



الإمارات العربية المتحدة - حكومة الشارقة

بلدية مدينة الشارقة

United Arab Emirates - Sharjah Government

SHARJAH CITY MUNICIPALITY

سياسة التواصل الداخلي والخارجي

لموظفي بلدية مدينة الشارقة

الإصدار الثالث

سجل إصدار الدليل

اسم الدليل	سياسة التواصل الداخلي والخارجي لموظفي بلدية مدينة الشارقة
رقم الدليل	SCM-SUP-SPD-P-01-03
رقم الإصدار	الثالث
تاريخ الإصدار	2024
مالك الدليل	إدارة التخطيط الاستراتيجي

سجل الاعتماد

الإصدار	التاريخ	الاعتماد
الثالث	يونيو 2024	عبيد سعيد الطنيجي - مدير عام بلدية مدينة الشارقة

المحتويات

4	المقدمة
4	مفهوم التواصل
4	الغرض من الدليل
4	مجال التطبيق
4	المصطلحات
6	أولاً: التواصل الداخلي
6	- الهدف من التواصل الداخلي
6	- وسائل التواصل الداخلي
6	- بيان وسائل التواصل الداخلي
8	- الإجراءات التنظيمية
10	ثانياً: التواصل الخارجي
10	- الهدف من التواصل الخارجي
10	- وسائل التواصل الخارجي
10	- بيان وسائل التواصل الخارجي
11	- الإجراءات التنظيمية

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 بين الإدارات المختلفة من جهة وجمهور ومتعاملي الدائرة من جهة أخرى. فالتواصل بشقيه الداخلي والخارجي يمثل العصب الرئيسي لنقل البيانات والمعلومات ونشر وتبادل المعرفة والخبرات، كما يدعم اتخاذ القرارات السليمة والتأكد من إلمام جميع الموظفين بالمعلومات وأهم التطورات داخل الدائرة، وبالتالي الإسهام في تطوير العمل وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، كما أن التواصل يساهم بشكل رئيسي في تلبية متطلبات تطبيق أنظمة الجودة، للنظام الإداري المتكامل لإدارة الجودة والصحة والسلامة المهنية، وإدارة المخاطر وإدارة استمرارية الأعمال.

مفهوم التواصل

التواصل هو مشاركة ونقل وتبادل المعلومات بفعالية من خلال قنوات تواصل مشتركة بين جميع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.

الغرض من الدليل

جاءت أهمية هذا الدليل بالنسبة لبلدية مدينة الشارقة لعدة أسباب منها:

- كبر حجم الجهاز الخدمي لبلدية مدينة الشارقة.
- وجود مبانٍ تابعة للبلدية متوزعة 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 الفعّال مع المتعاملين والجهات الخارجية ومعرفة متطلباتهم.

مجال التطبيق

يطبق هذا الدليل على جميع الوحدات التنظيمية في بلدية مدينة الشارقة وعلى جميع الجهات الخارجية التي يتم التواصل معها.

المصطلحات

المصطلح	التعريف
البلدية	بلدية مدينة الشارقة
الإدارة العليا	مدير عام بلدية مدينة الشارقة ومدراء الإدارات
الجهات الخارجية	الجهات الحكومية وشبه الحكومية والخاصة وغيرها
الوحدات التنظيمية	جميع الوحدات التنظيمية المعنية على الهيكل التنظيمي للبلدية

التواصل الداخلي

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

ونظراً للحجم والدور الكبيرين للجهاز الخدمي للبلدية فكان لابد من تأمين طرق التواصل البناء لاختيار أنسبها والذي يساعد على سهولة وصول وتبادل البيانات والمعلومات وتوصيل الشكاوى والاستفسارات والمقترحات.

- الهدف من التواصل الداخلي

- توفير قنوات تواصل متنوعة بين الوحدات التنظيمية.
- تحقيق اتصال فعال بين الرؤساء والمرؤوسين.
- إزالة العقبات وإيجاد تواصل ناجح لجعل التوجيهات والملاحظات القادمة من الرؤساء محددة وواضحة.
- توزيع المسؤوليات ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب لكل مهمة أو مسؤولية.
- تمكين الموظفين من رفع التقارير والملاحظات والشكاوى والاستفسارات لمتخذي القرار.
- إطلاع الموظفين على التطورات والتحديثات الخاصة بالعمل بشكل مستمر.
- تحفيز الموظفين على المشاركة بأرائهم ومقترحاتهم التي تسهم في تطور العمل.
- المساهمة في تحقيق وتنفيذ مشاريع وأهداف البلدية الاستراتيجية.

