الإستراتيجية الوطنية للطيران 2040
NATIONAL AVIATION STRATEGY

هيئة الطيران المدني
CIVIL AVIATION AUTHORITY

تطبيق أفضل الممارسات الاتصالية والإعلامية في هيئة الطيران المدني

الـــــفهرس:

المقدمة	**1**
كلمة رئيس هيئة الطيران المدني	**3**
المحور الأول	
الحوكمة الإعلامية	**7**
المحور الثاني	
إدارة الاتصال للمشاريع المشتركة	**11**
المحور الثالث	
الرصد والتعامل مع الموضوعات والقضايا المتداولة	**15**
المحور الرابع	
التعامل الإعلامي مع الأزمات	**21**
المحور الخامس	
التعامل مع الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة	**25**
المحور السادس	
توظيف الرسائل الإعلامية وحوكمتها في الأنشطة الاتصالية للمؤسسات الحكومية	**31**
المحور السابع	
الأجندة الإعلامية الحكومية	**35**
المحور الثامن	
استهداف الجمهور في الأنشطة الاتصالية والإعلامية	**39**
المحور التاسع	
إدارة العلاقات الإعلامية مع وسائل الإعلام والتواصل	**43**
المحور العاشر	
تنظيم المنصات الرقمية	**49**
المحور الحادي عشر	
التواصل الداخلي في المؤسسة	**55**
المحور الثاني عشر	
التهيئة للقرارات الحكومية	**59**
المحور الثالث عشر	
التواصل مع الجمهور خارج سلطنة عمان	**63**
المحور الرابع عشر	
المشاركة المجتمعية والشباب	**69**
المحور الخامس عشر	
وصول المحتوى لفئة ذوي الإعاقة	**77**
المحور السادس عشر	
وصول المحتوى للمتحدثين بغير العربية داخل سلطنة عمان	**81**
الخاتمة	**83**


CIVIL AVIATION AUTHORITY
هيئة الطيران المدني

المـــقدمـــة:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها قطاع الطيران المدني عالمياً، أصبحت ممارسات الاتصال المؤسسي والإعلام الإستراتيجي من الركائز الأساسية لتعزيز الثقة المؤسسية وترسيخ السمعة، ودعم استدامة الأداء وتحقيق المستهدفات الوطنية والتنموية. وانطلاقاً من هذا التوجه، تعمل هيئة الطيران المدني على تبني أفضل الممارسات الاتصالية والإعلامية بما يواكب المتغيرات المتسارعة، وينسجم مع التوجهات الحديثة في إدارة الاتصال الحكومي والحوكمة الإعلامية.

ويأتي هذا الإصدار لتوثيق أبرز الممارسات الاتصالية والإعلامية التي تتبناها الهيئة ضمن منظومة متكاملة تدعم مكانتها كمؤسسة رائدة في قطاعها، وتعزز من كفاءة التواصل الإعلامي والرسالة الإعلامية وصناعة الأثر على كافة المستويات لمختلف فئات الجمهور الداخلي والخارجي بما يحقق أعلى مستويات الشفافية ويواكب المتطلبات المستقبلية لتطوير القطاع محلياً ويرسخ حضوره دولياً.


مرحبا بكـــم في المركز الإعلامي
WELCOME TO THE MEDIA CENTER



كلمة سعادة المهندس
نايـــف بـــــن عـــــلي العبري
رئيس هيئة الطيران المدني

أصبح الاتصال المؤسسي اليوم أحد الممكنات الإستراتيجية لنجاح المؤسسات الحكومية؛ ومن هذا المنطلق، حرصت هيئة الطيران المدني على بناء منظومة اتصالية وإعلامية مؤسسية تقوم على الحوكمة والتخطيط والاستباقية والتكامل، وتواكب في الوقت ذاته التحولات المتسارعة في بيئة الإعلام والاتصال.

وما يميز التجربة الإعلامية في الهيئة هو تكامل ممارساتها ضمن منظومة واحدة؛ تبدأ من وضوح السياسات والمسؤوليات، وتمر بصناعة الرسالة والمحتوى وإدارة القنوات والعلاقات الإعلامية، وصولًا إلى قياس التفاعل والاستجابة للمتغيرات وصناعة الأثر؛ بما أسهم في ترسيخ ممارسة إعلامية مؤسسية أكثر نضجًا ومرونة، وقادرة على مواكبة متطلبات قطاع حيوي ومتسارع كقطاع الطيران المدني.

ونؤمن بأن التميز في الاتصال المؤسسي مسار مستمر يتطلب التطوير الدائم، واستشراف المتغيرات، والاستفادة من التقنيات الحديثة والبيانات. ونواصل تطوير ممارساتنا الاتصالية والإعلامية بما يعزز مكانة الهيئة، ويدعم مستهدفات قطاع الطيران المدني، ويسهم في ترسيخ حضور سلطنة عُمان إقليميًا ودوليًا.

المحور الأول:

الحوكمة الإعلامية

الحوكمة الإعلامية

تمثل الحوكمة الإعلامية الأساس المنظم لمنظومة التواصل والإعلام في هيئة الطيران المدني؛ حيث تتبنى الهيئة إطارًا مؤسسيًا يحدد السياسات والصلاحيات والإجراءات والمعايير المنظمة للعمل الإعلامي والاتصالي، بما يضمن اتساق الرسائل، ووضوح المسؤوليات، وجودة المخرجات، والمحافظة على الهوية والصورة المؤسسية.
وقد أسهم هذا التوجه في الانتقال بالعمل الإعلامي من الممارسات التنفيذية المنفردة إلى منظومة مؤسسية واضحة المرجعيات والإجراءات.

أولًا: السياسة الإعلامية

اعتمدت هيئة الطيران المدني السياسة الإعلامية بموجب القرار الإداري رقم (2023/1553)، بهدف تنظيم العمل الإعلامي والارتقاء بمستوى الرسالة الإعلامية من حيث الشكل والمضمون، وتزويد موظفي الهيئة والجهات المعنية بالإجراءات التوجيهية والضوابط العامة، وتوحيد الرسائل الإعلامية وضمان توافقها مع توجهات الهيئة وهويتها.

وتنظم السياسة عددًا من الجوانب، من أبرزها:

- دور دائرة التواصل والإعلام.
- المتحدث الرسمي واختصاصاته.
- المخولون بالتصريح عن الهيئة.
- آليات التصريح ونشر المعلومات والصور.
- المصادر الإعلامية الرسمية للهيئة.
- التعامل مع طلبات وسائل الإعلام.
- المؤتمرات الصحفية والتنسيق الإعلامي.
- الأطر العامة للتعامل الإعلامي مع الحالات الطارئة والأزمات والشائعات.

ثانيًا: السياسات والأدلة المنظمة للعمل الإعلامي

طورت الهيئة مجموعة من السياسات والأدلة والإجراءات الداعمة للحوكمة، من بينها:

- سياسة المشاركة الإلكترونية.
- الدليل التنظيمي للإصدارات والمطبوعات.
- ضوابط النشر الإعلامي الداخلي والخارجي.
- آليات الرد على الاستفسارات الواردة عبر منصات التواصل الاجتماعي.
- الدليل الإرشادي لإدارة فعاليات الهيئة.
- استمارات التغطية الإعلامية.
- خطط التهيئة الإعلامية.

وتسهم هذه المرجعيات في توحيد الممارسات ورفع جودة العمل وتقليل الاجتهادات الفردية وضمان استمرارية الأداء المؤسسي. وقد تضمن الإطار التنظيمي القائم بالفعل ضوابط النشر والتخطيط للتغطيات والنشر الداخلي والخارجي، إلى جانب الدليل الإرشادي للفعاليات.

ثالثًا: حوكمة الهوية البصرية والسمعية

تتعامل الهيئة مع الهوية البصرية والسمعية باعتبارها أحد مكونات الحوكمة المؤسسية، وأداة لضمان وحدة حضور الهيئة واتساق صورتها في مختلف نقاط الاتصال مع الجمهور.

وفي هذا الإطار، أسست الهيئة هوية مؤسسية متكاملة تعبر عن قيمها ورؤيتها ودورها، وأعدت دليلًا استرشاديًا للهوية باللغتين العربية والإنجليزية لضمان توحيد تطبيقاتها.

