



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة					اسم السياسة: إدارة الحسابات الرسمية لوزارة الصحة على مواقع التواصل الاجتماعي.
MOH	POL	D	GL	17	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: 7 صفحات

الوحدة التنظيمية: مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور		
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة: مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور والوحدات التنظيمية التابعة لوزارة الصحة التي تمتلك حساب رسمي موثق على مواقع التواصل الاجتماعي.		
الإعداد: مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور.	التوقيع:	تاريخ الإعداد: / /
مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة.	التوقيع:	2023 / 7 / 19
التدقيق والمراجعة من قبل مدير الجهة المعدة:	التوقيع:	تاريخ التدقيق: 2023 / 7 / 16
التدقيق من ناحية ضبط الجودة: مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع:	تاريخ تدقيق ضبط الجودة: 2023 / 7 / 18
الاعتماد: عطوفة الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية	التوقيع:	تاريخ الاعتماد: 2023 / 7 / 20

ختم الاعتماد
معتمدة
Approved

تتم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة		
رقم الطبعة	تاريخ الاعتماد	مبررات مراجعة السياسة

ختم النسخة الأصلية



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة					اسم السياسة: إدارة الحسابات الرسمية لوزارة الصحة على مواقع التواصل الاجتماعي.
MOH	POL	D	GL	17	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: 7 صفحات

موضوع السياسة: تعتبر هذه السياسة وثيقة رسمية توفر إرشادات ومتطلبات لاستخدام المنصات الاجتماعية وتغطي الحسابات الرسمية للوزارة وكيفية إدارتها ومتابعتها، وتعتبر جزء من استراتيجية الاتصال للوزارة وتدعم النشر التوعوي الذي يساهم في تحقيق رؤية الوزارة الراحية لمجتمع معافى وآمن صحياً متمتع برعاية صحية شاملة ذات جودة عالية وتطبق على كافة الحسابات الرسمية على منصات التواصل الاجتماعي Facebook, You Tube, X,Linkedin,Instagram,Telegram.

الفئات المستهدفة:

1. مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور.
2. الوحدات التنظيمية التابعة لوزارة الصحة التي لها حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي.

الهدف من السياسة :

1. توفير إطار توجيهي للاستخدام الرسمي لمنصات التواصل الاجتماعي التابعة لوزارة الصحة، وتنظيم عملية إدارتها بدءاً من إنشائها واعتمادها وصولاً إلى النشر والرد والتفاعل.
2. تحسين الصورة الذهنية للوزارة ونشر رسالتها وأهدافها وإنجازاتها.

التعريفات:

• **منصات التواصل الاجتماعي:** تطبيقات وشبكات إلكترونية تُستخدم للتواصل مع الآخرين وتسمح للمستخدمين بمشاركة أي محتوى ونشره عبر نطاق واسع مثل: (Facebook, YouTube, X), (LinkedIn, Instagram, Telegram).

• **الحسابات الرسمية للوزارة على منصات التواصل الاجتماعي:** حسابات تُستخدم بالصفة الرسمية لوزارة الصحة والوحدات التنظيمية التابعة لها والمسؤولين في الوزارة التي تتيح التواصل الاجتماعي الرسمي.

• **الحوكمة:** مجموعة التشريعات والسياسات والإجراءات اللازمة لضبط استخدام منصات التواصل الاجتماعي.

• **شعبة الإعلام الرقمي:** الوحدة التنظيمية التابعة لمديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور والمسؤولة عن تواجد الوزارة على منصات التواصل الاجتماعي.

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة					اسم السياسة: إدارة الحسابات الرسمية لوزارة الصحة على مواقع التواصل الاجتماعي.
MOH	POL	D	GL	17	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: 7 صفحات

• **شارة التوثيق: Verified Account** شارة تضمن الصفة الرسمية للحساب وتمنح للحسابات ذات الهوية المثبتة والنشطة والتي تراعي قوانين المنصة.

• **توثيق الحسابات:** عملية تأكيد هوية الجهة والوحدة الحكومية التي تطلب توثيق الحساب على منصات التواصل الاجتماعي، ويتم من خلال تقديم معلومات أساسية ووثائق رسمية لإدارة المنصة، والتي بعد مراجعتها تضع شارة التوثيق قرب اسم الحساب، ما يضمن أنه فعلاً الحساب الرسمي للجهة والوحدة، ويزيد ثقة المستخدمين.

• **قاعدة البيانات:** تُنشأ لدى وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وتتضمن رسداً لجميع حسابات منصات التواصل الاجتماعي الرسمية التابعة للجهات والوحدات الحكومية والمسؤولين الحكوميين.

