



الإمارات العربية المتحدة
وزارة شؤون مجلس الوزراء والمستقبل
الأمانة العامة لمجلس الوزراء

تساؤلات حول لائحة تنظيم استخدام موظفي الجهات الاتحادية لوسائل
التواصل الاجتماعي

يتضمن هذا المستند الأسئلة المحتملة وأجوبتها حول "لائحة تنظيم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي" التي وافق عليها مجلس الوزراء الموقر في جلسته المنعقدة بتاريخ 16 مارس 2014، وذلك لأغراض الاستخدام الداخلي في الجهات الاتحادية. وقد تم تقسيم المحتوى وفقاً لبنود اللائحة التنظيمية المذكورة، إلا وأنه ينصح بالرجوع إليها للاطلاع على النص الكامل، ومعرفة كافة تفاصيل وإرشادات الاستخدام الآمن والمسؤول لوسائل التواصل الاجتماعي.

الأسئلة العامة

1. ما هي وسائل التواصل الاجتماعي المقصودة باللائحة؟

يقصد بها أية شبكة تواصل إلكترونية تتيح للمستخدم إنشاء حسابات شخصية وإضافة محتويات ونشرها. وتشمل هذه الوسائل الآتية:

- **شبكات التواصل الاجتماعي:** وهي المواقع المستخدمة للتواصل مع الآخرين من خلال التعبير عن الآراء والمشاركة بالتعليقات مثل فيسبوك وتويتر وماي سبيس وغيرها
- **شبكات الوسائط المتعددة:** يقصد بها المواقع الإلكترونية التي تستخدم لنشر مواد مرئية وسمعية أو صور بغرض المشاركة، مثل يوتيوب وفليكر وإنستغرام وغيرها
- **المدونات:** يقصد بها المواقع الإلكترونية الشخصية التي تسمح بالنشر الفوري للمواد مع ميزة التفاعل والردود من زوار المدونة
- **المنتديات:** وهي مواقع إلكترونية توفر منصات للحوار والنقاش في مواضيع محددة
- **تطبيقات الويكي:** وهي مواقع تمتاز بإتاحة الفرصة للمستخدم بالتحرير والتعديل محتويات صفحات هذه المواقع ومن أبرزها ويكيبيديا

2. ما هو نطاق تطبيق اللائحة؟

تطبق اللائحة على جميع موظفي الحكومة الاتحادية الذين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي، وذلك من خلال حسابات خاصة لمناقشة مختلف القضايا مع الجمهور، وبقصد التعبير عن الرأي الشخصي.

3. متى دخلت اللائحة التنظيمية حيز التنفيذ؟

اعتباراً من الأول من مايو 2014.

4. لماذا يحتاج موظفي الحكومة الاتحادية إلى لائحة تنظم استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي؟

وذلك للدور الهام الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي، وتأثيرها على المجتمع المحلي والعالمي من جهة، ونظراً لأن تعليقات ومشاركات موظفي الحكومة على هذه المنصات المفتوحة تؤثر على صورة وسمعة الحكومة بوصفهم جزءاً منها. كما تأتي هذه اللائحة لأجل تنظيم استخدامهم لها، وليس لتقييدهم أو إثنائهم عن استخدامها، بل تشجع الحكومة موظفيها على التواجد والتفاعل على وسائل التواصل الاجتماعي بشكل مسؤول وفعال، بما يحقق مصلحة الفرد والمجتمع.

5. هل تشمل اللائحة التنظيمية الحسابات الرسمية والشخصية لموظفي الحكومة الاتحادية؟

تركز اللائحة التنظيمية على الحسابات الشخصية لموظفي الحكومة الاتحادية على وسائل التواصل الاجتماعي، وتستثنى منه الحسابات الرسمية لموظفي الحكومة المصرح لهم من قبل جهاتهم بالحديث على هذه الوسائل كونهم متحدثين رسميين باسم الحكومة الاتحادية.