- وسائل التواصل الداخلي

القرارات الإدارية	الصفحة الداخلية	التعاميم	نظام التراسل الإلكتروني
المذكرات الداخلية	البريد الإلكتروني	التقارير	نظام إدارة المهام (e-task)
محاضر الاجتماعات	نظام اقتراحي	الكتيبات والمجلات المنشورة	اللجان وفرق العمل
الهاتف	المجموعات على الهواتف المحمولة	الاجتماعات الداخلية	الرسائل النصية القصيرة
الفعاليات الداخلية	المواد السمعية والبصرية	الإشارات و الرموز	نظام سابق
قنوات الاتصال المرئية			

- بيان وسائل التواصل الداخلي

وسيلة التواصل	البيان	المسؤوليات والنماذج
القرارات الإدارية	القرار الإداري هو الذي يصدر عن مدير عام البلدية بناءً على مستجدات تحدث في البلدية وتعنى بالأمور الإدارية، ويجب إخطار الجميع بها وتنفيذها من خلال المعنيين.	يتم استخدام النموذج المعتمد للقرارات.
الصفحة الداخلية	الصفحة الداخلية للبلدية هي صفحة على الشبكة العنكبوتية وهي متوفرة لموظفي البلدية فقط، يمكن من خلالها الاطلاع على التالي: (بيانات الموظف الشخصية، أخبار البلدية، الدخول للأنظمة الداخلية، الاطلاع على الدورات التدريبية وغيرها). يتطلب الدخول على الصفحة الداخلية أن يكون للموظف اسم مستخدم وكلمة مرور.	تحت إشراف إدارة تقنية المعلومات ويتم تغذيتها من خلال الإدارات.
التعاميم	التعميم هو الذي يصدر من مدير عام البلدية لإبلاغ الموظفين بالمناسبات و العطلات الرسمية وغيرها من الأمور العامة.	يتم استخدام النموذج المعتمد للتعاميم.