وشمل تطبيق الهوية:

- المباني واللوحات الخارجية والإرشادية.
- المنصات الرقمية للهيئة.
- الأنظمة والتطبيقات الداخلية.
- الفعاليات والأنشطة الرسمية.
- المكاتب وبيئة العمل.
- البطاقات الوظيفية.
- المطبوعات والإصدارات والمواد الإعلامية.

المحور الثاني:

إدارة الاتصال للبرامج والمشاريع المشتركة

إدارة الاتصال للبرامج والمشاريع المشتركة

تتبنى هيئة الطيران المدني نهجًا تكامليًا في إدارة الاتصال للبرامج والمشاريع المشتركة مع شركائها في قطاع الطيران المدني، بما يسهم في توحيد الجهود والرسائل الإعلامية، وتعزيز الحضور المتكامل للقطاع في مختلف المحافل والمنصات الإعلامية. ويشمل ذلك التنسيق مع **(مطارات عُمان، والطيران العُماني، وطيران السلام، والشرقية للطيران، وأكاديمية عُمان للطيران)**، بما يعكس تكامل أدوار مؤسسات القطاع ويعزز حضورها بصورة متسقة.

هيئة الطيران المدني

مطارات عُمان

الطيران العُماني

طيران السلام

الشرقية للطيران

أكاديمية عُمان للطيران

شركات التقنية الناشئة في القطاع

أولًا: الحملات والفعاليات المشتركة

نفذت هيئة الطيران المدني بالتعاون مع شركائها عددًا من الحملات والأنشطة والفعاليات المشتركة، من أبرزها:

- حملات التوعية المتخصصة، ومنها البرنامج التوعوي بالأمن السيبراني في قطاع الطيران المدني.
- التهاني والمحتوى الموحد في المناسبات الوطنية والدولية.
- المشاركة المشتركة في المعارض والمؤتمرات، والفعاليات المحلية والإقليمية والدولية.
- التغطية الإعلامية المشتركة لجاهزية قطاع الطيران المدني لموسم خريف ظفار.
- الاحتفاء المشترك بالمناسبات المرتبطة بالقطاع، ومنها يوم الطيران المدني الدولي.

ثانيًا: التكامل والتنسيق الاتصالي

تعزز الهيئة التنسيق المستمر بين فرق التواصل والإعلام في مؤسسات القطاع بما يضمن سرعة تبادل المعلومات وتكامل الجهود، من خلال:

- عقد الاجتماعات التنسيقية الدورية.
- إنشاء قناة اتصال مباشرة عبر تطبيق «واتساب» تضم ممثلي التواصل والإعلام في مؤسسات القطاع.
- التنسيق المسبق للمحتوى والتغطيات والأنشطة الإعلامية المشتركة.
- التعاون في إنتاج المواد الإعلامية والبصرية التي تعكس تكامل القطاع.

ومن نماذج الإنتاج الإعلامي المشترك:

مقطع مرئي عن أسبوع الأمن
لمنظمة الطيران المدني الدولي

مقطع مرئي عن أسبوع الأمن السيبراني

مقطع مرئي عن يوم المرأة العمانية


برنامج الت
بقطا
(ثقافة
Program
ector
ravelers)


SalamAir
OMAN AIR
Oman Airports
وعية بالأمن السيبراني
ع الطيران المدني
النسخة الثانية
الأمن السيبراني للمسافرين)
Cybersecurity Awareness
in the Civil Aviation Se
Second Edition
(Cybersecurity Culture for T

المحور الثالث:

الرصد والتعامل مع الموضوعات والقضايا المتداولة

الرصد والتعامل مع الموضوعات والقضايا المتداولة

تعتمد هيئة الطيران المدني على الرصد الإعلامي والرقمي بوصفه أداة أساسية لفهم المشهد الإعلامي، ومتابعة ما يُثار حول الهيئة وقطاع الطيران المدني، واستشراف القضايا التي قد تتطلب استجابة أو معالجة إعلامية.

وتعمل على تنفيذ خطة شاملة للتواصل والتفاعل مع القضايا المتداولة في القطاع، بهدف تعزيز حضورها إعلامياً ورفع تقييمها مؤسسياً من خلال عدة تطبيقات تمثلت في:

1. الرد حول كل ما يثار عن هيئة الطيران المدني بشكل واضح وضمن الاختصاص.
2. نشر منشورات لأخبار وبيانات الهيئة عبر مختلف وسائل الإعلام.
3. نشر أخبار وإحصائيات الحركة الجوية عبر الموقع الإلكتروني.
4. تنسيق لقاءات إعلامية لمسؤولي الهيئة.
5. نشر الأخبار والمنشورات الإعلامية عبر مختلف وسائل الإعلام المسموع والمرئي والمقروء.

6 استخدام لغتين أساسيتين (العربية والإنجليزية) بالإضافة إلى عدد من اللغات الأخرى في التواصل والنشر الإعلامي .

7 توظيف التصاميم المتحركة (موشن جرافيك) لإيصال المعلومات المهمة التي تتضمن تصحيح المعلومات واتباع اللوائح القانونية والتعليمات.

8 الرد على جميع الاستفسارات والملاحظات الإلكترونية عبر منصات التواصل الاجتماعي.

9 إعداد خطط إعلامية لأبرز الأحداث والمشاريع والفعاليات بالهيئة بما يضمن وصول المعلومات بشكل متكامل يعزز ثقة الجمهور.

10 تنفيذ لقاءات للمتحدث الرسمي في الفعاليات والأحداث المهمة.

11 التفاعل مع مركز التواصل الحكومي بشأن الموضوعات ذات العلاقة بالتواصل والإعلام.

12 حصر ردود الفعل المجتمعية حول ظهور المتحدث الرسمي، المسؤول الحكومي، والأنشطة الإعلامية للهيئة.


بتسافر قريب؟ اعرف حقوقك.
Notice
تنبيه


9:41
Posts
caaomn
caaomn
تنبيه
رصدت هيئة الطيران المدني قيام بعض الجهات والحسابات الإخبارية والشخصية بنشر تنبؤات وتحذيرات عن الحالة الجوية التي قد تؤثر على سلطنة عُمان، خلافًا لما تصدره الهيئة عبر منصاتها الرسمية.
ونظرًا لما قد يترتب على ذلك من إرباك للجهات الرسمية والأفراد نتيجة انتشار الشائعات والتهويل أو بث معلومات غير دقيقة أو مبالغ فيها، فإن الهيئة تهيب بالجميع عدم نشر أو تداول أية تنبؤات أو تحذيرات عن الحالات الجوية ما لم تكن صادرة عنها، وتدعو الجميع إلى ضرورة استقاء المعلومات من مصادرها الرسمية.
شاكرين للجميع تفهمهم وتعاونهم لما فيه الصالح العام.
هيئة الطيران المدني
17 مارس 2026م
caaomn تنبه هيئة #الطيران_المدني الجميع إلى ضرورة استقاء المعلومات من مصادرها الرسمية، وعدم نشر أو تداول أي تنبوات أو تحذيرات عن الحالة الجوية في #سلطنة_عُمان غير ... more
March 18

المحور الرابع:

التعامل الإعلامي مع الأزمات

التعامل الإعلامي مع الأزمات

تتعامل هيئة الطيران المدني مع الاتصال أثناء الأزمات باعتباره عنصرًا أساسيًا في إدارة الأزمة ذاتها، لما للمعلومة الدقيقة والتوقيت المناسب والرسالة الواضحة من أثر مباشر في الحد من الالتباس وتعزيز ثقة الجمهور.
وتقوم الممارسة على الاستعداد المسبق، والرصد، وسرعة الاستجابة، وتوحيد المصدر والرسالة، والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

مراحل التعامل الإعلامي

01 قبل الأزمة:

رفع مستوى الجاهزية، وتحديد الأدوار والصلاحيات، وإعداد السيناريوهات والرسائل الأولية، وتجهيز قواعد البيانات وقنوات التواصل.وتقوم الممارسة على الاستعداد المسبق، والرصد، وسرعة الاستجابة، وتوحيد المصدر والرسالة، والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

02 أثناء الأزمة:

تفعيل منظومة الرصد، والتحقق من المعلومات، وتحديد المتحدث والمصدر الرسمي، وإصدار التحديثات وفق تطورات الحالة، والتنسيق مع الجهات المعنية.

