Sultanate of Oman
Ministry of Higher Education,
Research & Innovation
Office of the Minister

سَلطنةُ عُمَان
وَزارَةُ التَّعليمِ العَالي
والبَحثِ العِلميِّ والابتِكَار
مَكتبُ الوَزير

سياسة المشاركة الإلكترونية واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي

Social Media Policy

رقم النسخة V01

للاستخدام الداخلي

ضوابط الوثيقة

المؤسسة	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
الموضوع	سياسات أمن المعلومات
اسم الوثيقة	سياسة المشاركة الإلكترونية واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي
مُعد ومالك الوثيقة	قسم أمن المعلومات الإلكترونية - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
تصنيف الوثيقة	للاستخدام الداخلي فقط
حالة الوثيقة	سارية المفعول
رقم الاصدار	1
تاريخ النشر	
مكان الحفظ	

سجل المراجعة

رقم الاصدار	تاريخ المراجعة	عدّل بواسطة	اسم المراجع	أسباب التعديل	الأجزاء المعدلة

اعتماد الوثيقة

الاعتماد المطلوب	الاسم	التاريخ	التوقيع
رئيسة الوحدة	ع/ معالي الأستاذة الدكتورة/ رحمة بنت إبراهيم المحروقية		

الفهرس

- الهدف 4
- نطاق التطبيق 4
- بنود السياسة 5
- ضوابط استخدام وسائل التواصل الاجتماعي 6
- الأدوار والمسؤوليات 8
- الالتزام بالسياسة 9

الهدف من السياسة :

تُعد وسائل التواصل الاجتماعي مجموعة من تقنيات الإنترنت والمواقع الإلكترونية تستخدم لتبادل الآراء والخبرات ووجهات النظر، وتستخدم أساساً كأدوات للحوار والمناقشة. ولتحقيق الالتزام بمتطلبات الأمن الإلكتروني، والمتطلبات التشريعية، والتنظيمية، والتعاميم، والأطر القانونية، ذات العلاقة بسياسات، وضوابط أمن المعلومات بالمؤسسات الحكومية، وإدارة مخاطر تقنية المعلومات الصادرة من الجهات ذات الاختصاص بسلطنة عمان.

تُستخدم تطبيقات التواصل الاجتماعي بالمؤسسات الحكومية للحوار المباشر بين الحكومة والمواطنين. كما يمكن استخدامها لرفع الوعي بقضايا معينة، أو تصحيح معلومات مغلوطة وبناء مصداقية مع مجموعة المتفاعلين مع الحكومة إلكترونياً.

تهدف هذه السياسة الى تطبيق أفضل المعايير الأمنية عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وذلك تأكيدا لمبدأ الشفافية والمشاركة والتفاعل الالكتروني وتعزيز علاقة الوزارة مع الجمهور.

نطاق التطبيق :

تنطبق هذه السياسة على جميع موظفي وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار كافة، وعلى موظفي دائرة التواصل والإعلام على خصوصاً.

أنواع أدوات وسائل التواصل الاجتماعي

أدوات وسائل التواصل الاجتماعي الرئيسية الخمسة هي:

١. الشبكات الاجتماعية – مصطلح غالباً ما يُستخدم للإشارة إلى المواقع الإلكترونية المستخدمة للاتصال بالغير والتفاعل معهم، وغالباً ما يتم ذلك بطرق غير رسمية وبالاستناد التام إلى شبكة الإنترنت. ومن تلك الشبكات "الفيسبوك، وإكس، والإنستغرام".

٢. شبكات مشاركة الوسائط – المقصود بها المواقع الإلكترونية التي تسمح لمستخدميها بمشاركة الفيديو والصور مع الآخرين كما تسمح لهم بالتعليق على الوسائط الخاصة بهم وتلك التي يقوم المستخدمون الآخرون بتحميلها على الشبكة. تشمل الأمثلة على تلك الشبكات موقعي "يوتيوب" و"فليكر".

٣. المُدوّنات: ومفردها مدونة وهي موقع إلكتروني تدار محتوياته وتعرض فيه المواضيع المضافة إليه بترتيب زمني وتسمح لزوار المدوّنة بالتعليق عليها.

٤. تطبيقات الويكي – هي تطبيقات قائمة على شبكة الإنترنت تسمح لمستخدميها بإضافة المحتويات إلى صفحة الإنترنت أو تنقيح تلك المحتويات، ومن أكثر الأمثلة الشائعة على تلك التطبيقات الموسوعة الحرة، "ويكيبيديا".