تحت الاشراف المباشر لمن مكتب الوثائق.	تم توفيره في البلدية بدلاً من التراسل اليدوي ليتم التخاطب إلكترونياً بين الوحدات التنظيمية، ويمكن من خلاله تتبع سير الرسائل والردود عليها وتحتوي على جميع النماذج المطلوبة للتواصل (القرارات، التعاميم، المذكرات الداخلية، محاضر الاجتماع، وأي نماذج أخرى يتم اعتمادها). يتطلب الدخول على النظام أن يكون للموظف اسم مستخدم وكلمة مرور ويمكن الرجوع للموقع الداخلي للبلدية للاطلاع على دليل استخدام نظام التراسل الإلكتروني.	نظام التراسل الإلكتروني
يتم استخدام النموذج المعتمد للمذكرات الداخلية	هي الرسائل الصادرة من الوحدات التنظيمية لبعضها البعض أو من الرؤساء للموظفين كتابياً لأي غرض كان ضمن إجراءات العمل.	المذكرات الداخلية
	البريد الإلكتروني (outlook) هو إحدى وسائل التواصل الرقمي السهل وطريقة معتمدة ومتاحة لجميع المستويات الوظيفية وتستخدم للاستفسارات العاجلة وتختصر الوقت وتقلل استهلاك الورق، ويمكن من خلاله إجراء طلب الاجتماعات إلكترونياً. كما يستخدم للنشرات التوعوية والتعريفية. يمكن الرجوع لدليل استخدام البريد الإلكتروني على الموقع الداخلي للبلدية.	البريد الإلكتروني
لا يوجد نموذج موحد	التقرير هو ما يُرفع للمسؤول المباشر بعد انجاز مهمة ما، مثل الإنتهاء من أعمال اللجان أو فرق العمل أو زيارة رسمية أو ناتج تبادل الخبرات مع جهات أخرى أو حضور مؤتمرات وندوات خارجية، ولا يستخدم لها نموذج موحد وإنما يتم إعداده بحسب المهمة على أن يتكون من العناصر الرئيسية التالية: (موضوع التقرير، توضيح الزمن و المكان، فهرس المحتوى، معد التقرير، أسماء المشاركين، الأهداف الرئيسية، أهم ما جاء من أعمال، الملخص والتوصيات بأي نماذج أو صور إن وجدت).	التقارير
تحت الإشراف المباشر لإدارة تقنية المعلومات	هو نظام تم إنشاؤه ليتمكن كل مسؤول من متابعة الموظفين في الوحدة التنظيمية التابعة له بحسب الصلاحيات الممنوحة، ليتمكن من تسليمهم المهام ومتابعته انجازهم لهذه المهام ومعرفة الإجراءات التي تمت والتحديثات عليها، ويتم تحديد مدة زمنية لإنجاز المطلوب لكل مهمة، وهي متوفرة في الصفحة الداخلية للبلدية.	نظام إدارة المهام (e-task)
يتم استخدام النموذج المعتمد لمحضر الاجتماعات	المحضر هو توثيق لمجريات الاجتماعات التي تتم على جميع المستويات في الإدارة أو بين الوحدات التنظيمية أو مع جهات خارجية، يقوم بإعدادها مقرر الاجتماع أو من ينوب عنه أو الجهة الداعية للاجتماع، ويتم توقيعه من رئيس الاجتماع أو مدير الإدارة.	محاضر الاجتماعات
تحت الإشراف المباشر لإدارة التخطيط الاستراتيجي	تم إنشاؤه عن طريق إدارة تقنية المعلومات وهو تحت الإشراف المباشر لإدارة التخطيط الاستراتيجي ويعتبر من الوسائل المتاحة لطرح الأفكار البناءة لتقليل التكاليف أو زيادة الإيرادات أو تحسين الإجراءات، وهو متاح لجميع المستويات الوظيفية لرفع مقترحاتهم للإدارة العليا، ويمكن الاطلاع على النظام الخاص بالاقترحات على الموقع الداخلي للبلدية.	نظام اقتراحي
	هي كل مادة مطبوعة يدوياً أو إلكترونياً تساعد على التعريف بخدمة معينة أو نشر ثقافة ما أو التحذير من سلوك معين أو التوعية بشأن أمور عامة تهم العاملين أو المتعاملين وتكون ضمن اختصاصات بلدية مدينة الشارقة.	الكتيبات والمجلات المنشورة
	اللجنة هي اجتماع عدد من العاملين من خلال قرار إداري تصدره الإدارة العليا من أجل إنجاز مهمة أو إيجاد حل لمشكلة مشتركة بين عدد من الإدارات، وليس لها وحدة تنظيمية مختصة بها. تعمل اللجنة ضمن بنود محددة وتتكون كل لجنة من رئيس وأعضاء ومقرر ولا يحق للعضو أن يكون عضواً في لجنة أخرى - بحسب قانون الموارد البشرية في حكومة الشارقة - ويتم تكليفه بلجان أخرى بعد الانتهاء من عمل اللجنة المنتسب لها أو إعفائه قبل تنسيبه في لجنة أخرى. يتم توزيع المهام لهم حسب ما يتم الاتفاق عليه وترفع تقريرها بشكل دوري للإدارة العليا وتنحل اللجنة بانتهاء المهمة المنوطة بها مع توثيق كافة الاجتماعات المنعقدة. فرق العمل يسمح للموظف الواحد الانتساب لأكثر من فريق حسب حاجة العمل من خلال قرار إداري تصدره الإدارة العليا من أجل انجاز مهمة أو مشروع أو فعالية. يتكون كل فريق من رئيس و أعضاء ومقرر، ويتم توزيع المهام لهم حسب ما يتم الاتفاق عليه وترفع تقريرها بشكل دوري للإدارة العليا و ينحل الفريق بانتهاء المهمة الموكلة له مع ضرورة توثيق كافة الاجتماعات المنعقدة.	اللجان وفرق العمل

