الشفافية في التواصل ورفع مستوى الأداء الحكومي، بالإضافة إلى تعريف الموظفين بحقوقهم وواجباتهم في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بشكل شخصي.

ويعتبر دليل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي جزءاً لا يتجزأ من سياسة الاتصال الخاصة بحكومة أبوظبي، حيث أنه يساهم في دعم الجهات والشركات الحكومية في التواصل مع الجمهور، كما يضع الإطار العام الذي يساعد الجهات والشركات في إعداد سياستها الخاصة لإدارة حساباتها في مواقع التواصل الاجتماعي، علماً بأن لكل جهة/شركة حكومية الحرية في اتخاذ القرارات اللازمة الخاصة بحضورها في مواقع التواصل الاجتماعي، حيث أن بعض الجهات والشركات الحكومية تقدم خدماتها من خلال هذه المواقع، في حين أن البعض الآخر قد ينتهج أسلوباً مختلفاً في التفاعل والمشاركة مع الجمهور وبعضها لا يشترط منها الحضور في مواقع التواصل الاجتماعي لأسباب مختلفة كخضوع الجهة/الشركة لإعادة هيكلة أو طبيعة عملها التي تتطلب مستوى عالياً من السرية.

سوف يتم مراجعة هذا الدليل بشكل دوري وإخطار الجهات/الشركات الحكومية في حال وجود أي تحديث. يمكن للجهات/الشركات التواصل مع مكتب الاتصال الحكومي في الحالات الخاصة التي قد تتطلب الاستثناءات مع توضيح الأسباب عبر البريد الإلكتروني media@ecouncil.ae حيث سيتم مراجعة الحالة ورفعها للجنة المعنية لاتخاذ القرار المناسب.

3. أنواع الاستخدام

الاستخدام الرسمي

إدارة الموظف لحساب الجهة/الشركة الحكومية الرسمي على مواقع التواصل الاجتماعي على نحو يمثل آراء تلك الجهة/الشركة أو نشر التصريحات بالنيابة عنها، وعليه يتعين أن تكون تلك الآراء أو التصريحات صحيحة ودقيقة، إذ ستتحمل الجهة/الشركة الحكومية التي يتبعها الموظف مسؤولية ما ينشر على حسابها الرسمي مع مراعاة تحمل الموظف المسؤولية في حال التصريح بمعلومات خاصة أو سرية تخص الجهة/الشركة (يرجى مراجعة ص 10).

الاستخدام الشخصي

استخدام الموظف لمواقع التواصل الاجتماعي بشكل شخصي خارج أوقات العمل ويشمل الحساب الشخصي إشارة الموظف لمنصبه الوظيفي في الجهة/الشركة الحكومية التي يعمل بها، أو أن يكون شخصية عامة مرتبطة لدى الجمهور بمنصبه الحكومي، وفي تلك الحالات يتعين على الموظف توضيح أن كل الآراء المصريح بها لا تمثل آراء الجهة/الشركة التي يعمل بها من خلال إدراج أحد نماذج إخلاء المسؤولية، كما عليه أن يحرص على عدم التطرق لموضوعات ترتبط بالجهة/الشركة التي يعمل بها بشكل سلبي أو بشكل يتسبب في إضرار سمعة الجهة الحكومية أو أي جهة أخرى بأي شكل من الأشكال وبما يخالف البنود الواردة في وثيقة إخلاء المسؤولية (يرجى مراجعة ص 16).

4. قبل إنشاء الحسابات الرسمية

الإجراءات قبل إنشاء الحساب

توضح المعايير والبنود أدناه الإجراءات الواجب مراعاتها قبل أن تنشئ الجهة/ الشركة الحكومية حسابها الخاص في مواقع التواصل الاجتماعي:

