



## استراتيجية الاتصالات الخارجية للمديرية العامة للدفاع المدني

### المقدمة :

يعتبر التواصل مفتاح كل شئ تقوم به المديرية العامة للدفاع المدني وجزءاً لا يتجزأ من عملية التخطيط الاستراتيجي وصنع القرار المتمثل باشتراك كافة شركاء المديرية بمنظومة التخطيط الاستراتيجي التي تعتبر عنصر حاسم في تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية وفي علاقات المديرية مع المجتمع الذي تخدمه على قدم المساواة وفي متناول الجميع ومن أمثلته رقم هاتف الطوارئ الموحد (٩١١) المتاح لكافة فئات متلقي الخدمة.

وتؤمن المديرية العامة بأن الاتصال الخارجي من اهم الوسائل لتحسين سلامة المجتمعات وتعزيز قيم الخدمة المقدمة الذي يتمثل باستخدام العديد من ادوات الاتصال الخارجي مثل البرامج التلفزيونية والاذاعية والتدريبية والمشاركة المجتمعية موجهة لمختلف فئات متلقي الخدمة من حيث نشر رسالة الدفاع المدني وأهدافها السامية واستقبال كافة الطلبات والاقتراحات والاستفسارات والشكاوى عن جميع أعمالها ليكون الاتصال هادف بالاتجاهين كلما امكن من خلال الاتصال التنظيمي الذي يمثل العصب الرئيس لنقل البيانات و المعلومات ونشر المعرفة و بالتالي إتاحة استخدامها في عملية صنع القرارات الرشيدة و السليمة.

### تعريف استراتيجية الاتصال الخارجية :

وتعرّف المديرية العامة للدفاع المدني استراتيجية الاتصالات الخارجية بأنها :

خطة عمل واضحة يتم فيها تحديد المسؤوليات والاولويات والاطر الزمنية و الاجراءات للنقل الاستباقي للمعلومات فيما يخص علاقات الدفاع المدني مع البيئة الخارجية.

**لماذا نتواصل:** نتواصل من أجل تقديم خدمات الدفاع المدني بكفاءة وفعالية لكافة فئات متلقي الخدمة ونتواصل لضمان ما يلي:

١. تعريف فئات متلقي الخدمة على الخدمات التي يقدمها الدفاع المدني وكيفية الحصول عليها.
٢. تعريف فئات متلقي الخدمة بالمشكلات التي تؤثر عليهم خلال تقديم الخدمات كسرعة الاستجابة والثقافة المجتمعية والمخاطر المحيطة.
٣. التعرف على توقعات واحتياجات فئات متلقي الخدمة من خلال دراسات رضا متلقي الخدمة والشكاوى والاقتراحات والطلبات لتطوير ثقافة التحسين المستمر.
٤. العمل بشكل تعاوني مع الشركاء الخارجيين من وزارات ومؤسسات ودوائر حكومية على المستوى المحلي والجهات المانحة على المستوى الدولي لتعزيز قدرات الدفاع المدني في الاستجابة للخدمات المقدمة بشكل فعال مثل خطط الطوارئ والتمارين الوهمية وخطط الاخلاء.. الخ لجعل فئات متلقي الخدمة أكثر أماناً.

#### الرسالة :

تحسين الصورة الذهنية (السمعة والانطباع العام) للمديرية العامة للدفاع المدني عن طريق تقديم خدمات فعالة لحماية الارواح والممتلكات والاستجابة السريعة للخدمة ونشر ثقافة الوعي لدى كافة شرائح المجتمع باستخدام عدد من قنوات الاتصال لضمان الوصول الى أكبر عدد ممكن من فئات متلقي الخدمة.

#### الأهداف الاستراتيجية للاتصالات الخارجية :

١. إيصال صورة ايجابية عن الدفاع المدني الى البيئة الخارجية بما يحقق الوعي بأعماله وواجباته لجعل المجتمع الاردني أكثر أماناً ويشمل الاهداف الفرعية التالية:
  - (١-١) تقديم خدمات فعالة عن طريق تعريف فئات متلقي الخدمة باجراءات تقديم الخدمات ومعاييرها ومستجداًها.
  - (٢-١) نشر ثقافة الوعي الوقائي من خلال البرامج التوعوية والتدريبية الموجهة لكافة فئات متلقي الخدمة والمعوقات التي تواجه عمل الدفاع المدني.
٢. مد جسور التعاون والشراكة مع المؤسسات الوطنية والدولية لتحقيق رسالة الدفاع المدني ويشمل الاهداف الفرعية التالية:
  - (١-٢) توقيع اتفاقيات شراكة وتعاون مع المؤسسات الوطنية لتقاسم المعارف والخبرات وتبادل الممارسات لتعزيز نجاح أعمال الدفاع المدني.

(٢-٢) مشاركة الوزارات و المؤسسات الحكومية في عملية صنع القرار فيما يخص عقود الخدمات او قرارات شراء المستلزمات التي يحتاجها الدفاع المدني.

(٣-٢) توقيع الاتفاقيات مع شركات ومؤسسات القطاع الخاص لتقديم الخدمات وتوريد المستلزمات التي يحتاجها الدفاع المدني

(٤-٢) توقيع اتفاقيات شراكة وتعاون مع المؤسسات الدولية لتعزيز قدرات الدفاع المدني بمجال تقديم خدمات فعالة ( كحالات الكوارث والطوارئ).

٣. مد جسور التعاون والشراكة مع المؤسسات الوطنية

(١-٣) تعزيز التعاون مع المؤسسات الوطنية لتبادل المعارف والخبرات وتبادل الممارسات.

٤. توفير قواعد البيانات اللازمة لتمكين صانع القرار من اتخاذ القرار الرشيد بما يخدم اغراض التنمية الشاملة و المستدامة ويشمل على الاهداف الفرعية التالية:

(١-٤) تحديث قواعد البيانات الالكترونية بشكل دوري كنظام العمليات والوقاية والقوى البشرية والآليات.

٥. تلبية احتياجات فئات متلقي الخدمة لمعالجة أهم القضايا والمشاكل التي تواجههم للاستفادة منها في تطوير خدمات الدفاع المدني كدراسات الرضى وأنظمة الشكاوى

والاقتراحات وتشمل:

- الرد على الاستفسارات والتعليقات والرد عليها عبر منصات الاتصال وتوفير خدمة الرد الالكتروني

- دراسات الرضى

- دراسة الشكاوى السنوية

- القضايا المطروحة في المجتمع من خلال مختلف وسائل الاعلام

٦. إدارة علاقة الدفاع المدني مع الموردين

(١-٦) مشاركة الوزارات و المؤسسات الحكومية في عملية صنع القرار فيما يخص عقود الخدمات او شراء المستلزمات التي يحتاجها

(٢-٦) توقيع الاتفاقيات مع شركات ومؤسسات القطاع الخاص لتقديم الخدمات وتوريد المستلزمات التي يحتاجها الدفاع المدني .

