



إطار الإنتوساي التوجيهي للاتصال

نوفمبر / تشرين الثاني ٢٠١٠



تبادل الخبرة يفيد الجميع

الفهرس

٢	المقدمة	
٢	١ مجال وأهداف الإطار التوجيهي للاتصال	
٣	٢ المبادئ الأساسية للإطار التوجيهي	
٣	١-٢ مبدأ المعايير الدولية	
٣	٢-٢ الأسس الاستراتيجية	
٥	٣-٢ مكانة الإنتوساي	
٥	٣ تصنيف وتحليل مواطن القوة والضعف والفرص والأخطار	
٦	٤ استراتيجية الاتصال	
٦	١-٤ عموميات	
٧	٢-٤ الهدفان ١ و ٢ -الاتصال الداخلي	
٨	١-٢-٤ استراتيجية الاتصال الداخلي	
٨	٢-٢-٤ الفئات المستهدفة من الاتصال الداخلي	
٩	٣-٢-٤ دور ومسؤولية الاتصال الداخلي	
١٠	٤-٢-٤ آليات الاتصال الداخلي	
١١	٣-٤ الأهداف ٣، ٤، ٥، -الاتصال الخارجي	
١٢	١-٣-٤ استراتيجية الاتصال الخارجي	
١٢	٢-٣-٤ الفئات المستهدفة من الاتصال الخارجي	
١٣	٣-٣-٤ دور ومسؤولية الاتصال الخارجي	
١٤	٤-٣-٤ آليات الاتصال الخارجي	
١٥	٥ مؤشرات نوعية وجودة الاتصال	

مقدمة

بما أن الاتصال الداخلي والخارجي عامل من العوامل الحيوية والحاسمة لنجاح عمل المنظمة الدولية للرقابة المالية العامة والمحاسبة (الإنتوساي)، فإن الإنتوساي جعلت من الاتصال عاملاً استراتيجياً يساهم بشكل فعال في تسهيل عمليات الرقابة المالية الحكومية، ويتمثل هدف إطار الإنتوساي التوجيهي للاتصال في تجهيز المنظمة وأعضائها بمبادئ عملية لتوفير وتحقيق الاتصال الداخلي والخارجي بصورة فعالة وشفافة ودقيقة ومتزامنة ولدعم الإنتوساي كمنظمة ظاهرة علي أوسع نطاق ممكن مع نشر رؤيتها ومهامها وأهدافها لدى أعضائها .

ويتمتع كل جهاز رقابي بأفضلية اتخاذ أفضل الإجراءات لتنفيذ الإطار التوجيهي للاتصال وتحقيق الأهداف المشتركة لاتصال نشط فعال، وذلك في نطاق هيكله والمحيط الذي يعمل فيه .

١ - مجال وأهداف الإطار التوجيهي للاتصال

قام فريق عمل الإنتوساي المعني باستراتيجية الاتصال بإعداد إطار الإنتوساي التوجيهي للاتصال الذي يوفر توجيهات عملية لضمان إجراءات اتصال منسقة ومتناغمة، ويسلط الإطار التوجيهي الضوء على المحور الاستراتيجي والأهداف والفئات المستهدفة وآليات الاتصال الداخلي والخارجي لإظهار وتوضيح مبادئ وعمل وجودة نشاطات منظمة الإنتوساي وأعضائها كأجهزة تتسم عملياتها الرقابية بالاستقلالية والمهنية والفعالية ويستفيد من خبراتها الجميع في جهودهم لتعزيز الشفافية والمساءلة والمصادقية.

ويرتكز الإطار التوجيهي للاتصال على ممارسات الاتصال داخل وخارج الإنتوساي وكذلك على سياسة الإنتوساي للاتصال، حيث ركز من أول الأمر على العناصر التالية :

- أ - تعزيز حرية تدفق و تبادل المعلومات والأفكار والتجارب والخبرة والمعرفة بين أعضاء الإنتوساي،
- ب - تشجيع الاتصال المفتوح بين أعضاء منظمة الإنتوساي،
- ج - توفير المعلومات المتزامنة والدقيقة والمفيدة حول نشاطات الإنتوساي،
- د - ضمان إظهار الإنتوساي وجعل المعلومات حول الإنتوساي ومنتجاتها سهلة المنال لكل الأعضاء والأطراف المعنية الأخرى،

- هـ - تعزيز المبادئ الأساسية للانفتاح والشفافية في مجال الاتصال، وضمان عمليات اتصال موضوعية ومتزامنة وواضحة وسهلة الفهم،
- و - وضع طريقة عمل واضحة ومتناسقة للاتصال الخارجي لتوفير الاتساق والتلاؤم،
- ز - ضمان اتصالات تتسجم مع المهمة والرؤية والأهداف الاستراتيجية لمنظمة الإنتوساي،
- ح - تعزيز الاتصال الفعال من أجل إنجاز الخطة الاستراتيجية للإنتوساي والأهداف الناجمة عنها،
- ط - ترويج الاتصال الفعال بين المؤسسات حول أهمية الإنتوساي والأجهزة الرقابية وكذلك حول أهمية الرقابة المالية الحكومية في مجال الإدارة الحكومية.