03 بعد الأزمة:

متابعة التغطية وردود الفعل، وتقييم الأداء الإعلامي، وتوثيق الدروس المستفادة وتطوير الإجراءات.

ويأتي ذلك ضمن إطار السياسة الإعلامية للهيئة التي تنظم أصلًا تغطية الحالات الطارئة وإدارة الأزمات الإعلامية.



المحور الخامس:

التعامل مع الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة

التعامل مع الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة

تتبنى هيئة الطيران المدني نهجًا مؤسسيًا للتعامل مع الشائعات والأخبار الكاذبة والمضللة، يستند إلى الرصد المبكر، والتحقق من المعلومات، وسرعة الاستجابة، والاعتماد على المصادر الرسمية والموثوقة، بما يسهم في حماية الثقة المؤسسية والحد من تأثير المعلومات غير الدقيقة على الجمهور وسمعة قطاع الطيران المدني.

وتعتمد الهيئة في هذا الجانب على الجاهزية المسبقة لرصد المحتوى المتداول وتحليل مدى انتشاره وتأثيراته المحتملة، وتحديد مستوى الاستجابة المناسبة وفق طبيعة الموضوع، إلى جانب اتخاذ الإجراءات الاتصالية اللازمة لتصحيح المعلومات وتقديم الحقائق للجمهور في الوقت المناسب.

كما تتبنى الهيئة نهجًا استباقيًا للحد من انتشار المعلومات المغلوطة، من خلال تعزيز حضورها الإعلامي، ونشر المعلومات والبيانات الموثوقة بصورة مستمرة، والتعريف باختصاصات الهيئة وأدوارها، وتقديم محتوى توعوي وتثقيفي يسهم في رفع وعي الجمهور بموضوعات قطاع الطيران المدني.

ومن أبرز الممارسات المتبعة في هذا الجانب:

1. الرصد المستمر لما يُتداول ويُثار حول الهيئة وقطاع الطيران المدني عبر وسائل الإعلام والمنصات الرقمية.
2. التحقق من المعلومات المتداولة بالتنسيق مع التقسيمات المختصة قبل اتخاذ أي إجراء إعلامي.
3. تقييم مستوى انتشار المعلومة وتأثيرها لتحديد مدى الحاجة إلى الرد أو التوضيح.

4 الاستجابة للمعلومات غير الدقيقة عبر القنوات الرسمية، وفق الإجراءات المعتمدة وبما يتناسب مع طبيعة كل حالة.

5 توحيد الرسائل والمعلومات المستخدمة في الردود والتوضيحات لضمان اتساق الخطاب المؤسسي.

6 تعزيز النشر الاستباقي للمعلومات والبيانات الموثوقة للحد من مساحة انتشار الشائعات والمعلومات المغلوطة.

7 إنتاج محتوى توعوي وتثقيفي يصحح المفاهيم والمعلومات المرتبطة بقطاع الطيران المدني بأساليب مبسطة وتفاعلية، ومن ذلك مبادرة «سؤال في الطيران».

8 متابعة اتجاهات الجمهور والتفاعل مع الموضوعات المثارة، والاستفادة من نتائج الرصد في تطوير الاستجابة والمحتوى الإعلامي.

9:41

Posts
caaomn

June 4

caaomn

الإستراتيجية الوطنية للطيران 2040

هيئة الطيران المدني
CIVIL AVIATION AUTHORITY
CAA



شائعة

تابعت هيئة الطيران المدني شائعة متداولة حول درجات الحرارة العظمى المسجلة في سلطنة عمان. تتضمن درجات حرارة فوق الدرجات المسجلة فعليًا والمنشورة رسميا من قبل الهيئة.

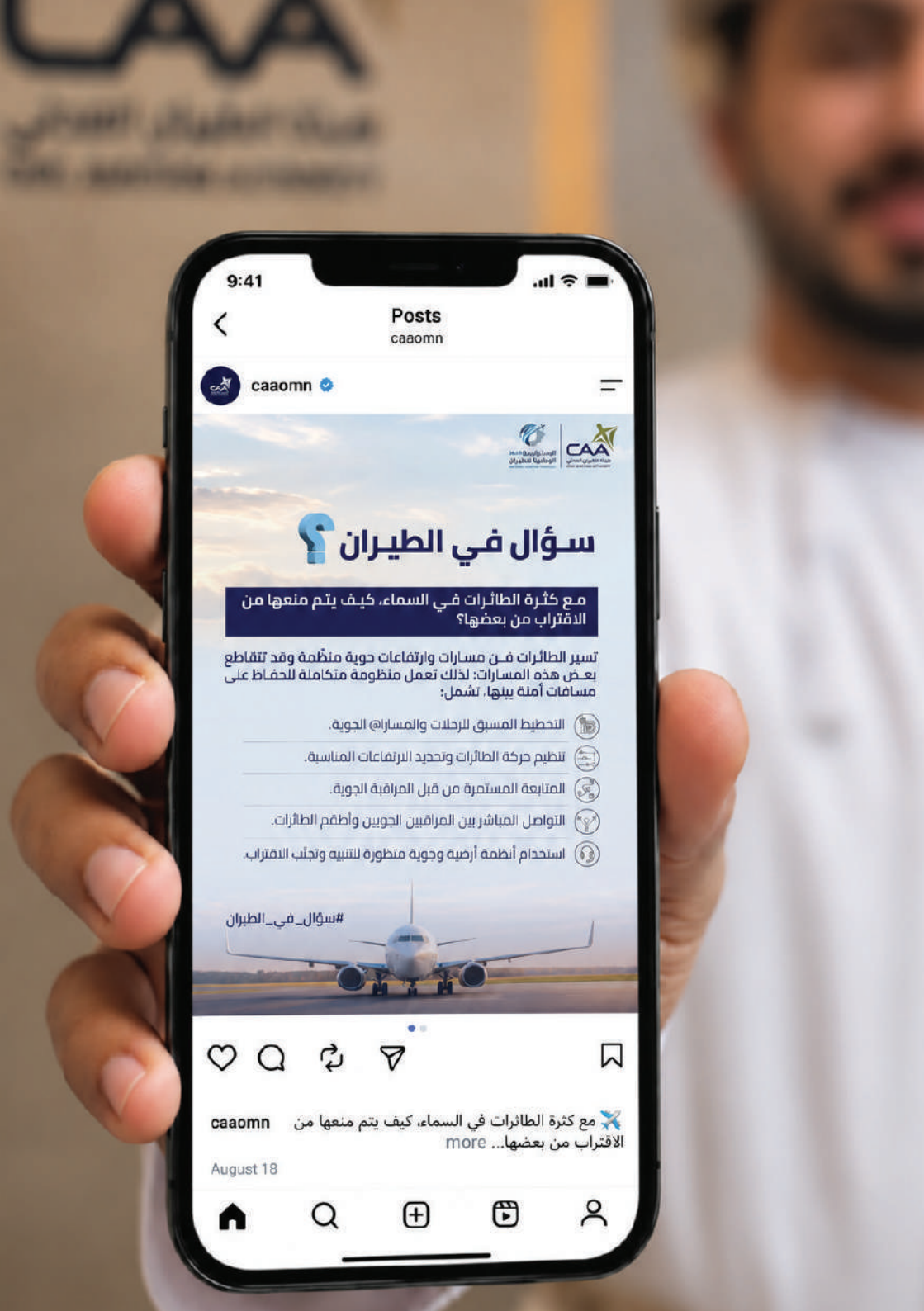
وتؤكد الهيئة أن المعلومات المتداولة غير صحيحة، وتهيب بالجميع إلى استقاء المعلومات من المصدر الرسمي عبر منصات التواصل الرقمية الرسمية التابعة للهيئة (الأرصاد العمانية).