الفئات المستهدفة من فئات متلقي الخدمة:

- ١- الجمهور ممثلة ب: (مواطن أو مقيم).
- ٢- القطاع العام ممثلة ب: (الوزارات ، المؤسسات والدوائر الحكومية، القوات المسلحة -الجيش العربي والاجهزة الامنية ) .
- ٣- القطاع الخاص ممثلة ب: (كافة الجهات غير الحكومية) .
- ٤- الموردين
- ٥- الجهات المانحة ممثلة ب: (المنظمات الحكومية وغير الحكومية الدولية والتي تعنى بمجالات الحماية المدنية و اعمال الدفاع المدني).
- ٦- وسائل الاعلام ممثلة ب:(كافة المؤسسات الاعلامية).

ت	فئات متلقي الخدمة	متطلبات التواصل
١	الجمهور (المواطن، كل من يقيم على ارض المملكة الاردنية الهاشمية)	الخدمات عملياتية (اليومية) ، خدمات وقائية توعوية وتدريبية وتثقيف وقائي، خدمات قانونية ، استشارات ، استفسارات (طلب المعلومات).
٢	القطاع الخاص	خدمات وقائية ، خدمات عملياتية ، توعية و تثقيف وقائي، الموافقات الرسمية،عطاءات ، الاتفاقيات
٣	القطاع العام	خدمات وقائية توعوية وتدريبية وتثقيف وقائي، خدمات عملياتية ، اتفاقيات، تبادل المعارف و الخبرات
٤	وسائل الاعلام	الاعلان في الصحف ، تنسيق وتعاون ونشر التوعية ،الشراكة
٥	الموردين	تنفيذ المشاريع والمبادرات المرتبطة بالخطة الاستراتيجية

غايات الاتصال الخارجي : وتعرف على انها الهدف العام من استخدام وسائل الاتصال من قبل الفئات المستهدفة مع الدفاع المدني لجعل المجتمع أكثر أمناً.

ت	الخدمة	ملخص غاية الاتصال *
١	تقديم الخدمات العملية	الحصول على خدمة الاسعاف و الاطفاء و الانقاذ ، اعداد خطط الاخلاء
٢	تقديم الخدمات الوقائية	معرفة متطلبات الوقاية و الحماية الذاتية ، التأكد من فعالية مهمات الوقاية و الحماية الذاتية في المباني باختلاف اشغالها ، مراقبة عمل شركات ومؤسسات السلامة العامة ومراقبة استيراد مواعدات السلامة العامة وضبط جودتها من خلال الفحص المخبري ، زيادة الوعي ونشر مفاهيم الوقاية و الحماية الذاتية، المشاركة في اعداد وتطوير كودات البناء الوطني الاردني و المختصة بأعمال الدفاع المدني و تعديلها
٣	تقديم الخدمات التدريبية و التثقيفية	التأهيل و التدريب على اعمال الدفاع المدني ،رفع مستوى الاستعداد للحالات الطارئة والكوارث
٤	الخدمات الفنية	طلب معلومات ، استفسارات ، استشارات ، طلب مواصفات المنتجات المطلوبة ، موافقات ،توفير مستلزمات الدفاع المدني من المعدات و التجهيزات
٥	تنسيق وتعاون وشراكة نشر التوعية	الاتفاقيات ومذكرات التفاهم والتعاون في تعزيز قدرات الدفاع المدني في تقديم الخدمات
٦	تقديم خدمات إدارية	الخدمات التي يقدمها نادي ضباط الدفاع المدني/محافظة العاصمة وصالة الأصاله ضمن مجمع الكرامة/محافظة الزرقاء .

\*موضحة بشكل تفصيلي ضمن مصفوفة الاتصال الخارجي

وسائل وادوات الاتصال الخارجي :

وسائل الاتّصال هي عبارة عن وسائل وادوات تعمل على نقل الإشارات والمعلومات ما بين المديرية العامة للدفاع المدني و الفئات المستهدفة .

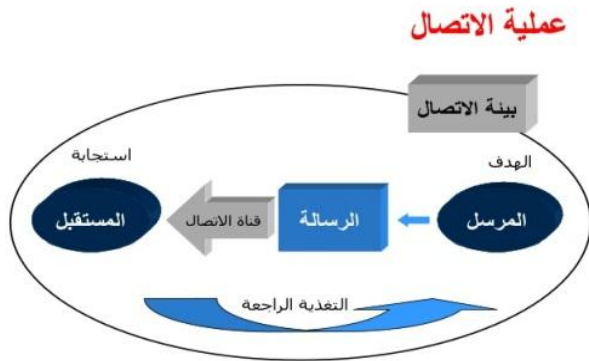
ت	وسيلة الاتصال	طريقة التواصل
١	وجها لوجه(الاتصال المباشر مع الجمهور)	رقم هاتف الطوارئ الموحد ٩١١ /خدمات عملياتية الخط الساخن: ٥٦٦١١١١ /مقسم -الرد الالي
٢	المخاطبات الرسمية	كتب رسمية
٣	البريد الالكتروني	عناوين البريد الالكتروني لكل جهة وحسب طبيعة كل ادارة
٤	الموقع الالكتروني للمديرية العامة	<a href="http://www.cdd.gov.jo">www.cdd.gov.jo</a>
٥	ضابط ارتباط	تسمية ضابط ارتباط مع الجهات ذات العلاقة
٦	الفاكس	ارقام الفاكس حسب طبيعة عمل كل ادارة
٧	الاتفاقيات و مذكرات التفاهم	اللقاءات ، الاجتماعات
٨	تطبيق ذكي	<a href="http://www.cdd.gov.jo">www.cdd.gov.jo</a>
٩	نشرات ومطويات و التقارير الدورية	حسب طبيعة عمل كل ادارة
١٠	وسائل الاعلام	تلفزيون ، اذاعة ، صحف ، صافرات الإنذار
١١	الربط الالكتروني	التحول الالكتروني
١٢	لقاءات ، اجتماعات ، زيارات	المعارض و المؤتمرات وورش العمل
١٣	وسائل التواصل الاجتماعي	صفحة Facebook
١٤	منصة بخدمتكم	<a href="http://Jordan.gov.jo">Jordan.gov.jo</a>
١٥	دليل الخدمات	الموقع الالكتروني
١٦	الحضور الشخصي للدفاع المدني	وجها لوجه

