



المملكة الأردنية الهاشمية
دائرة العطاءات الحكومية
خطة الاتصال الخارجي والداخلي







جدول المحتويات

6	كلمة عطفة المدير العام.....
7	المقدمة.....
8	الاهداف الخاصة بالاتصال.....
17-9	خطة الاتصال الخارجي.....
25-18	خطة الاتصال الداخلي.....
29-26	خطة الترويج.....
45-30	خطة الاخلاء والطوارئ.....

كلمة عطوفة المدير العام

إنَّ تسخير المواهب، وسرعة الاستجابة للمتغيرات، والتركيز على التحول الذكي في تقديم الخدمات الحكومية، هي ما تعزز قدراتنا المؤسسية لضمان مستقبل مستدام يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية وفق أعلى المعايير.

مدير عام دائرة العطاءات الحكومية

المهندس محمود هاشم خليفات

المقدمة

مفهوم الإتصال :-

يعد الاتصال من أهم الوسائل التي تتبعها الإدارة الناجحة لتسيير جميع أعمال الدائرة ، فالإتصال التنظيمي ضمناً هو مجموع العمليات الاتصالية والإدارية التي تنظم العمل في الدائرة وتخلق جواً من التفاهم والتعاون والتنسيق ما بين الإدارات المختلفة من جهة والمعنيين من جهة أخرى . فالإتصالات بشقيها الداخلي والخارجي تمثل العصب الرئيس لنقل البيانات والمعلومات ونشر المعرفة ؛ وبالتالي إتاحة استخدامها في عملية صنع القرارات الرشيدة والسليمة .