• **الأشكال الميسرة:** مجموعة من التقنيات الصوتية والسمعية والبصرية من شأنها تسهيل وصول المضمون إلى الأشخاص ذوي الإعاقة. وتتضمن تحويل المعلومات والبيانات والصور والرسومات وغيرها من المصنفات إلى طريقة بريل أو طباعتها بحروف كبيرة أو تحويلها إلى صيغة إلكترونية أو صوتية أو ترجمتها بلغة الإشارة أو صياغتها بلغة مبسطة أو توضيحها بأي طريقة أخرى دون التغيير في جوهرها لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الاطلاع عليها وفهم مضامينها.

• **القرصنة والهجمات الإلكترونية (حادث الأمن السيبراني):** الفعل أو الهجوم الذي يشكل خطراً على البيانات أو المعلومات أو نظم المعلومات أو الشبكة المعلوماتية أو البنى التحتية المرتبطة بها ويتطلب الاستجابة لإيقافه أو للتخفيف من العواقب أو الآثار المترتبة عليه.

المسؤوليات والأدوار:

1. **وزير الصحة:** الموافقة على إنشاء أو إلغاء أي حساب على مواقع التواصل الاجتماعي لأي وحدة تنظيمية تابعة لوزارة الصحة بناءً على تنسيب من مدير مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور.

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة					اسم السياسة: إدارة الحسابات الرسمية لوزارة الصحة على مواقع التواصل الاجتماعي.
MOH	POL	D	GL	17	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: 7 صفحات

2. مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور: إدارة الحسابات الرسمية للوزارة على كافة مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالإعلام والتواصل الرقمي.

3. الوحدات التنظيمية التي لها صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي: مسؤولة عن المحتوى وعملية النشر على صفحاتها وفقاً للبنود المدرجة ضمن فقرة (المحتوى وعملية النشر على منصات التواصل الاجتماعي)

الإجراءات:

إدارة الحساب:

تشمل عملية إدارة الحسابات ما يلي:

1. التنسيق بالموافقة على إنشاء الحسابات أو إلغائها.
2. مراقبة الحسابات وتقييم أداء المحتوى.
3. مراقبة الحسابات ذات العلاقة لمتابعة كل ما يتصل بسمعة وزارة الصحة.

إنشاء الحسابات على منصات التواصل الاجتماعي:

1. يُنشأ الحساب الرسمي بقرار رسمي ضمن إطار استراتيجية التواصل لوزارة الصحة ويحدد الجمهور المستهدف والأهداف لضمان مواعمة المنصة / المنصات المختارة مع الجمهور والأهداف. بحيث أن يتخذ القرار من قبل مدير المديرية المعنية وبالتشاور مع مدير مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور ومدير مديرية التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات بالإضافة لقسم إدارة المخاطر والحوكمة السيبرانية لضمان توفر المتطلبات التقنية بما فيها المتصلة بالأمن السيبراني.
2. التأكد من أن قرار إنشاء الحساب يكون بناءً على دراسة للحسابات الرسمية الأخرى للوزارة وإثبات الحاجة إلى تعزيزها من خلال فتح حساب رسمي جديد للتواصل الاجتماعي على منصة جديدة.
3. استخدام شعار وزارة الصحة كصورة للحساب الرسمي أو إبرازه بشكل واضح على الصفحة الأولى للحساب الرسمي.
4. تحديد الأهداف من إنشاء الحساب ووضع خطة لضمان تغذيته بالمحتوى بشكل دوري مع الأخذ بعين الاعتبار الجمهور المستهدف.
5. توفير الموارد البشرية والمالية اللازمة لضمان استمرارية الحساب وفعاليته.

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة					اسم السياسة: إدارة الحسابات الرسمية لوزارة الصحة على مواقع التواصل الاجتماعي.
MOH	POL	D	GL	17	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: 7 صفحات

6. تحديد الحسابات الرسمية للتواصل الاجتماعي التي سيتبعها حساب المديرية المعنية (Like/Follow) ويتفاعل معها، على أن تكون حسابات رسمية وليس لأشخاص، وعلى أن ينظر بقرار إعادة نشر مضمون ما منشور على هذه الحسابات ضمن إدارة المحتوى.
7. تحليل المخاطر المتصلة باستخدام المنصة المتعلقة بالسمعة والأمن.