- تحديد أهداف الاتصال عبر مواقع التواصل الاجتماعي والجمهور المستهدف منها.
- تقييم كافة مواقع التواصل الاجتماعي وتحديد أكثرها ملاءمة لاستخدام الجهة/الشركة.
- تحديد المخاطر التي قد تمس سمعة الجهة/الشركة، وتحديد الإجراءات التي من شأنها الحد منها، وتحديد الآليات اللازمة لضمان الاستجابة السريعة والفعالة للاستفسارات الواردة على حساب الجهة الشركة في مواقع التواصل الاجتماعي.
- تحديد المخاطر الأمنية والمتعلقة بالخصوصية، وتحديد الإجراءات التي من شأنها الحد من هذه المخاطر.
- تحديد متطلبات تقنية المعلومات وتقييم القدرات التشغيلية لدى الجهة/الشركة.
- تشكيل فريق دعم مختص بمواقع التواصل الاجتماعي وتوفير التدريب اللازم لهم وتأهيلهم لإدارة الحسابات بفاعلية والمحافظة على السجلات.
- وضع جدول زمني لإعداد وتحديد المحتوى وتوقع التغييرات المحتملة عليه.
- إيجاد آليات ووسائل مبتكرة للمتابعة والمراقبة الفعالة لحسابات الجهة/الشركة القائمة.
- تحديد المشاكل القانونية وتدريب فريق مواقع التواصل الاجتماعي على كيفية التعامل معها، ومحاولة تفادي أي إخلال بشروط وسياسة الوصول إلى الخدمة التي تقدمها الجهة/ الشركة، والاطلاع على نماذج إخلاء المسؤولية كحد أدنى من المتطلبات لجميع الجهات والشركات الحكومية.

المخاطر الأمنية

كما أنه من الضروري إجراء تقييم كامل للمخاطر الأمنية من قبل كل جهة/شركة حكومية قبل إنشاء أي حساب على مواقع التواصل الاجتماعي، وذلك بالتنسيق مع وحدة تقنية المعلومات فيها، حيث تقوم هذه الوحدة بتقديم النصح والإرشاد لفريق التواصل الاجتماعي حول المخاطر الأمنية المحتملة، وكذلك تقديم التدريب اللازم لتجنب الأخطاء والإبلاغ عنها، حيث تتمحور معظم المخاطر الأمنية حول البرامج الخبيثة (Malware)، والتعرض للفيروسات، وأمن كلمات السر، وكشف هوية المستخدم وعدم وعي الموظفين بالمخاطر مما يؤدي إلى الاختراقات المتعمدة. ويساهم وعي الموظفين في مساعدة الجهة/الشركة الحكومية على تقليل المخاطر الأمنية من خلال إبلاغ الموظفين بأدوات التحكم الخاصة بالأمن والخصوصية والتركيز على أهمية عدم تسريب أي مستندات سرية، والتدريب على بيانات الخصوصية الخاصة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

كما يتعين على الجهة/الشركة الحكومية مراعاة ما يأتي :

- التسجيل في مواقع التواصل الاجتماعي التي تحتوي على بيان خصوصية شامل.
- تحديد الموظفين المصرح لهم باستخدام الحساب، بالإضافة إلى تحديد حساب الجهة/الشركة وكلمات السر.
- تذكير الجمهور بأن جميع المواد المنشورة في الحساب الخاص بالجهة/الشركة تعتبر بيانات عامة.
- تطوير آلية استرجاع ملائمة في حال حدوث تجاوز أمني أو إخلال بالخصوصية.

5. بعد إنشاء الحسابات الرسمية

الإجراءات لإنشاء واستخدام وإغلاق الحسابات

يتعين على الجهة/الشركة الحكومية وضع إجراءات لإنشاء واستخدام وإغلاق الحسابات الخاصة بالجهة/الشركة، بالإضافة إلى متطلبات الاعتماد كما ينبغي مراعاة ما يلي:

