



الإمارات العربية المتحدة - حكومة الشارقة  
بلدية مدينة الشارقة  
United Arab Emirates - Sharjah Government  
SHARJAH CITY MUNICIPALITY

# سياسة التواصل الداخلي والخارجي لموظفي بلدية مدينة الشارقة

إعداد  
إدارة التخطيط الاستراتيجي

SCM-DGS-SPD-P-01-01

كافة الحقوق محفوظة لصالح بلدية مدينة الشارقة ©2017

هاتف: ٢٢٢٢٣ ٥٦٢ ٩٧١٦ +، براق: ٤٥٥ ٥٦٢٦ ٩٧١٦ +، ص.ب: ٢٢ الشارقة ، إ.ع.م.  
Tel: +971 6 562 3333 - Fax: +971 6 5626 455 - P.O.Box: 22 Sharjah U.A.E.  
www.shjmun.gov.ae e-mail: info@shjmun.gov.ae



## المقدمة

يعد التواصل من أهم الركائز التي تعتمد عليها الدائرة لنجاحها على الصعيدين الخارجي والداخلي، فالتواصل الناجح ينظم العمل في الدائرة ويخلق جواً من التفاهم والتعاون والتنسيق ما بين الإدارات المختلفة من جهة وجمهور ومتعاملي الدائرة من جهة أخرى. فالتواصل بشقيه الداخلي والخارجي يمثل العصب الرئيس لنقل البيانات والمعلومات ونشر المعرفة؛ ويدعم اتخاذ القرارات السليمة.

وجاءت أهمية هذا الدليل بالنسبة لبلدية مدينة الشارقة لعدة أسباب نذكر منها على سبيل المثال:

- الحجم الكبير للجهاز الخدمي لبلدية مدينة الشارقة.
- وجود مباني تابعة للبلدية في مختلف المناطق الجغرافية لمدينة الشارقة.
- وجود عدد كبير من العاملين في المباني التابعة للبلدية.
- ضرورة إيجاد طرق متنوعة لتواصل الوحدات التنظيمية.
- اختلاف ثقافات ولغات العاملين والمتعاملين.
- أهمية التواصل مع المتعاملين ومعرفة متطلباتهم.



الإمارات العربية المتحدة - حكومة الشارقة  
بلدية مدينة الشارقة  
United Arab Emirates - Sharjah Government  
SHARJAH CITY MUNICIPALITY

# التواصل الداخلي



SCM-DGS-SPD-P-01-01

كافة الحقوق محفوظة لصالح بلدية مدينة الشارقة ©2017

هاتف: +971 6 562 3333 - ب.ص: 22 الشارقة، إ.ع.م.

Tel: +971 6 562 3333 - Fax: +971 6 5626 455 - P.O.Box: 22 Sharjah U.A.E.

[www.shjmun.gov.ae](http://www.shjmun.gov.ae)

e-mail: [info@shjmun.gov.ae](mailto:info@shjmun.gov.ae)



## أولاً: التواصل الداخلي

تبنت بلدية مدينة الشارقة مفهوم التواصل الداخلي لإيمانها بأنه يعتبر حلقة الوصل بين المسؤولين والعاملين وكذلك بين العاملين بعضهم البعض.

ونظراً للحجم والدور الكبيرين للجهاز الخدمي للبلدية فكان لا بد من تأمين طرق للتواصل البناء الذي يساعد على سهولة وصول البيانات والمعلومات وتوصيل الشكاوى والاستفسارات والمقترحات.

## الهدف

- توفير قنوات التواصل بين الوحدات التنظيمية.
- تحقيق اتصال فعال بين الرؤساء والمرؤوسين.
- إزالة العقبات وإيجاد تواصل ناجح ليجعل الأوامر والملاحظات القادمة من الرؤساء محددة وواضحة.
- توزيع المسؤوليات ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب لكل مهمة او مسؤولية.
- تمكين العاملين من رفع التقارير والملاحظات والشكاوى والاستفسارات لتخذي القرار.