### خطوات اعداد استراتيجية الاتصال الخارجي :

- ١- تشكيل لجنة تضم مندوبي ادارات الاختصاص.
- ٢- عقد الاجتماعات الدورية لتحديد احتياجات خطة الاتصال ( الاهداف ، المستهدفين،اهتمامات المعنيين ، الفرص والتهديدات )
- ٣- تحديد وسائل و ادوات الاتصال وغاية الاتصال
- ٤- وضع الخطة التنفيذية (الانشطة،المسؤوليات ،الاطر الزمنية )
- ٥- المتابعة و التقييم ( التغذية العكسية ، تقويم الخطة )

### عناصر عملية الاتصال الخارجي :

- ١- المرسل : هو مصدر الرسالة الذي يصفها في اشارات او حركات او كلمات او صور ينقلها للاخرين
- ٢- المستقبل : الفئة المستهدفة من عملية الاتصال لتشمل الفرد والجماعة في ان واحد
- ٣- الرسالة : المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله الى المستقبل
- ٤- قناة الاتصال : هي الوسيلة التي بها نقل الرسالة بين المرسل و المستقبل
- ٥- البيئة : هي الحيز التي فيها عملية الاتصال
- ٦- التغذية الراجعة: استجابة المستقبل للرسالة والرد عليها.
- ٧- الخبرة المشتركة: الإطار المعرفي والثقافي والاجتماعي لدى المرسل والمتلقي .



٨- التشويش: أحد معيقات عملية الاتصال (داخلي، خارجي).

### عناصر استراتيجية الاتصالات الخارجية :

- ١- تحديد الاهداف
- ٢- تحديد المستهدفين /اصحاب المصلحة
- ٣- تحديد الرسائل الاساسية
- ٤- تحديد وسائل الاتصال لايصال المعلومات
- ٥- تحديد الاليات التي سيتم استخدامها للحصول على التغذية العكسية
- ٦- تحديد مؤشرات الاداء لقياس مستوى تنفيذ الانشطة

### اهداف التواصل الخارجي :

- ١- اعلام (زيادة الوعي /المعرفة )
- ٢- اقناع (تغيير المواقف /السلوكيات )
- ٣- تعبئة (تعزيز العمل الجماعي )
- ٤- تمكين (حوار لخلق بيئة مواتية للتغيير ، الشكاوى و الاقتراحات ، طلب معلومات )



## التحليل الرباعي SWOT:

نقاط القوة	نقاط الضعف
- التحديث المستمر للاتصالات و مواكبة التطورات التكنولوجية	- عدم استغلال وسائل الاتصال الحديثة الموجودة بالشكل الامثل
- سهولة الوصول الى الفئات المستهدفة	-عدم وجود سياسات و اجراءات واضحة و تعليمات
- وجود موقع الكتروني	-عدم استغلال الفرص التدريبية المتاحة بالشكل الامثل
- تفويض الصلاحيات	-عدم تقديم الردود بالوقت الملائم في معظم الاحيان
- تنوع وسائل الاتصالات	-عدم وجود توظيف كاف لعملية الاتصال
-وجود خدمات الكترونية	-ضعف علم الجهات الخارجية بإستراتيجية الاتصال
- وجود مكاتب الكترونية داخلية	- عدم استغلال وسائل الاتصال الرسمية كالصحف
-وجود مكاتب خدمة الجمهور	-ضعف التنسيق و التعاون ما بين الجهات المختلفة بالشكل المطلوب
-تعليمات المخاطبات الخارجية	
-زيادة الوعي في جميع انحاء المنظمة حول اهمية التواصل	

	<p>- وجود نظام التراسل الالكتروني ما بين الدفاع المدني وكافة المؤسسات الحكومية</p> <p>- وجود صفحة تواصل اجتماعي باسم الدفاع المدني الأردني على موقع الفيسبوك</p>
<p><b>التهديدات</b></p> <p>- الاعطال الكثيرة لاجهزة ووسائل الاتصال</p> <p>- عدم الوعي بسياسة الاتصال الخارجي واهميتها داخليا</p> <p>- تزايد توقعات مستوى الخدمة بطريقة تفوق الموارد المتاحة ولا يمكن تحملها</p> <p>- جمهور كبير و متنوع</p> <p>- نموي التنافس مع وفرة المعلومات التي تذهب الى المجتمع من مصادر اخرى</p> <p>- عدم تعامل بعض الجهات الخارجية مع وسائل الاتصالات بجدية و احترام وعدم وعي الجهات الخارجية بأهمية الاتصالات</p>	<p><b>الفرص</b></p> <p>- استغلال التدريب بشكل افضل</p> <p>- الحصول على الاساسيات الصحيحة</p> <p>- التفاعل مع المجتمعات في المناطق النائية في المنطقة من خلال الوسائط المفضلة لديهم</p> <p>- تطور وسائل الاتصالات</p> <p>- تفعيل وتطوير الخدمات الالكترونية</p> <p>- استخدام مجموعة من الموارد</p> <p>- تطوير الموقع الالكتروني</p> <p>- دراسة إدراج مواضيع تتعلق بأعمال الدفاع المدني إلى مناهج الدراسية في المدارس و المعاهد و الجامعات</p>

استراتيجية الاتصالات الخارجية

ت	الاهداف الرئيسية	الاهداف الفرعية	الانشطة	المسؤولية	الفترة الزمنية	الموارد المخططة	الفئة المستهدفة خارجيا	وسيلة الاتصال	مؤشر الاداء
١	إيصال صورة إيجابية عن الدفاع المدني الى البيئة الخارجية بما يحقق الوعي بأعماله وواجباته لجعل المجتمع الاردني أكثر أمناً.	(١-١) تقديم خدمات فعالة بتعريف فئات متلقي الخدمة باجراءات تقديم الخدمات ومعاييرها ومستحدثاتها.	التأكد من فعالية مهمات الوقاية والحماية الذاتية في المباني باختلاف إشغالاتها عن طريق كشوفات المتابعة للمباني ومحطات المحروقات ووكالات الغاز	ادارة الوقاية و الحماية الذاتية	سنوي	بشرية	أمانة عمان الكبرى، البلديات، متلقي الخدمة، نقابة المهندسين الأردنيين، وزارة الإشغال العامة والإسكان، وزارة الطاقة والثروة المعدنية، الحاكم الإداري، الاتحاد العام لشركات التأمين، وزارة البيئة، هيئة تنظيم قطاع الطاقة، وزارة الداخلية، مصفاة البترول، نقابة المقاولين الأردنيين، جميع الجهات المانحة للترخيص في القطاع العام.	-المخاطبات الرسمية -لجنة ضباط ارتباط	-عدد الاتفاقيات -عدد المخاطبات الرسمية -عدد الاجتماعات -عدد ورش العمل -عدد رسائل البريد الإلكتروني -عدد الشكاوى عدد شهادات التأمين
			مراقبة عمل شركات ومؤسسات السلامة العامة ومراقبة استيراد مواد معدات السلامة العامة وضبط جودتها من خلال الفحص المخبري	ادارة الوقاية و الحماية الذاتية	حسب الطلب	بشرية	متلقي الخدمة، الأقسام المختصة في كل من: الجمارك الأردنية، إدارة المختبرات في الدفاع المدني، الجمعية العلمية الملكية، وزارة الصناعة والتجارة، مؤسسة المواصفات والمقاييس	المخاطبات الرسمية هاتف فاكس بريد الكتروني	-عدد المخاطبات الرسمية -عدد الرسائل الإلكترونية
			تعريف متلقي الخدمة بالخدمات المقدمة وأنظمة التعامل مع صوت متلقي الخدمة	ادارة الوقاية و الحماية الذاتية ادارة العمليات	مستمر	بشرية	متلقي الخدمة	-اتصال هاتفي -المخاطبات الرسمية	-عدد الشكاوى -عدد الاقتراحات -عدد البرامج الاعلامية