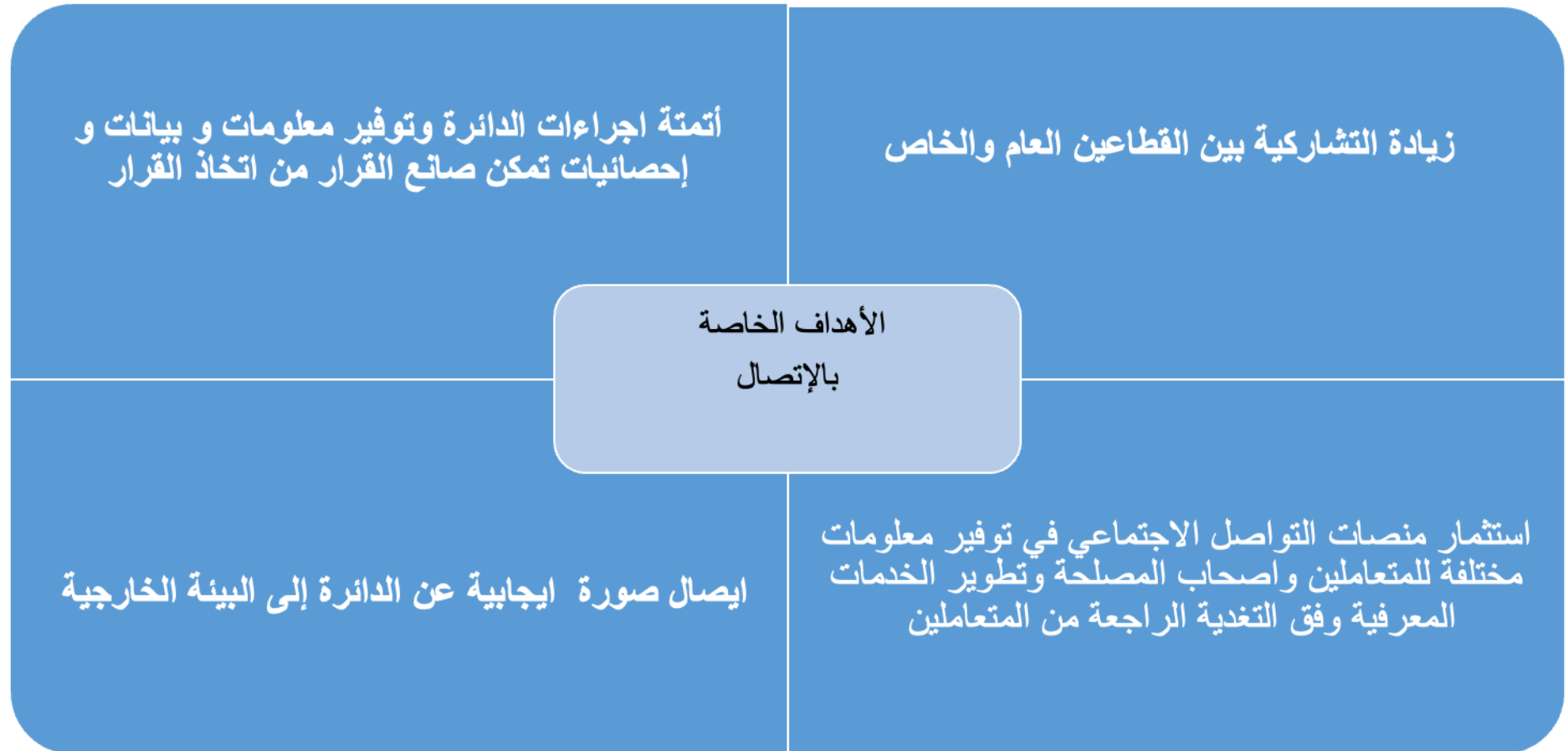
الروية والرسالة :-

الرؤية

• تفعيل دور الاتصالات في تجسيد صورة دائرة العطاءات الحكومية لدى الجمهور كمركز للتميز، وفي نشر ومشاركة المعرفة بين موظفي الدائرة باعتبارها جزءاً مهماً جداً من عملية صنع وإتخاذ القرارات

الرسالة

• تحقيق مبدأ الشفافية في التعامل مع متلقي الخدمة وتلمس حاجاته المتطورة ومواكبة التسارع التكنولوجي والمعرفي وتسخيره في عملية تقديم الخدمة لمتلقيها وتسهيل التواصل مع كافة الموظفين ، وتحسين الصورة الذهنية عن دائرة العطاءات الحكومية .



تعريف إستراتيجية الاتصال الخارجي:

خطة عمل واضحة لفهم الوضع الحالي لدائرة العطاءات الحكومية يتم من خلالها تحديد المسؤوليات والأولويات والإجراءات لخلق وتوزيع المعلومات فيما يخص علاقات الدائرة مع الخارج.

التحليل الرباعي (SWOT analysis):

نقاط القوة	نقاط الضعف
- وجود موقع إلكتروني محدث ومطور و مفصل للدائرة - التحديث المستمر لوسائل الاتصالات ومواكبة التطور - سهولة الوصول للجهات المستهدفة مع تنوع وسائل الاتصال . - استخدام منصات إلكترونية حديثة في الاجتماعات والدورات مثل منصة Zoom. - وجود موظفين مؤهلين للتعامل ومواكبة التطور التقني. - وجود بنية تحتية تقنية حديثة ومتطورة.	- نقص الموارد المادية والبشرية - جهل اغلب الجهات الخارجية بإستراتيجية الاتصال - مواكبة ادوات وقنوات التواصل والتطوير عليها او اعادة ضبطها او التعديل عليها.
الفرص	التحديات
- تطوير وسائل الاتصالات الموجودة حاليا - الاستمرار في عقد الدورات المتخصصة في مجال العلاقات والتواصل - تفعيل وتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية - استمرار الدعم من قبل الإدارة العليا - وضوح الرسائل المرسلة - عقود الصيانة - دعم وتعزيز الشراكات والحفاظ عليها - المبادرات الحكومية والجوائز المتعددة	- الأعطال الكثيرة لأجهزة ووسائل الاتصال - عدم وجود المرونة المالية الكافية - عدم تعامل بعض الجهات الخارجية مع وسائل الاتصالات وببطء الاستجابة - خصوصية عمل الدائرة