هيئة الطيران المدني
2 يونيو 2025م

في ظل الارتفاع الملحوظ في درجات الحرارة؛ نؤكد على ضرورة استقاء المعلومات من القنوات الرسمية... more

caaomn

June 2


9:41
Posts
caaomn
caaomn
سؤال في الطيران ؟
مع كثرة الطائرات في السماء، كيف يتم منعها من الاقتراب من بعضها؟
تسير الطائرات فـن مسارات وارتفاعات جوية منظّمة وقد تتقاطع بعض هذه المسارات؛ لذلك تعمل منظومة متكاملة للحفاظ على مسافات أمنة بينها، تشمل:
التخطيط المسبق للرحلات والمسارات الجوية.
تنظيم حركة الطائرات وتحديد الارتفاعات المناسبة.
المتابعة المستمرة من قبل المراقبة الجوية.
التواصل المباشر بين المراقبين الجويين وأطقم الطائرات.
استخدام أنظمة أرضية وجوية متطورة للتنبيه وتجنّب الاقتراب.
#سؤال_في_الطيران
caaomn
مع كثرة الطائرات في السماء، كيف يتم منعها من الاقتراب من بعضها... more
August 18

المحور السادس:

توظيف الرسائل الإعلامية وحوكمتهـا في الأنشطة الاتصاليـــة للمؤسســـات الحكومية

توظيف الرسائل الإعلامية وحوكمتها في الأنشطة الاتصالية للمؤسسات الحكومية

تولي الهيئة أهمية لبناء الرسائل الإعلامية وإدارتها بما يضمن أن تكون الأنشطة والمحتويات المختلفة امتدادًا للأهداف والتوجهات المؤسسية، وليس مجرد أنشطة نشر منفصلة.

وتقوم الممارسة على تحديد رسائل إعلامية رئيسة تنبثق من اختصاصات الهيئة وأولوياتها الإستراتيجية، ثم توظيفها بصورة متسقة في المحتوى والحملات، والتصريحات، والمقابلات، والفعاليات.

أبرز الممارسات

- تحديد الرسائل المؤسسية الرئيسة.
- ربط الرسائل بالأهداف والأولويات الاستراتيجية.
- اعتماد الرسائل الرئيسة قبل تنظيم الحملات والفعاليات المهمة.
- تضمين الرسائل داخل المحتوى الإبداعي بدل الاكتفاء بالطرح المباشر.
- تبسيط المعلومات الفنية والتخصصية وتحويلها إلى رسائل قابلة للفهم والتداول.
- تكييف صياغة الرسالة وفق الجمهور والقناة دون الإخلال بمضمونها الأساسي.
- المحافظة على اتساق الخطاب المؤسسي المتوافق مع سياسة سلطنة عُمان في مختلف الأنشطة الاتصالية.


ICAO
Hosted by
CAA
سلطنة عمان
Sultanate of Oman
ICAO SECURITY WEEK
SEC 2024
неделя
2024
Semaine de

المحور السابع:

الأجندة الإعلامية الحكومية

الأجندة الإعلامية الحكومية

تعمل هيئة الطيران المدني على إدارة أجندتها الإعلامية وفق أولويات واضحة تراعي الأهمية الإستراتيجية للموضوعات ومستوى اهتمام الجمهور بها وارتباطها بالمستهدفات الوطنية

وتُعطى الأولوية الإعلامية للمبادرات والمشاريع والإنجازات ذات البعد الإستراتيجي، فيما تُدار الموضوعات التشغيلية والاعتيادية من خلال خطط النشر والقنوات المعتمدة.

ترتكز الأجندة الإعلامية على:

- مواءمة الموضوعات مع أولويات الهيئة.
- إبراز المشاريع والمبادرات الإستراتيجية.
- ربط المحتوى بمستهدفات رؤية عُمان 2040 والأولويات الوطنية ذات الصلة.
- تحديد الأولويات الزمنية للنشر.
- استثمار المناسبات الوطنية والإقليمية والدولية ذات الصلة بالقطاع.
- التنسيق مع الجهات الحكومية المعنية في الموضوعات المشتركة.
- تحقيق التوازن بين المحتوى الإستراتيجي والتوعوي والخدمي والمؤسسي.

المحور الثامن:

استهداف الجمهور في الأنشطـــة الاتصاليـــة والإعلامية

استهداف الجمهور في الأنشطة الاتصالية والإعلامية

تعمل هيئة الطيران المدني على بناء فهم عميق لاحتياجات وتوقعات جمهورها المستهدف، من خلال تحليل خصائصه وسلوكياته وأنماط تفاعله، بما يمكّنها من تطوير رسائل إعلامية واتصالية أكثر فاعلية، وتوجيه المحتوى بما يتناسب مع طبيعة كل فئة واهتماماتها.

وتعتمد الهيئة على اختيار القنوات والأساليب الاتصالية الأنسب للوصول إلى الجمهور وتحقيق مستويات أعلى من التفاعل والتأثير، استنادًا إلى البيانات والمؤشرات والدراسات المتخصصة.

ويسهم ذلك في بناء نهج اتصالي قائم على فهم الجمهور، يعزز كفاءة التواصل المؤسسي ويدعم اتخاذ القرارات الاتصالية في ظل المتغيرات والتحديات التي تشهدها بيئة قطاع الطيران المدني.

فئات الجمهور المستهدف:

01 الجمهور الداخلي

02 الجمهور الخارجي

03 الجمهور الرقمي

04 الجمهور العام

05 الجمهور المتخصص

06 فئة الشباب

أبرز ملامح صناعة المحتوى وفق فئات الجمهور المستهدف:

- إنتاج محتوى متنوع ومتعمق، يشمل المواد المرئية والرقمية والتفاعلية، بما يتناسب مع اهتمامات الجمهور وأنماط استهلاكه للمحتوى.
- توظيف الرسوم المتحركة «الموشن جرافيك» في تبسيط الموضوعات والمعلومات، ومنها التوعية في مجال الأرصاد الجوية والحملات الداخلية والخارجية.
- توظيف المحتوى الإنساني لإبراز قصص الموظفين والكفاءات الوطنية، ومن ذلك برنامج «نعلو».
- صياغة سيناريوهات إبداعية لمعالجة المعلومات التخصصية وتقديمها للجمهور بصورة أكثر وضوحًا وجاذبية، ومن ذلك فيلم «ما وراء الرحلة».
- تضمين الرسائل الإعلامية المؤسسية المعتمدة في المحتوى الإبداعي، وتوجيهها بدقة وفق خصائص الجمهور المستهدف وطبيعة القناة المستخدمة.

برنامج
«نعلو»

فيلم
«ما وراء الرحلة»

المحور التاسع:

إدارة العلاقات الإعلامية مع وسائل التواصل والإعلام

إدارة العلاقات الإعلامية مع وسائل التواصل والإعلام

تتبنى هيئة الطيران المدني نهجًا استباقيًا في إدارة علاقاتها مع مختلف وسائل الإعلام والحسابات الفاعلة في منصات التواصل الاجتماعي، يرتكز على الشفافية، وسرعة الاستجابة، وإتاحة المعلومات الدقيقة والموثوقة.

وتسعى الهيئة من خلال هذا النهج إلى بناء علاقات إعلامية مستدامة وفاعلة، وتعزيز التواصل المستمر مع المؤسسات الإعلامية والإعلاميين والحسابات المؤثرة، بما يسهم في رفع مستوى الوعي بأدوار الهيئة ومشاريعها ومبادراتها وخدماتها، وتعزيز حضورها الإعلامي.

كما تحرص الهيئة على متابعة المشهد الإعلامي والرقمي وقياس اتجاهاته، بما يدعم إدارة علاقاتها الإعلامية بكفاءة، ويساعد على فهم اهتمامات وسائل الإعلام والجمهور، وتطوير أساليب التواصل والتفاعل معها.

أولاً | بناء منظومة علاقات إعلامية متكاملة

- بناء شبكة علاقات مؤسسية مع وسائل الإعلام المحلية والإقليمية والدولية.
- تعزيز الشراكات والتعاون المستمر مع المؤسسات الإعلامية.
- تعزيز العلاقة مع الكُتّاب والإعلاميين من خلال التواصل المستمر وتوفير المعلومات والبيانات التي تمكّنهم من تناول ملفات قطاع الطيران المدني بمهنية وموثوقية.

ثانيًا | تعزيز التواصل المباشر مع الإعلاميين

تحرص الهيئة على إيجاد مساحات للحوار والتواصل المباشر مع وسائل الإعلام والإعلاميين، ومن أبرز الممارسات في هذا الجانب:

- لقاء رئيس الهيئة بالإعلاميين تحت عنوان «أدوار الإعلام لتعزيز قطاع الطيران المدني»، الذي شكّل منصة للحوار وتعزيز الشراكة مع الإعلام الوطني.
- تنظيم اللقاءات الإعلامية السنوية لعرض مستجدات قطاع الطيران المدني وتعزيز الشراكة مع وسائل الإعلام.
- استقبال وفد وزارة الإعلام للاطلاع على أدوار الهيئة ومناقشة فرص التعاون المستقبلي.
- تنظيم واستقبال زيارات وسائل الإعلام الخاصة إلى الهيئة.
- استقبال زيارة جمعية الصحفيين العُمانية وتعزيز قنوات التواصل معها.