	من الوسائل المتاحة لجميع الإداريين في الدائرة وتستخدم في الأمور الرسمية فقط ولها دليل مستخدم يمكن الرجوع له على الموقع الداخلي للبلدية.	الهاتف
	من طرق التواصل الفورية في غير ساعات العمل الرسمية لتبادل المعلومات والمستجدات والأمور العاجلة، ويمكن لكل وحدة تنظيمية أن تقوم بعمل مجموعات بحسب طبيعة وظروف العمل مع إيجاد ضوابط لاستخدامها الاستخدام الأمثل دون أي تجاوزات.	المجموعات على الهواتف المحمولة
	الاجتماعات إما أن تكون بين شخصين أو أكثر وجهاً لوجه أو عبر وسائل التقنية الحديثة في الوحدة التنظيمية الواحدة أو مع إدارات أخرى لمناقشة الأعمال التي تهم الدائرة. ويتم توثيق مجرياتها وتعميم ما جاء فيها على جميع الحضور بعد الانتهاء من الاجتماع.	الاجتماعات الداخلية
تحت إشراف إدارة تقنية المعلومات.	تستخدم الرسائل النصية القصيرة للأمر الرسمية والدعوات للفعاليات وإبلاغ الموظف باعتماد إجراءاته. وهي متاحة ويتم استخدامها من قبل بعض الإدارات بحسب الصلاحيات الممنوحة.	الرسائل النصية القصيرة
	هي كل فعالية يتم اعتمادها من قبل الإدارة العليا في البلدية للمناسبات الرسمية والاجتماعية بقصد زيادة أواصر الترابط بين الموظفين، ويمكن لجميع العاملين المشاركة فيها. على سبيل المثال (الاحتفال بالمناسبات الرسمية للدولة، الاحتفال بالمناسبات العالمية، الفعاليات الخاصة بالدائرة كجائزة الموظف المتميز وتكريم أصحاب المقترحات والخريجين وغيرها من الفعاليات).	الفعاليات الداخلية
	هي مواد متوفرة لدى مكتبة البلدية أو أي وحدة تنظيمية تقوم بتوثيق أعمالها؛ وذلك لحفظ الخبرات السابقة والاستفادة منها في تدريب الموظفين الجدد أو التعلم منها. يجب أن تحفظ هذه المواد في ظروف ملائمة بحسب نوع كل مادة، ويمكن استرجاعها بسهولة.	المواد السمعية والبصرية
	هي الطريقة التي لا يتم استخدام التخاطب المباشر واللفظي فيها، حيث تحتاج طبيعة العمل لاستخدام إشارة أو رمز أو تعبير باليد أو الجسد ليفهم الطرف الآخر الغرض منه نظراً لصعوبة الكلام كمن يعمل في المصانع والمحطات، أو وجود أكثر من فرد يقومون بعمل جماعي في أماكن يتعذر فيها التواصل الصوتي بين بعضهم البعض بسهولة ولكن يمكن أن تُفهم لغة الإشارة، على أن تكون هذه الإشارات والرموز متفق عليها مسبقاً.	الإشارات و الرموز
	هو نظام رقمي SAP يستخدم في تخطيط وإدارة وربط موارد الدائرة في نظام واحد (مثل الموارد المالية، الموارد البشرية، المشتريات، وغيرها)، حيث يمكن إدخال الطلبات الخاصة بالمواد والمشاريع لتنفيذها، كما يمكن من خلال نظام الخدمة الذاتية الخاصة به إدخال الإجراءات الإدارية مثل طلب اذونات الخروج والإجازات وغيرها.	نظام سابق
	هي قنوات إتصال إلكترونية مثل التطبيقات والبرامج التي تستخدم في الاتصال المرئي كبرامج (Zoom- Microsoft Teams) بشكل حي ومباشر، يمكن من خلاله عقد الاجتماعات والمؤتمرات بغض النظر عن الموقع الجغرافي للحضور.	قنوات الاتصال المرئية

- الإجراءات التنظيمية

- يجب على جميع الموظفين العمل بناءً على الهيكل التنظيمي والتعاميم الصادرة به والمذكرات الداخلية المنظمة لعملية التواصل.
- يجب على كل موظف داخل الوحدة التنظيمية اعتماد أسلوب التواصل الذي يقره مدير الإدارة وذلك بسبب اختلاف عدد الموظفين والعاملين من إدارة إلى أخرى وكذلك مواقع عملهم ومدى توفر طرق التواصل معهم.
- في الحالات الطارئة يتم استخدام أي وسيلة اتصال متاحة تضمن تأدية الغرض وإيصال المعلومة.
- يتعين على الموظف أثناء خروجه في إجازة (لمدة تزيد عن ثلاثة أيام عمل) تفعيل خاصية الرد التلقائي في البريد الإلكتروني وتحديد بيانات التواصل مع الموظف البديل.

