

الكود الصحي لحيوانات اليايسة - 2019

الفصل 3.3

التواصل

Communication

(تقرأ الأرقام من اليسار إلى اليمين)

المادة 3.31

نظرة عامة

يهدف التواصل بشكل عام إلى تبادل للمعلومات بين الأشخاص والمؤسسات والمجتمع المدني من أجل الإعلام والإرشاد ودعم النشاطات. وإن طرق تطبيق علم تقنيات التواصل تركز على رسائل قابلة للتعديل وفقاً للمواقف والأهداف والفئات المستهدفة.

تعتبر أعمال التواصل بالنسبة للسلطات البيطرية آلية لا يمكن الاستغناء عنها في مختلف نشاطاتها. وأعمال التواصل الفعالة بحاجة إلى دمج الخبرات البيطرية وخبرات التواصل من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

يجب أن يكون التواصل جزءاً لا يتجزأ من نشاطات الخدمات البيطرية في ميزان الصحة الحيوانية (كالرصد الوبائي والاكتشاف السريع للأمراض والرد عليها بسرعة والوقاية والمكافحة) والرفق بالحيوان والصحة العامة البيطرية (سلامة الغذاء، الأمراض الحيوانية المنتقلة للإنسان) والطب البشري.

يرمي هذا الفصل إلى توضيح طبيعة أعمال التواصل التي تقوم بها الخدمات البيطرية وإعطاء التوجيهات اللازمة لوضع نظام لأعمال التواصل واستراتيجيتها وخططها العملية والعناصر الواجب تقييمها في هذا السبيل.

المادة 3.3.2

مبادئ التواصل

- 1- يتوجب على الخدمات البيطرية امتلاك الصلاحية والقدرة بموجب الصلاحيات المعطاة لها من أجل التواصل ضمن إطار النشاطات الموكلة بها.
- 2- يجب الجمع بين الخبرات البيطرية وخبرات التواصل، وإيجاد علاقات بين المنظمات ذات العلاقة وخاصة فيما يتعلق بإدارة الكوارث التي يمكن أن يكون لها تأثيرات على الصحة الحيوانية وراحة الحيوان ومكافحة الأمراض الغريبة عن المنطقة.
- 3- يجب أن يكون التواصل مستهدفاً وأن يلتزم بالشروط الأساسية للشفافية والتناسق وفي الوقت المناسب والدقة والنزاهة والتعاطف واحترام المبادئ الأساسية لجودة الخدمات البيطرية (المادة 3.1.2).
- 4- يجب أن تكون عملية التواصل مستمرة.
- 5- يجب أن تتحمل الخدمات البيطرية مسؤوليات التخطيط والتنفيذ والمراقبة والتقييم والمراجعة لخطتها الاستراتيجية وآليات التطبيق لأعمال التواصل.

المادة 3.3.3

تعريف المصطلحات

التواصل

هو طريقة لنقل المعلومات وإصدار التوجيهات وحث الأفراد والمؤسسات والجماعات البشرية للعمل على أساس تبادل المعلومات بشكل متفاعل بشأن أية موضوعات تدخل ضمن صلاحيات الخدمات البيطرية.

الأزمة: هي وضع يتميز بالمخاطر الشديدة والصعوبة أو الحيرة عندما تدعو الحاجة الخدمات البيطرية إلى القيام بالرد المباشر ومعالجة الوضع من قبل.

التواصل وقت الأزمات: أي عملية تواصل فيها إبلاغ معلومات ولو أنها منقوصة ومقيدة زمنياً وداخلة ضمن نطاق صلاحيات المصالح البيطرية.

الإبلاغ عن وجود تفشٍ/بؤرة مرضية: هو عملية إرسال معلومات متعلقة بظهور تفشٍ وبائي (بؤرة مرضية) تقتضي إبلاغ الجهات الرسمية بالأمر.

