

## سياسة النشر في مواقع التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني Policy of publication on social media and website

### Social Media Channels

Publication shall be made through the following official channels:

**Instagram, Twitter, Facebook, LinkedIn:** Through these channels, news broadcast, initiatives, events, circulars, marketing of services, tenders, auctions and laws of the Department are published.

**YouTube:** Film materials related to events and initiatives of the Department and which exceed 60 seconds.

**Website:** Press news, circulars, articles related to leadership and reports.

### Categories of Publication:

**Press News:** Approved news of the Department as published in newspapers in terms of priority to inform the Chairman and General Manager of Department.

**Events, Initiatives, Conferences and Exhibitions:** As organized by the Department.

**Marketing and Promotional Bulletins of Services of Department:** These are important for customers and all sectors of society.

**News of Facts:** (Responses to rumors circulated between members of society).

**Statements of Chairman and General Manager of Department:** This is in addition to officers in charge in the Department.

**Awards:** These are the awards which the Department obtains at the local, Arabic and international levels.

### Conditions of Publication:

- Summary of the subject matter of bulletin shall be sent by the concerned directorate.
- Study and evaluation of the subject matter of bulletin by the Information Division during maximum period of 3 working days as of the date of receipt of application.
- News related to the strategy of Department which agrees with its corporate image shall be published.
- News shall be published in the name of Department or the Chairman, General Manager, Executive Managers and Directorates only but the same shall not be published in the names of various divisions and teams in order to maintain promotion of the corporate image of the Department.
- The timing of publication and appropriate social media channels shall be determined by the Division of Public Relations and Information according to the importance and volume of news.
- The news shall be published once only if the event or initiative is organized for a period exceeding one day unless the same is a corporate matter at the level of Department and the entire society.
- Personal news and efficiency of personal effort shall not be published on the official posts of the Department.
- No news of influencers in social media or the officers in charge of other parties shall be published or republished on the official posts of the Department.
- All published images or videos must contain a human being unless they are concerned with premises or services of municipality and which do not require presence of human being (man and his happiness shall be the focus of services of the Department and consequently they should be connected).
- Selection of music that is appropriate for the even in periodical bulletins.
- The published images or videos should be produced officially and not taken from the phone.
- The Division of Public Relations and Information has the right to refuse to approve publishing any news and give the reasons of the same.

### Responsibility of Approval:

- Approval shall be made by the Chief of Division of Public Relations and Information.
- Statements of Chief of Department shall be approved by the office of His Highness.
- Statements of General Manager shall be approved by him directly.
- Art news shall be approved by the sector or concerned department.

### قنوات التواصل الاجتماعي

يتم النشر عبر القنوات الرسمية التالية:

**الإنستغرام، تويتر، فيسبوك، لينكد إن:** يتم من خلالها نشر الأخبار، المبادرات، الفعاليات، التعاميم، تسويق الخدمات، المناقصات والمزايدات والقوانين الخاصة بالدائرة.