ثالثًا | التعاون المؤسسي مع الجهات الإعلامية الحكومية

تعزز الهيئة تكاملها مع الجهات الإعلامية الحكومية بما يدعم وصول رسائلها وتغطية أنشطتها محليًا ودوليًا، ويشمل التعاون مع:

- مركز التواصل الحكومي
- المديرية العامة للإعلام الخارجي بوزارة الإعلام، لا سيما في التغطيات والمشاركات الدولية
- وكالة الأنباء العُمانية
- تلفزيون سلطنة عُمان
- الإذاعات العامة

رابعًا | التعاون مع وسائل الإعلام الخاصة

تحرص الهيئة على بناء علاقات فاعلة ومستدامة مع مختلف وسائل الإعلام الخاصة، بما يوسع نطاق وصول رسائلها ويعزز حضور موضوعات قطاع الطيران المدني، ويشمل ذلك:

- وسائل الإعلام المرئية الخاصة.
- الصحف والمواقع الإلكترونية.
- الإذاعات الخاصة.

خامسًا | تعزيز دور الفاعلين في منصات التواصل الاجتماعي

تعمل الهيئة على تعزيز الشراكة مع الفاعلين والمؤثرين في منصات التواصل الاجتماعي، والاستفادة من قدرتهم على الوصول إلى شرائح واسعة من المجتمع، بما يسهم في توسيع نطاق وصول الرسائل التوعوية وتعزيز أثرها.

وقد فعّلت الهيئة هذا الجانب بصورة خاصة في الحالات الجوية الاستثنائية والأنواء المناخية، من خلال إشراك الفاعلين في منصات التواصل الاجتماعي في إيصال الرسائل والتوجيهات التوعوية والمعلومات الصادرة عن المصادر الرسمية إلى الجمهور، بما يعزز الوعي المجتمعي ويسهم في وصول المعلومات الموثوقة إلى مختلف الفئات.

كما توظف الهيئة هذا التعاون في دعم الحملات والمبادرات المجتمعية ذات الصلة باختصاصاتها، بما يعزز تكامل دور الإعلام المؤسسي مع الفاعلين في البيئة الرقمية.


المركز الوطني للإنذار الم
EARLY WARNING CENTER
CAA
هيئة الطيران المدني
CIVIL AVIATION AUTHORITY

المحور العاشر:

تنظيم المنصات الرقمية

تنظيم المنصات الرقمية

تتبنى هيئة الطيران المدني نهجًا مؤسسيًا متكاملًا في إدارة منصاتها الرقمية، يقوم على تنظيم المحتوى، وحوكمة النشر، وتخصيص القنوات، وإدارة التفاعل، وحماية الحسابات، والقياس والتطوير المستمر؛ بما يضمن اتساق الحضور الرقمي للهيئة، ودقة المعلومات المنشورة، وكفاءة الوصول إلى مختلف فئات الجمهور.

وتدار المنصات وفق خطط نشر دورية وسياسة واضحة تحدد طبيعة المحتوى والقناة الأنسب لنشره وفق خصائص كل منصة وجمهورها ومستوى الوصول والتأثير فيها. كما تستند الهيئة إلى الرصد والتحليل ومؤشرات الأداء لفهم المشهد الرقمي واتجاهات الجمهور، وتقييم فاعلية المحتوى، وتحديد فرص التطوير، إلى جانب التحسين المستمر للمواقع والمنصات الإلكترونية وتجربة مستخدميها.

أولاً | الآليات المنظمة للمنصات الرقمية

تنظيم وتخصيص المحتوى حسب طبيعة كل منصة

تطبق الهيئة منهجًا واضحًا في تخصيص المحتوى وفق خصائص كل منصة وطبيعة جمهورها والهدف من الرسالة، بما يعزز فاعلية المحتوى ويحقق أفضل مستويات الوصول والتأثير:

- **X وفيسبوك:** نشر المحتوى الإخباري والتوعوي والمعلوماتي المرتبط بأعمال الهيئة واختصاصاتها وإنجازاتها.
- **إنستغرام:** التركيز على المحتوى البصري والتفاعلي، بما يشمل الإنفوجرافيك، والمقاطع القصيرة «Reels»، والقصص المرئية «Stories».
- **LinkedIn:** إبراز المحتوى المهني والمؤسسي، وتمثيل الهيئة إقليميًا ودوليًا، والمشاركات في المؤتمرات، والإنجازات ذات البعد المؤسسي، والورش والبرامج التدريبية.
- **YouTube:** نشر المقاطع المرئية الكاملة، والمقابلات الإعلامية، والمواد التوعوية والإنتاجات المرئية.

آلية تغيير كلمات المرور لحسابات الهيئة

تطبق الدائرة آلية منظمة لحماية الحسابات الرسمية وضمان استمرارية إدارتها بصورة مؤسسية، من خلال:

- **تحديث كلمات المرور بشكل دوري وفق إجراءات محددة.**
- **ضبط الصلاحيات الممنوحة للمستخدمين وتقنين الوصول.**
- **توثيق عمليات التغيير لضمان الامتثال والحماية.**

آلية الرد على التعليقات والرسائل الخاصة في منصات التواصل الاجتماعي

وُضعت آلية احترافية لتنظيم عملية الرد، بهدف تعزيز التفاعل وتحقيق رضا المستفيدين وضمان اتساق أسلوب الرد، وتشمل:

- **الرد السريع والممنهج على التعليقات والرسائل الخاصة.**
- **توحيد أسلوب الرد وفق الإجراءات المعتمدة في خدمة المراجعين.**
- **التعامل مع الاستفسارات والشكاوى والبلاغات والمقترحات بطريقة مهنية ومتسقة.**

ثانيًا | تطوير المواقع الإلكترونية

تتعامل الهيئة مع مواقعها الإلكترونية باعتبارها قنوات رئيسة للمعلومات والخدمات والتواصل مع المستفيدين؛ ولذلك تتبنى نهجًا قائمًا على التحسين المستمر للمحتوى وتجربة المستخدم وسهولة الوصول إلى المعلومات، ويشمل ذلك:

- **تطوير الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة.**
- **تطوير موقع الأرصاد العمانية.**
- **عقد ورش نصف سنوية لمتابعة التحديثات وتحسين تجربة المستخدم.**

ثالثًا | الرصد والتحليل والقياس

تعتمد الدائرة نظامًا دوريًا لتحليل المشهد الرقمي من خلال:

- **إعداد تقارير رصد وتحليل لما يُتداول ويُثار حول الهيئة في المنصات المختلفة.**

- **إجراء دراسة شاملة دورية لقياس أداء المنصات، ومتابعة اتجاهات الجمهور، ومستوى التفاعل، ومواطن القوة والفرص التطويرية.**

رابعا | الجمهور الرقمي للهيئة

الجمهور الرقمي للهيئة بنهاية سبتمبر 2026

	هيئة الطيران المدني	الأرصاد الجوية
الأكس	339,257	957,000
الإنستغرام	55,900	35,400
اليوتيوب	1,690	4,770
الواتس أب	-	68,007
اللينكدان	17,000	-
الفيسبوك	12,948	-
إجمالي عدد المتابعين		**1,476,722**

caa.gov.om

النشرات الإعلامية







هيئة الطيران المدني

صندوق بريد: 1 الرمز البريدي: 111
مسقط سلطنة عمان

الحسابات العامة

الحسابات المتخصصة

الروابط السريعة

خريطة الموقع
سياسة الأمن والخصوصية
إلغاء المسؤولية
الأسئلة الشائعة

ما هو تقييمك لموقعنا الإلكتروني؟

ممتاز
1981 صوت 58%
جيد
300 صوت 9%
مقبول
1164 صوت 34%

3445 صوت

جميع الحقوق محفوظة لهيئة الطيران المدني ©2026

المحور الحادي عشر:

التواصل الداخلي في المؤسسة

التواصل الداخلي في المؤسسة

تتبنى هيئة الطيران المدني منظومة متكاملة للتواصل الداخلي تهدف إلى ضمان تدفق المعلومات وسرعة وصول الموظفين إلى الأخبار والمستجدات والقرارات المرتبطة ببيئة العمل، وتعزيز ارتباطهم بتوجهات الهيئة وأهدافها الاستراتيجية.