- إنشاء سجل داخلي خاص لحسابات الجهة/الشركة في مواقع التواصل الاجتماعي يضم أسماء الموظفين المصرح لهم مع التفاصيل اللازمة لذلك مثل: تاريخ الحصول على تصريح الدخول للحساب، مستوى الدخول (إذا ما كان الموظف مصرح له بالرد بالنيابة عن الجهة/الشركة أم لا)، الحالة الوظيفية، وكلمات السر.
- تعزيز الحضور والمشاركة على مواقع التواصل الاجتماعي من خلال نشر محتوى يثير اهتمام الجمهور. وعلى الجهة/الشركة أن تتجنب فتح الحسابات المؤقتة مثل حسابات خاصة بالجوائز أو الحملات وأن تستخدم مثل هذه المبادرات ضمن حساباتها الرسمية أو عن طريق إعادة توجيه الجمهور من مواقع التواصل الاجتماعي إلى موقع الجهة/الشركة الرسمي باستخدام الروابط الإلكترونية أينما كان ذلك ممكناً.
- تشكيل فريق عمل التواصل الاجتماعي لإدارة حساب الجهة /الشركة على مواقع التواصل الاجتماعي على أن لا يقل عن اثنين في الفريق.
- تدريب فريق عمل التواصل الاجتماعي باستمرار حول الاستخدامات المحدثة لمواقع التواصل الاجتماعي والمهارات ذات الصلة بما في ذلك التدريب على متطلبات العلاقات والتشريعات ذات العلاقة.
- تطوير نموذج تقييم معايير مواقع التواصل الاجتماعي لمراقبة ومتابعة حسابات الجهة/الشركة الحالية.
- مراعاة شروط الخدمة الخاصة بمواقع التواصل الاجتماعي وعدم الإخلال بأي من الشروط المذكورة، فإن لم تتوافق الشروط مع سياسات الجهة/الشركة يتوجب عليها مراجعتها وإعادة تقييم استخدام الموقع.
- تحديد آليات وضوابط واضحة لضمان سرعة الحصول على الموافقات اللازمة للرد على الاستفسارات.

6. ضوابط الاستخدام الرسمي

- يلتزم الموظفون المصرح لهم بالاستخدام الرسمي لمواقع التواصل الاجتماعي بما يلي :
- التفاعل مع المستخدمين من خلال الرد أو الإجابة على أي تساؤل أو استفسار من قبل الأشخاص المصرح لهم بالرد من فريق التواصل الاجتماعي، إذ سيساهم الالتزام بذلك في المحافظة على صيغته وتناغم الردود بالنيابة عن الجهة/الشركة الحكومية على نحو يجنب الجهة/الشركة أي تعارض أو تضارب.
 - استخدام لغة واضحة وبسيطة عند تمثيل الجهة/الشركة على مواقع التواصل الاجتماعي وذلك وفق ما ورد في سياسة الاتصال لحكومة أبوظبي، وعدم استخدام المصطلحات أو العبارات المختصرة غير الواضحة مثل استخدام «w/e» بدلاً من weekend، أو باللغة العربية: «ن/أ» بدلاً من نهاية الأسبوع.
 - أن يكون المحتوى باللغة العربية وأي لغة أخرى تراها الجهة/الشركة مناسبة
 - يحظر على الجهة/الشركة فتح حسابين يحملان نفس المحتوى، أحدهما للمتحدثين باللغة العربية والآخر بلغة أخرى، وذلك مراعاة لعدم تشتيت الجمهور ولكن إذا تطلب عمل الجهة/الشركة فتح أكثر من حساب، فعليها إرسال طلب استثناء لمكتب الاتصال الحكومي مع ذكر الأسباب وتفاصيل إدارة الحسابات.
 - الالتزام بأعلى المعايير والمستويات المهنية عند التعامل مع مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي
 - استخدام لغة لبقة وعدم المشاركة في أي جدال أو مناظرة، وعدم الإساءة لسمعة الجهة/الشركة التي يعمل بها أو سمعة حكومة أبوظبي عند استخدامه لمواقع التواصل الاجتماعي.
 - نشر المحتوى بعد الحصول على موافقة المسؤول بالجهة/الشركة
 - وضع حدود لجميع الردود والمحتويات المنشورة بواسطة الموظفين المصرح لهم بالرد أو الجمهور المشارك على حسابات الجهة/الشركة، كما يتعين مراعاة عدم وضع توقعات بوجود أي نوع من الخصوصية على أي محتوى أو رد منشور.
 - معالجة الأفعال التي من شأنها التعارض مع هذه السياسة وذلك دون المساس بحق الجهة/الشركة في مساءلة الموظف طبقاً لسياسة الموارد البشرية المعمول بها في تلك الجهة/الشركة.
 - يحظر على الجهة/الشركة إعادة نشر أي محتوى لحسابات مشبوهة أو حسابات تقوم بنشر محتوى خاطئ أو غير موضوعي أو مخالف لمبادئ وقوانين وتشريعات الدولة أو التفاعل مع هذه الحسابات أو متابعتها.
 - يجب على الجهة/الشركة إبراز معلومات توضيحية عن الجهة/الشركة وعملها مع أهمية توضيح أن هذا الحساب رسمي في السيرة الذاتية أو الصفحة الرئيسية للحساب والتي تعرف أحياناً بـ bio.