أدوات التواصل الخارجي :-

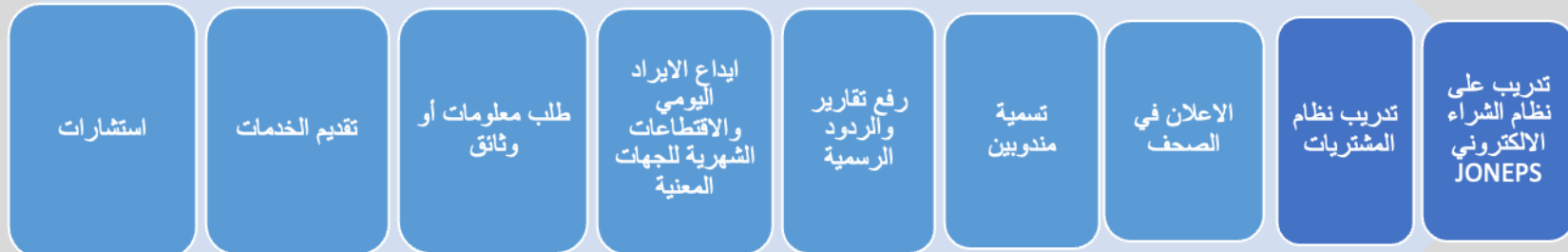


الجهات الخارجية التي تقوم بالاتصال بالدائرة :-



غايات الإتصال الخارجي :-

غايات الإتصال الخارجي



أهداف الاتصال الخارجي :-

- 1- إيصال صورة ايجابية عن الدائرة إلى البيئة الخارجية بما يحقق زيادة الوعي بأعمال وواجبات الدائرة والتحديات التي تواجه الدائرة.
- 2- توثيق العلاقة مع وسائل الاعلام المتنوعة من خلال ابراز انجازات الدائرة وخدماتها.
- 3- توفير معلومات حديثة ودقيقة عن الخدمات والعمليات وإجراءات العمل التي توفرها الدائرة والأنظمة والتعليمات الخاصة بذلك، وإطلاع متلقي الخدمة على التغيرات والأنشطة التي تؤثر أو تتأثر بهم بشكل مباشر او من خلال المنصات التفاعلية.
- 4- مد جسور التعاون والعمل مع المؤسسات الحكومية والخاصة لتنفيذ أهداف الدائرة والاهداف الاستراتيجية والوطنية وزيادة التشاركية بين القطاعين العام والخاص.
- 5- تقديم معلومات ذات علاقة للموردين عن حاجات الدائرة اللازمة للتنفيذ.
- 6- توفير معلومات وبيانات وإحصائيات تمكن صانع القرار من اتخاذ القرار الرشيد بما يخدم أغراض التنمية الشاملة والمستدامة

مصفوفة الاتصالات الخارجية :-

1 - تقديم خدمات واستشارات :-

المسؤولية	الدورية	قنوات الاتصال	الفئات المستهدفة
كافة المديريات في الدائرة	مستمر	كتاب رسمي / إلكتروني	المقاولين
كافة المديريات في الدائرة	مستمر	كتاب رسمي / إلكتروني	المكاتب الهندسية
كافة المديريات في الدائرة	مستمر	كتاب رسمي / إلكتروني	الوزارات والجهات الحكومية
مديرية المناقصات / مديرية التصنيف والترخيص / مديرية الشؤون المالية والادارية	مستمر	كتاب رسمي / إلكتروني	البنوك / المحامين / الجامعات

2- طلب معلومات أو وثائق و رفع تقارير والردود الرسمية :-

الفئات المستهدفة	الوسيلة	الدورية	المسؤولية
القطاع الخاص	كتاب رسمي	مستمر	كافة المديریات في الدائرة
الوزارات والجهات الحكومية	كتاب رسمي	مستمر	كافة المديریات في الدائرة
المقاولين	الكثروني	مستمر	كافة المديریات في الدائرة
المكاتب الهندسية	الكثروني	مستمر	كافة المديریات في الدائرة