6. لماذا تركز اللائحة التنظيمية على الحسابات الشخصية لموظفي الحكومة الاتحادية؟

تجنباً لوقوع بعض المخالفات من قبل بعض موظفي الحكومي الاتحادية، والتي من شأنها أن تضر بصورة الحكومة وموظفيها، مثل قيام بعض الموظفين بالإفصاح عن مساهم الوظيفي في حساباتهم الشخصية، مما

قد يوحي للجمهور المتفاعل معهم بأن آرائهم تمثل وجهة نظر الحكومة، وهو الأمر الذي يستوجب تنظيمه على وسائل التواصل الاجتماعي والإعلام الجديد، أسوةً بوسائل الإعلام التقليدية والتي يتحدث فيها الموظفون المخولون بالحديث فقط (المتحدثون الرسميون).

7. هل سبقت دول أخرى دولة الإمارات في إصدار تشريعات منظمة لاستخدام موظفي الحكومة لوسائل

التواصل الاجتماعي؟

قامت العديد من الحكومات حول العالم بسن تشريعات منظمة لاستخدام موظفيها لوسائل التواصل الاجتماعي، ومنها الحكومات الاسترالية والبريطانية والأمريكية، حيث شملت قواعد وإرشادات حول الاستخدام الشخصي والرسمي لهذه الوسائل في الحالتين - الشخصية والرسمية - نظراً لتأثيرهما على صورة الحكومة والجهة التي يعملون بها، وهي سياسة إلزامية لموظفي الحكومة. كما تطبق جميع مواقع التواصل الاجتماعي كفيسبوك وانستجرام وتويتر وغيرها سياسة خصوصية لا يمكن التسجيل من دون الموافقة على الشروط الواردة فيها، وذلك للحفاظ على الآداب العامة وتنظيم استخدام هذه المنصات المفتوحة.

8. هل تحمل هذه اللائحة نوعاً من التقييد لحرية تدفق المعلومات وتبادلها على وسائل التواصل

الاجتماعي؟

تعد هذه اللائحة تنظيمية بالمقام الأول، ولا تحمل أي نوع من القيود على حرية تدفق المعلومات وتبادلها على وسائل التواصل الاجتماعي، بل تهدف إلى تحقيق مصلحة المجتمع وأفراده من خلال تنظيم استخدام موظفي الحكومة لهذه الوسائل وضمان مشاركتهم بشكل يعكس التزامهم بمسؤولياتهم. كما تسعى الحكومة من خلال ذلك إلى رفع درجة وعي موظفي الحكومة بأهمية وسائل التواصل الاجتماعي وبالطرق الصحيحة في استخدامها بما لا يخالف القيم والأخلاق وبما يحقق المصلحة الوطنية.

9. كيف سيتم التعامل مع استفسارات موظفي الجهات الحكومية حول اللائحة التنظيمية؟

من المقترح أن يتم التنويه عن اللائحة ومضمونها في تعاميم وورش تعريفية داخلية، بحيث تكون إدارات الاتصال الحكومي في كافة الوزارات والهيئات الاتحادية على وعي باللائحة وأهدافها وأهميتها، وتتولى بالتعاون مع إدارات الموارد البشرية التعامل مع مختلف استفسارات الموظفين.

10. كيف سيتم رصد المخالفات والتعامل مع مخالفات اللائحة التنظيمية؟

تتولى إدارات الاتصال الحكومي بالجهات الاتحادية من خلال عمليات الرصد الإعلامي المعتادة متابعة ما ينشر على وسائل التواصل الاجتماعي، ورفع تقارير بالملاحظات والمخالفات لإدارات الموارد البشرية لاتخاذ الإجراء الإداري اللازم.