- يجب استخدام شعار الجهة/الشركة الرسمي بجودة عالية والالتزام ببنود سياسة الاتصال الحكومي وبنود الدليل الإرشادي للهوية.
- الرد على استفسارات وردود الجمهور من خلال استخدام معلومات صحيحة وخلال فترة زمنية مناسبة، وفي حال وجود استفسار ذي طبيعة خاصة يتطلب إعلام الإدارة العليا، فلا بد من الإشارة إلى إجراء التصعيد المطلوب وتطبيقه.

أهم ضوابط الاستخدام الرسمي:

يوضح الرسم البياني أدناه أهم الضوابط في ما يخص الاستخدام الرسمي لمواقع التواصل الاجتماعي

في النبذة/السيرة الذاتية:

يجب ذكر معلومات توضيحية عن الجهة مع أهمية إدراج عنوان الموقع الإلكتروني إن أمكن، كما يجب التنويه بأن هذا الحساب هو حساب الجهة الرسمي

في المحتوى المكتوب:

يجب استخدام لغة واضحة وصحيحة وتجنب استخدام العبارات المختصرة يجب الابتعاد عن اللغة المسيئة أو العنصرية استخدام الأوسمة بشكل ذكي ومناسب

في المحتوى المرئي:

إدراج محتوى يخص الجهة وخدماتها ومجالها وتجنب إدراج الصور الشخصية أو غير الرسمية أو غير المهنية

7. إدارة الحساب الرسمي للجهة/الشركة الحكومية

ضوابط إدارة الحساب الرسمي

- يتعين على الجهة/الشركة الحكومية عند إدارة أي من حساباتها الرسمية مراعاة ما يأتي:
- متابعة حسابها بشكل مستمر، ووضع إجراءات لتفعيل عملية المتابعة المتواصلة، بالإضافة إلى تدوير المهام بين فريق عمل التواصل الاجتماعي.
 - تحديد نموذج إرسال الرسائل في مواقع التواصل الاجتماعي وتوزيعه على الموظفين المخولين بالرد على الأسئلة والردود الواردة من الجمهور، والالتزام بإرسال رسالة ذات صيغة موحدة عند استلام الموظف لأي استفسار وذلك بشكل مباشر، ويجب أن تحتوي الرسالة على شكر الشخص لمشاركته وتأكيد أن الرد عليه سيصل خلال وقت ملائم من وقت الاستلام.
 - تحديد الأدوار والمسؤوليات بين أعضاء فريق عمل التواصل الاجتماعي بالتنسيق مع مدير وحدة الاتصال والإدارة العليا بالجهة/الشركة الحكومية فيما يخص مستوى الرد على كافة التساؤلات الواردة للجهة/الشركة وآلية التعامل والتفاعل معها. ويتحمل الموظف المصرح له مسؤولية رفع أي محتوى أو نص على حساب الجهة/الشركة الحكومية في مواقع التواصل الاجتماعي وذلك بالتعاون مع وحدة تقنية المعلومات بالجهة/الشركة.
 - تطوير سجل للتواصل الاجتماعي يضم ما اتخذ من إجراءات في مواجهة جميع المحتويات المنشورة على حسابات الجهة/الشركة ويشمل الردود والأسئلة الموجهة للجهة/الشركة وكذلك الالتزام بأرشفة وتخزين جميع المحتويات المنشورة على موقع التواصل الاجتماعي للجهة/الشركة إلكترونياً، على اعتبار أن هذه المعلومات والبيانات المنشورة تصريحات عامة ورسمية، ويجب أن تتضمن المعلومات الواجب تخزينها كتاريخ النشر وتفاصيل المستخدمين الآخرين الذين شاركوا في حساب الجهة/الشركة وأية اعتمادات أخرى على الردود.
 - يجب ابتكار الردود المثالية واعتبارها مرجعاً للرد على تساؤلات الجمهور المتكررة في مواقع التواصل الاجتماعي بما يتناسب مع طبيعة الجهة/الشركة.