3- ايداع الايراد اليومي والاقتطاعات الشهرية للجهات المعنية:-

الفئات المستهدفة	الوسيلة	الدورية	المسؤولية
وزارة المالية ضريبة الدخل البنوك والبنك المركزي الجهات الحكومية التي تمنح القروض (الايتام وصندوق توفير البريد وصندوق الحج) نقابة المهندسين	كتاب رسمي	مستمر	مديرية الشؤون المالية والادارية

4- تسمية مندوبين :-

الفئات المستهدفة	الوسيلة	الدورية	المسؤولية
الوزارات والجهات الحكومية	كتاب رسمي	مستمر	كافة المديریات في الدائرة

5- الاعلان بالصحف :-

الفئات المستهدفة	الوسيلة	الدورية	المسؤولية
الصحف اليومية	كتاب رسمي	مستمر	كافة المديریات في الدائرة

خطط العمل الخارجية :-

الأهداف	الأنشطة	المسؤولية	الفترة الزمنية	الموارد المخططة	مؤشر الأداء
إيصال صورة ايجابية عن الدائرة إلى البيئة الخارجية بما يحقق زيادة الوعي بأعمال وواجبات الدائرة والتحديات التي تواجه الدائرة.	إعداد الكتاب السنوي وتوزيعه على الجهات المستهدفة	مديرية تطوير الاداء المؤسسي	4/31-1/1	مالية، بشرية	عدد الاصدارات من الكتاب السنوي
	إعداد ونشر الأخبار الصحفية المتعلقة بنشاطات الدائرة ربط النشاطات الإعلامية بالخطة الإستراتيجية المعمول بها	مديرية الشؤون المالية والادارية / قسم العلاقات العامة	مستمرة	مالية، بشرية	عدد الاخبار التي تم نشرها
	الرد على استفسارات وسائل الإعلام كافة فيما يتعلق بعمل الدائرة .	مدير مكتب المدير العام - مديرية الشؤون المالية والادارية / قسم العلاقات العامة	مستمرة	مالية، بشرية	عدد الاستفسارات الواردة للدائرة
	الاعلان عن اهم المستجدات فيما يتعلق في التعليمات والانظمة المتعلقة بالدائرة	مديرية الشؤون المالية والادارية / قسم العلاقات العامة وبالتعاون مع المديرية المعنية	مستمرة	مالية، بشرية	عدد الاعلانات
توثيق العلاقة مع وسائل الاعلام المتنوعة من خلال ابراز انجازات الدائرة وخدماتها.	التواصل مع الصحف اليومية وموافاتها بأهم الاخبار والانجازات للدائرة	رئيس قسم مكتب المدير العام / مديرية الشؤون المالية والادارية - قسم العلاقات العامة	مستمرة	مالية، بشرية	عدد الاعلانات والتعاميم الصادرة حسب المديرية

توفير معلومات حديثة ودقيقة عن الخدمات والعمليات وإجراءات العمل التي توفرها الدائرة والأنظمة والتعليمات الخاصة بذلك، وإطلاع متلقي الخدمة على التغيرات والأنشطة التي تؤثر أو تتأثر بهم بشكل مباشر أو من خلال المنصات التفاعلية	تنظيم لقاءات واجتماعات ودورات مع المعنيين لاطلاعهم على الاجراءات التي تم تحديثها والعمل عليها .	مديرية الشؤون المالية والادارية / العلاقات العامة والمديريات المعنية	مستمرة	مالية، بشرية	عدد الدورات التدريبية
مد جسور التعاون والعمل مع المؤسسات الحكومية والخاصة لتنفيذ أهداف الدائرة والاهداف الاستراتيجية والوطنية وزيادة التشاركية بين القطاعين العام والخاص	عقد الدورات التدريبية والاجتماعات الدورية وتوقيع اتفاقيات ومذكرات تفاهم لتحقيق اهداف الدائرة مثل الربط الالكتروني وغيرها.	كافة مديريات الدائرة	مستمرة	مالية، بشرية	عدد الاتفاقيات عدد الدورات التدريبية

