

## سياسة المشاركة الرقمية Digital Participation Policy

The Municipality and Planning Department - Ajman is keen to interact with customers and involve them in the decision-making process through social networking sites and applications with integrity and transparency. It provides the opportunity for all segments of society and all parties concerned to express their opinion and provide suggestions and constructive criticism on various topics and news through these digital platforms. Which has the greatest role in improving and developing work mechanisms and raising the aspirations of individuals from society.

### Scope of Policy

The department sets the foundations, rules and determines the controls for the materials published in social networks, and other available channels at the website; which are:

1. Twitter
2. Facebook
3. Instagram
4. Youtube
5. LinkedIn
6. RASSED for suggestions and complaints (website, and application)
7. Surveys

This policy is also applied to all topics, news and opinions that are circulated on all social media sites of the department and its website.

The department ensures taking into consideration all customers' opinions and suggestions, and compliance with the policy of communication with the public and the guide for using social media of the Executive Council of the Government of Ajman.

### Website supervision policy

Municipality and Planning Department - Ajman welcomes all the suggestions, opinions and criticisms of its dear audience and promises them that it will take into account all that is circulated on the website and social media platforms, and it focuses and categorizes it as a basic and important reference for development and improvement of performance, and the department has the right to supervise and audit these posts to ensure the extent Validity for publication and blocking any post if it includes the following:

1. Posts that contain a source of a security threat.
2. Posts that contain inappropriate language.
3. Posts that violate the privacy of others or are offensive to them.
4. Posts that contain spam or promote trade.
5. Posts that contain prejudice or negative reference to any group of society on the basis of race, color, nationality, religion, status... etc.
6. Posts that include group or political discussions.
7. Posts that contain a violation of intellectual property rights.

Failure to comply with this policy may result in the participant being banned, and the Department reserves the right to withhold any comment without giving reasons.

تحرص دائرة البلدية والتخطيط - بعجمان على التفاعل مع المتعاملين وإشراكهم في عملية صنع القرار عبر مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي بكل نزاهة وشفافية. وتتيح الفرصة لجميع فئات المجتمع وكافة الأطراف المعنية بأبداء الرأي وتقديم الاقتراحات والنقد البناء لمختلف الموضوعات والأخبار من خلال هذه المنصات الرقمية، والتي لها الدور الأكبر في تحسين وتطوير آليات العمل والارتقاء لما يتطلع إليه الأفراد من المجتمع.

### نطاق عمل السياسة

تقوم الدائرة بوضع الأسس والقواعد وتحديد الضوابط بالمواد المنشورة في شبكات التواصل الاجتماعي وهي:

1. تويتر
2. الفيسبوك
3. فيسبوك
4. يوتيوب
5. لينكد إن
6. خدمة راصد للاقتراحات والشكاوى (الموقع الإلكتروني، التطبيق الذكي)
7. استطلاعات الرأي

كما ستطبق هذه السياسة على جميع المواضيع والأخبار والآراء التي يتم تداولها عبر جميع مواقع التواصل الاجتماعي التابعة للدائرة وموقعها الإلكتروني.

وتضمن الدائرة الاطلاع على جميع آراء واقتراحات المتعاملين والالتفات لها، والامتثال لسياسة التواصل مع الجمهور ودليل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي التابع للمجلس التنفيذي لحكومة عجمان.

### سياسة الاشراف على المواقع الالكترونية

ترحب دائرة البلدية والتخطيط - بعجمان بكافة مقترحات وآراء وانتقادات جمهورها العزيز وتعددهم بأنها ستتخذ جميع ما يتم تداوله في الموقع الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي بعين الاعتبار، ومحل اهتمامها وتصنيفها كمرجع أساسي ومهم للتطوير والتحسين من أداء، كما يحق للدائرة الاشراف والتدقيق على هذه المشاركات للتأكد من مدى صلاحيتها للنشر وحجب أي مشاركة إن كانت تتضمن التالي:

1. المشاركات التي تتضمن مصدر تهديد للأمن.
2. المشاركات التي تتضمن لغة غير ملائمة.
3. المشاركات التي تنتهك خصوصية الأخرين أو تكون مسيئة لهم.
4. المشاركات التي تتضمن رسائل غير مرغوب فيها أو تزوج للتجارة.
5. المشاركات التي تحتوي على تحامل أو إشارة سلبية إلى أي فئة من المجتمع على أساس العرق أو اللون أو الجنسية أو الدين أو الوضع... إلخ.
6. المشاركات التي تتضمن مناقشات جماعية أو سياسية.
7. المشاركات التي تحتوي لخرق لحقوق الملكية الفكرية.