المادة 3.3.4

نظام التواصل

بالإضافة للمبادئ العامة هناك عناصر للتواصل يجب استخدامها وفقاً لأحكام الفصل 3.1 عند التخطيط لنظام التواصل والتنفيذ وتقييم النتائج. هذه العناصر هي التالية:

- 1- مخطط تنظيمي يربط مباشرة بين العاملين في التواصل والسلطة البيطرية المعنية من خلال نظام التسلسل الإداري (التمثل بدائرة للتواصل وضابط التواصل).
- 2- الموارد البشرية اللازمة

- أ- تعيين ضابط تواصل رسمي يكون متاحاً باستمرار.
- ب- توصيف وظائف العاملين في دائرة التواصل وتحديد أدوارهم ومسؤولياتهم.
- ج- توافر عدد كافٍ من الموظفين من ذوي العلم والكفاءة والمهارات والقناعات والقدرات للقيام بأعمال التواصل.
- د- تأمين التدريب والتعليم اللازمين للعاملين في ميدان التواصل.

3- الموارد المادية والمالية

- أ- رصد الميزانية اللازمة والمحددة بوضوح لأعمال التواصل.
- ب- تأمين الموارد المادية اللازمة من أجل إداء الأدوار وقيام الموظفين بمسؤولياتهم: تأمين الأبنية والمكاتب والتجهيزات الفنية المناسبة وأدوات الإعلام وأجهزة الإنترنت.

أ – أدوار ومسؤوليات موظفي التواصل

- إرسال التقارير إلى السلطة البيطرية المعنية.
- المشاركة في اتخاذ القرارات عن طريق إعطاء الإرشادات والخبرات في مجال التواصل إلى المصالح البيطرية.
- تخطيط وتنفيذ وتقييم الخطط الاستراتيجية والتطبيقية لأعمال التواصل والعمل وفقاً للمعايير المعتمدة في هذا الميدان.
- القيام بدور ضباط الاتصال في الموضوعات التي تدخل ضمن نطاق مهام الخدمات البيطرية مع إنشاء روابط بين السلطات المختصة والسلطات البيطرية المتعاونة معها.
- تأمين وتنسيق التدريب المستمر المتعلق بالتواصل للمصالح البيطرية المعنية.

ب- الخطة الاستراتيجية للتواصل

عند وضع خطة استراتيجية حسنة التصميم للتواصل يجب العمل على دعم الخطة الاستراتيجية العامة للمصالح البيطرية مع تأمين حسن الإدارة للخطة والالتزام بالأهداف الموضوعية لها. كما يجب أن تعالج الخطة الاستراتيجية للتواصل جميع الموضوعات الرفيعة المستوى لأهداف التواصل وتنظيمها ونشرها على نطاق واسع.

يجب متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية للتواصل ومراجعتها دورياً وتحديد طرق تقييم ما تم تحقيقه من أهداف والآليات المستخدمة لتقييم فعالية التواصل.

يجب أن تتناول الخطة الاستراتيجية للتواصل مختلف النشاطات: أعمال التواصل الروتينية والإبلاغ عن المخاطر المحتملة وظهور التفشيات الوبائية وحوادث أزمات التواصل وذلك للسماح للأشخاص ولأطراف المتضررة و/أو أصحاب المصالح، وإعلام المجتمع بكامله أو إبلاغ الرأي العام بالواقع للمساعدة في اتخاذ أفضل القرارات لمعالجة الأزمة، من أجل أخذ العلم و/أو القبول بالقرارات المتخذة لحل الأزمة مع تبيان الأسباب الموجبة.

النتائج المرجوة لأعمال التواصل هي النجاح في تنفيذ الخطة الاستراتيجية للتواصل وتعزيز المعرفة لدى الجمهور والأطراف المعنية بالمشكلات الحاصلة، وفهم أقوى لدور المصالح البيطرية، ورؤية أوضح ومصداقية أقوى للنشاطات البيطرية. ولسوف يزيد كل ذلك في تفهم

و/أو قبول القرارات المتخذة وما يستتبعها من تحول لاحق في النظرة والمواقف و/أو التصرفات حيالها.

ج- الخطط العملية للتواصل

يجب أن تركز هذه الخطط على تقييم موضوعات محددة للتواصل وتحديد الأهداف المرجوة بدقة والمجموعات المستهدفة من الموظفين والشركاء وأصحاب المصالح ووسائل الإعلام والجمهور.

يجب أن تتضمن كل خطة عملية للتواصل سلسلة من النشاطات الجيدة التخطيط تستخدم فيها مختلف التقنيات والأجهزة والرسائل والقنوات لتحقيق الأهداف المرجوة واستخدام الموارد المتوفرة ضمن الإطار الزمني المحدد لها.