تقديم معلومات ذات علاقة للموردين عن حاجات الدائرة اللازمة لتنفيذ.	رصد احتياجات الدائرة من مستلزمات والتواصل مع الموردين من خلال قاعدة بيانات خاصة والتواصل معهم من خلال الاتصال الهاتفي او ورقياً .	مديرية الشؤون المالية والادارية	مستمرة	مالية وبشرية	عدد طلبات المشتريات
توفير معلومات وبيانات وإحصائيات تمكن صانع القرار من اتخاذ القرار الرشيد بما يخدم أغراض التنمية الشاملة والمستدامة	اعداد الكتاب السنوي وتوزيعه ، قواعد بيانات ضخمة على برامج متخصصة وحسب المديرية المعنية ، التحديث المستمر على الموقع الالكتروني لدائرة العطاءات الحكومية.	مديرية التطوير المؤسسي / مديرية التصنيف والترخيص / مديرية المناقصات	مستمرة	مالية وبشرية	عدد الاصدارات من الكتاب السنوي

تعريف إستراتيجية الاتصال الداخلي:

خطة عمل واضحة لفهم الوضع الحالي لدائرة العطاءات الحكومية يتم من خلالها تحديد المسؤوليات والأولويات والإجراءات لخلق وتوزيع المعلومات فيما يخص العلاقات بين موظفي الدائرة .

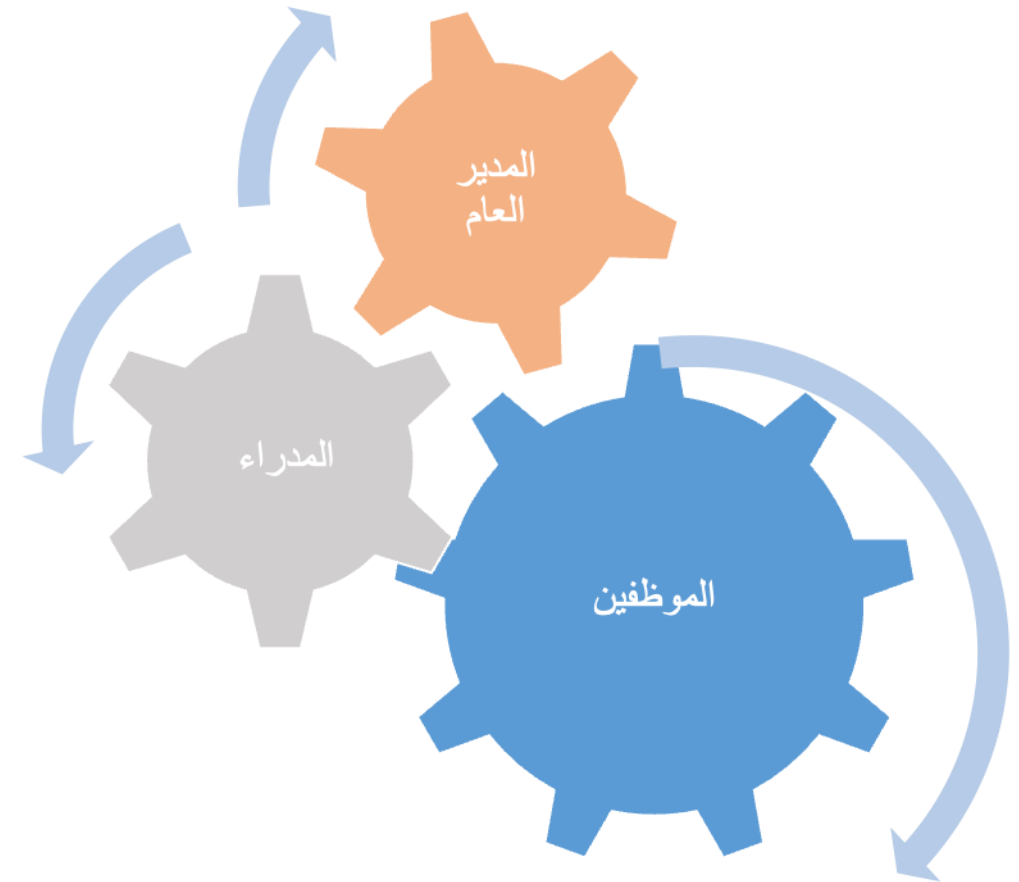
التحليل الرباعي (SWOT analysis):