<p>-قياسات رضا متلقي الخدمة -عدد الاستفسارات</p>	<p>-البريد الالكتروني -الموقع الالكتروني للمديرية العامة -الفاكس -الاتفاقيات و مذكرات التفاهم -التقارير الدورية -وسائل الاعلام -اجتماعات -اتصال هاتفي -المخاطبات الرسمية -البريد الالكتروني</p>				<p>لجنة الشكاوى و الاقتراحات ادارة الدراسات و الابحاث و التطوير</p>				
<p>-عدد زوار الموقع الإلكتروني</p>	<p>-البريد الإلكتروني -كتب رسمية</p>	<p>متلقي الخدمة داخلي وخارجي</p>	<p>مالية ، بشرية</p>	<p>مستمر</p>	<p>ادارة الدراسات والابحاث و التطوير</p>	<p>نشر الخدمات التي يقدمها الدفاع المدني عبر الموقع الالكتروني وادلة خدمات المراجعين</p>			
<p>عدد الحوادث التي تم المشاركة بها من قبل الامن العام</p>	<p>-اتصال هاتفي -المخاطبات الرسمية</p>	<p>مديرية الامن العام</p>	<p>مالية ، بشرية</p>	<p>مستمر</p>	<p>ادارة العمليات (جناح القيادة و السيطرة )</p>	<p>التنسيق مع الامن العام من حيث : فتح الطرق،تسهيل الحركة،منع التجمهر</p>			
<p>-عدد المخاطبات عن طريق الايميل بين قسم الحكومة الالكترونية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - عدد الخدمات</p>	<p>كتب رسمية البريد الالكتروني ، اجتماعات ،</p>	<p>قسم الحكومة الالكترونية /وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات</p>	<p>مالية ، بشرية</p>	<p>مستمر</p>	<p>ادارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات</p>	<p>استمرارية تنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية /الخدمات الالكترونية (ونظام الربط البيئي الحكومي نظام تراسل الكتروني -نظام الجمارك -نظام الاحوال المدنية Ebanking</p>			

الالكترونية المدرجة						<ul style="list-style-type: none"> <li>- نظام اذونات الإشغال</li> <li>- نظام الدورات</li> <li>- مركز تكنولوجيا المعلومات</li> <li>- نظام حكيم</li> <li>- نظام مركز إدارة الازمات</li> <li>- نظام حوادث السير لآليات الدفاع المدني</li> </ul>		
عدد الاتفاقيات الموقعة	المخاطبات الرسمية البريد الالكتروني الفاكس الاتفاقيات	فرع خدمات الانترنت /مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني	مالية ، بشرية	اتفاقية سنوية	ادارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	<p>استضافة المواقع الالكترونية</p> <p>-موقع المديرية العامة للدفاع المدني .www.cdd.gov.jo</p> <p>-موقع فريق البحث والانتقاذ www.jsrt.gov.jo</p> <p>-موقع كلية الدفاع المدني .www.cdc.test.jo</p> <p>-موقع أكاديمية الأمير حسين بن عبدالله الثاني للحماية المدنية .www.pha.edu.jo</p>		
عدد حلقات برنامج سواعد الانتقاذ عدد النداءات و البروموشونات عدد التقارير التلفزيونية عدد الاخبار التلفزيونية عدد الاستضافات	اتصال مباشر(وجهاً لوجه،التلفزيون الأردني،النداءات ،البروموشونات) كتب رسمية الهاتف(الإذاعات المحلية) مجلة الإطفائي الصغير.	جميع فئات متلقي الخدمة	بشرية	مستمر	ادارة الاعلام والتثقيف الوقائي	<p>(٢-١) نشر ثقافة الوعي الوقائي من خلال البرامج التوعوية والتدريبية الموجهة لكافة</p> <p>تعريف المواطن بثقافة الدفاع المدني ،والمهام و الواجبات التي تقوم بها والوصول الى غاية الدفاع المدني بأن يكون كل مواطن رجل دفاع مدني في موقعه ، نشر أهم نشاطات الدفاع المدني من خلال وسائل الإعلام</p>		

المديرية العامة للدفاع المدني - ادارة الدراسات - ٢٠١٩

الصباحية أعداد صدور المجلة أعداد صدور المجلات المحلية	مجلة الدفاع المدني المشاركة في المجلات المحلية						فئات متلقي الخدمة والمعيقات التي تواجه عمل الدفاع المدني.		
عدد المحاضرات	الاتفاقيات	جامعة العلوم والتكنولوجيا	اسبوعيا	اتفاقية	ادارة الاسعاف	تقديم مادة دراسية عن علوم الدفاع المدني (الحماية المدنية)			
عدد الاجتماعات وورش العمل، عدد المحاضرات، عدد اللجان	ورش عمل ، اجتماعات ، محاضرات، لجان	نقابة المهندسين، أمانة عمان الكبرى، الجمارك الأردنية، مؤسسة المواصفات والمقاييس، وزارة الأشغال العامة، وزارة السياحة بشرية	بشرية	حسب الطلب	ادارة الوقاية و الحماية الذاتية	التعاون المتبادل مع الشركاء في تقديم الخدمة بخصوص زيادة الوعي ونشر مفاهيم الوقاية والحماية الذاتية			
-عدد مرات اجراء تجربة اخلاء -عدد خطط الاخلاء السنوية -عدد التمارين الوهمية	اجتماعات كتب رسمية	المؤسسات الرسمية وغير الرسمية	بشرية اليات ومعدات	مستمر	ادارة العمليات	اعداد وتنفيذ خطط الاخلاء و التمارين الوهمية للمنشآت ومختلف القطاعات (العام والخاص )			
-عدد الدورات التدريبية -عدد المحاضرات -عدد ورش العمل	المخاطبات الرسمية البريد الالكتروني الهاتف	متلقي الخدمة في القطاعين العام والخاص	بشرية اليات ومعدات	مستمر	ادارة التدريب المديريات الميدانية العمليات	اعداد وتنفيذ خطط التدريب لمختلف القطاعات العام والخاص على اعمال الدفاع المدني من خلال الدورات وورش العمل و المحاضرات عند الطلب من قبلهم			
-عدد زوار الموقع الالكتروني	الموقع الالكتروني للمديرية العامة	جميع فئات متلقي الخدمة	مالية ، بشرية	مستمر	ادارة الدراسات والابحاث و التطوير	نشر الخدمات التي يقدمها الدفاع المدني عبر الموقع الالكتروني وادلة خدمات المراجعين			

