

اسم السياسة: سياسة المشاركة الإلكترونية

الإصدار: ١,٠

رقم الوثيقة:

الإدارة/ القسم:

إصدارات الوثيقة

الإصدار	تاريخ المراجعة	رقم الصفحة	رقم القسم	بيان التغيير
١	٢٠١٨/٥/١٣	جميع الصفحات		المسودة الأولى
٢				
٣				
٤				
٥				

المسؤوليات

الاسم	المسمى الوظيفي	المسؤولية	التاريخ	التوقيع

التصنيف

طابع الوثيقة			
<input type="checkbox"/> ذات أثر مالي	<input type="checkbox"/> ذات أثر قانوني	<input type="checkbox"/> تنظيمية	<input type="checkbox"/> إجرائية

مقدمة:

١

في سعينا المستمر نحو التميز ولتحقيق أعلى معايير الجودة في الأداء المؤسسي، وإيماننا منا بأهمية تعزيز الحضور الإلكتروني عبر قنوات سهلة ومبتكرة لعملية الاتصال والتواصل مع مختلف أطراف وشرائح المجتمع، تحرص وكالة الإمارات للفضاء على التفاعل مع المتعاملين عبر مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي باحترام وبصورة احترافية تحقق رضاهم وتفي ب توقعاتهم.

إن الغاية من إتاحة أدوات المشاركة الإلكترونية هي:

- تعزيز عملياتنا وخدماتنا من خلال رصد رغبات وطموحات الجمهور عبر قنوات التعبير والمنابر الإلكترونية المختلفة.
- تعزيز مفهوم الشفافية وتداول المعارف عبر نشر نتائج الاستطلاعات والاستفتاءات للجمهور وتوفيرها للنسخ والتحميل.
- توفير قنوات مشاركة فعالة وسهلة وسلسلة تعزز الشراكة مع الجمهور وتضمن زيادة التفاعل القائم بيننا.

ومن هذا المنطلق نؤكد لكم بأنه يسرنا الاستماع لأرائكم ومقترحاتكم ونوليها كل اهتمام مؤكدين لكم باننا ننتهج الشفافية في التعامل معها، فكن شريكنا في صياغة سياساتنا الخدمية بأسلوب مهني حضاري.

الهدف من السياسة

١,١

إن الغاية من سياسة المشاركة الإلكترونية هي وضع الضوابط والقواعد اللازمة التي من شأنها تنظيم عملية استخدام أدوات المشاركة الإلكترونية ولتوضيح الإجراءات والمسؤوليات المنطوية خلال هذه العملية لتكون مرجعا لإدارة مختلف جوانب المشاركة الإلكترونية بالأسلوب الأمثل وبما يضمن تحقيق الأهداف التي من وجدت لأجلها. بالإضافة إلى تحديد الضوابط المتعلقة بالمواد المنشورة على شبكات التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني والتأكد من أن جميع المعلومات المنشورة هي معلومات عامة كما ورد في قرار مجلس الوزراء رقم (٢١) لسنة (٢٠١٣) بشأن لائحة أمن المعلومات في الجهات الاتحادية والالتزام بسياسة أمن المعلومات الموجودة في الوكالة.

١,٢ نطاق تطبيق السياسة

تطبق سياسة المشاركة الإلكترونية على جميع المواضيع والآراء والنقاشات والاستطلاعات التي تطرح ويتم تداولها عبر أدوات المشاركة الإلكترونية التي توفرها وكالة الإمارات للفضاء من خلال موقعها الإلكتروني سواء تم تقديمها أو المساهمة بها باستخدام أجهزة الحاسوب أو أجهزة الهواتف المتحركة الذكية والأجهزة اللوحية، تسري هذه السياسة أيضاً على جميع المواقع الإلكترونية الخاصة بالوكالة.