كما تسهم هذه المنظومة في ترسيخ ثقافة الشراكة والعمل الجماعي، وتعزيز التكامل بين مختلف التقسيمات التنظيمية والتشغيلية، بما يدعم الولاء والانتماء المؤسسي ويجعل الموظف شريكًا فاعلًا في تحقيق أهداف الهيئة.

وتوظف الهيئة مجموعة متنوعة من القنوات والبرامج والأنشطة الداخلية بما يضمن استمرارية التواصل، وتنويع أساليب الوصول إلى الموظفين، وتعزيز مشاركتهم وتفاعلهم مع القضايا والمبادرات المؤسسية.

أولًا: تطوير قنوات التواصل الداخلي

حرصت الهيئة على تنويع قنوات التواصل الداخلي وتطويرها بما يواكب أنماط التواصل الحديثة ويضمن سرعة وصول المعلومات إلى الموظفين، ومن أبرزها:

- إنشاء حساب **CAA Café** الداخلي على منصة Instagram، بوصفه قناة تفاعلية مخصصة للموظفين.
- تطوير التواصل عبر WhatsApp من مجموعات متفرقة إلى مجتمع موحد لهيئة الطيران المدني يضم جميع الموظفين.
- توظيف البريد الإلكتروني المؤسسي بوصفه قناة رسمية لنشر التعاميم والإشعارات والتنبيهات والمستجدات.
- توظيف الشاشات الداخلية الموزعة في مباني الهيئة لنشر الرسائل والمحتوى التوعوي والمؤسسي.

ثانيًا: ترسيخ الثقافة المؤسسية وتعزيز مشاركة الموظفين

توظف الهيئة التواصل الداخلي في ترسيخ الثقافة المؤسسية، وتعزيز التقارب والتفاعل بين الموظفين، وإبراز قدراتهم ومواهبهم، من خلال عدد من البرامج والمبادرات، أبرزها:

- برنامج «**تواصلنا**».
- برنامج «**هدفنا واحد**».
- برنامج «**مواهبنا**».
- تنظيم المسابقات الثقافية والتفاعلية عبر الحساب الداخلي، ومنها:
  - **فوازير رمضان**.
  - «**أمثال الطيبين**».
  - **مسابقة أفضل عمل فني**.

ثالثًا: تنظيم الفعاليات والأنشطة الداخلية

تحرص الهيئة، بالتعاون مع اللجان والجهات ذات العلاقة، على تنظيم فعاليات داخلية تعزز التواصل المباشر بين الموظفين وتسهم في إيجاد بيئة عمل تفاعلية، ومن أبرزها:

- البطولات الرمضانية.
- الإفطار الرمضاني السنوي.
- فعاليات المركز الترفيهي.
- بطولات التنس والبلاي ستيشن.
- المحاضرات الدينية والتوعوية.
- اليوم المفتوح.

رابعًا: الحملات والمبادرات الداخلية المشتركة

تؤدي قنوات التواصل الداخلي دورًا داعمًا للبرامج والمشاريع المؤسسية، من خلال تهيئة الموظفين، ورفع مستوى الوعي، وتوحيد الرسائل الداخلية، وتعزيز المشاركة في المبادرات والتغيرات التنظيمية والتطويرية. ومن أبرز الحملات والبرامج التي دُعمت اتصاليًا:

- مهمة التدقيق الدولي للأيكاو (ICVM).
- مبادرة «أنت مهم».
- حملات التوعية الأمنية.
- التعريف بـ رؤية عُمان 2040.
- برنامج التدقيق على أمن الطيران (USAP-CMA).
- حملة «سلامتك تهمنا».
- برامج التوعية القانونية.
- حملة «المكاتب المفتوحة».
- برنامج التحول الرقمي.
- مشروع تخطيط الموارد البشرية.
- منصة «راصد».
- برنامج «تحليق».
- منظومة «إجادة».
- حملة «خارج الصندوق».
- حملة «إعلامنا».
- حملة « 5 أعوام طموح وإنجاز».



جانب من البطولة الرمضانية
لقطاع الطيران المدني

المحور الثاني عشر:

التهيئة للقرارات الحكومية

التهيئة للقرارات الحكومية

تتبنى هيئة الطيران المدني نهجًا اتصاليًا منظمًا لتهيئة الجمهور للقرارات والسياسات التي ترتبط باختصاصاتها وتمس الأفراد أو المؤسسات بصورة مباشرة أو غير مباشرة، بما يسهم في تعزيز فهم القرار، ووضوح أبعاده، والحد من الالتباس، ورفع مستوى الوعي بمتطلبات تطبيقه وآثاره.

وتقوم التهيئة الإعلامية على التخطيط المسبق للاتصال المصاحب للقرار، وفهم الفئات المتأثرة به، واستشراف ردود الفعل والتساؤلات المحتملة، والاستعداد للتعامل معها بصورة مهنية وفي التوقيت المناسب. كما يتم تقدير مستوى التفاعل المتوقع مع القرارات وتصنيفه وفق ثلاثة مستويات (عالٍ، متوسط، منخفض)؛ بما يساعد على تحديد حجم الجهد الاتصالي والقنوات والأدوات المناسبة لكل حالة.

وتعمل دائرة التواصل والإعلام في هذا الجانب بالتنسيق مع التقسيمات الداخلية المختصة والجهات ذات العلاقة، بما يضمن دقة المعلومات واتساق الرسائل والاستعداد الإعلامي قبل الإعلان عن القرارات والسياسات ذات الصلة باختصاصات الهيئة.

أولًا: قبل صدور القرار

تركز هذه المرحلة على الاستعداد والتهيئة المسبقة، وتشمل:

- تحديد الفئات المتأثرة بالقرار وتحليل احتياجاتها المعلوماتية.
- استشراف مستوى التفاعل المتوقع وتصنيفه وفق مستويات التأثير.
- تحديد التساؤلات وردود الفعل المحتملة والاستعداد للتعامل معها.
- إعداد الرسائل الإعلامية والأسئلة والأجوبة والمواد التوضيحية اللازمة.
- تحديد القنوات والتوقيت المناسبين للتواصل مع الجمهور.
- التنسيق مع التقسيمات المختصة للتحقق من المعلومات وتوحيد الرسائل.
- الاستفادة من المشاورات العامة والمشاركة في صنع القرار في الموضوعات التي تستدعي استطلاع آراء المستفيدين قبل اعتمادها أو تطويرها.

ومن نماذج المشاورات العامة التي نفذتها الهيئة:

- لائحة حماية حقوق المسافرين.
- الخدمات المقدمة في مطار مسقط الدولي ومطار صلالة.
- المنصات الرقمية لإدارة وتسجيل الحركة الجوية للطائرات بدون طيار «الدرون».
- الموقع الإلكتروني للأرصاد العُمانية وتطبيقه الذكي.
- الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة.



ثانيًا: أثناء صدور القرار

تهدف هذه المرحلة إلى ضمان تقديم القرار بصورة واضحة ومنظمة، وتشمل:

- نشر المعلومات عبر القنوات الرسمية للهيئة.
- تبسيط مضمون القرار وشرح أهدافه وأبعاده.
- توضيح الفئات المشمولة ونطاق التطبيق والتوقيت والإجراءات المرتبطة به.
- توظيف المواد المعلوماتية والتوعوية المناسبة لتسهيل فهم القرار.
- ضمان اتساق المعلومات والرسائل المنشورة عبر مختلف القنوات.



ثالثًا: بعد صدور القرار

تستمر العملية الاتصالية بعد الإعلان لضمان وضوح القرار ومعالجة ما ينشأ عنه من استفسارات، من خلال:

- متابعة ردود فعل الجمهور واتجاهات التفاعل.
- رصد الاستفسارات والملاحظات المرتبطة بالقرار.
- تقديم التوضيحات والمعلومات الإضافية عند الحاجة.
- التنسيق مع التقسيمات المختصة لمعالجة الموضوعات المستجدة.
- تقييم مستوى فهم الجمهور واستجابته والاستفادة من النتائج في تطوير الممارسات الاتصالية اللاحقة.