الضوابط العامة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي

11. هل هناك ما يمنع ذكر أي موظف حكومي لإنجازاته المهنية في صفحته الخاصة؟

لا تمنع اللائحة نشر أي معلومات حول الإنجازات المهنية للموظف أو جهة العمل، ما لم تذكر فيها أية معلومات ذات طابع سري أو للاستخدام الداخلي، وذلك وفقاً للوائح المعمول بها في الجهة الاتحادية.

12. هل يجوز للموظف أن يفصح عن معلوماته الوظيفية على حسابه في LinkedIn؟

نظراً لطبيعة LinkedIn، والخاص بتعزيز العلاقات الوظيفية والمهنية بين مستخدميها، يمكن للموظف الإفصاح عن المعلومات الوظيفية، مع الحرص على عدم التطرق إلى أية معلومات سرية أو حساسة حول الجهة التي يعمل بها أو المشاريع المسؤول عنها.

13. هل يتطلب مني الحصول على موافقة جهة العمل قبل فتح حساب في مواقع التواصل الاجتماعي؟

لكل موظف الحق في فتح حساب شخصي في وسائل التواصل الاجتماعي دون الرجوع لجهة العمل، شريطة عدم نشر بيانات الاتصال الرسمية على حسابه الشخصي مثل المسمى الوظيفي، واسم جهة عمل، ورقم الهاتف، أو البريد الإلكتروني إلا بموافقة رسمية.

14. هل هناك ما يمنع من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال ساعات العمل الرسمي؟

نعم، حيث يتعين على الموظف الالتزام بقوانين ولوائح الموارد البشرية، خاصة التي تنص على ضرورة عدم انشغال الموظف أثناء ساعات الدوام الرسمي بالأنشطة الشخصية ما لم يكلف رسمياً بذلك.

ضوابط نشر المعلومات والتعليقات

15. كيف يمكن معرفة إن كانت المعلومات التي بحوزة الموظف الحكومي ويرغب بنشرها سرية أو خاصة؟

إن جميع المعلومات التي يحصل عليها الموظف أثناء تأديته لعمله لا يمكن مشاركتها أو نشرها في أغراض غير ذات صلة بالعمل دون الحصول على موافقة رسمية بذلك، كما يحظر على الموظفين التواصل مع بعضهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي في أغراض العمل، وعليهم استخدام بدائل أكثر حرفية كالبريد الإلكتروني والمراسلات الداخلية.

المواضيع المتعلقة بالقضايا المنظورة أمام القضاء

16. هل يمكن للموظف الحكومي التعليق على قضايا الرأي العام والمشاركة في التحليل والنقاش العام فيها؟

من الممكن المناقشة بشكل عام، ولكن يتعين على الموظف الامتناع عن التعليق حول القضايا المطروحة أمام القضاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو التأثير على إجراءات التحقيق وعلى القرارات والأحكام الصادرة من الأنظمة القضائية المختصة.

استخدام شعار الدولة والهوية الرسمية

17. هل تمنع اللائحة التنظيمية استخدام الموظفين لشعار الدولة مثلاً كصورة رمزية عوضاً عن الصورة الشخصية للموظف في الحساب الشخصي؟

لا يسمح باستخدام الشعار الرسمي للدولة وشعارات الجهات الحكومية لأغراض شخصية دون الحصول على تصريح رسمي بذلك.

ضوابط استخدام الصفة الوظيفية

18. وفقاً لللائحة التنظيمية الجديدة، ألا يعتبر كافة منتسبي الجهات الاتحادية متحدثين رسميين في وسائل الإعلام المجتمعي؟

لا، فاللائحة التنظيمية تطبق على الحسابات الشخصية لموظفي الحكومة الاتحادية، ويحظر على الموظف تقديم نفسه كمتحدث رسمي مخول من جهة عمله بدون موافقة رسمية بذلك.