التواطي الخارجي

ثانياً: التواصل الخارجي

هي حلقة الوصل بين الدائرة والمتعاملين الخارجيين سواء كانوا أفراد أو مؤسسات أو شركاء، ويتم من خلالها مشاركة وتبادل المعلومات وتنفيذ متطلباتهم عن طريق التواصل المستمر معهم بشكل رسمي وموثق وبما يخدم مصلحة الطرفين. ويضمن التواصل المستمر قيام الدائرة بأعمالها وتحسينها لتحقيق متطلبات المتعاملين الخارجيين. وعليه كان لابد من إيجاد قنوات متنوعة للتواصل مع المتعامل الخارجي لضمان تحقيق هذه المتطلبات.

- الهدف من التواصل الخارجي

- تحقيق تواصل فعال بين البلدية ومتعاملها الخارجيين من أفراد ومؤسسات وشركاء.
- تعزيز قنوات التواصل الخارجي وتطويرها.
- إزالة العقبات، حيث أن التواصل الناجح يجعل الدائرة أكثر شفافية ووضوحاً للمتعاملين الخارجيين.
- التعريف بالمستجدات والخدمات والفعاليات القائمة في البلدية.
- تسخير وسائل التواصل الخارجي لتطوير الخدمات المقدمة للمتعاملين.

- وسائل التواصل الخارجي

الهاتف	الرسائل النصية القصيرة	الكتب الرسمية	البراق
البريد الإلكتروني	الندوات	الاجتماعات	الموقع الإلكتروني الخارجي
المقابلات	وسائل التواصل الاجتماعي	الصحف	المعارض
الفعاليات الخارجية	مركز الاتصال	اللجان المشتركة	الزيارات الخارجية

- بيان وسائل التواصل الخارجي

وسيلة التواصل	البيان
الهاتف	الهاتف الثابت المتوفر للموظفين في مكاتبهم، ويتم من خلاله استقبال اتصالات الجمهور والمتعاملين.
الرسائل النصية القصيرة	تستخدم الرسائل النصية القصيرة للأمور الرسمية والدعوات للفعاليات وإبلاغ المتعامل عن اعتماد إجراءاته، وهي متاحة بحسب الصلاحية الممنوحة، وتحت إشراف إدارة تقنية المعلومات، ويتم استخدامها من قبل بعض الإدارات بحسب حاجة ومتطلبات العمل.
الكتب الرسمية	هي المخاطبات الرسمية المحررة لأية جهة خارجية للاستفسار أو الرد على استفسار، كما تشمل الاتفاقيات أو العقود أو مذكرات التفاهم. ويجب أن يتم توقيعها من الإدارة العليا أو حسب الصلاحية الممنوحة للمسؤولين، ويتم اتباع الإجراءات المحددة لكل نوع من أنواع الكتب الرسمية الصادرة من البلدية.
البراق	البراق (الفاكس) جهاز يتميز بسرعة في استقبال وإرسال الكتب الرسمية للمؤسسات الخارجية.
البريد الإلكتروني	البريد الإلكتروني (outlook) هو أحد وسائل التواصل الرقمي السهل والسريع وطريقة معتمدة ومتاحة للتواصل مع الجهات الخارجية سواء كانوا أفراد أو مؤسسات. ويجب أن يتم استخدامها ضمن ضوابط رسمية مع اللباقة في الرد لحسن تمثيل الدائرة وضمن حدود معرفة الموظف بالرد المناسب لكل حالة.
الاجتماعات	في حال استقبال وفود في البلدية يجب اتباع البروتوكولات الرسمية المتعارف عليها والتنظيم المسبق مع إدارة الاتصال الحكومي، وفي حال حضور اجتماع لدى جهة أخرى يجب اتباع البروتوكول الرسمي المتبع لدى الجهة المستضيفة مع ضرورة حسن تمثيل البلدية أثناء الحضور.