<p>-مؤشر رضا متلقي الخدمة -عدد الشكاوى والاقتراحات</p>	<p>المخاطبات الرسمية البريد الالكتروني الموقع الالكتروني للمديرية العامة الاتفاقيات و مذكرات التفاهم لقاءات ، اجتماعات ، زيارات</p>	<p>جميع فئات متلقي الخدمة</p>	<p>مالية ، بشرية</p>	<p>مستمر</p>	<p>ادارة الاعلام والتثقيف الوقائي العمليات الدراسات و الابحاث لجنة العطاءات الامداد والتجهيز الوقاية و الحماية الذاتية</p>	<p>عقد اجتماعات و لقاءات دورية مع المواطنين و مؤسسات المجتمع لتبادل الاراء و المعلومات</p>	
<p>-عدد الأشخاص الذين تم الوصول إليهم : -الأشخاص الذين قاموا بالتفاعل مع المنشور . -الأشخاص الذين سجلوا الإعجاب بالمنشور . -الأشخاص الذين قاموا بالتعليق على المنشور . -الأشخاص الذين قاموا بمشاركة المنشور . -الأشخاص الذين قاموا بالإشارة إلى المنشور . -عدد الثناءات . -عدد الشكاوى . -عدد الاستفسارات .</p>	<p>صفحة ال , facebook Twitter الخاصة بالدفاع المدني .</p>	<p>جميع فئات متلقي الخدمة</p>	<p>جهاز كمبيوتر خط انترنت سريع شاشة عرض خط تلفون جهاز تابلت طابعة ماسحة ضوئية</p>	<p>يتم العمل على ديمومة صفحة الفييس بوك بشكل مستمر وعلى مدار (٢٤) ساعة</p>	<p>لجنة دائمة يرأسها مدير الإعلام وعدد من الأعضاء المسؤولين والمشرفين والمعلنين</p>	<p>- التواصل مع كافة شرائح المجتمع لإيصال الرسالة الإعلامية عبر أساليب متعددة منها من خلال صفحة face book ( Twitter ، - (رسائل نصية، صور، مقاطع فيديو). - نشر أنشطة الدفاع المدني .</p>	

المديرية العامة للدفاع المدني - ادارة الدراسات - ٢٠١٩

-عدد الاقتراحات.								
-عدد الاجتماعات وورش العمل -عدد المحاضرات -عدد اللجان	اللقاءات الاجتماعات ورش لجان	نقابة المهندسين، أمانة عمان الكبرى، الجمارك الأردنية، مؤسسة المواصفات والمقاييس، وزارة الأشغال العامة، وزارة السياحة	بشرية	حسب الطلب	ادارة الوقاية و الحماية الذاتية	التعاون المتبادل مع الشركاء في تقديم الخدمة بخصوص زيادة الوعي ونشر مفاهيم الوقاية والحماية الذاتية	(١-٢) توقيع اتفاقيات شراكة وتعاون مع المؤسسات الوطنية والدولية	٢. مد جسور التعاون والشراكة مع المؤسسات الوطنية والدولية
-عدد المخاطبات -عدد اجتماعات -عدد ورش العمل -عدد اللجان	مخاطبات رسمية، الاجتماعات، ورش، لجان	مجلس البناء الوطني الأردني	بشرية	حسب الطلب	ادارة الوقاية و الحماية الذاتية	المشاركة في إعداد تطوير كودات البناء الوطني الأردني والمختصة بأعمال الدفاع المدني وتعديلها	الوطنية لتقاسم المعارف والخبرات وتبادل الممارسات	لتحقيق رسالة الدفاع المدني
-عدد الاليات المؤمن عليها سنويا	كتب رسمية واتصالات هاتفية	الشركة الاردنية الفرنسية للتأمين	مالية، بشرية	مستمر	ادارة التخطيط و التنظيم	اتمام اجراءات التأمين على اليات الدفاع المدني	لتعزيز نجاح أعمال الدفاع المدني.	
-عدد الاجهزة -عدد المشاركات	الاتفاقيات اجتماعات	نادي الدفاع الرباعي	مالية، بشرية	ربع سنوية / سنوية	ادارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	دفاع مدني تطوعي		
عدد الاجهزة	اتفاقيات	مديرية الحراج و الطوافين /وزارة الزراعة	مالية، بشرية	سنوية	ادارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	تزويد خدمة الاتصال اللاسلكي لوزارة الزراعة		
عدد الاجتماعات.	اللقاءات، الاجتماعات	-وزارة الصناعة و التجارة و التموين . -وزارة المالية . -ديوان المحاسبة .	بشرية، مالية	مستمر	لجنة العطاءات	يشارك مندوبين من ديوان المحاسبة ووزارة الصناعة و التجارة ووزارة المالية كأعضاء في لجنة عطاءات الدفاع المدني ولهم دور في صنع القرار.	(٢-٢) مشاركة الوزارات و المؤسسات الحكومية في عملية صنع القرار فيما	