٢-٢ المبادئ الأساسية للإطار التوجيهي

١-٢ مبدأ المعايير المهنية للإنتوساي

يعتمد الإطار التوجيهي للاتصال على المبادئ المتوفرة لدى الإنتوساي والتي تشمل المعايير الدولية وخصوصاً إعلان ليما الذي يحدد مبادئ استقلالية الأجهزة الرقابية وينتظر إلى استقلاليتها في إعداد تقاريرها وتقديمها إلى البرلمان والجمهور وإعلان المكسيك الذي ينص على حقوق وواجبات الأجهزة الرقابية فيما يتعلق بالإعلان عن تقاريرها الرقابية وخصوصاً فيما يخص سلطاتها التقديرية في اتخاذ القرارات حول محتويات تقاريرها الرقابية وزمن نشرها وتوزيعها وذلك في النطاق الذي يسمح به قانونها،

وتعمل الإنتوساي وبشكل متواصل على تطبيق القيمة الجوهرية للاستقلالية خاصة في اتصالاتها الداخلية والخارجية، لذا فإن نشاطات الإنتوساي المعترف بها دولياً تعتبر جزءاً لا يتجزأ من عمل أعضائها ومن استقلالية منظمة الإنتوساي السياسية والتنظيمية والمالية.

٢-٢ الأسس الاستراتيجية

لقد طورت الإنتوساي خطة استراتيجية لتحديد وتوجيه نشاطاتها المستقبلية، وتشمل الخطة الاستراتيجية للإنتوساي على أربعة أهداف استراتيجية تتعلق بمهام وواجبات الإنتوساي، حيث يتمثل الهدف الأول في دعم أجهزة رقابية قوية ومستقلة ومتعددة الاختصاصات وتطوير وتبني معايير مهنية فعالة، ويشير الهدف الثاني إلى بناء الكفاءات

والقدرات المهنية للأجهزة الرقابية من خلال التكوين والتدريب والمساعدات الفنية ونشاطات أخرى، ويشجع الهدف الثالث الأجهزة الرقابية على التعاون والتعامل والتحسين المستمر من خلال تقاسم المعرفة بما في ذلك توفير المقاييس المرجعية وإجراء الدراسات المتعلقة بأفضل الممارسات والبحوث في مجالات ذات أهمية ومنفعة للجميع، وينص الهدف الرابع على تنظيم وإدارة الإنتوساي بأساليب تعزز ممارسات العمل التي تتصف بالاقتصاد والكفاءة والفعالية مع المحافظة على الاحترام اللازم للاستقلالية والتوازن الإقليمي ولنماذج الأجهزة الرقابية الأعضاء ونظم عملها المختلفة المختلفة .

ويعتبر وضع سياسة متماسكة وشاملة للتواصل تركز على الأنشطة الموجودة وتستفيد من التكنولوجيات الحديثة وتتناول متطلبات وأساليب التواصل الداخلي والخارجي يعتبر من الاستراتيجيات المقترحة لتحقيق الهدف الثالث، لذا تركز سياسة الاتصال على فوائد التدفق الحر للمعلومات والأفكار والتجارب والمعرفة بين أعضاء منظمة الإنتوساي، وترتكز السياسة أيضا على فوائد إنجاز ووضع طرق اتصال واضحة ومتناسقة للاتصال الخارجي من أجل تأمين الملائمة والتطابق .

ويعتبر تعزيز تقاسم المعرفة والخبرة بين أعضاء مجتمع الإنتوساي وكذلك بين منظمة الإنتوساي ودائرة خارجية واسعة تتكون من أطراف معنية يعتبر من أبرز مبادئ استراتيجية الاتصال، وذلك بهدف تحسين جودة الرقابة المالية الحكومية على المستوى الدولي وتشجيع الشفافية والمساءلة .

ويحدد الإطار التوجيهي للاتصال عملية التواصل والاتصال بطريقة أدق وأكثر تفصيلا وعملية، ويرتكز الإطار التوجيهي على ممارسات الإنتوساي في مجال الاتصال وعلي سياسة الإنتوساي للاتصال وعلى استراتيجية الإنتوساي للاتصال التي تتماشى مع شعار الإنتوساي „تبادل الخبرة يفيد الجميع“ وتشمل على الأهداف الخمسة التالية:

١- رفع مستوى المعرفة لدى جميع أعضاء الإنتوساي ولدى مجموعات العمل الإقليمية إلى مستوى موحد باستخدام وسائل الاتصال الموجودة (بما في ذلك المعلومات الخاصة بالأعضاء والمجموعات ونشاطاتها ومشاريعها الرئيسية).