نقاط القوة	نقاط الضعف
- دعم القيادة العليا للاتصال - بنية تحتية رقمية حديثة ومطورة - تزويد المدراء والموظفين المعنيين بخطوط اتصال مدفوعة - استخدام منصات الكترونية حديثة في الاجتماعات والدورات مثل منصة Zoom - العمل الجاد لتحديث وسائل الاتصال لمواكبة التطورات مثل تطوير الموقع الالكتروني للدائرة وتطوير بنك المعلومات . - تفعيل قنوات التواصل بين القيادة العليا والمدراء والموظفين - توفر وسائل الاتصال الحديثة - دورات متخصصة في الاتصال الفعال	- عدم تفعيل التراسل الالكتروني بالشكل المطلوب - عدم الاستخدام الامثل لأدوات الاتصال المتاحة
الفرص	التحديات
- توفر التدريب لخلق وعي بسياسات الاتصال - إدخال وسائل اتصال متطورة للدائرة و تفعيل وتحديث الوسائل المتاحة حاليا - زيادة المشاركة في الاجتماعات وورش العمل	- تعطل أجهزة الاتصالات و شبكة الربط الالكتروني - عدم توفر المخصصات المالية لتطوير الاتصال - استغلال و سائل الاتصالات بطريقة غير صحيحة - عدم إلتزام الموظفين بوسائل الإتصال المناسبة - عدم السرعة في إصلاح الأعطال

أدوات التواصل الداخلي :-



الفئات المستهدفة والجهات الداخلية التي تقوم بالاتصال بالدائرة :



غايات الاتصال الداخلي :-

غايات الاتصال الداخلي



أهداف إستراتيجية الاتصالات الداخلية :-

- 1- نشر وتعزيز رؤية ورسالة وأهداف الدائرة وقيمها بين موظفي الدائرة .
- 2- إيجاد آليات الاتصال الداخلي بين جميع المديريات والأقسام والموظفين والإدارة العليا من خلال تعميم وسائل الإتصال الداخلي على كافة موظفي الدائرة بما فيها شبكة الأنترنت والبريد الإلكتروني.
- 3- إيجاد بيئة داخلية ملائمة للتعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين وبيان مهام وأعمال المديريات الأخرى، وحث الموظفين على تقديم ملاحظاتهم وتبادل خبراتهم.
- 4- المساهمة في تعزيز الشفافية داخل المؤسسة ونقل المعلومات المناسبة لمتخذي القرارات في الوقت المناسب بما يساهم برفع سوية العمل وخدمة متلقي الخدمة .

مصفوفة الاتصالات الداخلية:-

تقسيم الغايات في مصفوفة الاتصالات الداخلية حسب الدورية :

1- مستمر (يومي /شهري /اسبوعي /سنوي)		
المسؤولية	الوسيلة	الغاية
الوظائف القيادية	وسائل الاتصال الداخلي التي تم ذكرها سابقا	عقد اجتماعات والتنسيق لحل المشكلات واتخاذ القرارات
كافة المديريات		تبادل المعلومات والبيانات
كافة المديريات		الاستشارات و الاستفسارات
الديوان و المديريات		ارسال بريد
كافة المديريات		التسهيل على متلقي الخدمة
كافة المديريات		طلب خدمات
كافة المديريات		اعداد تقارير
كافة المديريات		تنظيم ورش عمل وطلب دورات تدريبية
المدير العام وقسم الموارد البشرية		التنسيق والترشيح للدورات والبعثات
كافة المديريات		عرض الملاحظات والاقتراحات
المدير العام والوظائف الاشرافية		التعظيم والاعلانات الداخلية