بنود السياسة:

١. الشفافية

يجب أن تكون عملية التفاعل والمشاركة الإلكترونية تقوم على الشفافية التامة وتتاح للجميع . حيث أن تحقيق النجاح في مثل هذه الاستراتيجيات يعتمد على مبدأ الشفافية منذ البداية بحيث يتم توضيح الأهداف، وإجراءات الاستخدام، وتوضيح من المسؤول عنه وما يترتب عليه، وكيفية التعامل مع ما يتم طلبه والكتابة عنه. أي بمعنى آخر يجب أن يعي المستخدمين أهمية مشاركاتهم ، وما سيترتب عليها وينعكس عليهم مما يؤدي الى زيادة ثقة المواطنين بالوزارة.

٢. الثقة في الموظفين

أدارة الحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي تتطلب استجابة سريعة وفعالة وعلى مدار الساعة (٧/٢٤) . عليه ان الثقة في الموظفين المصرح لهم بإدارتها يساهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف المرجوة . وذلك بعد حصولهم على التدريب المناسب، لفهم وإدارة المخاطر حول الإفصاح عن المعلومات. وإذا كانت المعلومات تحتاج مزيد من التحقق والمتابعة، على الموظفين التحلي بسرعة المبادرة والتصرف حيال هذ النوع من المعلومات بفعالية. إن البطء في الاستجابة وعدم الرد في الوقت المناسب يؤثر على عملية استخدام أدوات المشاركة الإلكترونية ويقلل من فعاليتها.

٣. المشاركة كحق أساسي

يجب أن ينظر إلى المشاركة حقاً أساسياً لكل مواطن حيث أنها تساهم في تحسين السياسات والاستراتيجيات الوطنية والتي تستهدف المواطنين في حياتهم اليومية. ولتحقيق هذا الهدف فإنه من الضروري أن تأخذ جهود المشاركات الإلكترونية للمواطنين ببالغ الأهمية وأن يتم الرد عليها، وتقديم أدلة حول ما تم الاخذ به وتأثير هذه المشاركات على عملية رسم السياسات وتوضيحها بشفافية. إن الاعتراف بالمشاركات مهم جداً ويجب أن يكون مفتوحاً ومستمراً من أجل خلق ثقافة المشاركة والمحافظة عليها.

٤. تقنين شكاوى وتظلمات الموظفين

لابد على جميع موظفي الوزارة أن يكونوا على دراية بأنه يمنع طرح الشكاوى أو التظلمات التي تخص الموظفين على مواقع التواصل الاجتماعي ، أو أي طريقة عبر الاعلام التقليدي لتعارضه مع سياسة المحافظة على سرية المعلومات داخل الوزارة، ومخالفة ذلك يعرض الموظف إلى المسائلة القانونية .

ضوابط استخدام وسائل التواصل الاجتماعي:

أولاً : إدارة الحسابات الرسمية للوزارة وقطاعاتها في مواقع التواصل الاجتماعي

١. موافقة الوزارة على إنشاء حساب لها على موقع أو أكثر من مواقع التواصل الاجتماعي بوصفه حسابًا رسميًا لها وذلك بقرار يصدر من رئيس الوحدة . وينبغي قبل تطبيق هذا القرار استشارة قسم أمن المعلومات الإلكترونية، وقسم الأمن السيبراني للتعامل مع أي مخاطر تقنية محتملة، فضلاً عن الرجوع إليها في مسائل مثل مراقبة إعدادات الخصوصية، وغيرها من الجوانب التقنية .

٢. تحدد دائرة التواصل والإعلام (الجهات المعنية والمالكة للحسابات) أسماء الموظفين المصرح لهم في إدارة حسابات الوزارة وقطاعاتها ومركز القبول الموحد على مواقع التواصل الاجتماعي ، ويعتبر هؤلاء الموظفون هم ممثلين للوزارة ومتحدثين بأسماء القطاعات التابعين لها . وتُعد المعلومات والآراء التي ينشرها الموظفون المصرح لهم تمثل وجهة النظر الرسمية للوزارة علما بأنه تم تفويضهم بموافقة الإدارة العليا.

٣. ينبغي توثيق الحسابات الرسمية للوزارة بالمنصات التي توفر هذا المتطلب.

٤. ينبغي على الجهات المعنية عن حسابات الوزارة بمختلف تبعيتها الإدارية داخلياً بإصدار قرار تفويض بأسماء الموظفين المصرح لهم بإدارة الحسابات ، على أن يشمل القرار أسماء الموظفين ومسمياتهم الوظيفية وطبيعة المهام الموكلة لهم في هذا الخصوص (شامل السياسات أو الخدمات المُحددة التي يمكن أن يشملها تواصل الموظف مع الجمهور عبر هذا الحسابات).