المحتوى وعملية النشر على منصات التواصل الاجتماعي:

تقوم مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور بما يلي:

1. إعداد الخطط للنشر، خاصة للحملات الإعلانية على منصات التواصل الاجتماعي.
2. إعداد المحتوى بكافة أشكاله بما فيه اللغوي والبصري والموافقة الرسمية على المحتوى قبل نشره.
3. الولوج إلى الحسابات والنشر عليها وتحرير وتصحيح وحذف محتوى ما بعد نشره.
4. التحقق من جودة محتوى المعلومات والتأكد من صحتها ومن أنها قابلة للنشر.
5. احترام خصوصية الأفراد، بما في ذلك الشركاء المستفيدين من المشاريع التي يتم النشر عنها وعدم نشر صورهم أو مقاطع فيديو يظهرهم فيها دون علمهم وموافقتهم.
6. استخدام الصور الرسمية للوزراء ورؤساء الدوائر والهيئات الحكومية فقط، وعدم استخدام صور لم تتم الموافقة عليها بشكل مسبق.
7. العمل على أن يكون المحتوى المنشور قابلاً للقراءة بطرق بديلة كالطرق الصوتية، بحيث يتيح للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن إمكانية استخدام الأشكال الميسرة للوصول إلى المضمون بحيث يكون قابلاً للإدراك، قابلاً للتشغيل، مفهوماً ومتيناً في وجه التطورات التكنولوجية.
8. وضع واعتماد مؤشرات أداء محددة للحسابات الرسمية والمحتوى المنشور.
9. استخدام أدوات لإدارة المحتوى بشكل يضمن التخطيط المسبق لتفادي عدم الانتظام في النشر أو العكس وذلك من خلال وضع جدول أسبوعي وشهري للمحتوى على مختلف المنصات.
10. وضع إجراءات واضحة للتعامل مع الأخطاء عند حدوثها، وقد تكون الأخطاء لغوية، أو متمثلة في إعادة النشر عن غير قصد، أو نشر من قبل شخص غير مخول اختراق الحساب، أو نشر معلومات حساسة يمكن ربطها بشخص معين بشكل غير مباشر، أو غيرها من أنواع الأخطاء.
11. تحديد المحتوى الذي يمكن للجمهور التفاعل معه قبل نشره.
12. الإشراف على الحوارات والمشاركات العامة على الحسابات الرسمية لوزارة الصحة للحد من التحيز الجنسي وخطاب الكراهية بكافة أشكاله بما في ذلك القوائم على النوع الاجتماعي.
13. التأكد من تناسب المضمون مع قيم وزارة الصحة والقيم الوطنية بشكل عام وأن يكون المضمون له سمات مميزة مرتبطة بمهام وزارة الصحة، وأن يحترم القوانين والسرية والخصوصية.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة					اسم السياسة: إدارة الحسابات الرسمية لوزارة الصحة على مواقع التواصل الاجتماعي.
MOH	POL	D	GL	17	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: 7 صفحات

14. التأكد من ذكر مصادر المحتوى في حال كان مأخوذاً من جهة أخرى حتى لو كانت الحقوق محفوظة.

الأمن ومراقبة الحسابات وتقييم المحتوى:

من أجل تجنب محاولات القرصنة والهجمات الإلكترونية يتم اتباع ما يلي:

1. استخدام البريد الإلكتروني الرسمي الخاص بالوزارة لإنشاء الحساب وعدم استخدام بريد أي موظف أو كلمة مروره، ومن المستحسن استخدام حساب مختلف لكل منصة.
2. اعتماد اسم حساب واضح له دلالة مباشرة لاسم وزارة الصحة أو المديرية.
3. اختيار كلمة مرور مركبة من أحرف وأرقام ورموز، حيث يقتصر استخدامها على الحساب الرسمي ولا تُستخدم لأي غرض آخر.
4. تغيير كلمة المرور كل 90 يوماً كحد أقصى وعدم تكرار استخدام آخر خمس كلمات مرور.
5. اتخاذ إجراءات توثيق الحساب الرسمي لدى منصة التواصل الاجتماعي التي يُنشأ عليها الحساب للحصول على شارة التوثيق (Verified Account) التي تضمن الصفة الرسمية للحساب وتزيد ثقة المستخدمين به.
6. مراجعة الإعدادات (Settings) وتصاريح الدخول (Access History) الخاصة بالحساب الرسمي ومتابعتها بشكل مستمر.
7. استخدام الأجهزة الحكومية فقط للدخول إلى الحسابات الرسمية (من أجهزة حاسوب وهاتف نقال مما يمتلكه وزارة الصحة) وعدم استخدام الأجهزة الشخصية أو العاملة.

مؤشرات الأداء:

1. عدد المتابعين، والمتابعين الجدد.
2. عدد المنشورات في الأسبوع.
3. عدد مشاركات المضمون من قبل المتابعين وحجم التفاعل.
4. نسبة الوصول.
5. نسبة رضا متلقي الخدمة عن وسائل التواصل الاجتماعي.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة					اسم السياسة: إدارة الحسابات الرسمية لوزارة الصحة على مواقع التواصل الاجتماعي.
MOH	POL	D	GL	17	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: 7 صفحات

المراجع:

الدليل الإرشادي لاستخدام منصات التواصل الاجتماعي من قبل الجهات والوحدات الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية/ صادر عن وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.