٢- دعم أعضاء الإنتوساي وتشجيع التقارب فيما بينهم وكذلك بين أعضاء الإنتوساي ومجموعات العمل الإقليمية للإنتوساي،

٣- نقل مخاوف الرقابة الحكومية إلى صناع القرار وقادة الرأي،

٤- تعزيز مكانة وسمعة الأجهزة الرقابية ومنظمة الإنتوساي،

٥ - تعميم فوائد الأجهزة الرقابية ومنظمة الإنتوساي بأوساط المنظمات الشريكة .

٢-٣ مكانة الإنتوساي

تعمل الإنتوساي على إنجاز عمليات اتصال واعية ومركزة استراتيجيا، مما يعني أنه يجب تقييم أهداف وأغراض الاتصال بصورة مستمرة، وفي هذا الصدد يجب أخذ المسائل التالية في عين الاعتبار :

- أ- ما هي الصورة والمكانة التي تريد الإنتوساي أن تظهر بها سواء داخليا أو أمام الجمهور والفئات المستهدفة المختلفة،
- ب - ما هي خصائص التمييز التي تهدف إليها الإنتوساي وما هي رسائل الإنتوساي - ما هي المواضيع والقضايا التي يجب على الإنتوساي أن تركز عليها وتنتقلها؟
- ج - ما هي الطرق والقنوات الضرورية والمناسبة لتشكيل الصورة الواضحة المطلوبة ولنقل المفهوم والشكل الخارجي والداخلي المرغوب فيه؟

وستتطرق خطة الاتصال التي سيتم إعدادها على أساس نتائج تصنيف و تحليل مواطن القوة والضعف والفرص والأخطار - الفصل ٣ - إلى هذه المسائل مع شرح الاستراتيجيات والآليات والإجراءات التي يمكن تناولها من أجل إنجاز الأهداف المرغوبة .

٣ -تصنيف وتحليل مواطن الضعف والقوة والفرص والأخطار

تساعد نتائج تحليل مواطن القوة والضعف والفرص والأخطار والتي تحدد المجالات التي يجب تطويرها وتحسينها لدى الإنتوساي وفي عمليات الاتصال تساعد على إعداد خطة اتصال فعالة،

حيث يمثل تحليل وتصنيف مواطن القوة والضعف والفرص والأخطار نموذجا يُطبق في مجال الإدارة الاستراتيجية ويقدم نظرة شاملة حول مواطن القوة والضعف والفرص والأخطار .

وتعتبر مواطن القوة والضعف عوامل داخلية بإمكان الإنتوساي أن تتحكم فيها وأن تقوم بتغييرها، أما الفرص والأخطار فتمثل عوامل خارجية يتم تسييرها والتأثير عليها من قبل وسائل الإعلام والأطراف السياسية والبرلمانات / الجهات التشريعية والحكومات والجهات الخاضعة للرقابة المالية، مما لا يسمح بالتأثير عليها إلا بقدر محدود، وتعكس مواطن القوة

والفرص التي تكمن فيها ومواطن الضعف والأخطار التي قد تنتج عنها تعكس المبادئ الأساسية التي يمكن الاستعانة بها لتحديد أسس خطة واستراتيجية اتصال شاملة للمستقبل.

تهدف العمليات الاستراتيجية التحسبية للاتصال إلى خلق وتأمين مصداقية وثقة داخل وخارج الإنتوساي، ولتحقيق هذا الهدف يجب تحديد الأخطار المرتقبة في إطار زمني يسمح بمنعها أو على الأقل بالحد من العواقب السلبية التي قد تصيب الإنتوساي .

لذا يجب إعداد مثل هذا التحليل المفصل لمواطن القوة والضعف للإنتوساي في مجال الاتصال في محيط الإنتوساي الحالي وربطها بالفرص والأخطار التي قد تواجهها الإنتوساي، ومن ثم يمكن استنتاج الخطوات والإجراءات الاستراتيجية التي يجب اتخاذها للرفع من التواصل داخل وخارج الإنتوساي مما يشمل على تحديد المسؤوليات في مجال الاتصال والإعداد المناسب للتعامل والتواصل مع الأجهزة الأعضاء وكيانات الإنتوساي ووسائل الإعلام والبرلمانات /الجهات التشريعية والحكومات .