**اليوتيوب:** المواد الفلمية الخاصة بالفعاليات والمبادرات الخاصة بالدائرة والتي تتعدى الـ 60 ثانية.

**الموقع الإلكتروني:** الأخبار الصحفية، التعاميم، المقالات الخاصة بالقيادة، التقارير.

### فئات النشر:

**الأخبار الصحفية:** أخبار الدائرة المعتمدة والمنشورة في الصحف، حيث الأولوية لأخبار رئيس الدائرة والمدير العام.

**الفعاليات والمبادرات والمؤتمرات والمعارض** التي تنظمها الدائرة.

**النشرات الترويجية والترويجية** لخدمات الدائرة والتي تهم المتعاملين وجميع فئات المجتمع.

**الخبر اليقين** (الرد على الشائعات المتداولة بين أفراد المجتمع).

**تصريحات رئيس الدائرة والمدير العام والمسؤولين في الدائرة.**

**الجوائز** التي تحوز عليها الدائرة على المستوى المحلي والعربي والعالمية.

### شروط النشر:

- ارسال نبذة عن موضوع النشرة من قبل الإدارة المعنية.
- دراسة وتقييم موضوع النشرة من قبل قسم الاعلام وذلك خلال فترة لا تزيد عن 3 أيام عمل منذ استلام الطلب.
- يتم نشر الاخبار ذات العلاقة باستراتيجية الدائرة والمتماشية مع صورتها المؤسسية.
- يتم نشر الأخبار باسم الدائرة أو رئيس الدائرة والمدير العام والمدراء التنفيذيين والإدارات فقط، ولا يتم نشرها باسم الأقسام والفرق المختلفة، وذلك بغرض الحفاظ على الترويج للصورة المؤسسية للدائرة.
- يتم تحديد موعد النشر وقنوات التواصل الاجتماعي المناسبة من قبل قسم العلاقات العامة والاعلام وذلك حسب الأهمية وحجم الخبر.
- يتم نشر الخبر لمرة واحدة فقط في حال تنظيم الفعالية أو المبادرة لمدة تزيد عن يوم واحد إلا في حال كونها مؤسسية على مستوى الدائرة وعمامة المجتمع.
- لا يتم نشر الأخبار الشخصية وفعالية المجهود الشخصي على المنصات الرسمية للدائرة.
- لا يتم نشر أو إعادة نشر أخبار مؤثري التواصل الاجتماعي أو مسؤولي الجهات الأخرى على المنصات الرسمية للدائرة.
- جميع الصور أو الفيديوهات المنشورة يجب أن تحتوي على إنسان، إلا في حال كونها لأحد مرافق البلدية أو خدماتها ولا تتطلب وجود إنسان (سيكون الإنسان وسعادته محور خدمات الدائرة وبالتالي يجب الربط بينهما).
- انتقاء موسيقى تتناسب مع الحدث في النشرات الدورية.
- يجب أن تكون الصور أو الفيديوهات المنشورة رسمية الإنتاج وليست مأخوذة من الهاتف.
- يحق لقسم العلاقات العامة والاعلام عدم اعتماد نشر أي خبر مع ذكر الأسباب.

### مسؤولية الاعتماد:

- يتم الاعتماد من قبل رئيس قسم العلاقات العامة والاعلام.
- يتم اعتماد تصريحات رئيس الدائرة من قبل مكتب سموه.
- يتم اعتماد تصريحات المدير العام منه مباشرة.
- يتم اعتماد الاخبار الفنية من قبل القطاع او الاداره المعنية.

**حصر المنشورات:**

**Determination of Bulletins:**

The Division of Public Relations and Information shall prepare a monthly report determining the results of media coverage on the social media posts and the website.

اعداد تقرير شهري يحصر نتائج التغطية الإعلامية على منصات التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني من قبل قسم العلاقات العامة والإعلام.

**Controls of Management of Official Account and Website of Department:**

- Following up the account and website of the Department continuously and establish procedures to activate the continuous process of follow up.
- Determination of the form of sending messages on social media websites and distribution of the same among the employees authorized to respond to questions and the responses received from followers.
- Direct transmission of a message of common format upon receipt by the employee of any inquiry; such message to include thanks to the follower and confirmation that the reply to him will be sent within an appropriate time after receipt.
- Determination of roles and responsibilities among the members of work team in coordination with the Chief of Public Relations and Information Division concerning the level of response to all inquiries received by the Department and the mechanism of dealing and interaction with the same.
- Receiving complaints, suggestions and inquiries by the officer in charge of social media sent through the window of social media and sending the same to the department concerned with the complaints and suggestions so the same shall be followed up by them in order to enter the same in the Complaints Receipt Mechanism (CRM) and to evaluate the same by them according to the procedures applicable in the Department and inform the Public Relations and Information Division of results of closure.
- The employee who is responsible for removal of any content or text on the account of the Department on social media and the website.
- Innovation of exemplary responses and considering the same as reference for responding to the repeated inquiries of the public on the social media in a manner that agrees with the nature of the Department.
- Refraining from interaction with suspicious accounts or the accounts which publish wrong and non-objective content or which violate the principles, laws and legislations of the UAE. The foregoing includes following up these accounts or republishing their content.
- Deletion of any negative content before or after publication as may be applicable in a swift and direct manner.