٥. قرار التفويض يُصرح للموظف الحكومي بالتواصل الرسمي مع الجمهور عبر الصفحات الرسمية للوزارة على مواقع التواصل الاجتماعي وذلك بالنيابةً عنها وتمثل كل التعليقات والآراء التي ينشرها الموظف عبر هذه الصفحة وجهة النظر الرسمية للوزارة .

٦. ينبغي على الجهات المالكة للحسابات التي تمثل الوزارة وقطاعاتها على مواقع التواصل الاجتماعي مراعاة الآتي عند اختيار الموظفين المسؤولين عن إدارة حساباتهم:
- مدى تأهيل الموظف ومستوى تمكنه من المواضيع التي سيتم التواصل بشأنها ومناقشتها مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- مهارات اللغة أو التواصل التي يمتلكها.
- مستوى وعيه والإلمام التقني في التعامل مع مواقع التواصل الاجتماعي.
- مدى استعداد الموظف للبقاء على اتصال مع الجمهور عبر قنوات التواصل الاجتماعي خارج أوقات الدوام الرسمي، والتعامل مع المواقف التي قد تتطلب الرد أو أي إجراء آخر في أي وقت من اليوم ، وعلى مدار الأسبوع.

٧. تحديث قائمة الموظفين المصرح لهم بإدارة الحسابات مرة واحدة سنوياً.

٨. ينبغي للموظفين، من تم منحهم صلاحية استخدام أسمائهم لتمثيل الجهة الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي والتواصل نيابة عنها، تعريف أنفسهم بالاسم الكامل والوظيفة والجهة الحكومية التي يمثلونها ومعلومات الاتصال.
٩. توفير معلومات واضحة ودقيقة من خلال تواصل الموظفين المصرح لهم مع التقسيمات الإدارية الأخرى كما انه يجب على جميع موظفي التقسيمات الإدارية المعنين بالتصريح عن المعلومات بالتعاون لتوفير هذه المعلومات بدقة وبدون أية تأخير .
١٠. وضع ضوابط واضحة حول آلية الرد على استفسارات وملاحظات الجمهور.
١١. يمنع على الموظفين استخدام حسابات الوزارة الرسمية للمنفعة الشخصية والتي تتعارض مع أهدافها.

ثانياً: إدارة المحتوى :

تُعنى دائرة التواصل والإعلام بنشر وإدارة محتوى الحسابات التي تمثل الوزارة على مواقع التواصل الاجتماعي مع الاخذ بالاعتبار التالي :

١. أن يكون التواصل مع الجمهور تفاعلياً وموجهاً وغير عشوائي، وذلك لضمان وصول رسالة الوزارة بشكل صحيحة ومباشرة.
٢. تعزيز الحضور والمشاركة من خلال خلق بيئة تعاونية تشاركية تمكن الجمهور من المساهمة في الحوار الهادف وإبداء الرأي والمقترحات والذي بدوره يسهم في وجود ارتباط بنّاء بين الوزارة والجمهور .
٣. الحرص على تنقية المحتوى من الشوائب من خلال حذف المشاركات التي قد تصبح غير ذات صلة لسبب أو لآخر، أو كان المحتوى يمثل نوعًا من التعدي أو الإهانة، أو خارجاً عن السياق والقانون.
٤. يحق للمسؤول عن الحساب على مواقع التواصل الاجتماعي إعادة التغريد أو تفضيل ما يراه مناسبا ولا يتنافى مع رسالة الوزارة .
٥. الرد على استفسارات الجمهور خلال فترة زمنية مناسبة .

ثالثاً : الأمن المعلوماتي لحسابات الوزارة وقطاعاتها على مواقع التواصل الاجتماعي :

مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي كغيرها من المواقع والتطبيقات الالكترونية قد تكون عرضة للمخاطر الأمنية كالتصيد الاحتيالي ، الهجمات واختراق البيانات ، الهندسة الاجتماعية ، لذا توفير الحماية اللازمة لحسابات الوزارة وقطاعاتها أمر ضروري.

