

ISFAHAN
CHAMBER OF COMMERCE
INDUSTRIES, MINES & AGRICULTURE



اتاق بازرگانی
صنایع، معادن و کشاورزی
اصفهان

واحد روابط عمومی

Public Relations Unit

مستندات سیستم‌های اطلاعاتی

Information Systems Documents



روش اجرایی روابط عمومی در اتاق بازرگانی، صنایع،
معادن و کشاورزی اصفهان

ECCIM.COM

Address: Isfahan Chamber of Commerce, Industries, Mines
and Agriculture, Faiz Sq, Isfahan - Iran.

Tel: +98 31 36560000 Email: Info@eccim.com

آدرس: ایران، اصفهان، میدان فیض،
ساختمان اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان.
تلفن: (۰۳۱-۳۶۵۶۰۰۰۰) ایمیل: Info@eccim.com

| | |
|--|---------------------|
| روش اجرایی روابط عمومی در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان | نام مدرک |
| PU-PR-02-00-02 | کد مدرک |
| ۱۴۰۴/۱۱/۰۹ | تاریخ ایجاد مدرک |
| ۰۱ | شماره بازنگری |
| ۱۴۰۴/۱۱/۰۹ | تاریخ آخرین بازنگری |
| ۰۵ | تعداد صفحات |
| عمومی | سطح امنیت |
| کلیه واحدها در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان | دسترسی |

| موضوع و ماهیت تغییر | شماره بازنگری |
|---------------------|---------------|
| | |



| امضا | تاریخ | سمت | نام | |
|------|-------|---|----------------|--------------|
| | | سرپرست روابط عمومی | محمد فرمان آرا | تهیه کنندگان |
| | | مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی | پدرام برومند | تأیید کننده |
| | | دبیر کل | حمیدرضا امیدان | تصویب کننده |

| محل مهر |
|---------|
| |



فهرست

| | |
|--------|------------------------------------|
| ۱ | فصل اول..... |
| ۱-۱ | هدف (Purpose)..... |
| ۲-۱ | دامنه کاربرد (Scope)..... |
| ۳-۱ | ذی‌نفعان (Stakeholders)..... |
| ۴-۱ | تعاریف و واژگان..... |
| ۱-۴-۱ | ۱- اتاق..... |
| ۲-۴-۱ | ۲- روابط عمومی..... |
| ۳-۴-۱ | ۳- خبر..... |
| ۴-۴-۱ | ۴- گزارش تصویری..... |
| ۵-۴-۱ | ۵- پادکست هفتگی..... |
| ۶-۴-۱ | ۶- نشست خبری..... |
| ۷-۴-۱ | ۷- ذی‌نفعان..... |
| ۸-۴-۱ | ۸- رویداد..... |
| ۹-۴-۱ | ۹- پلن روابط عمومی..... |
| ۱۰-۴-۱ | ۱۰- محتوا..... |
| ۱۱-۴-۱ | ۱۱- برون‌سپاری..... |
| ۱۲-۴-۱ | ۱۲- رصد رسانه‌ای..... |
| ۲ | فصل دوم: اقدامات..... |
| ۱-۲ | ۱- دریافت و ثبت درخواست‌ها..... |
| ۲-۲ | ۲- امکان‌سنجی و تأیید درخواست..... |
| ۳-۲ | ۳- تعیین پلن خدمات و سطح پوشش..... |
| ۴-۲ | ۴- برآورد هزینه درخواست‌ها..... |
| ۵-۲ | ۵- تولید محتوا و اخبار..... |
| ۱-۵-۲ | ۱- نحوه تنظیم خبر..... |



- ۲-۵-۲. نکات تکمیلی تنظیم یکپارچه و حرفه‌ای اخبار..... ۹
- ۲-۶. پوشش رویدادها و تولید گزارش‌های رسانه‌ای..... ۹
- ۲-۷. برگزاری نشست‌های خبری..... ۱۰
- ۲-۸. برنامه‌های دوره‌ای روابط عمومی..... ۱۰
- ۲-۹. رصد رسانه‌ای و گزارش‌دهی..... ۱۱
- ۲-۱۰. پیوست..... ۱۱