المحور الثالث عشر:

التواصل مع الجمهور خارج سلطنة عمان

التواصل مع الجمهور خارج سلطنة عمان

تعمل هيئة الطيران المدني على تعزيز حضور سلطنة عُمان وقطاع الطيران المدني إقليميًا ودوليًا من خلال تخطيط وتنفيذ أنشطة اتصالية وإعلامية موجهة إلى الجمهور الخارجي والجهات ذات العلاقة. وترتكز جهود الهيئة في هذا الجانب على تحديد الفئات المستهدفة وفهم توجهاتها واهتماماتها، وصياغة رسائل إعلامية تتوافق مع أولويات الهيئة وأهدافها الاستراتيجية، بما يسهم في ترسيخ الصورة المؤسسية الإيجابية، وتعزيز الثقة بقطاع الطيران المدني، وإبراز إنجازاته ومبادراته ومكانته على المستوى الدولي.

وتحرص الهيئة على تكامل جهود الاتصال الخارجي من خلال:

- اختيار القنوات الإعلامية الأكثر تأثيرًا واستدامة، وتطوير محتوى قابل للتداول وإعادة النشر عبر مختلف القنوات.
- التنسيق مع المديرية العامة للإعلام الخارجي بوزارة الإعلام بما يعزز تكامل الرسائل الإعلامية الموجهة للجمهور الدولي.
- توظيف وسائل الإعلام المحلية والدولية لضمان وصول الرسائل بكفاءة وفاعلية إلى الفئات المستهدفة.
- التخطيط الزمني للأنشطة والرسائل الإعلامية بما يراعي توقيت النشر وتكامل الجهود الاتصالية المصاحبة للمشاركات والاستضافات الدولية.
- إنتاج ونشر المحتوى بلغات متعددة بما يتناسب مع طبيعة الجمهور المستهدف ونطاق المشاركة.
- إبراز إنجازات قطاع الطيران المدني العُماني ومؤشرات أدائه ومبادراته في المحافل الإقليمية والدولية.


نسبة الامتثال لمتطلبات التسهيلات
Compliance with aviation facilitation requirements
100%
2024
اللقاء الإعلامي 2025
لهيئة الطيران المدني
The Civil Aviation Authority Media Briefing 2025
نرتقي هام السماء
رحلة إنجاز
رؤية نروى
إنجاز
بثقة


SECRETARY GENERAL
PRESIDENT of the ASSEMBLY

المحور الرابع عشر:

المشاركة المجتمعية والشباب

المشاركة المجتمعية والشباب

تتبنى هيئة الطيران المدني نهجًا قائمًا على التواصل والتفاعل وإشراك المجتمع في الموضوعات المرتبطة باختصاصاتها، من خلال منظومة من القنوات والأدوات الرقمية والمبادرات والبرامج التوعوية التي تعزز الوصول إلى المعلومات، وتتيح الاستماع إلى آراء المستفيدين وملاحظاتهم، وتسهم في تطوير الخدمات والممارسات وفق احتياجات الجمهور.

كما تولي الهيئة اهتمامًا خاصًا بالشباب من خلال المبادرات والفعاليات والبرامج التي تسهم في تنمية معارفهم وصقل مهاراتهم، وتعريفهم بقطاع الطيران المدني وتخصصاته وتطوراته، إلى جانب توظيف أساليب اتصالية تتناسب مع اهتماماتهم وأنماط تفاعلهم مع المحتوى.

أولًا: المشاركة والتفاعل المجتمعي

تعمل الهيئة على تعزيز التواصل ثنائي الاتجاه مع المجتمع، وإتاحة قنوات متنوعة تمكن المستفيدين من الوصول إلى المعلومات والمشاركة بآرائهم وملاحظاتهم، من خلال:

- مشاركة المعلومات والبيانات ذات الاهتمام العام.
- استقبال المقترحات والملاحظات والاستفسارات والشكاوى عبر القنوات المعتمدة.
- تنفيذ استطلاعات الرأي وقياس آراء المستفيدين حول عدد من الخدمات والمنصات.
- الاستفادة من ملاحظات الجمهور ونتائج المشاركة في تطوير الخدمات والمحتوى وتجربة المستفيد.
- نشر المحتوى المعلوماتي والتوعوي في مختلف مجالات الطيران المدني عبر المنصات الرقمية للهيئة.

وتنفذ الهيئة خطة دورية للمشاركة الإلكترونية تتضمن مستهدفات محددة لكل ربع سنة، وتشمل:

- المشاركة في صنع القرار.
- المشاورات العامة.
- مشاركة المعلومات.
- التفاعل مع الشكاوى والملاحظات الواردة عبر منصات التواصل الاجتماعي.

ومن أبرز نماذج المشاورات العامة التي نفذتها الهيئة:

- لائحة حماية حقوق المسافرين.
- الخدمات المقدمة في مطار مسقط الدولي ومطار صلالة.
- المنصات الرقمية لإدارة وتسجيل الحركة الجوية للطائرات بدون طيار «الدرون».
- الموقع الإلكتروني للأرصاد العُمانية وتطبيقه الذكي.
- الموقع الإلكتروني الرسمي لهيئة الطيران المدني.

ثانيًا: تعزيز الوصول إلى الخدمات والمنصات الرقمية

دعمت الهيئة المشاركة المجتمعية بتوسيع قنوات الوصول إلى المعلومات والخدمات الرقمية، بما ينسجم مع مستهدفات رؤية عُمان 2040 في مجال التحول الرقمي، ومن أبرز الممارسات في هذا الجانب:

- تدشين الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة، والموقع المتخصص للأرصاد العُمانية، والتطبيق الذكي المصاحب.
- العمل المستمر على تحسين تجربة المستخدم بما يسهل وصول مختلف شرائح المجتمع إلى المعلومات والخدمات الإلكترونية.
- تعزيز وضوح المحتوى الرقمي وسهولة الوصول إليه بما يدعم تجربة المستفيد وتفاعله مع المنصات.

وفي مجال التوعية بالخدمات الرقمية، تعد دائرة التواصل والإعلام خططًا تسويقية واتصالية للتعريف بخدمات الهيئة ومنصاتها الإلكترونية، وتحديد الأساليب والقنوات المناسبة للترويج لها لدى المؤسسات والمجتمع، بما يسهم في رفع مستوى الوعي بها وتعزيز استخدامها والتفاعل معها.

ومن نماذج الخدمات والمنصات التي تم الترويج لها:

- قناة الأرصاد العُمانية على WhatsApp.
- المنصة الرقمية لتسجيل الطائرات بدون طيار «الدرون».
- البيانات المفتوحة لهيئة الطيران المدني.
- المنصة الوطنية للمقترحات والشكاوى والبلاغات «تجاوب».
- الموقع الإلكتروني وتطبيق الهواتف الذكية للأرصاد العُمانية.

ثالثًا: الحملات والبرامج التوعوية المجتمعية

تنظم الهيئة حملات وورشًا ومحاضرات وبرامج توعوية، بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، تستهدف رفع مستوى الوعي المجتمعي بالموضوعات المرتبطة بقطاع الطيران المدني والسلامة والخدمات المقدمة للجمهور، ومن أبرزها:

- الحملة الوطنية للتوعية من مخاطر الأنواء المناخية وأمواج تسونامي.
- البرنامج التوعوي بالأمن السيبراني في قطاع الطيران المدني.
- حملة حماية حقوق المسافرين.
- حملات التوعية بالاستخدام الآمن والمسؤول للطائرات بدون طيار «الدرون».
- نشر المنشورات المعلوماتية والتوعوية المتعلقة بمنظومة الطيران المدني.
- نشر إحصائيات الحركة الجوية بصورة شهرية.
- تصميم وإنتاج المواد والفيديوهات المرئية والتوعوية الموجهة للمجتمع.

رابعًا: المشاركة والتواصل مع الشباب

تولي هيئة الطيران المدني اهتمامًا بإشراك الشباب في قطاع الطيران المدني، من خلال توفير مساحات للاستماع إلى أفكارهم ومقترحاتهم، وتعزيز معرفتهم بالقطاع واختصاصاته، إلى جانب تنفيذ برامج تسهم في تنمية مهاراتهم وتمكينهم من استكشاف الفرص والتخصصات المستقبلية المرتبطة به.