٤ -استراتيجية الاتصال

٤-١ عموميات

تعتبر الرسائل الواضحة والمتناغمة من الأسس الضرورية لتعزيز ودعم موقف داخلي وخارجي مستدام، حيث يمثل تكرار الرسالة عاملا من العوامل الجوهرية لتطبيق عمليات اتصال ناجحة، ويتطلب ذلك نقل ونشر الرسائل الرئيسية للإنتوساي بصورة مستمرة، ويجب أن يتسم مضمون تلك الرسائل بالدقة وأن يكون خاليا من أية متناقضات، وتعتبر المسؤوليات الواضحة والعمليات الشفافة هي العامل الضروري لتطبيق ”مبدأ الصوت الواحد ” -أي استراتيجية الرسائل المتناغمة -بنجاح.

ولا يرجع نجاح عمليات الاتصال الواعي والمركز استراتيجيا إلى مضمون الرسائل فقط فحسب بل يرجع أيضا إلى طريقة وأسلوب نقل تلك الرسائل ومضامينها، لذا يجب التأكيد على أن عمليات الاتصال ليست قناة باتجاه واحد فقط بل إنها تعني الحوار ولا تنجح إلا إذا بنيت على الاحترام المتبادل والثقة بين الطرف المرسل والطرف المُستقبل للرسائل.

تهدف عمليات الاتصال والتواصل للإنتوساي إلى تعزيز سمعة الإنتوساي ومصداقيتها بصورة مستدامة، وفي هذا الصدد تتبع الإنتوساي منهاج الاتصال المتكامل الذي يعكس هويتها الموحدة الفريدة داخل المنظمة وخارجها، والذي يتسم بنقل المعلومات الخاصة بكل

فئة مستهدفة والاتصال المباشر مع الفئات الاستراتيجية الهامة، ويستهدف هذا المنهاج أعضاء الإنتوساي في المقام الأول.

وتلعب وسائل الإعلام دورا هاما سواء في المجال السياسي أو في المجتمعات، حيث تمثل رابطا بين الأجهزة الرقابية العليا والجمهور، فوسائل الإعلام تؤثر المضاعف، حيث يُمكن الوصول إلى الفئات المستهدفة الخارجية عبر قنوات الاتصال المختلفة.

وتعمل الإنتوساي على إنجاز الأهداف التالية باتخاذ إجراءات اتصال موجهة نحو الفئات المستهدفة :

- أ - تشجيع وتعزيز إحساس الانتماء لمجتمع أو جالية،
- ب - الرفع من مكانة الإنتوساي كمنظمة دولية ذات أهمية،
- ج - تعزيز مصداقية وشفافية واستقلالية ومهنية الإنتوساي ومظهرها لدى الجمهور وتقبله لها،
- د - تشجيع إنجازات ومنتجات الإنتوساي (المعايير المهنية، المبادئ التوجيهية، الدراسات الاستقصائية، البحوث، الندوات، قواعد البيانات والمواقع الإلكترونية)،
- هـ - ترويج الإنجازات الفعالة للمشاريع المهمة التي تعود بالمنفعة على الأجهزة الرقابية مثل مشاريع بناء القدرات،
- و - خلق تقدير لمهام ونشاطات وأهداف الإنتوساي ولجانها ومجموعات عملها لدى وسائل الإعلام والبرلمانات / الهيئات التشريعية والحكومات والجمهور،
- ز - تحديد وتشخيص الأخطار المحتملة في المجال الاقتصادي المالي والتخفيف من آثارها .

٤-٢ الهدف الأول والهدف الثاني -الاتصال الداخلي

١ - رفع مستوى المعرفة لدى جميع أعضاء الإنتوساي ولدى مجموعات العمل الإقليمية إلى مستوى موحد باستخدام وسائل الاتصال الموجودة (بما في ذلك المعلومات الخاصة بالأعضاء والمجموعات وبنشاطاتها ومشاريعها الرئيسية)،

٢ - دعم أعضاء الإنتوساي وتشجيع التقارب فيما بينهم وكذلك بين أعضاء الإنتوساي ومجموعات العمل الإقليمية للإنتوساي،

٤-٢-١ استراتيجية الاتصال الداخلي

الاتصال الداخلي للإنتوساي وأعضائها وهيئاتها يستهدف النقل والتدفق الحر للمعلومات والأفكار والخبرة والتجارب والمعرفة لتوفير إمكانية التنمية والتطور بصورة واضحة وصریحة وذات معنى، وفي نفس الوقت يهدف الاتصال الداخلي إلى تعزيز التطابق مع هوية الإنتوساي وإلى تشجيع أعضائها على الوفاء بتعهداتهم لبناء جسور مناسبة للتغلب على الفجوة بين المعلومات الإدارية الموجودة والمتطلبات لأعضاء الإنتوساي، فعلى الاتصال الداخلي أن ينقل ويبين الحجج المتصلة باتخاذ القرارات بوضوح وشفافية، وقد أظهرت استطلاعات الرأي لدى الزبائن والعملاء أن السبب الرئيسي لعدم الرضى كثيرا ما يرجع إلى نقص أو تأخير في توفير المعلومات المطلوبة،