۱۴۰۴/۱۱/۰۹

۱. فصل اول

۱-۱. هدف (Purpose)

هدف از تدوین این روش اجرایی، ایجاد چارچوبی نظام مند و یکپارچه به منظور برنامه ریزی، دریافت و بررسی درخواستها، تصمیم گیری، اجرا، کنترل، پایش و مستندسازی کلیه فعالیت های واحد روابط عمومی اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان می باشد. این فعالیت ها شامل تولید و انتشار اخبار و محتوا، پوشش رویدادها، برگزاری نشست های خبری، مدیریت رسانه ها و فضای مجازی، طراحی و چاپ، تهیه گزارش های دوره ای، برون سپاری خدمات ارتباطی و رصد و تحلیل بازخوردهای رسانه ای است؛ به نحوی که تمامی اقدامات در راستای سیاست ها و اهداف مصوب اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان، قابل ردیابی، قابل کنترل و منطبق با ضوابط و مقررات مربوطه انجام پذیرد.

۲-۱. دامنه کاربرد (Scope)

این روش اجرایی کلیه فعالیت ها و خدمات واحد روابط عمومی اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان را در تعامل با واحدهای داخلی، هیئت رئیسه، هیئت نمایندگان، دبیرکل، رسانه ها و سایر ذی نفعان بیرونی در بر می گیرد و در تمامی برنامه ها، رویدادها، درخواست ها و تولیدات رسانه ای مرتبط کاربرد دارد.

۳-۱. ذی نفعان (Stakeholders)

- دبیرکل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این مستند را بر عهده دارد.
- واحد سیستم ها و روش ها: مسئولیت تدوین، تأیید و نظارت بر حسن اجرای این مستند را بر عهده دارد.
- واحد روابط عمومی: مسئولیت تهیه و به روزرسانی این مستند را بر عهده دارد.

۴-۱. تعاریف و واژگان

۱-۴-۱. اتاق

منظور از اتاق در این دستورالعمل، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

۲-۴-۱. روابط عمومی

روابط عمومی واحدی است که مسئول برنامه ریزی، مدیریت و اجرای فعالیت های ارتباطی، اطلاع رسانی، رسانه ای، تولید محتوا و تعامل با ذی نفعان داخلی و برون سازمانی اتاق می باشد.

۱۴۰۴/۱۱/۰۹

۱-۴-۳. خبر

محتوای متنی رسمی تهیه شده باهدف اطلاع رسانی درباره فعالیت‌ها، تصمیمات، رویدادها و مواضع اتاق که از طریق بسترهای ارتباطی مصوب منتشر می‌گردد.

۱-۴-۴. گزارش تصویری

گزارش تصویری مجموعه‌ای از تصاویر و یا ویدئوها است که از جلسات، رویدادها و فعالیت‌های اتاق تهیه می‌شود و باهدف اطلاع رسانی و مستندسازی رسانه‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۱-۴-۵. پادکست هفتگی

پادکست هفتگی محتوای صوتی است که به صورت منظم و هفتگی تهیه می‌شود و شامل جمع‌بندی اخبار، رویدادها و اقدامات شاخص اتاق بوده و در بسترهای رسانه‌ای منتشر می‌گردد.

۱-۴-۶. نشست خبری

نشست خبری جلسه‌ای رسمی است که با حضور نمایندگان رسانه‌ها برگزار می‌شود و باهدف اطلاع رسانی، تشریح موضوعات مشخص یا پاسخ‌گویی به پرسش‌ها انجام می‌پذیرد.

۱-۴-۷. ذی‌نفعان

کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی، اعضا، سازمان‌ها و نهادهایی که به صورت مستقیم یا غیرمستقیم با فعالیت‌ها و خدمات اتاق در ارتباط هستند.

۱-۴-۸. رویداد

رویداد به هر گونه جلسه، نشست، همایش، بازدید، مراسم یا برنامه رسمی اطلاق می‌شود که به تشخیص اتاق نیازمند اطلاع رسانی، پوشش رسانه‌ای یا مستندسازی باشد.