عليه لا بد من اتخاذ التدابير والضوابط الأمنية وفقا لسياسة أمن المعلومات في الوزارة :

- التأكد من استخدام كلمات مرور قوية وآمنة للحسابات الرسمية للوزارة وقطاعاتها وتغيرها دورياً
- منع استخدام التطبيقات غير الموثوقة المنتشرة في مواقع التواصل الاجتماعي كالألعاب او الضغط على روابط مشبوهة وذلك تجنبا للمخاطر المصاحبة لها كالتصيد الاحتيالي أو البرمجيات الضارة.
- على قسم أمن المعلومات الإلكترونية العمل على توعية الموظفين بشأن الأخطار المتعلقة بأدوات التواصل الاجتماعي، وبخاصة الأخطار المرتبطة بالهندسة الاجتماعية، وأساليب التخفيف من المخاطر.

رابعاً : الخصوصية والسرية :

استخدام وتفعيل مواقع التواصل الاجتماعي يزيد من فرص انتهاك الخصوصية والتي غالبا ما تتم عن طريق الاستخدام غير الصحيح للمعلومات من قبل الأشخاص غير المصرح لهم بذلك.

عليه يجب على الجهات المعنية عن إدارة الحسابات اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حماية البيات والمعلومات من اية مخاطر محتملة ، كما يجب على المعنيين في الوزارة :

١. تحديد نوع المعلومات التي يجوز للموظفين نشرها عبر أدوات التواصل الاجتماعي.
٢. الحذر عند إرسال معلومات أو تقديمها إلى مواقع التواصل الاجتماعي.

خامساً: محظورات النشر :

- نشر معلومات غير موثوقة.
- المشاركة او التحريض على أنشطة غير قانونية.
- التعليقات أو المشاركات التي تحتوي على استهانة بالمعتقدات الدينية أو الطائفية أو إساءة إليها.
- التعليقات والمشاركات التي تخالف أي حقوق قانونية أو حقوق الملكية الفكرية.
- التعليقات التي تنطوي على تشهير أو قذف أو تمييز.
- استخدام لغة غير لائقة عند الاختلاف مع الاخرين في آرائهم.

سادساً حقوق الملكية الفكرية :

يؤدي استخدام مواقع التواصل الاجتماعي إلى إثارة الكثير من المسائل القانونية المتعلقة بالملكية الفكرية، فسهولة نشر المحتوى وتوزيعه في مواقع التواصل الاجتماعي تجعل من اليسير للغاية مخالفة قوانين حقوق الملكية الفكرية بقصد أو بدون قصد .لذا ينبغي على الوزارة:

- نشر بيان إخلاء المسؤولية، وبشكل واضح وذلك في صفحتها الرسمية الموجودة على مواقع التواصل الاجتماعي، للاحتفاظ بحقوق طبع ونشر المحتوى المُعد من جانبها.
- ويجب أن تشير الوزارة إلى قانون حماية حق المؤلف والحقوق المجاورة لسلطنة عمان الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٦٥ /٢٠٠٨م .
- إدراك صعوبة حماية حقوق طبع ونشر المحتوى المرسل إلى مواقع التواصل الاجتماعي، ثم ينبغي اختيار ومراجعة أي محتوى سيتم نشره على مواقع التواصل الإجتماعي قبل النشر، لضمان حماية البيانات والمعلومات الحكومية.
- مراعاة مسألة تخزين المعلومات والاحتفاظ بها على مواقع التواصل الاجتماعي، وما إذا كانت هذه المعلومات تُعد سجلاً عامًا ثم السماح باطلاع الجميع عليها والدخول إليها من عدمه.

الأدوار والمسؤوليات

- مالك وثيقة السياسة : قسم أمن المعلومات الإلكترونية
- مراجعة السياسة وتحديثها : قسم أمن المعلومات الإلكترونية ودائرةالتواصل والاعلام على أن تُراجع مره كل سنتين أو عندما تقتضي الحاجة.

- تنفيذ السياسة وتطبيقها : موظفو دائرة التواصل والإعلام ، والموظفون المصرح لهم بإدارة حسابات الوزارة على مواقع التواصل الاجتماعي وجميع موظفي الوزارة.
- ربما يتم إجراء تعديلات أو تحديثات في هذه السياسة دون إخطار الموظفين، وتقع مسؤولية الحصول على النسخة المعدلة والمحدثة على عاتق الموظف وذلك عبر الموقع الالكتروني الخاص بالوزارة.

الالتزام بالسياسة

- يجب على قسم أمن المعلومات الإلكترونية متابعة الالتزام بما جاء في هذه السياسة.
- يجب على جميع الموظفين المعنيين في الوزارة الالتزام بهذه السياسة.
- قد يعرض أي انتهاك للسياسات المتعلقة بأمن المعلومات صاحب المخالفة إلى مسائلة قانونية وفقا للإجراءات المتبعة في الوزارة.