إن عدم الامتثال لهذه السياسة يمكن أن يؤدي إلى حجب المشارك، وتحفظ الدائرة بالحق في حجب أي تعليق دون الحاجة لإبداء الأسباب.

رؤيتنا: بيئة مستدامة وبنية عصرية لبناء مستقبل عجمان  
Our Vision: A sustainable environment and a modern structure to build the future of Ajman

### Enabling people of determination to participate online

The department has worked to ensure that people of determination are able to participate through its website by providing assistive technical features such as:

1. Spacing / zooming in / out texts and their spacing
2. Contrast / change background colors
3. Voice assistance
4. Highlight electronic links
5. Change the font for dyslexia friendly

### Protocols and standards for responding and communicating on websites

The department undertakes to respond and communicate with users based on the policies and procedures of social networking sites, the website and the smart application.

#### 1. Social Networking Sites

The comments received on the social networking sites will be transferred to the competent organizational units, and then they will communicate with the customer to solve the comments or respond to them according to their classification (complaint/suggestion/report).

#### 2. RASSED

The customer will be answered within 3–5 working days, and complaints are handled according to their classifications (complex: 30 working days/urgent: 1–3 working days/regular: 5 working days). The customer will also be notified of the status of the complaints via the registered email or phone number.

### تمكين ذوي الهمم من المشاركة الإلكترونية

عملت الدائرة على ضمان تمكين مشاركون ذوي الهمم من المشاركة عبر موقعها عن طريق توفير المزايا التقنية المساعدة مثل:

1. تباعد / تكبير / تصغير النصوص ومسافاتهما
2. تباين / تغيير الألوان الخلفية
3. المساعدة الصوتية
4. إبراز الروابط الإلكترونية
5. تغيير الخط لعسر القراءة (dyslexia Friendly)

### بروتوكولات ومعايير الرد والتواصل على المواقع الإلكترونية

تعهد الدائرة بالالتزام بالرد والتواصل على المستخدمين بناء على السياسات والإجراءات الخاصة بمواقع التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي.

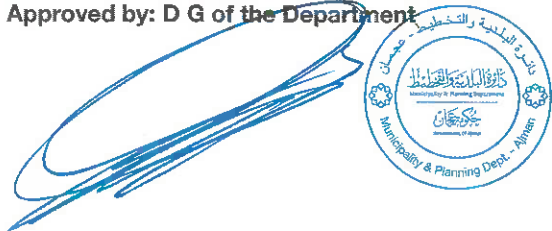
#### 1. مواقع التواصل الاجتماعي

سيتم تحويل الملاحظات الواردة على مواقع التواصل الاجتماعي إلى الوحدات التنظيمية المختصة ومن ثم سيتم التواصل من قبلهم مع المتعامل لحل الملاحظات أو الرد عليها حسب تصنيفها (شكوى/ اقتراح/ بلاغ).

#### 2. راصد

سيتم الرد على المتعامل خلال (3 - 5) أيام عمل، ومعالجة الشكاوى تتم حسب تصنيفاتها (المعقدة: 30 يوم عمل / العاجلة: 1-3 أيام عمل / العادية: 5 أيام عمل). كما سيتم إشعار المتعامل بحالة الشكاوى عبر البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف المسجل.

اعتماد مدير عام الدائرة  
Approved by: D G of the Department



Date of Issue : 2021/03/31 تاريخ الإصدار:  
No. of Issue : 01 رقم الإصدار:

رؤيتنا: بيئة مستدامة وبنية عصرية لبناء مستقبل عجمان  
Our Vision: A sustainable environment and a modern structure to build the future of Ajman