ضوابط إدارة المحتوى

تعتبر إدارة المحتوى ضرورية للحصول على حساب تواصل اجتماعي يتميز بالشفافية والمسؤولية ويضمن جواً مفعماً بالإيجابية ويخلو من أية محتويات قد تعتبر مسيئة، لذا يجب على الجهة/الشركة الحكومية أن تسعى لاستبعاد وحذف أي محتوى سلبي يتم إضافته على حسابها من قبل الجمهور قد يعتبر مسيئاً أو يحث على الكراهية أو يخالف القانون أو في الحالات التي يكون فيها المحتوى المنشور إعلاناً أو أي محتوى آخر يخالف شروط الخدمة الخاصة بموقع التواصل الاجتماعي أو يتناقض مع أية إرشادات منشورة ضمن شروط التواصل المحددة من قبل الجهة/الشركة.

ويمكن للجهة/الشركة تعديل المحتوى قبل النشر أو بعده، فقبل النشر يتم الإطلاع المسبق على المحتوى لاتخاذ قرار بقبول أو رفض المحتوى أو الموضوع، وفي حال تم رفض الموضوع يجب إتباع عملية معينة يتم فيها تبليغ الشخص المعني بقرار الرفض. بينما يتمثل التعديل بعد النشر في التصحيح الذي يجري بعد نشر المحتوى أو الموضوع حيث يجب أن يكون هذا التعديل مباشراً وسريعاً لتفادي خطر تشويه سمعة الجهة/ الشركة في حال تم نشر محتوى غير ملائم، كما يجب الإفصاح عن خيارات التبليغ عن أية إساءة وهو الخيار الذي سيعطي الجمهور الفرصة لتبليغ المشرفين على الحساب عن أية رسائل غير ملائمة.

تضع الجهة/الشركة الحكومية معايير لضمان الموضوعية في إدارة المحتوى، وعلى فريق عمل التواصل الاجتماعي أن يحذف أي محتوى غير لائق ينشر على حساب الجهة/الشركة، كما يتعين عليها وضع قواعد لإدارة مواقع التواصل الاجتماعي ونشر شروط التواصل في جميع حسابات الجهة/الشركة على تلك المواقع ليكون متاحاً وواضحاً لجميع الجمهور، كما يجب تطوير إجراء يتم فيه التبليغ عن أي حذف غير مبرر لحماية حقوق الناشر، بالإضافة إلى والإشراف الفعال ومراجعة محتوى مواقع التواصل الاجتماعي الذي تم تداوله من خلال مستخدمين آخرين.

أهم ضوابط إدارة الحساب الرسمي:

يوضح الرسم البياني أدناه أهم الضوابط في ما يخص إدارة الحساب الرسمي



8. صلاحيات الموظفين

نظراً للاستخدامات المتعددة لمواقع التواصل الاجتماعي يتم اختيار ومنح صلاحيات الدخول لموظفين محددين من وحدات الاتصال التابعة للجهات الحكومية من خلال إجراءات تعتمد داخلياً شريطة ضمان جودة الخدمة المقدمة.

يعد تعيين فريق مواقع التواصل الاجتماعي من أهم الأساسيات اللازمة لتعزيز حضور فعال للجهة/ الشركة على هذه المواقع، سواء كان من الكادر الوظيفي الحالي، أو من خلال توظيف كادر جديد.

كما يعد الحساب الرسمي على مواقع التواصل الاجتماعي واجهة للجهة/ الشركة الحكومية ويمثلها، لذلك من المهم أن يتمتع الموظف المخول بالخبرة في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وقدرة الرد على المستخدمين بلغة وأسلوب فصيح وواضح.

يتعين عند مراجعة صلاحيات دخول الموظفين مراعاة الاعتبارات التالية:

- تحديد إجراءات منح الموظفين صلاحيات الدخول لمواقع التواصل الاجتماعي وتحديد الأشخاص المخولين بالدخول والمدة المصرح بها في ذلك.
- تحديد إجراءات إلغاء صلاحيات الدخول وإجراءات الحد من سوء استخدام هذه الصلاحيات.
- توزيع الخطوات الإرشادية الخاصة بالدخول للموظفين المصرح لهم لتفادي أية إشكاليات في الاستخدام أو مخالفة للقوانين.