19. كيف يتم التصرف حيال توجيه أسئلة مباشرة للموظف عن طبيعة عمله أو أي أخبار متصلة

بجهة عمله والحكومة الاتحادية بشكل عام؟

في حال تلقي أي استفسارات من جهات إعلامية أو غيرها، ينبغي إعادة توجيهها إلى الجهات المعنية، كما يتعين على الموظف عدم إعطاء أية وعود أو إلتزامات للجمهور دون امتلاك الصلاحيات والموافقات من جهة العمل.

20. كيف يتم التصرف حيال توجيه نقد أو ملاحظات سلبية حول جهة العمل أو الحكومة

الاتحادية بشكل عام؟

في حال تلقي أو رصد الموظف لأي استفسارات أو ملاحظات من جهات إعلامية أو غيرها، ينبغي إعادة توجيهها إلى الإدارات المعنية في جهة العمل.

قضايا الرأي العام والأبعاد السياسية

21. هل تمنع اللائحة الموظف الحكومي من التعبير عن آراءه السياسية حول القضايا المحلية

والخارجية عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟

لا تمنع اللائحة ذلك، ولكن يتعين أن يكون ما ينشره الموظف على وسائل التواصل الاجتماعي لا يضر بسمعة الدولة أو تماسك موقفها أمام المجتمع المحلي والإقليمي والدولي، وخصوصاً في القضايا ذات الأبعاد السياسية والسيادية والدبلوماسية.

22. هل هناك ما يمنع من استخدام البريد الإلكتروني الخاص بجهة العمل في وسائل الإعلام المجتمعي؟

لا يجوز استخدام عنوان أو كلمة مرور البريد الإلكتروني الرسمي للتسجيل أو الدخول إلى حسابات التواصل الاجتماعي.

23. كيف سيتم التعامل مع مخالفات اللائحة التنظيمية؟

ستقوم إدارة الموارد البشرية في الجهة الاتحادية التي يعمل بها الموظف بالتحقيق في المخالفة في حالة ورود شكاوى أو ملاحظات سلبية حول حساب الموظف على أي من وسائل التواصل الاجتماعي، وسيعرض الموظف المخالف للجزاءات الإدارية حسب طبيعة المخالفة التي ارتكبها. وتطبق على الموظف المخالف لهذا القرار الإجراءات والجزاءات الإدارية المتبعة في الجهة الاتحادية المعنية.

24. أذكر بعض الأمثلة على المخالفات والجزاءات؟

من الأمثلة على المخالفات أن يقوم الموظف بدور المتحدث الرسمي أو بتعريف نفسه كمتحدث رسمي عن الجهة التي يعمل بها، في حين أن الجهة لم تصرح له بذلك، ومن الأمثلة الأخرى أن يقوم الموظف بالخروج عن الآداب العامة عند التعليق أو المشاركة في مناقشات على وسائل التواصل الاجتماعي، وعند وقوع مثل هذه المخالفات يتم النظر فيها من قبل "لجنة المخالفات" في الجهة (المشكلة بقرار من الوزير) والتي يناط بها

مسؤولية النظر في مثل هذه المخالفات وتوقيع الجزاءات الإدارية المنصوص عليها في القانون المناسبة وتشمل:
لفت النظر الخطي، أو الإنذار الخطي أو غير ذلك من جزاءات إدارية.

25. هل سيتم متابعة الموظفين عبر وسائل التواصل الاجتماعي بهدف رصد مخالفاتهم؟

عملية الرصد تتم على مستوى القضايا المطروحة في وسائل التواصل الاجتماعي وليس الأفراد، فهدف اللائحة هو تنظيم الاستخدام للموظفين بشكل آمن ومسؤول، وإرشاد وتوعية موظفي الحكومة لتفادي أية مسؤوليات قانونية قد تترتب على سوء الاستخدام الشخصي. وعليه، لا تترصد الجهات الاتحادية للموظفين عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وإنما ترصد ما يتم تداوله من قضايا وموضوعات ذات أهمية للجهة الاتحادية، ومن خلال ذلك تتضح مختلف مشاركات المستخدمين في هذا السياق.