لذا فيجب على جميع أعضاء الإنتوساي أن يقوموا بتعزيز الاتصال بلغات العمل الرسمية الخمس بهدف تقاسم المعرفة وتبادل التجارب والخبرات بين جميع الأعضاء مع الاستفادة من آليات الاتصال، كما يجب أن يُبنى الاتصال بلغات الإنتوساي الرسمية الخمس على مصطلحات الإنتوساي (يجب على المترجمين الاستعانة بقواميس ومصادر مصطلحات الإنتوساي).

كما يجب على الأمانة العامة للإنتوساي وأمانات مجموعات العمل الإقليمية أن توفر المعلومات الكاملة والجاهزة حول أنشطة الإنتوساي وأن تجعلها سهلة المنال لجميع الأعضاء،

ويجب نشر وتوزيع منتجات الإنتوساي على جميع الأجهزة الرقابية الأعضاء،

ويجب أيضا تشجيع الأجهزة الرقابية الأعضاء على تبادل وتقاسم المعرفة والتجارب فيما بينها .

ويجب نشر تقارير الإنتوساي الفنية بالمجلة الدولية للرقابة المالية الحكومية .

٤-٢-٢ الفئات المستهدفة من الاتصال الداخلي

أهم الفئات المستهدفة من الاتصال الداخلي هم أعضاء الإنتوساي، حيث أنهم يشكلون المنظمة ويتحملون مسؤولية جودة عملها ويلعبون الدور الرئيسي فيما يتعلق بترويج رسالة الإنتوساي داخليا وخارجيا،

لذا تعطي الإنتوساي الأولوية للاتصال الداخلي قبل الاتصال الخارجي، ومن ثم فإن الفئات الرئيسية المستهدفة من الاتصال الداخلي هي:

- أ - الأجهزة الرقابية الأعضاء، وخاصة المراجعون/المدققون،
- ب - المجلس التنفيذي،
- ج - الأمانة العامة،
- د - مدير التخطيط الاستراتيجي،
- هـ - أمانات مجموعات العمل الإقليمية،
- و - هيئات الإنتوساي الأخرى، كاللجان واللجان الفرعية ومجموعات العمل وفرق العمل - ومبادرة الإنتوساي للتنمية والمجلة الدولية للرقابة المالية الحكومية.

٤-٢-٣ دور ومسؤوليات الاتصال الداخلي

أ - الأمانة العامة بمنظمة الإنتوساي (رئيس فريق عمل الإنتوساي المعني باستراتيجية الاتصال): وفقا لشعار الإنتوساي "تبادل الخبرة يفيد الجميع" تركز الأمانة العامة جهودها لتعزيز ودعم تبادل الخبرات والتجارب والمعرفة في مجال الرقابة المالية الحكومية على نطاق واسع بين أعضاء الإنتوساي، وترحب الأمانة العامة بتبادل الخبرة على المستوى الدولي وكذلك بنشاطات الانتداب بين أعضاء الإنتوساي بعضهم البعض و بين الإنتوساي ومنظمات شريكة، وتقوم الأمانة العامة بقوة دافعة نحو التحديث بمعالجة مواضيع الساعة ومسائل ذات أهمية دولية، مما يدعم مكانة وسمعة الإنتوساي وأعضائها، وتستخدم الأمانة العامة الوسائل الإلكترونية والإعلامية للاتصال بأعضائها وبهيئاتها ومجموعاتها لتعزيز مهنية عمل الإنتوساي،

ب - الأمانات العامة لمجموعات العمل الإقليمية: تساهم الأمانات العامة لمجموعات العمل الإقليمية في تعزيز أهداف الإنتوساي على المستوى الإقليمي مع المحافظة على الاستقلالية والسيادة الذاتية لمجموعات العمل الإقليمية، حيث توفر لأعضائها فرص التعاون الفني والمهني على الصعيد الإقليمي، وتقوم الأمانات أيضا بتعزيز وتطوير تبادل الأفكار والخبرة والبحوث ووجهات النظر بين أعضائها في مجال الرقابة الحكومية في أقاليم الإنتوساي، وذلك بإنجاز الدراسات النظامية وتنظيم دورات تدريبية للمدققين والمراجعين وتوفير وتشجيع أفضل الممارسات والمنهجيات وتعزيز الهياكل التنظيمية للأجهزة الرقابية .