							يخص عقود الخدمات او قرارات شراء المستلزمات التي يحتاجها الدفاع المدني .
-عدد العطاءات -عدد المراسلات الرسمية . -عدد الفاكسات. -البريد الالكتروني.	الاتفاقيات كتب رسمية بريد إلكتروني فاكس	الشركات و المؤسسات الخاصة .	مالية	مستمر	لجنة العطاءات	تشارك الشركات و المؤسسات في القطاع الخاص في تقديم الخدمات وتوفير المستلزمات التي يحتاجها الدفاع المدني من خلال العطاءات التي يتم طرحها .	(٢-٣) توقيع الاتفاقيات مع شركات ومؤسسات القطاع الخاص لتقديم الخدمات وتوريد المستلزمات التي يحتاجها الدفاع المدني .
-عدد الاجتماعات -عدد الكتب الرسمية	مراسلات رسمية فاكس، ا رساليات البريد الأردني	جميع الوزارات و الهيئات و المؤسسات الحكومية	مالية ، بشرية	مستمر	الديوان	التنسيق والتعاون لادامة العمل في المديرية العامة للدفاع المدني وبما ينسجم مع رؤيتها وتعاون مع	(٢-٤) توقيع اتفاقيات شراكة وتعاون مع المؤسسات الدولية لتعزيز قدرات الدفاع المدني بمجال تقديم خدمات
-عدد الاجتماعات السنوية المعقودة -عدد المنح المقدمة -عدد الاجتماعات و المؤتمرات	البريد الإلكتروني	المنظمة الدولية للحماية المدنية، الوكالة الالمانية للاغاثة التقنية THW مشروع التوأمة بالتعاون مع الاتحاد الاوروي TWINNING، مكتب	مالية ، بشرية	مستمر	الكوارث	الشراكة مع المؤسسات الدولية العاملة في مجال الكوارث بهدف الحصول على منح تدريبية لرفع مستوى الاستعداد لحالات الطوارئ\ و الكوارث	المؤسسات الدولية لتعزيز قدرات الدفاع المدني بمجال تقديم خدمات

عدد الدورات التدريبية عدد متطوعين الدفاع المدني		الامم المتحدة للخدمن المخاطر الكوارث ،البرنامج التدريب الاوروي				فعالة (كحالات الكوارث والطوارئ).		
عدد المراسلات الرسمية	فاكس مراسلات رسمية	المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات	مالية ، بشرية	مستمر	الكوارث ،العمليات الديوان	تنسيق الجهود بهدف توحيد الإجراءات في التعامل مع الأزمات		
عدد الفاكس عدد المراسلات الرسمية ارساليات البريد الالكتروني	-فاكس -مراسلات -إرساليات البريد الأردني	القيادة العامة للقوات المسلحة /مديرية الامن العام /قوات الدرك /ادارة المخابرات العامة	مالية ، بشرية	مستمر	مديرية الديوان	التنسيق والتعاون لتحقيق الخدمة المتكاملة الفضلى لمتلقي الخدمة داخل المملكة الاردنية الهاشمية		
-عدد مشاريع التعاون في مجال الحماية المدنية والحد من المخاطر وتعزيز قدرات الدفاع المدني عدد الاستفسارات -نتائج التغذية الراجعة عن الموقع -عدد الشكاوى	هاتف مراسلات	الوكالات و المنظمات المحلية و الاقليمية و الدولية والجهات الحكومية المعنية لدى الدول الداعمة	مالية ، بشرية	مستمر	ادارة التخطيط و التنظيم	دعم وتنفيذ مشاريع التعاون في مجال الحماية المدنية والحد من المخاطر وتعزيز قدرات الدفاع المدني ومتابعتها		
-عدد الاتفاقيات عدد المخاطبات الرسمية عدد المراسلات الالكترونية عدد الدورات عدد المتدربين	هاتف مخاطبات رسمية بريد الكتروني اتفاقيات	المنظمات الدولية /اجهزة الحماية المدنية الشقيقة و الصديقة مؤسسات القطاع الخاص من خارج الاردن	مالية ، بشرية برامج تدريبية	مستمر	التدريب	التعاون مع اجهزة الحماية المدنية و القطاع الخاص من خارج الاردن من خلال عقد الدورات التدريبية لموظفيهم لدى المديرية العامة للدفاع المدني و ايفاد مدربين لديهم في بعض الاحيان		

-عدد المديرين الموفدين								
التكلفة المالية	اتفاقيات	مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني	مالية ، بشرية	مستمر	ادارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	تزويد المديرية العامة للدفاع المدني بخدمة الانترنت		
-عدد المخاطبات	ضابط ارتباط	إدارة تطوير الأداء المؤسسي	بشرية ، تدريبية	مستمر	ادارة الدراسات والابحاث و التطوير	الالتزام بتنفيذ متطلبات نظام تطوير الخدمات الحكومية		
نسبة الانجاز و الانفاق عدد المصنفين المختصين العاملين في مجال تقديم خدمة الاسعاف	ضابط ارتباط	وزارة التخطيط والتعاون الدولي /المجلس الطبي العالي مركز الجائزة	مالية ، بشرية	مستمر	ادارة الدراسات والابحاث و التطوير	تبادل المعلومات و الاستفسارات و المشاريع و الخطط		
عدد الاتفاقيات	لقاءات،اجتماعات	وسائل الاعلام المختلفة	مالية ، بشرية	مستمر	ادارة الاعلام والتثقيف الوقائي	تنظيم اتفاقية تعاون اعلامي مشترك مع وسائل الاعلام المختلفة		
عدد المشاريع المنفذة بالتعاون مع وزارة التخطيط و التعاون الدولي	-البريد الالكتروني	وزارة التخطيط و التعاون الدولي	مالية ، بشرية	مستمر	ادارة التخطيط و التنظيم	متابعة تمويل ودعم المشاريع المدرجة على الخطة الاستراتيجية من خلال المنح والقروض		
عدد مشاريع التعاون في مجال الحماية المدنية و الحد من المخاطر بالتعاون مع الوكالات و المنظمات المحلية و الاقليمية و الدولية و الجهات الحكومية المعنية لدى الدول الداعمه	-البريد الالكتروني -اتفاقيات	الوكالات و المنظمات المحلية و الاقليمية و الدولية و الجهات الحكومية المعنية لدى الدول الداعمه	مالية ، بشرية	مستمر	ادارة التخطيط و التنظيم	دعم وتنفيذ مشاريع التعاون في مجال الحماية المدنية و الحد من المخاطر وتعزيز قدرات الدفاع المدني ومتابعتها		