9. ضوابط الاستخدام الشخصي

بناء على المادة (35) من دستور دولة الامارات العربية المتحدة: «الوظائف العامة خدمة وطنية تناط بالفائمين بها، ويستهدف الموظف العام في أداء واجبات وظيفته المصلحة العامة وحدها، يلتزم الموظف في الجهة/الشركة الحكومية بما يلي عند الاستخدام الشخصي لمواقع التواصل الاجتماعي:

- التعامل مع مواقع التواصل الاجتماعي بأعلى المعايير الأخلاقية، وبقواعد السلوك المهني المتعارف عليها، داخل وخارج العمل، باعتبار الوظيفة العامة مسؤولية وتكليف للفائمين عليها
- استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بلباقة وحكمة وموضوعية، وذلك وفقاً لمتطلبات العادات الاجتماعية والأعراف المهنية وعدم تسبب الاستخدام الشخصي لمواقع التواصل الاجتماعي في إضرار سمعة الجهة الحكومية أو أي جهات أخرى بأي شكل من الأشكال
- احترام مبادئ الخصوصية والسرية والالتزام بها وخاصة عند التعامل مع المعلومات العامة والمعلومات الشخصية، وذلك من خلال عدم الكشف عنها أو استخدامها أو نسخها أو نقلها في مواقع التواصل الاجتماعي، إلا في سياق ممارسته لواجباته، كما لا يجوز الكشف عن أي معلومات أو أخبار تعرض مصلحة الجهة /الشركة للخطر والضرر
- الامتناع عن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بأي طريقة تنتهك الآداب أو السلوك العام، أو تقاليد وأعراف مجتمع الإمارات
- الامتناع عن الإساءة إلى الآراء السياسية أو المعتقدات الدينية للأخرين، أو التحريض ضدها، داخل أو خارج الجهة أو الشركة الحكومية
- أن ينشر على حسابه من خلال نماذج إخلاء المسؤولية في مواقع التواصل الاجتماعي أن هذه الحسابات هي حسابات شخصية ولا تمثل بأي شكل من الأشكال الجهة/الشركة التي يعمل لديها، فعلى سبيل المثال يمكن ذكر عبارة مختصرة مثل «هذا الحساب مساحة خاصة بي والآراء المذكورة هنا هي آرائي الشخصية ولا تمثل الجهة/الشركة التي أعمل لديها»
- عدم استخدام البريد الإلكتروني الخاص بالعمل أو كلمة السر الخاصة بذلك البريد للتسجيل والدخول لحساب التواصل الاجتماعي الشخصية
- عدم استغلال منصب الموظف الحكومي وإعطاء أي معلومات سرية أو مخصصة لموظفي الجهة/الشركة دون غيرهم
- مراعاة حق الموظف في التمتع بحرية الحديث وإبداء الرأي والشكوى الموضوعية مع ضرورة الالتزام والمحافظة على النظام العام والآداب العامة وعادات الدولة وتقاليدها وكذلك التشريعات السارية في الدولة

10. المسائل القانونية

قد يترتب على استخدام أدوات مواقع التواصل الاجتماعي بعض الآثار القانونية، لذلك يجب على الجهة/الشركة الحكومية أن تحرص على إعطاء حقوق الملكية الفكرية لأصحابها في كل ما ينشر على موقعها، والتصريح بجميع المراجع المستخدمة بوضوح.

تقوم الجهة/الشركة الحكومية بتطوير واستخدام نماذج إخلاء المسؤولية بالتنسيق مع وحدة الشؤون القانونية لديها، ويتم توعية الموظفين وجمهور المتعاملين بضرورة الالتزام بالتشريعات السارية تحت طائلة المسائلة القانونية مثل القانون الاتحادي رقم (7) لعام 2002 في شأن حقوق المؤلف والحقوق المجاورة والمرسوم بقانون رقم (5) لسنة 2012 بشأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات بالإضافة إلى أهمية الالتزام بمراعاة الآداب العامة وتجنب استخدام أية لغة مسيئة أو عنصرية، أو وما يتعارض مع قوانين دولة الإمارات، كما يجب أن تقوم الجهة/الشركة الحكومية بالتأكيد على أن حقوق طبع ونشر المحتوى على الموقع أو الشبكة محفوظة لصالحها.