ج - المجلس التنفيذي: تتمثل واجبات المجلس التنفيذي في اتخاذ كل الإجراءات التي يرى أنها ضرورية لإنجاز أهداف الإنتوساي وذلك في فترة ما بين انعقاد الإنكوساي، بما في ذلك -على وجه خاص -المهام التي تم تكليفه بها من قبل الإنكوساي،

د - مدير التخطيط الاستراتيجي: يقدم مدير التخطيط الاستراتيجي الدعم ويضمن التنسيق اللازم لإنجاز الخطة الاستراتيجية،

هـ - مبادرة الإنتوساي للتنمية: تشجع المبادرة إنجاز أهداف الإنتوساي في الأقاليم، فتوفر للأعضاء فرص التعاون الفني والمهني على المستوى الإقليمي،

و - المجلة الدولية للرقابة المالية الحكومية: تعمل المجلة على توفير الأخبار وتحديث المعلومات حول الإنتوساي وأعضائها وهيئاتها الإقليمية وتوفر لقراءها مقالات سهلة المنال،

ز - الأجهزة الأعضاء بالإنتوساي وهيئات الإنتوساي الأخرى مثل اللجان واللجان الفرعية ومجموعات العمل وفرق العمل تستضيف المؤتمرات والاجتماعات والندوات بما في ذلك مؤتمر الإنتوساي (الإنكوساي)، وتستخدم مواقعها الإلكترونية لدعم أهداف الإنتوساي في مجال الاتصال بالقدر المستطاع (توفير الروابط لموقع/مواقع الإنتوساي الإلكترونية على سبيل المثال).

٤-٢-٤ آليات الاتصال الداخلي :

يجب تشجيع استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة لجعل سبل الاتصال أسرع وأوسع وأكثر اقتصادية، وقد أنجزت وتستخدم الإنتوساي سبل الاتصال التالية للتعامل مع متطلبات الاتصالات الحديثة :

أ- الموقع الإلكتروني للإنتوساي والمواقع الإلكترونية لمجموعات العمل الإقليمية واللجان واللجان الفرعية ومجموعات العمل وفرق العمل والأجهزة الرقابية ومبادرة الإنتوساي للتنمية والمجلة الدولية للرقابة المالية الحكومية،

ب - الموقع الإلكتروني للمعايير الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية والمحاسبة /ISSAIs يوفر المجموعة الكاملة للمعايير المهنية وأفضل الممارسات للرقابة الحكومية والتي تم اعتمادها رسمياً والتصديق عليها من قبل الإنكوساي،

ج -قاعدة بيانات سهلة المنال والاستعمال على موقع الإنتوساي الإلكتروني،

د -أداة الإنتوساي للتعاون،

هـ - برامج مستدامة وتعاونية لبناء القدرات وتطويرها في أقاليم الإنتوساي طبقاً للمتطلبات الموجودة، والتي تنظمها مبادرة الإنتوساي للتنمية،

و -المجلة الدولية للرقابة المالية الحكومية،

ز - الاجتماعات الهامة كمؤتمر الإنكوساي والمؤتمرات والندوات الإقليمية واجتماعات المجلس التنفيذي واجتماعات المجلس التنفيذي لمبادرة الإنتوساي للتنمية واللجان والفرعية واجتماعات فرق العمل وندوات الأمم المتحدة والإنتوساي والتقارير حول هذه الاجتماعات،

ح - النشرات التي يتم نشرها حول نشاطات الإنتوساي (المعايير، المبادئ التوجيهية، أفضل الممارسات ومنتجات مهنية أخرى (النشرات، إعلاني ليمبا / المكسيك)،

ط -المبادئ التوجيهية التي أعدتها أقاليم الإنتوساي والتي يمكن تطبيقها دولياً،

ي - الوسائط الاجتماعية وآليات التعاون الإلكترونية والوسائط الرقمية الأخرى، بالإضافة لكافة تكنولوجيات الاتصال والتواصل المناسبة والتي يتم تطويرها في المستقبل،

ك -آليات اتصال أخرى مثل البريد والفاكس والهواتف.

٣-٤ الأهداف ٣، ٤، ٥ - الاتصال الخارجي

٣ -نقل مخاوف الرقابة الحكومية إلى صناع القرار وقادة الرأي،

٤ -تعزيز مكانة وسمعة الأجهزة الرقابية ومنظمة الإنتوساي،

٥ -تعميم فوائد الأجهزة الرقابية ومنظمة الإنتوساي بأوساط المنظمات الشريكة .