<p>الموقع الإلكتروني الخارجي للبلدية متوفر على الشبكة العنكبوتية لعرض جميع بيانات وأخبار البلدية وخدماتها الإلكترونية التي تهتم الجمهور والمتعاملين، ويتم تحديثها بشكل مستمر يتوافق مع التطورات داخل البلدية. وهي تحت الإشراف المباشر لإدارة تقنية المعلومات، ويتم تغذيتها من كل إدارة بحسب الصلاحيات الممنوحة لهم على أن يتم مراجعة كل محتوى من قبل إدارة الاتصال الحكومي.</p>	<p>الموقع الإلكتروني الخارجي</p>
<p>هي وسيلة اتصال مباشرة مع المتعامل لمعرفة متطلباته والاستماع للشكوى أو المقترح المقدم منه، وعلى الموظف أن يمثل البلدية بشكل جيد ومهني من خلال حسن الإستقبال والإنصات وتدوين الملاحظات والعمل على حلها والتواصل مع المتعامل عند إنجاز المهمة.</p>	<p>المقابلات</p>
<p>هي وسائل التواصل المتوفرة على الشبكة العنكبوتية مثل (الإنستقرام، السناب شات، اليوتيوب، الفيسبوك، تويتر، وغيرها) وتُنشر من خلالها أعمال وأخبار وأنشطة البلدية، وعليه وجب الحرص على توفير جميع ما يهم المتعامل من أخبار ومعلومات بشكل دقيق، وهي تحت الإشراف المباشر لإدارة الاتصال الحكومي، ويتم متابعة تعليقات المتعاملين والجمهور والرد عليها بالشكل المناسب ورصد أية مقترحات أو شكاوى واتخاذ الإجراءات المناسبة لها لضمان التواصل الفعال الذي يسهم بدوره في تحسين سمعة البلدية.</p>	<p>وسائل التواصل الاجتماعي</p>
<p>هي وسيلة اتصال مباشرة (بصفتيها الورقية والإلكترونية) لنقل معلومات عن الدائرة ومبادراتها وأخبارها إلى المتعاملين الخارجيين للاطلاع عليها، وتكون تحت الإشراف المباشر لإدارة الاتصال الحكومي لأخذ الاعتماد الرسمي عليها قبل النشر.</p>	<p>الصحف</p>
<p>هي أنشطة تنظمها البلدية للترويج عن خدماتها ودورها في المجتمع وتحسين سمعتها، من خلال المعلومات المنشورة عن تلك الأنشطة مع ضرورة التنظيم المسبق مع إدارة الاتصال الحكومي لإنجاح المهمة وضمان تحقيق الأهداف المنشودة منها ورفع نتائجها للإدارة العليا.</p>	<p>الفعاليات الخارجية "الندوات/المعارض"</p>
<p>هو قناة تواصل هاتفية تخدم جمهور المتعاملين الخارجيين لتقديم شكاويهم ومقترحاتهم عبر التواصل على الرقم (993) ومن ثم يقوم فريق العمل المدرب بإرسال هذه الشكاوى والمقترحات للإدارة المعنية.</p>	<p>مركز الاتصال</p>
<p>هي التي تشكل بين البلدية وبين جهة أو عدة جهات رسمية أخرى، على أن تكون المهمة تتعلق بأعمال البلدية، وعلى العضو الممثل من البلدية أن يقوم بجميع الأعمال المكلف بها ورفع التقارير بشكل دوري للإدارة العليا.</p>	<p>اللجان المشتركة</p>
<p>هي الزيارات التي يقوم بها موظفي البلدية لأي جهة خارجية بتكليف صادر من المسؤول المباشر، ويجب عليهم اتباع بروتوكول الجهة المستضيفة مع حسن تمثيل الدائرة لضمان نقل صورة جيدة عن البلدية، مع ضرورة توثيق مجريات الزيارة ورفع تقرير بها للإدارة العليا.</p>	<p>الزيارات الخارجية</p>

- الإجراءات التنظيمية

- يجب على جميع الوحدات التنظيمية ضمان تدريب موظفيها على كيفية التعامل مع الجمهور والرد على الهاتف والبريد الإلكتروني.
- يجب على كل وحدة تنظيمية مواكبة التطورات واستخدام أحدث التقنيات في مجال التواصل لنقل رؤية ورسالة البلدية وإبراز دورها.
- إجراء التحديثات المستمرة على البيانات والأخبار المنقولة عبر وسائل التواصل المختلفة مع تحري الدقة والمصداقية.
- ضرورة متابعة الشكاوى والرد على المتعاملين الخارجيين بشأن الحلول المقترحة لإظهار الاهتمام الذي ينعكس بشكل إيجابي على سمعة البلدية.
- التقيد بأية تعاميم وإرشادات من الدائرة بشأن أمن وسرية المعلومات التي يتم تبادلها مع المتعاملين والجهات الخارجية.