الهدف	النشاط	المسؤولية	الفترة الزمنية	الموارد المطلوبة	مؤشر الاداء
نشر وتعزيز رؤية ورسالة وأهداف الدائرة وقيمها بين موظفي الدائرة، و زيادة وعي الموظفين بأهميتها	تعميم الإستراتيجية على كافة موظفي الدائرة وعلى كافة المستويات. من خلال عقد ورشات تعريفية.	مديرية تطوير الاداء المؤسسي مكتب المدير العام قسم العلاقات العامة	مستمرة	مالية ، بشرية	عدد الورشات
	عمل نشرات دورية إرشادية عن إستراتيجية الاتصالات الداخلية و أهدافها. - عمل نشرات دورية إرشادية عن الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية - تضمين المذكرات الداخلية شعار الدائرة	مديرية تطوير الاداء المؤسسي مديرية الشؤون المالية و الادارية	مستمرة	مالية ، بشرية	عدد المتابعين للموقع الإلكتروني
إيجاد آليات الاتصال الداخلي بين جميع المديريات والأقسام والموظفين والإدارة العليا. تعميم وسائل الإتصال الداخلي على كافة موظفي الدائرة بما فيها شبكة الأنترنت والبريد الإلكتروني .	عقد اجتماعات ولقاءات دورية بين الإدارة العليا ومدراء المديريات والأقسام والموظفين - عقد لقاءات للإدارة العليا مع أصحاب الإختصاص في الدائرة	كافة المديريات	مستمرة	مالية ، بشرية	عدد الاجتماعات السبوعية
	المراسلات الداخلية بين كافة الأقسام والموظفين - تعميم الأنترنت والبريد الإلكتروني على كافة موظفي الدائرة .	كافة المديريات	مستمرة	مالية ، بشرية	عدد التعميم السبوعية

إيجاد بيئة داخلية ملائمة للتعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين وبيان مهام وأعمال المديريات الأخرى، وحث الموظفين على تقديم ملاحظاتهم وتبادل خبراتهم	رفع كفاءة التراسل الالكتروني و المكتبة الالكترونية كوسيلة من وسائل نشر ومشاركة المعرفة والتأكد من تحديث المعلومات بشكل دائم.	كافة المديريات	مستمرة	مالية وبشرية	عدد مرات الصيانة والتحديث للبريد الالكتروني
	تدريب الموظفين على استخدام وسائل الاتصال الحديثة مثل (work flow) .	قسم تكنولوجيا المعلومات (الحاسوب)	مستمرة	مالية وبشرية	عدد الموظفين المتدربين
	وضع وتنفيذ خطة لرفع كفاءة البنية التحتية للاتصال الداخلي	مديرية تطوير الاداء المؤسسي مديرية الشؤون المالية	مستمرة	مالية وبشرية	
	تشجيع المدراء على تفويض الصلاحيات	الإدارة العليا مدراء المديريات، التدريب	مستمرة	مالية وبشرية	مصفوفات تفويض الصلاحيات
	عقد دورة تدريبية متخصصة بالاتصال والتواصل للموظفين	قسم الموارد البشرية	مستمرة	مالية وبشرية	عدد الدورات
	عقد لقاءات واجتماعات دورية بين المدراء والموظفين	كافة المديريات	مستمرة	مالية وبشرية	عدد اللقاءات
المساهمة في تعزيز الشفافية داخل المؤسسة ونقل المعلومات المناسبة لمتخذي القرارات في الوقت المناسب	تمكين القيادة العليا و المدراء والموظفين من الوصول للمعلومات من خلال نشرها على المكتبة الالكترونية - اعداد و نشر التقرير السنوي ورقيا و على المكتبة الإلكترونية .	مديرية تطوير الاداء المؤسسي	مستمرة	مالية وبشرية	عدد المتابعين للموقع الالكتروني عدد النسخ التي يتم اصدارها للكتاب السنوي