٤-٣-١ استراتيجية الاتصال الخارجي

تعتبر الإنتوساي هي صوت الأجهزة الأعضاء المعترف به في مجال الرقابة المالية الحكومية وكذلك فيما يتعلق بمواضيع المساءلة والحوكمة في التعامل مع منظمات خارجية، ويتم التركيز في مجال الاتصال الخارجي على المصداقية والاستقلالية والكفاءة والأداء وعلى المظهر العام للإنتوساي، حيث يتم تنبيه الجمهور إلى أهمية الإنتوساي ومهامها بصورة نشطة فعالة، وعلاوة على ذلك يجب توطيد ثقة المجتمع في الأجهزة العليا للرقابة المالية العامة وتعزيز قبوله لنشاطاتها، ويتمثل هدف الإنتوساي في جعلها منظمة حديثة ومنفتحة وشفافة وأن تكون نموذجا عصريا خاصة فيما يتعلق بنوعية وفعالية أنشطتها.

ولضمان توفير الاتصال الخارجي الفعال ولمنع الضرر بالصورة الخارجية العامة للإنتوساي فيجب اتخاذ الإجراءات الملائمة والتي يجب أن تتضمن التحديد الواضح للمسؤوليات في مجال الاتصال والإعداد الملائم للتعامل مع الفئات المستهدفة - انظر الفقرة ٤-٣-٢.

يجب على جميع أجهزة الإنتوساي وهيئاتها أن تعمل على اتخاذ التدابير التالية لتعزيز نشر المعلومات والمعرفة المتعلقة بالأجهزة الرقابية ومنظمة الإنتوساي وسمعتها :

- أ - الظهور وكسب الدعم في الأوساط العامة،
- ب - تعزيز التفهم الأفضل لأدوارها ومهامها المختلفة في المجتمع،
- ج - جعل المعلومات المهنية في منال الجمهور بقدر المستطاع،
- د - الاتصال الصريح مع الجمهور والأطراف المهمة الأخرى (مثل البرلمانات /الهيئات التشريعية، الحكومات) ، وتطوير الاتصال بصورة منسقة مع/في الإنتوساي (دون خلافات في الاتصال ونقل المعلومات)،

وسيتم معالجة هذه التدابير بالتفصيل في الفقرات التالية .

٤-٣-٢ الفئات المستهدفة من الاتصال الخارجي

تم تحديد الفئات المستهدفة التالية لإنجاز الأهداف الخارجية لفريق عمل الإنتوساي المعني باستراتيجية الاتصال:

◆ الفئات المستهدفة الرئيسية / الفئات المستهدفة مباشرة:

- أ- البرلمانات / هيئات الرقابة التشريعية السياسية،
- ب- الحكومات،
- ج- وكالات إنفاذ القانون،
- د- الجهات الخاضعة للرقابة على الصعيد الإقليمي والمحلي،
- هـ- وسائل الإعلام والمواطنون،

◆ الفئات المستهدفة الأخرى:

- أ- هيئات الرقابة المالية على الصعيد الإقليمي والوطني،
- ب- وحدات الرقابة الداخلية،
- ج- الجمعيات المهنية ووحدات الرقابة بالقطاع الخاص،
- د- المنظمات الشريكة للإنتوساي: مثل منظمة الأمم المتحدة والجهات المانحة وأعضاء الشركة،
- هـ- المجتمع المدني وقادة الرأي،
- و- الكيانات السياسية على الصعيد الإقليمي والوطني،
- ز- المنظمات الأكاديمية والعلمية والقائمة بالبحوث.

٤-٣-٣ دور ومسؤولية الاتصال الخارجي

- يقوم بالاتصالات الخارجية الناطقون المكلفون أو الأشخاص الذين تم ترشيحهم/ تعيينهم من قبل الناطقين الرسميين فقط،
ومن ضمن هؤلاء الناطقون المكلفون:-
- أ- رئيس المجلس التنفيذي لمنظمة الإنتوساي - نيابة عن الإنتوساي،
 - ب- الأمين العام لمنظمة الإنتوساي - نيابة عن الإنتوساي،
 - ج- رؤساء المجالس التنفيذية لمجموعات العمل الإقليمية - نيابة عن مجموعاتهم الإقليمية،
 - د- الأمناء العامون لمجموعات العامل الإقليمية - نيابة عن مجموعاتهم الإقليمية،
 - هـ- رؤساء الأجهزة الرقابية يقومون بالاتصالات الخارجية في كافة المجالات المعنية على الصعيد الوطني بالنيابة عن أجهزتهم،
 - و- رؤساء كيانات الإنتوساي كرؤساء اللجان واللجان الفرعية ومجموعات وفرق العمل - نيابة عن هيئاتهم في مجال الاتصال والتعامل مع أطراف خارجية،
 - ز- رئيس مجلس إدارة/ المدير العام لمبادرة الإنتوساي للتنمية - فيما يخص مجال النشاطات المتعلقة بالتدريب والتنمية،

ح - مجلس إدارة/رئيس تحرير المجلة الدولية للرقابة المالية الحكومية - فيما يخص نشاطات الإنتوساي ومنتجاتها المهنية .

