

مقدمه

از آنجا که رسانه‌ها با انتقال اطلاعات و معلومات، تاثیر شگرف بر افکار عمومی دارند، به منظور دستیابی هرچه بهتر به تعاملی تفاهمی، روشمند و هدفمند با رسانه‌ها به عنوان رکن چهارم دموکراسی و بهره‌مندی بهینه از ظرفیت‌های عظیم رسانه‌ها و همچنین در راستای معرفی صحیح و تبیین خدمات سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران به عنوان یک نهاد حرفه‌ای مستقل در امور حرفه‌ای مهندسی، اتخاذ رفتار صحیح رسانه‌ای از سوی سازمان با رسانه‌ها که نقش اصلی را در شکل‌دهی افکار عمومی دارند و ناظر بر روابط و کنشهای اجتماعی سازمانها با ارباب رجوع و مردم محسوب می‌شوند الزامی است. از این رو برای ارتقای شفاف‌سازی و تنویر افکار عمومی، شیوه‌نامه الگوی رفتار رسانه‌های سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران به شرح ذیل ابلاغ می‌گردد:

الف: سیاستها

- ۱- پایبندی به صداقت، حقیقت، انصاف، منافع سازمانی و اصول اخلاقی باید سرلوحه الگوی رفتار رسانه‌های مسوولان سازمان نظام مهندسی ساختمان استان تهران در مصاحبه با رسانه‌ها باشد.
- ۲- برخورداری از استراتژیهای مناسب رسانه‌ای در زمان بحرانها، بروز ابهامات، شایعات، شبهات، ایراد اتهامات و به سازمان
- ۳- آگاهی و اطلاع از راهکارهای اجرایی و مکانیسم پاسخگویی مناسب و بهینه به پرسش‌ها و انتقادات از طریق رسانه‌ها
- ۴- شناخت کامل و اشراف جامع از درجه اهمیت، اعتبار، ضریب نفوذپذیری و دامنه تأثیر و حوزه انتشار رسانه‌ها و گرایشها و جهت‌گیری سیاسی رسانه‌ها
- ۵- آگاهی و تسلط بر روشهای برنامه‌ای پویا و منسجم برای اقناع افکار عمومی از طریق رسانه‌ها
- ۶- ضرورت اتخاذ وحدت رویه رسانه‌ای، تعامل و همگرایی رسانه‌ای در سازمان، تقسیم وظایف تخصصی در حوزه پاسخگویی به رسانه‌ها و پرهیز از اختلال و تناقض‌گویی در ارکان سازمان

ب: محورهای اقدام

- با توجه به اهمیت و ضرورت برنامه ریزی صحیح و ایجاد وحدت رویه در مواجهه با رسانه‌ها و لزوم پاسخ به شبهات و انتقادات مطرح شده در رسانه‌ها و تنویر افکار عمومی می‌توان شیوه‌نامه اجرایی ذیل را عملیاتی نمود:
- ۱- برنامه ریزی بهینه ارتباطات اثربخش دو سویه و تعاملی سازمان با رسانه‌ها و تحلیل محتوای رسانه‌های جمعی بر عهده شورای رسانه سازمان می‌باشد.
 - ۲- سنجش افکار عمومی نسبت به عملکردهای ارتباطاتی سازمان و انعکاس آن به مسوولان سازمان برعهده شورای رسانه سازمان می‌باشد.
 - ۳- تهیه و تدوین نیازسنجی نحوه حضور رسانه‌ای سازمان بر عهده شورای رسانه سازمان است.
 - ۴- روابط عمومی سازمان و شورای رسانه مکلف هستند اقدامات لازم را به منظور پایش مطبوعات و رسانه‌ها به عمل آورده و سازوکار لازم را پیش‌بینی نمایند.

- ۵- ارائه گزارش منظم، دسته‌بندی شده و قابل استفاده پایش رسانه‌ای می‌بایست در اختیار ریاست سازمان قرار گیرد تا بر اساس پیشنهاد مورد نظر، اقدام مطلوب و مناسب انجام پذیرد.
- ۶- شورای رسانه و روابط عمومی می‌توانند سه رویکرد را بر اساس پاسخگویی و برنامه‌ریزی عملیاتی کنند:
- الف- گزارش‌ها و اقداماتی که سازمان می‌بایست بر اساس نقدها، پیشنهادهای و شبهات مطرح شده نسبت به ارائه توضیحات تکمیلی اقدام نماید.
- ب- گزارش‌هایی را که باید علاوه بر تکذیب، توضیحات تکمیلی‌تر را نیز در بر داشته باشد.
- ج- گزارش‌هایی که نیازمند اقدام فوری نبوده، اما باید مورد توجه و بهره‌مندی در زمان مناسب قرار گیرد.
- ۷- روابط عمومی سازمان و شورای رسانه در فرایند پاسخ به رسانه‌ها، اقدامات خود را با تهیه جوابیه مستدل آغاز و تا انتشار دقیق و کامل پاسخ‌ها در رسانه‌هایی که اقدام به انتشار اولیه گزارش مورد نظر نموده‌اند و اصلاح اطلاعات قبلی، پیگیری لازم را به عمل می‌آورند.
- ۸- بیانیه‌ها، اطلاعیه‌ها و پاسخ‌های تهیه شده سازمان می‌بایست دارای ویژگی‌های زیر باشد:
- اطلاعات کامل و کافی را دارا باشد.
 - مستدل و مستند باشند.
 - روشن‌گرانه، صریح و خالی از ابهام جدید باشد.
 - چالش برانگیز و موجب سوءاستفاده‌های جدید نباشد.
 - از اتهام‌زنی و فرافکنی به سایر دستگاه‌ها خودداری گردد.
 - به دور از کلی‌گویی و تطویل کلام، جامع و مانع ایجاد هرگونه ایراد اتهام باشد.
 - از ادبیات تحکم‌آمیز و تحریک‌کننده پرهیز شود.
- ۹- اخبار و اطلاعات منتشره در خصوص عملکرد، روابط درونی و مسئولیت‌های قانونی سازمان که از منابع رسمی و ابزار رسانه در اختیار سازمان مانند سایت، شبکه‌های مجازی، کانال تلگرام، نشریه سازمان، مصاحبه و اظهارنظرهای مقام رسمی سازمان در مطبوعات و رسانه ملی که بر روی سایت سازمان بازنشر شده باشد، مورد تایید می‌باشد.

ج: سخنگوی سازمان

با عنایت به اینکه تشتت بیانات، مصاحبه‌ها و اظهارنظرها و تضاد مواضع سازمانی منجر به بروز آسیب و خدشه به انسجام سازمانی می‌گردد، در راستای وحدت رویه، اعلام هماهنگ و سنجیده مواضع سازمان به افکار عمومی، ریاست سازمان عهده‌دار مسئولیت سخنگویی سازمان خواهند بود و در صورت نیاز، بنا به مقتضیات زمانی و مکانی، نسبت به انتخاب جانشین سخنگو برای سازمان، اقدام خواهند کرد.

د: نظارت بر شیوه‌نامه

مسئولیت حسن نظارت بر شیوه‌نامه الگوی رفتار رسانه‌ای در سازمان، بر عهده شورای رسانه سازمان می‌باشد.