اعداد وتوقيع ومتابعة تنفيذ الاتفاقيات الثنائية في مختلف المجالات	ادارة التخطيط و التنظيم	مستمر	مالية ، بشرية	وزارة الداخلية السفارات الاردنية ومكاتبها في مختلف الدول	لقاءات ، اجتماعات البريد الالكتروني	-عدد الاتفاقيات -عدد الاستفسارات
زيادة الربط الالكتروني مع المؤسسات ذات العلاقة	ادارات الاختصاص	مستمر	مالية ، بشرية	المؤسسات ذات العلاقة	مخاطبات	عدد الاستفسارات عدد الشكاوى مؤشر رضا متلقي الخدمة
التسيق والتعاون بخصوص مكافحة الحرائق داخل الغابات	ادارة العمليات مديرية الديوان	مستمر	مالية ، بشرية	وزارة الزراعة	-اتصالات الهاتفية -مخاطبات	عدد المخاطبات مع الوزارة
استكمال اجراءات التوريد للمعدات و الاليات	ادارة التخطيط والتنظيم	يومي /مكرر	مالية ، بشرية	الموردون	مخاطبات اتفاقيات	نسبة الاليات و المعدات الموردة سنويا
عمليات شراء الاسلحة و توريدها	ادارة التخطيط والتنظيم	اسبوعيا	مالية ، بشرية	القيادة العامة للقوات المسلحة ،مديرية الامن العام	كتب رسمية	وجود خطة شراء
التخليص على مستوربات الدفاع المدني	ادارة التخطيط والتنظيم	شهري وكلما دعت الحاجة	مالية ، بشرية	مؤسسة المناطق الحرة ميناء الحاويات قسم الاعتمادات /دائرة الجمارك العامة	كتب رسمية لقاءات	عدد معاملات التخليص على المستوربات
الاستفسار عن الهزات الارضية عند وقوعها	ادارة العمليات	مستمر	مالية ، بشرية	سلطة المصادر الطبيعية	الهواتف	عدد المكالمات
اعفاءات سيارات الضباط	ادارة التخطيط والتنظيم	كلما دعت الحاجة	مالية ، بشرية	جمرك عمان المنطقة الحرة /الزرقاء	كتب رسمية	عدد معاملات الاعفاء سنويا
التعاون بين القطاع الصحي الالماني و القطاع الصحي الاردني بالتعاون مع الدفاع المدني الاردني (تبادل خبرات وتقديم المنح )	إدارة الإسعاف/مديرية الديوان	كتب رسمية	مالية ، بشرية	وزارة الصحة/المنحة الالمانية (BBK)	كتب رسمية	عدد اللقاءات / عدد البريد الالكتروني

عدد الدورات التي تم عقدها	اتفاقيات	PHARMACY ONE	مالية ، بشرية	اتفاقية	المسعف الارشادي /القيادة السيطرة	منح تدريب من قبل PHARMACY ONE بعنوان سموم سريرية للمسعفين
-عدد الحوادث التي تم المشاركة بها من قبل شركة الكهرباء -نسبة الحاصلين على الدورات من صنف اطفاء وانقاذ	-الهواتف -المخاطبات الرسمية	شركة الكهرباء	مالية ، بشرية	مستمر	-المديريات الميدانية -ادارة العمليات (جناح القيادة و السيطرة -ادارة التدريب	قطع التيار الكهربائي تدريب مجموعاتنا على قطع التيار الكهربائي
نسبة حوادث الاطفاء التي تم استخدام الغارفات بها الى العدد الكلي من حوادث الاطفاء	-الهواتف -المخاطبات الرسمية	سلاح الجو	مالية ، بشرية	مستمر	ادارة العمليات	استخدام الطائرات العامودية في مكافحة حرائق الغابات
-عدد المخاطبات -عدد المشاريع -عدد رسائل الالكترونية	-البريد الالكتروني -المخاطبات الرسمية	وزارة البيئة جمعية البيئة الاردنية وزارة الطاقة /فلس الريف	بشرية	مستمر	ادارة الدراسات ادارة الابنية و الصيانة ادارة الاسعاف قيادة المعسكر ادارة العمليات	التعاون والشراكة مع وزارة البيئة لتعزيز قدرات الدفاع المدني
-عدد المخاطبات	-المخاطبات الرسمية	الهيئة الوطنية لازالة الالغام	مالية ، بشرية	مستمر	ادارة العمليات مديرية الديوان	التعامل مع الالغام
عدد الحوادث ذات العلاقة	-الهواتف	شركة المياه	مالية ، بشرية	مستمر	ادارة العمليات	ضخ المياه
عدد الحوادث التي تم حضور الجهات المعنية بها	-الهواتف -المرسلات الرسمية	امانة عمان الكبرى ، البلديات في المحافظات )	مالية ، بشرية	مستمر	ادارة العمليات	حوادث الانقاذ (الهدم و الاتحيار والتصدعات و الكشف على هذه المباني

المديرية العامة للدفاع المدني - ادارة الدراسات - ٢٠١٩

<p>-عدد المخاطبات الرسمية. -عدد الاتفاقيات.</p>	<p>كتب رسمية اتفاقيات لقاءات ، اجتماعات</p>	<p>القيادة العامة للقوات المسلحة. - وزارة الداخلية. - الأمن العام. - دائرة الأحوال المدنية والجوازات. - الضمان الاجتماعي. - شركات التأمين. - المخابرات العامة. - ديوان الخدمة المدنية. - وزارة التربية والتعليم.</p>	<p>مالية، بشرية</p>	<p>مستمر</p>	<p>إدارة شؤون الضباط والأفراد</p>	<p>التعاون مع الشركاء في تقديم الخدمات المختلفة</p>	<p>٣-١) تعزيز التعاون مع المؤسسات الوطنية المعارف والخبرات وتبادل الممارسات</p>	<p>٣. مد جسور التعاون والشراكة مع المؤسسات الوطنية</p>	<p>٣</p>
<p>عدد المخاطبات الرسمية -عدد الاتفاقيات</p>	<p>كتب رسمية اتفاقيات لقاءات ، اجتماعات</p>	<p>السفارة السعودية - وزارة الأوقاف - افتاء القوات المسلحة - الافتاء العام - افتاء الامن العام - افتاء الدرك</p>	<p>بشرية ، مالية</p>	<p>مستمر</p>	<p>ادارة الافتاء و الارشاد الديني</p>	<p>اتمام عمليات الحج و العمرة وتنسيب (الائمة و مساعدي الائمة للدورات التي تعقد لديهم -تحري هلال شهر (رمضان /شوال)</p>			
<p>-عدد المخاطبات الرسمية -عدد الاتفاقيات -عدد اللقاءات</p>	<p>-كتب رسمية -الاتفاقيات -اللقاءات الاجتماعات</p>	<p>ادارة السجون - ادارة المختبرات و الادلة الجرمية - مديريات الشرطة - المركز الوطني للطب الشرعي - القضاء العسكري - محكمة الشرطة</p>	<p>مالية ، بشرية</p>	<p>مستمر</p>	<p>محكمة الدفاع المدني</p>	<p>التنسيق و التعاون في القضايا المنظورة لدى محكمة الدفاع المدني</p>			

