

## سياسة الاتصال الداخلي The Internal Communication Policy

In attainment of the fourth strategic objective "Process Sustainability & Enterprise Performance", the Department has adopted multiple communication channels for the integrated internal communication amongst the Department's employees, based on the communication strategy and governmental trends, contribution to the building of relations with the Department, the motivation of positive spirit, the common responsibility of employees by meetings and e-mail correspondences, and the ceremonies and events that celebrate internal achievements.

### The Department has approved several official means of internal communication:

1. The annual ceremony that brings together all the Department's leaders and employees for awarding whomever deserves to be awarded, the presentation of the achievements, and emphasis on working within the single team and integrated family.
2. The Department's Chairman's awarding of the outstanding employees who have received awards and certifications outside the Department's domain (academic, practical, creativity & talents).
3. The internal display screens in the open spaces within the Department and Customer Happiness Centers, which present the Department's achievements and internal and external events and activities.
4. SMS messages for sharing the personal events of employees on happy occasions and deaths, in addition to informing about events, activities and initiatives, and inviting employees to actively engage in the same. Furthermore, messages have been used as a means for reporting the procedures to be followed in the case of multiple crises and the applicable protocol in various occasions.
5. The Department's internal website, which includes the materials permitted to be published and circulated.
6. Interactive workshops, and meetings.
7. Meetings (morning coffee, retreats, brainstorming sessions).
8. Specialized official e-mails, including:
  - Communication Administrative\_comm\_notice@am.gov.ae (for the announcement of certifications of award & excellence and administrative resolutions).
  - ITD Services ITD\_Services@am.gov.ae for the delivery of notices on the interruption and resumption of the Internet service.
  - Knowledge Exchange Knowledge\_Exchange@am.gov.ae (for the preparation of educational bulletins, departments' tips, and the occupational behavior charter).
  - Events Events@am.gov.ae (for the announcement of various activities, events and occasions).
  - Conferences and seminars.
  - Internal and external events.
  - Al Dar Magazine.
  - Digital signature and phone calls.

تحقيقاً للهدف الاستراتيجي الرابع: استدامة العمليات والأداء المؤسسي، تبنت الدائرة قنوات التواصل المتعددة في التواصل المتكامل داخلياً بين موظفي الدائرة، معتمدة على استراتيجية الاتصال والتوجهات الحكومية، والمساهمة في بناء العلاقات في الدائرة، وتحفيز الروح الإيجابية، والمسؤولية المشتركة بين الموظفين عن طريق الاجتماعات ومراسلات البريد الإلكتروني، والاحتفالات والفعاليات التي تحتفي بالإنجازات الداخلية.

### اعتمدت الدائرة العديد من الوسائل الرسمية للتواصل الداخلي:

1. الحفل السنوي الذي يجمع كافة قيادات الدائرة وموظفيها لتكريم من يستحق، وعرض الإنجازات والتأكيد على العمل ضمن فريق واحد وأسرة متكاملة.
2. تكريم رئيس الدائرة للموظفين المميزين الحاصلين على تكريمات وشهادات خارج إطار الدائرة (علمية، عملية، إبداعات ومواهب).
3. شاشات العرض الداخلية المتواجدة في الأماكن المفتوحة في الدائرة، ومراكز سعادة المتعاملين، والتي تستعرض إنجازات الدائرة والأحداث والفعاليات الداخلية والخارجية.
4. الرسائل النصية القصيرة SMS والمعنية بمشاركة الأحداث الشخصية للموظفين من مناسبات سعيدة، وصالات وفاة، بالإضافة للإعلام عن الأحداث والفعاليات والمبادرات ودعوة الموظفين للمشاركة الفعالة، كما واستخدمت الرسائل كوسيلة للإبلاغ عن الإجراءات الواجب اتباعها في حالة الأزمات المتعددة، والبريد الإلكتروني المتبع في المناسبات المختلفة.
5. الموقع الداخلي للدائرة والذي يتضمن المواد المصرح بنشرها وتداولها.
6. الورش التفاعلية والاجتماعات.
7. اللقاءات (قهوة الصباح، الخلوات، جلسات العصف الذهني).
8. الإيميلات الرسمية المتخصصة ومن ضمنها:
  - Communication Administrative\_comm\_notice@am.gov.ae (للإعلان عن شهادات التكريم والتميز والقرارات الإدارية).
  - ITD\_Services ITD\_Services@am.gov.ae والخاص بالإشعار عن انقطاع خدمة الإنترنت وعودتها.
  - Knowledge\_Exchange@am.gov.ae (المعرفة لجميع (الخاص بإعداد نشرات معرفية، وتلميحات الإدارات وميثاق السلوك الوظيفي)
  - Events Events@am.gov.ae (للإعلان عن الفعاليات والأحداث والمناسبات المتنوعة)
  - المؤتمرات والندوات.
  - الفعاليات الداخلية الخارجية.
  - مجلة الدار.
  - التوقيع الإلكتروني والمكالمات الهاتفية.

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

### Internal Communication Objectives

- To bolster the spirit of participation and responsibility amongst employees.
- To celebrate achievements for a single organization and single work team.
- To win the trust of employees within a positive and communicative work environment.
- To build transparency and become familiarized with the news.
- To disseminate education and knowledge amongst employees.

### Internal Communication Basics

- To enhance the concept of internal communication, and publication as an internal responsibility within the departments.
- To use the various channels of internal communication according to the type of information/material sought to be delivered.
- To emphasize communication amongst employees and have them engaged in the decisions.

Internal communication shall be vertical between the leadership and the employees in terms of directives, approvals and decisions, and horizontal between the Department's employees, a thing which enhances the dissemination of education, knowledge and news.

### أهداف الاتصال الداخلي

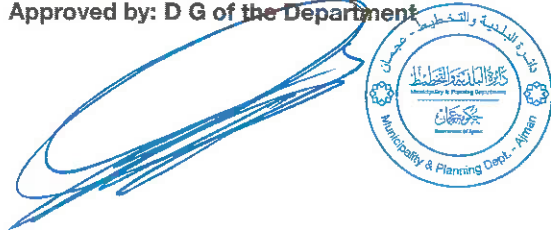
- ربط روح المشاركة والمسؤولية بين الموظفين.
- الاحتفاء بالإنجازات لمؤسسة واحدة وفريق عمل واحد.
- اكتساب الثقة بين الموظفين في بيئة عمل إيجابية مبلية على التواصل.
- بناء الشفافية والإلمام بالأخبار.
- نشر الثقافة والمعرفة بين الموظفين.

### أساسيات الاتصال الداخلي

- تعزيز مفهوم الاتصال الداخلي والنشر مسؤولية داخلية عند الإدارات.
- استخدام قنوات الاتصال الداخلي المختلفة حسب نوعية المعلومة. المادة المراد إيصالها.
- تأكيد الاتصال بين الموظفين وإشراكهم في القرارات.

يكون الاتصال الداخلي عمودياً بين القيادة والموظفين من ناحية التوجيهات والاعتمادات والقرارات، وأفقياً بين موظفي الدائرة والذي يعزز نشر الثقافة والمعرفة والأخبار.

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