**ضوابط إدارة الحساب الرسمي والموقع الإلكتروني للدائرة:**

- متابعة حساب الدائرة والموقع الإلكتروني بشكل مستمر، ووضع إجراءات لتفعيل عملية المتابعة المتواصلة.
- تحديد نموذج إرسال الرسائل في مواقع التواصل الاجتماعي وتوزيعه على الموظفين المخولين بالرد على الأسئلة والردود الواردة من المتابعين.
- الالتزام بإرسال رسالة ذات صيغة موحدة عند استلام الموظف أي استفسار وذلك بشكل مباشر، ويجب أن تحتوي الرسالة على شكر المتابع وتأكيد أن الرد عليه سيصل خلال وقت مناسب من وقت الاستلام.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات بين أعضاء فريق العمل بالتنسيق مع رئيس قسم العلاقات العامة والإعلام فيما يخص مستوى الرد على كافة التساؤلات الواردة للدائرة وآلية التعامل والتفاعل معها.
- استقبال الشكاوى والاقتراحات والتساؤلات من قبل مسؤول التواصل الاجتماعي المرسته عبر نافذة التواصل الاجتماعي وارسالها للادارة المعنية بالشكاوى والاقتراحات ليتم متابعتها من قبلهم لادخالها بالنظام المخصص لاستقبال الشكاوى (CRM) وقياسها من قبلهم حسب الاجراءات المتبعة في الدائرة واطافة قسم العلاقات العامة والاعلام بنتائج الاغلاق.
- وبحمل الموظف المصرح له مسؤولية رفع أي محتوى أو نص على حساب الدائرة في مواقع التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني.
- ابتكار الردود المثالية واعتبارها مرجعاً للرد على تساؤلات الجمهور المتكررة في مواقع التواصل الاجتماعي بما يتناسب مع طبيعة الدائرة.
- عدم التفاعل مع الحسابات المشبوهة أو الحسابات التي تقوم بنشر محتوى خاطئ أو غير موضوعي أو مخالف لمبادئ وقوانين وتشريعات الدولة ويتضمن ذلك متابعة هذه الحسابات أو إعادة نشر محتواها.
- حذف أي محتوى سلبي سواء قبل النشر أو بعده حسب التطبيق بطريقة سريعة ومباشرة.

**Controls of Management of Content:**

Management of content is considered necessary to obtain a social medial account that is known for its transparency and responsibility and guarantees an environment that is full of positivity and lacks any contents which may be considered as offense. Hence, the Government Authority shall endeavor to exclude and delete any negative content added to its account by the followers and which is considered as offensive, promotes hatred or violates law. In addition, the same applies in the cases in which the publication is an advertisement or any other content that violates the conditions of service of the social media website or which contradicts with any instructions published within the conditions of communication as specified by the Department.

The Department may amend the content before or after publication. Before publication, the content is perused in advance in order to decide whether to accept or reject the content or subject. If the subject is rejected, a certain process shall be followed and in which the concerned person shall be notified of the decision of rejection. However, amendment after publication is represented in correction made after publication of content or subject as this amendment should be direct and swift in order to avoid defamation of the Department is an improper content is published. In addition, choices of notification of any offense should be disclosed. This choice shall provide the public a chance to report to the supervisors of the account any improper messages.

The Department shall establish standards for ensuring objectivity in management of content and the work team of social media shall delete any improper content published on the account of the Department. In addition, it shall establish rules for management of social media websites and publish the conditions of communication in all accounts of the Department on those websites so that the same shall be available and clear for the entire public. Furthermore, a procedure shall be development in which any unjustified deletion is notified in order to protection the rights of publisher. The foregoing shall be in addition to and effective supervision and review of content of social media websites that had been circulated by other users.

**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 الحكومية أن تسعى لاستبعاد وحذف أي محتوى سلبي يتم إضافته على حسابها من قبل المتابعين قد يعتبر مسيئاً أو بحث 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 الدائرة.

ويمكن للدائرة تعديل المحتوى قبل النشر أو بعده، فقبل النشر يتم الاطلاع 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 الدائرة 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 الدائرة معايير لضمان الموضوعية في إدارة المحتوى، وعلى فريق عمل التواصل الاجتماعي أن يحذف أي محتوى غير لائق ينشر على حساب الدائرة، كما يتعين عليها وضع قواعد لإدارة مواقع التواصل الاجتماعي ونشر شروط التواصل في جميع حسابات الدائرة 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 الإشراف الفعال ومرجعة محتوى مواقع التواصل الاجتماعي الذي تم تداوله من خلال مستخدمين آخرين.

اعتماد مدير عام الدائرة

Approved by: D G of the Department



تاريخ الإصدار: 31/03/2021

رقم الإصدار: 1

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