وتتنوع ممارسات الهيئة في هذا الجانب لتجمع بين المشاركة، والتعريف، والتمكين، ومن أبرزها:

إشراك الشباب والاستماع إليهم: تنفيذ مختبر شبابي أتاح للشباب مساحة لطرح أفكارهم ومقترحاتهم ومناقشة تطلعاتهم، والاستفادة من رؤاهم في الموضوعات والمبادرات ذات الصلة بقطاع الطيران المدني.

تعزيز المعرفة بالقطاع: تنظيم زيارات ميدانية للشباب إلى عدد من مرافق ومراكز الهيئة، بما يتيح لهم التعرف عن قرب على طبيعة العمل والاختصاصات والأدوار الفنية والتشغيلية في قطاع الطيران المدني.

التعريف بالتخصصات والفرص المهنية: تسليط الضوء على الوظائف التخصصية والنادرة في قطاع الطيران المدني، وتقريب طبيعة هذه المهن وأدوارها من الشباب بأسلوب إنساني ومبسط، من خلال برنامج «نعلو» الذي يستعرض الكفاءات الوطنية العاملة في عدد من التخصصات النوعية بالقطاع، بما يسهم في توسيع معرفة الشباب بالمسارات المهنية والفرص المستقبلية في مجال الطيران المدني.

التدريب والتمكين: إطلاق برامج تدريبية صيفية تستهدف الشباب والطلبة، تجمع بين المعرفة والتطبيق العملي وتسهم في تنمية مهاراتهم في المجالات المرتبطة بالقطاع.

تطوير المحتوى الموجه للشباب: مراعاة خصائص هذه الفئة وأنماط استهلاكها للمحتوى من خلال توظيف المقاطع المرئية القصيرة، والموشن جرافيك، والمحتوى التفاعلي والإبداعي؛ بما يسهم في تبسيط المعلومات التخصصية وتقديمها بصورة أكثر جاذبية وقربًا من الشباب.

خامسًا: توسيع نطاق وصول الرسائل المجتمعية

تراعي الهيئة تنوع فئات المجتمع واحتياجاتها الاتصالية عند تنفيذ حملاتها وأنشطتها، وتعمل على تكييف الرسائل ووسائل تقديمها وفق طبيعة الجمهور وأهمية المعلومة والحالة الاتصالية.

ومن الممارسات في هذا الجانب استخدام ثلاث لغات في الحالات الجوية الاستثنائية؛ العربية والإنجليزية والأوردية، بما يسهم في توسيع نطاق وصول التنبيهات والمعلومات المهمة إلى مختلف شرائح المجتمع، وتعزيز فاعلية الرسائل التوعوية في الحالات التي تتطلب وصولًا واسعًا وسريعًا.





المحور الخامس عشر:

وصول المحتوى لفئة ذوي الإعاقة

وصول المحتوى لفئة ذوي الإعاقة

تتبنى هيئة الطيران المدني مبدأ الشمول والنفاذية في الاتصال، انطلاقًا من أهمية إتاحة المعلومات والمحتوى لمختلف فئات المجتمع، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة، وتمكينهم من الوصول إلى المحتوى والخدمات الرقمية والتفاعل معها.

ولا يقتصر اهتمام الهيئة على إتاحة المحتوى تقنيًا، بل يمتد إلى تطوير تجربة إعلامية ورقمية تراعي اختلاف احتياجات المستخدمين ووسائل وصولهم إلى المعلومات.

- **أولًا: النفاذية الرقمية**

تحرص الهيئة على تطبيق متطلبات النفاذية الرقمية ضمن موقعها الإلكتروني ومنصاتها الإلكترونية، بما يسهم في تسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المعلومات والمحتوى والخدمات.

وتتم مراجعة عناصر الواجهات والمحتوى بصورة دورية ضمن جهود تحسين تجربة المستخدم وتعزيز قابلية الوصول.

- **ثانيًا: وصف الصور والعناصر البصرية**

تحرص الهيئة على توفير الوصف النصي للصور والعناصر البصرية المنشورة عبر منصاتها الرقمية، بما يمكّن مستخدمي تقنيات قراءة الشاشة من فهم مضمون الصور والمعلومات التي تتضمنها.

- **ثالثًا: لغة الإشارة**

تحرص الهيئة على توظيف لغة الإشارة في الأنشطة والفعاليات الإعلامية التي تستهدف الجمهور، بما يعزز وصول المعلومات والرسائل الإعلامية إلى الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، ويتيح لهم متابعة المحتوى والتفاعل معه.

ومن نماذج تطبيق هذه الممارسة اللقاءات الإعلامية التي تنظمها الهيئة، حيث يتم توفير مترجم بلغة الإشارة لنقل المعلومات والمحتوى المقدم خلالها، بما يعكس حرص الهيئة على دمج متطلبات النفاذية في مختلف نقاط الاتصال مع الجمهور، وعدم حصرها في المنصات والبيئة الرقمية.


اللقاء الإعلامي
لهيئة الطيران المدني 2020
THE CAA MEDIA BRIEFING
2040

المحور السادس عشر:

وصول المحتوى للمتحدثين بغير العربية داخل سلطنة عمان

وصول المحتوى للمتحدثين بغير العربية داخل سلطنة عمان

تراعي هيئة الطيران المدني التنوع اللغوي للجمهور داخل سلطنة عُمان، وتحرص على إتاحة المعلومات والمحتوى باللغة الإنجليزية واللغات الأخرى عند الحاجة، لا سيما في الموضوعات المرتبطة بالسلامة، والتنبيهات والتوجيهات، والقوانين والمعلومات التي تستدعي وصول الرسالة إلى مختلف الفئات بسرعة ووضوح.

وتعمل الهيئة على تكييف اللغة المستخدمة وفق طبيعة الجمهور والموضوع وأهمية المعلومة، مع الحرص على دقة المحتوى المترجم واتساق المعلومات والرسائل بين النسخ المختلفة، بما يحافظ على موثوقية المعلومة ويضمن تقديمها وفق الأطر والسياسات المعتمدة للنشر الإعلامي.

ومن أبرز الممارسات في هذا الجانب:

- نشر المحتوى باللغة الإنجليزية إلى جانب اللغة العربية بشكل دائم.
- استخدام ست لغات عالمية في المؤتمرات الدولية بما يتناسب مع تنوع المشاركين والجمهور.
- استخدام اللغتين العربية والإنجليزية بصورة أساسية في الفعاليات الإقليمية والدولية.
- توظيف لغات الجاليات المقيمة في سلطنة عُمان، مثل الأوردية والفلبينية وغيرها، عند الحاجة، لا سيما في الحالات الجوية الاستثنائية؛ بما يوسع نطاق وصول التنبيهات والتوجيهات إلى الفئات المستهدفة.

مراعاة اتساق المعلومات ودقتها عند ترجمة المحتوى إلى أكثر من لغة، بما يضمن وحدة الرسالة الإعلامية وموثوقيتها.



نموذج للتواصل مع الجمهور وتقديم المعلومات بعدة لغات، بما يعزز وضوح الرسائل وسهولة فهمها والوصول إليها من قبل مختلف شرائح المجتمع

للاطلاع على لائحة حـــــماية حقـــوق المســـــــافرين

امسح رمز الاستجابة السريع

اللغة العربية | ENGLISH | أوردو

الخاتمة:

استنادًا إلى ما وثقه هذا الإصدار من ممارسات اتصالية وإعلامية متقدمة، وما تحقق من مستهدفات في مجالات الحوكمة، وتطوير الهوية، وصناعة المحتوى، وتنظيم المنصات؛ فقد أسهمت هذه الجهود في بناء منظومة إعلامية مؤسسية متكاملة تعزز اتساق الرسالة، وترفع كفاءة التواصل، وتدعم صناعة الأثر.

وتواصل الهيئة ترسيخ هذه الممارسات واستدامتها وتطويرها، بما يعزز مكانة الهيئة وحضورها على المستويين الوطني والدولي، ويرسخ دور التواصل المؤسسي شريكًا استراتيجيًا في دعم مستقبل قطاع الطيران المدني وتحقيق مستهدفاته الطموحة.



نـرتـقـي هـــام السمـــاء

Elevate Beyond the Sky