وإن مس مضمون الاتصالات أية مواضيع تنظيمية فعلى جميع الناطقين الرئيسيين المذكورين أعلاه الرجوع للأمانة العامة وذلك من أجل ضمان الاتساق والتلاؤم .

٤-٣-٤ آليات الاتصال الخارجي

تقع أهم وسائل الاتصال بالجمهور في أيدي أجهزة الإعلام وصانعي القرار وقادة الرأي، لذا تبحث الإنتوساي عن تعاون صريح وواضح مع الصحافيين والأطراف المعنية الخارجية كالبرلمانات / والهيئات التشريعية والحكومات، وتمثل الأهمية العليا في عدم تناقض المعلومات التي تنقلها الإنتوساي وهيئاتها وأعضائها مع الحقوق القانونية وخصوصا مع الحقوق المكتسبة من حق الملكية الفكرية والحقوق المتصلة ببراءات الاختراع وحقوق النشر والتشريعات السارية، كما يجب تحديد وسائل وسبل نقل تلك المعلومات والرسائل لتأمين اتصالات ناجحة، وتستخدم الإنتوساي وأجهزتها الأعضاء آليات الاتصال التالية:

أ- الموقع الإلكتروني للإنتوساي: يرجع للموقع الإلكتروني أهمية خاصة في مجال الاتصال الخارجي، لذا يجب تحديث الموقع وتحسينه وتوسيعه بصورة مستمرة، كما يجب أن يحتوي الموقع على المعلومات الأساسية حول كل منتجات الإنتوساي التي تم اعتمادها لتوفير نظرة شاملة حول نشاطات الإنتوساي مع توفير الروابط المباشرة للاطلاع على معلومات مفصلة،

ب - المواقع الإلكترونية لمجموعات العمل الإقليمية، واللجان واللجان الفرعية ومجموعات وفرق العمل والأجهزة الرقابية الوطنية،

ج -الموقع الإلكتروني للمعايير الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية والمحاسبة (ISSAIs)،

د -المؤتمرات والاجتماعات والندوات،

هـ - المنتجات الناتجة عن عمليات الإنتوساي لإعداد المعايير (المعايير والمبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات)،

و -نشر تقارير التدقيق ومراجعة الحسابات (بالتوافق مع التشريعات الوطنية)،

ز - المؤتمرات الصحفية والنشرات الإخبارية للإعلان عن تظاهرات ومناسبات مهمة مثل الإنكوساي واجتماعات المجلس التنفيذي للإنتوساي، اجتماعات اللجان ...إلخ،

ح -النشرات الصحفية للإعلان عن منتجات جديدة:

١- يقوم الأمين العام ورئيس المجلس التنفيذي بعد انتهاء أشغال كل مؤتمر

للإنكوساي يقومان بإخبار وسائل الإعلام والجمهور بالنتائج التي توصل إليها المؤتمر من خلال مناقشة مواضيعه وكذلك بالمعايير المهنية الدولية للأجهزة العليا للرقابة المالية العامة والمحاسبة / ISSAIs وإرشادات الإنكوساي للحوكمة الجيدة / INTOSAI GOVs التي تم اعتمادها في المؤتمر، ويتم ذلك في مؤتمر صحفي و/ أو بنشر خبر صحفي،

٢- ويقوم رؤساء اللجان واللجان الفرعية ومجموعات وفرق العمل بعد الانتهاء من أشغال كل مؤتمر للإنكوساي يقومون بإخبار المؤسسات المهنية والأجهزة المعنية الأخرى بالمعايير والمبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات التي تم اعتمادها،
٣- وبالإضافة إلى ذلك يتم إخبار وسائل الإعلام والجمهور بنتائج ندوات الأمم المتحدة والإنكوساي وكذلك بنتائج الاجتماعات الإقليمية المهمة.

ط - نشر المقالات عن المنتجات المهنية للإنكوساي ونشاطات الإنكوساي بالمجلة الدولية للرقابة المالية الحكومية للإنكوساي وبمجالات مهنية أخرى،
ي - الوسائط الاجتماعية وآليات التعاون الإلكترونية والوسائط الرقمية الأخرى، بالإضافة لكافة تكنولوجيات الاتصال والتواصل المناسبة والتي يتم تطويرها في المستقبل.

٥ - مؤشرات نوعية وجودة الاتصال

يجب استخدام مؤشرات الجودة لقياس درجة الاستجابة للاتصال الداخلي والخارجي للإنكوساي، لذا يجب على الإنكوساي - في منتصف المدة - أن تحدد المؤشرات الرئيسية لقياس نجاح الاتصال وأن تسلط الضوء على كيفية متابعة تلك المؤشرات وأن تتفق على مستوى متابعتها.