المديرية العامة للدفاع المدني - ادارة الدراسات - ٢٠١٩

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- المحاكم النظامية و الشرعية</li> <li>- مديرية قوات الدرك</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>-عدد المراسلات الرسمية</li> <li>-عدد رسائل البريد الالكتروني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-مراسلات رسمية</li> <li>-فاكس</li> <li>- إرساليات البريد الأردني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إدارة مطار الملكة علياء الدولي،إدارة مطار عمان الدولي،إدارة مطار الملك حسين /العقبة،مديرية أمن المعابر والحدود</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مالية ، بشرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>كلما دعت الحاجة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الديوان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التنسيق مع المطارات والمعابر البرية من أجل تسهيل مهمات مرتبات الدفاع المدني وضيوف المديرية العامة للدفاع المدني</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود التقرير</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-المراسلات</li> <li>-الموقع الإلكتروني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- جميع الوزارات والجامعات والأجهزة الأمنية ومعظم الجهات ذات العلاقة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>بشرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>سنوي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>العمليات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إعداد التقرير الإحصائي السنوي وتوزيعه على المعنيين</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>-نسبة الذين تم نقلهم الى المستشفيات من المجموع الكلي للمصابين</li> <li>-عدد المستفيدين من حالات غسيل الكلى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-كتب رسمية</li> <li>-الاتفاقيات</li> <li>-المقاعات الاجتماعات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>وزارة الصحة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مالية ، بشرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مستمر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المديريات الميدانية</li> <li>ادارة العمليات (جناح القيادة و السيطرة )</li> <li>مديرية الديوان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التنسيق مع وزارة الصحة من اجل الاستعداد لاستقبال الحالات التي يتم نقلها لهم</li> <li>الاسناد بسيارات الاسعاف اذا دعت الحاجة</li> <li>التنسيق بخصوص حالات غسيل الكلى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>٤-١) تحديث قواعد البيانات لتتمكن صانع القرار من اتخاذ القرار الرشيد بما يخدم اغراض التنمية الشاملة و المستدامة</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>-عدد المخاطبات</li> <li>-عدد الرسائل البريد الالكتروني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-كتب رسمية</li> <li>-الاتفاقيات</li> <li>-البريد الالكتروني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاحصاءات العامة</li> <li>المركز الجغرافي</li> <li>الامن العام</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>بشرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مستمر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ادارة العمليات</li> <li>ادارة الابنية و الصيانة</li> <li>ادارة التخطيط والتنظيم</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>زيادة التوسع والانتشار في تقديم الخدمات الدفاع المدني المبني على الاحصائيات و المعلومات الدقيقة كالحوادث و العدد السكاني والموقع الجغرافي )</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الوقاية والقوى البشرية والآليات</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>-عدد المخاطبات</li> <li>-عدد الكتب الرسمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-كتب رسمية</li> <li>- البريد الالكتروني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المنظمات العالمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>بشرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مستمر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ادارة الدراسات</li> <li>-ادارة الوقاية و</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاطلاع على افضل الممارسات العالمية للوصول الى معايير عالمية في تقديم</li> </ul>			

المديرية العامة للدفاع المدني - ادارة الدراسات - ٢٠١٩

عدد الرسائل البريد الالكتروني					الحماية الذاتية -ادارة العمليات	الخدمات (مثل زمن الاستجابة . زمن تلقي البلاغ ، زمن الوصول ، زمن مجاز الخدمة			
-عدد الاستشارات -عدد الطلبات (الاستفسارات) -عدد الرسائل البريد الالكتروني	- صفحة face book -الموقع الالكتروني للمديرية العامة للدفاع المدني -البريد الالكتروني -الخط الساخن	جميع فئات متلقي الخدمة	بشرية ، اجهزة حاسوب ، انترنت	مستمر	-ادارة الدراسات و الابحاث و التطوير -الادرات المعنية بالرد	- يتم الرد من خلال منصة بخدمتكم خلال ٤٨ ساعة - يتم التواصل من خلال صفحة face book - توفير خدمة الرد الالكتروني - دراسات الرضى - دراسة الشكاوى السنوية القضايا المطروحة في المجتمع من خلال مختلف وسائل الاعلام	٥-١ الرد على الاستفسارات والتعليقات والرد عليها عبر منصات الاتصال	(٥) تلبية احتياجات فئات متلقي الخدمة لمعالجة أهم القضايا والمشاكل التي تواجههم للاستفادة منها في تطوير خدمات الدفاع المدني كدراسات الرضى وأنظمة الشكاوى والاقتراحات	٥
-عدد الاجتماعات	- كتب رسمية -هواتف	-وزارة الصناعة و التجارة و التموين -وزارة المالية -ديوان المحاسبة	بشرية مالية	مستمر	لجنة العطاءات	-يشارك مندوبين من ديوان المحاسبة ووزارة الصناعة و التجارة ووزارة المالية كأعضاء في لجنة عطاءات الدفاع المدني ولهم دور في صنع القرار	(٦-١) مشاركة الوزارات و المؤسسات الحكومية في عملية صنع القرار فيما يخص عقود الخدمات او شراء المستلزمات التي يحتاجها	(٦-١) إدارة علاقة الدفاع المدني مع الموردين	٦



عدد العطاءات	-كتب رسمية	الشركات و المؤسسات الخاصة	مالية	مستمر	لجنة العطاءات	-تشارك الشركات و المؤسسات في القطاع الخاصي تقدم الخدمات وتوفير المستلزمات التي يحتاجها الدفاع المدني من خلال العطاءات التي يتم طرحها	(٦-٢) توقيع الاتفاقيات مع شركات ومؤسسات القطاع الخاص لتقدم الخدمات وتوريد المستلزمات التي يحتاجها الدفاع المدني
-عدد المرسلات الرسمية	-البريد الالكتروني						
-عدد الفاكسات	-الهاتف						
-عدد رسائل البريد الالكتروني							

### تقييم استراتيجية الاتصالات الخارجية :

١. يتم تقييم العمل على تنفيذ استراتيجيات الاتصال الخارجية من خلال نموذج خطة تنفيذية و متابعة نسب الانجاز .
٢. الاستراتيجية جهد بشري لا يخلو من الاخطاء او الهفوات التي قد تكتشف عند التطبيق لابداء اية ملاحظات او اقتراحات ناتجة .
٣. تدرس الملاحظات و الاقتراحات دوريا من قبل ادارة الدراسات و الابحاث و التطوير بالتعاون مع ادارات الاختصاص وترفع التوصيات الى القيادة العليا.
٤. قياس رضى الفئات المستهدفة عن اداء ادوات الاتصال الخارجية لمديرية الدفاع المدني من خلال الاستبانة و نشر نتائجها و توصياتها مع المتابعة .
٥. متابعة اعداد الشكاوى و الفترة الزمنية لحل هذه الشكاوى .
٦. قياس تفاعل الجهات الخارجية مع أنشطة و فعاليات المديرية العامة للدفاع المدني و مدى استفادتهم من آليات الاتصال من خلال عدد الزوار للموقع ، عدد المقترحات .
٧. قياس تطور اليات الاتصال ( عدد المحاضرات و الندوات ، عدد النشرات ، عدد الايميلات ، عدد المخاطبات الرسمية ) .