٢ نص السياسة

أدوات المشاركة الإلكترونية

توفر وكالة الإمارات للفضاء عبر موقعها الإلكتروني عدد من أدوات المشاركة الإلكترونية نسردتها تالياً:

- ❖ **استطلاعات الرأي: (Polls)** تقوم وكالة الإمارات للفضاء من خلال قطاعاتها وتشكيلاتها بنشر استطلاعات الرأي بين الحين والآخر بغية جمع أكبر قدر من آراء الجمهور لتمكينها من رفع مستوى جودة الخدمات التي تقدمها ومتابعة الأحداث التي تهم وتشغل الرأي العام. وتعتبر من أدوات الاستشارات الإلكترونية
- ❖ **استقصاء رضا المتعاملين: (Customers Satisfaction Surveys)** تقوم وكالة الإمارات للفضاء بنشر بعض الاستبيانات الإلكترونية بشكل دوري ومنتظم تهدف إلى رصد مدى رضا الجمهور عن مستوى كفاءة عملياتها وجودة خدماتها. وتعتبر من أدوات الاستشارات الإلكترونية
- ❖ **نماذج التعليق: (Feedback form)** تتيح وكالة الإمارات للفضاء عبر موقعها الإلكتروني نماذج التعليق على بعض المواضيع التي تهم الجمهور، في بعض الحالات قد تتطلب نماذج التعليق توفير بعض البيانات الأولية للمستخدم مثل (الاسم، البريد الإلكتروني) ليتسنى للقائمين على الموقع الإلكتروني الرد والتغذية الرجعية.
- ❖ **مواقع التواصل الاجتماعي: (Social Media Sites)** تستخدم وكالة الإمارات للفضاء عدد من شبكات التواصل الاجتماعي (Instagram، YouTube، Twitter، Facebook) للتواصل مع الجمهور عبر التنبيهات والتغريدات والقصاصات المرئية والسمعية ولنشر الأخبار والفعاليات التي تهم الجمهور.
- ❖ **البريد الإلكتروني:** يتم إرسال معلومات في شكل نشرة إخبارية لعناوين البريد الإلكتروني لعدد كبير من الأشخاص دفعة واحدة. وكذلك استقبال الاقتراحات والملاحظات من الجمهور عبر البريد الإلكتروني.

تمكين أصحاب الهمم من المشاركة الإلكترونية

عملت الوكالة على ضمان تمكين أصحاب الهمم من الوصول إلى المعلومات المنشورة والمساهمة بفعالية في فعاليات المشاركة الإلكترونية عن طريق توفير المزايا التالية في الموقع الإلكتروني:

- إمكانية تكبير مقاس الخط.
- إمكانية خاصية تحويل النص إلى كلام مسموع
- توفير وصف نصي للمحتوى غير النصي، مثل توفير وصف للصور وكذلك نسخة نصية من الكلام المضمن في مقاطع الفيديو.

- توفير إمكانية تصفح الموقع وتنفيذ كافة المهام عبر مفاتيح لوحة المفاتيح للمستخدم.

الإشراف

ترحب وكالة الإمارات للفضاء بك بحيث يمكنك أن تطرح هنا ما تشاء من تعليقات وآراء، وستكون مداخلتك محل تقدير لدينا وسنأخذها في الاعتبار كأحد المراجع المهمة في مناقشة التحسينات والتطويرات الخاصة بخدماتنا. مع أن وكالة الإمارات للفضاء ترحب بأية تعليقات ومداخلات حرة في هذه المنصة. فإن لها كامل الحق في منع ظهور أي محتوى يمكن أن يتضمن أي من المواضيع التالية:

١. المواضيع والنقاشات التي من شأنها أن تمس أمن الدولة وسيادة الوحدة الوطنية وزعزعة مصالحننا القومية.
 ٢. المشاركات والمواضيع التي من شأنها أن تثير النعرات الطائفية أو التلميح بالعنصرية الثقافية والعرقية.
 ٣. المقالات والمشاركات التي تحتوي على مصطلحات خادشه للحياء العام أو عبر التلميحات والإيماءات.
 ٤. التحريض أو التشهير أو القذف أو المس بالقيادات ورموز الدولة أو المواضيع الماسة بالحياة الشخصية.
 ٥. الإساءة للأديان والشعائر المقدسة والمقالات والمواضيع التي تثير الخلافات المذهبية.
 ٦. أية معلومات يحظر تداولها وتتسم بالسرية من شأنها أن تضر بمؤسساتنا الوطنية.
 ٧. الاستغلال الشخصي لأدوات المشاركة الإلكترونية للأغراض التجارية والترويجية.
 ٨. المواضيع والمشاركات والمساهمات المنافية للقانون والعرف العام والخارجة عن نطاق المقبول.
 ٩. عدم مشاركة أية معلومات أو تعليقات فيما انتهاك لحقوق الملكية الفكرية للآخرين أو إفشاء لمعلوماتهم السرية.
- وتحتفظ الوكالة بالحق في الامتناع عن إبداء الأسباب حيال هذا الأجراء.

إجراءات التعامل مع المشاركات الإلكترونية

تتعهد وكالة الإمارات للفضاء بالتعامل مع جميع آراء ومقترحات ومساهمات الجمهور عبر سلسلة من الإجراءات نسردها تاليا:

١. تلقي مشاركة العميل ودراستها وتحليلها من قبل الفريق المعني بإدارة أدوات المشاركة الإلكترونية قبل اجازة النشر.
٢. إشعار المتعامل باستلام مشاركته عبر أحد الوسائل التالية (الرسائل النصية القصيرة، البريد الإلكتروني وفي بعض الحالات الاستثنائية عبر مكالمة هاتفية).
٣. إحالة المشاركة للإدارة المعنية بوكالة الإمارات للفضاء للدراسة وإبداء الرأي والتحقيق.
٤. إشعار المتعامل بنتائج المشاركة.

حقوق الجمهور تجاه المشاركة الإلكترونية

- للجمهور الحق في معرفة نتائج الاستبيانات والاستطلاعات التي تقيمها وكالة الإمارات للفضاء بين الحين والآخر.
- الحصول على إشعار يفيد بتلقي الوكالة مساهمته ومشاركته عبر أي من الوسائل التي تراها الوكالة مناسبة.
- الحصول على البيانات المتعلقة بأدوات المشاركة الإلكترونية بصيغة البيانات المفتوحة وأن تكون متاحة للنسخ والتحميل.

سياسة المراجعة والتدقيق

تخضع جميع مشاركات ومقالات ومساهمات الجمهور للتدقيق والمراجعة قبل إجازة النشر وذلك للتحقق من مدى الالتزام ببنود ومحتويات السياسة، وكل من ينتهك أو يخالف كل أو أحد بنودها تتعرض مشاركته للحذف أو التعديل وفي بعض الحالات قد يتعرض للمسائل القانونية وذلك طبقاً لما تنص عليه اللوائح والأنظمة المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة.

تعديل ومراجعة سياسة المشاركة الإلكترونية

تحتفظ وكالة الإمارات للفضاء بكل الحق في مراجعة وتعديل محتويات السياسة متى ارتأت ذلك ودون الرجوع للجمهور ودون إشعار مسبق وتعتبر محتويات النسخة المحدثة سارية المفعول من تاريخ اعتماد التعديل، لا تتطلب سياسة المشاركة الإلكترونية موافقة العميل عبر الطرق التقليدية كالتوقيع على ما تضمنته وتعتبر مشاركته واستخدامه لأحد أدوات المشاركة الإلكترونية التي يوفرها الموقع الإلكتروني للوكالة أو أحد المواقع الإلكترونية التابعة لها بمثابة الموافقة المسبقة والضمنية من قبله.

إخلاء المسؤولية

وجب التنويه بأن جميع المشاركات والنقاشات المطروحة من قبل الجمهور تعتبر شخصية وتمثل وجهة نظر كاتبها ولا تتحمل وكالة الإمارات للفضاء أية مسؤولية قانونية تنتج عن إساءة المستخدمين لأدوات المشاركة الإلكترونية.

الملاحقات ٣

مؤشرات قياس أثر تطبيق السياسة ٣,١

المؤشر	معادلة القياس	وحدة القياس	دورية القياس