

سياسة وسائل التواصل الاجتماعي في حالات الطوارئ (Use of Social Media during Emergency Policy)

We, the Municipality and Planning Department - Ajman, are responsible for managing the Department's accounts on social media platforms through the official platforms: Instagram, X, Facebook, LinkedIn, Threads, TikTok, YouTube, and WhatsApp, in accordance with Publication on the Social Media and Website Policy.

We are aware of our responsibility to manage social media in emergency situations in accordance with the Social Media in Emergency Situations Standard (ISO 22329:2021), which effectively improves the Department's capabilities to manage incidents and crises and reduces the risks to which it may be exposed before, during or after incidents or crises. This is in integration with the Business Continuity Standard (ISO 22301:2019), Business Continuity Standards (NCEMA 7000:2021), the Occupational Safety and Health Standard (ISO 45001:2018), and the Environmental Management Standard (ISO 14001:2015).

This is achieved by developing the Department's work systems and providing the necessary resources. The system is also reviewed periodically to ensure institutional excellence.

Social Media Objectives:

- 1- Raising awareness and enhancing interaction with the institutional brand.
- 2- Enhancing institutional reputation and social responsibility.
- 3- Improving the positive tone of society.
- 4- Effective communication with the community and stakeholders.
- 5- Social media management before, during and after crises and emergencies.

Stages of Use of Social Media in Emergencies:

○ Preparedness Stage:

Focus on preventive measures that limit the risks by reviewing potential scenarios, proactive planning, and training the relevant team in advance.

MPD/QEPS/7/2024

نحن دائرة البلدية والتخطيط - عجمان مسؤولين عن إدارة حسابات الدائرة في منصات وسائل التواصل الاجتماعي عبر المنصات الرسمية: الإنستغرام، منصة اكس، فيسبوك، لنكدن، ثريد، تيك توك، اليوتيوب، واتساب. بالتوافق مع سياسة النشر في مواقع التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني.

وندرک مسؤوليتنا في إدارة وسائل التواصل الاجتماعي في حالات الطوارئ وفق مواصفة التواصل الاجتماعي في حالة الطوارئ ISO 22329:2021 والتي تقوم وبشكل فعال بتحسين قدرات الدائرة على إدارة الحوادث والأزمات وأن تقلل من المخاطر التي يمكن التعرض لها وذلك قبل الحوادث أو الأزمات أو أثناءها أو بعدها، وتتکامل مع مواصفة استمرارية الأعمال ISO 22301:2019 ومعايير استمرارية الأعمال NCEMA 7000:2021 ومواصفة السلامة والصحة المهنية ISO 45001:2018 ومواصفة الإدارة البيئية ISO 14001:2015.

ونحقق ذلك من خلال تطوير نظم العمل بالدائرة وتوفير الموارد اللازمة كما يتم مراجعة النظام دورياً لضمان التميز المؤسسي

أهداف وسائل التواصل الاجتماعي:

- 1- رفع الوعي وتعزيز التفاعل مع العلامة المؤسسية
- 2- تعزيز السمعة المؤسسية والمسؤولية المجتمعية.
- 3- تحسين نبرة المجتمع الإيجابية.
- 4- الاتصال الفعال مع المجتمع والمعنيين.
- 5- إدارة وسائل التواصل الاجتماعي قبل واثناء وبعد الأزمات والطوارئ.

مراحل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الطوارئ:

○ مرحلة الاستعداد:

- التركيز على الإجراءات الوقائية التي تحد من المخاطر التي تؤول لها من خلال مراجعة السيناريوهات المحتملة والتخطيط الاستباقي وتدريب الفريق المختص بشكل مسبق.
- نشر رسائل ارشادية وتوعوية واتخاذ تدابير وقائية من حالات الطوارئ والاستعداد لها

رؤيتنا: بيئة مستدامة وبنية عصرية لبناء مستقبل عجمان

Disseminating guidance and awareness messages and taking preventive measures against emergency situations and preparing for them
Preparing in advance responses to messages from the public or media professionals
Cooperating with media outlets and influencers in advance to ensure smooth access to the public.

○ **During the crisis:**

Conveying correct information, official updates, official statement and coverages in a timely manner.
Responding immediately to inquiries and needs related to emergencies and directing the public to official sources of information when necessary.
Observation and monitoring to take the necessary and immediate decisions and actions
Enhancing public awareness and confidence
Taking all necessary measures related to the Department's procedures, such as the CRM system

○ **Recovery Phase:**

Publishing positive messages and reports with accurate information
Continuous awareness of the public
Providing advice and guidance after the crisis according to their nature

Performance Evaluation and Analysis

Regularly evaluate the performance of social media efforts and analyze available data to determine the effectiveness of strategies and continuous improvement.

Periodic review

Periodically review the policy and update it according to the latest practices and developments in the field of social media, emergencies and disasters.

عبد الرحمن محمد النعيمي

مدير عام دائرة البلدية والتخطيط عجمان



تاريخ الإصدار: 2024/05/09

رقم الإصدار: 1

- الإعداد المسبق ل الردود من رسائل الجمهور أو الإعلاميين
- التعاون مع الجهات الإعلامية والمؤثرين بشكل مسبق للمساهمة لضمان انسيابية الوصول للجمهور
- أثناء الأزمة:
- نقل المعلومات الصحيحة والتحديثات الرسمية والبيان الرسمي والتغطيات في الوقت المناسب
- الاستجابة الفورية للاستفسارات والاحتياجات المتعلقة بحالات الطوارئ وتوجيه الجمهور إلى المصادر الرسمية للمعلومات عند الضرورة
- المراقبة والرصد لاتخاذ القرارات والإجراءات اللازمة والفورية
- تعزيز الوعي والثقة لدى الجمهور
- اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة والمرتبطة مع إجراءات الدائرة مثل نظام CRM

○ **مرحلة التعافي:**

- نشر الرسائل الإيجابية والتقارير ذات معلومات دقيقة
- التوعية المستمرة للجمهور
- تقديم النصائح والإرشادات بعد الأزمة حسب طبيعتها
- تقييم وتحليل الأداء
- تقييم أداء الجهود على وسائل التواصل الاجتماعي بانتظام وتحليل البيانات المتاحة لتحديد فعالية الاستراتيجيات والتحسين المستمر.

المراجعة الدورية

مراجعة السياسة بشكل دوري وتحديثها وفقًا لأحدث الممارسات والتطورات في مجال وسائل التواصل الاجتماعي وحالات الطوارئ والكوارث.

رؤيتنا: بيئة مستدامة وبنية عصرية لبناء مستقبل عجمان

f P.O.Box: 3-Ajman
Ajman Municipality

Public - عامة
www.am.gov.ae

اتصل على
80070