۱-۴-۹. پلن روابط عمومی

پلن روابط عمومی سطح و دامنه خدمات قابل ارائه توسط واحد روابط عمومی است که بر اساس روش اجرایی پوشش اطلاع رسانی برنامه‌ها و رویدادها به شماره مستند (PU-PR-01-00-01) و نوع، اهمیت و گستره رویداد تعیین می‌گردد.

۱-۴-۱۰. محتوا

محتوا به کلیه تولیدات رسانه‌ای شامل خبر، گزارش، تصویر، ویدئو، پادکست، پوستر، بنر، بولتن و سایر اقلام ارتباطی اطلاق می‌شود که در راستای فعالیت‌های اتاق تولید می‌گردد.

۱-۴-۱۱. برون سپاری

برون سپاری فرآیندی است که طی آن بخشی از فعالیت‌ها و خدمات روابط عمومی به اشخاص یا پیمانکاران ذی صلاح واگذار می‌شود و این فعالیت‌ها تحت نظارت و کنترل مستقیم واحد روابط عمومی انجام می‌پذیرد.

۱-۴-۱۲. رصد رسانه‌ای

رصد رسانه‌ای فرآیند پایش مستمر و نظام‌مند اخبار، گزارش‌ها و بازتاب‌های رسانه‌ای مرتبط با فعالیت‌ها و موضوعات اتاق است.



۲. فصل دوم: اقدامات

۲-۱. دریافت و ثبت درخواست‌ها

کلیه خدمات و فعالیت‌های واحد روابط عمومی صرفاً بر اساس درخواست‌های ثبت شده در سامانه اتوماسیون اداری اتاق انجام می‌پذیرد. بدین منظور، واحدهای متقاضی موظف‌اند درخواست خود را از طریق تکمیل و ارسال فرم درخواست کالا و خدمات به شماره (FI-FR-01-03-02) در سامانه اتوماسیون اداری ثبت نمایند.

در فرم مذکور، درج دقیق و کامل اطلاعات شامل نوع خدمت درخواستی، موضوع فعالیت، هدف از انجام خدمت، زمان‌بندی موردانتظار و مشخصات واحد درخواست‌کننده الزامی است.

در مواردی که درخواست مربوط به پوشش خبری، اطلاع‌رسانی یا ارائه خدمات روابط عمومی برای رویدادها، جلسات، نشست‌ها یا برنامه‌های رسمی باشد، تکمیل و پیوست اطلاعات رویداد مطابق با روش اجرایی پوشش اطلاع‌رسانی برنامه‌ها و رویدادها به شماره مستند (PU-PR-01-00-01)، به درخواست اصلی الزامی بوده و این فرم به‌عنوان مبنای برنامه‌ریزی و ارائه خدمات روابط عمومی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

درخواست‌های واصله از حیث کامل بودن اطلاعات، انطباق با شرح وظایف و خدمات واحد روابط عمومی و امکان‌پذیری اجرا مورد بررسی قرار می‌گیرد. در صورت وجود هرگونه نقص یا ابهام، درخواست از طریق سامانه اتوماسیون اداری جهت اصلاح و تکمیل به واحد متقاضی عودت داده می‌شود و ادامه فرآیند تا زمان رفع نواقص متوقف خواهد شد. **تبصره:** استفاده از لوگوی اتاق توسط کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی، نهادها و سازمان‌ها صرفاً با هماهنگی مدیر روابط عمومی و اخذ تأیید دبیرکل مجاز می‌باشد. در غیر این صورت، هرگونه استفاده غیرمجاز از لوگوی اتاق مشمول پیگیری و اقدامات قانونی خواهد بود.

۲-۲. امکان‌سنجی و تأیید درخواست

درخواست‌های ثبت شده پس از انجام بررسی اولیه، توسط کارشناس روابط عمومی از حیث ماهیت درخواست، دامنه خدمت موردنیاز، امکان‌پذیری اجرا و میزان انطباق با وظایف، اختیارات و مأموریت‌های واحد روابط عمومی مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. پس از تکمیل بررسی‌های کارشناسی، درخواست به‌منظور اتخاذ تصمیم نهایی به مدیر روابط عمومی ارجاع می‌شود.

در این مرحله، موارد زیر به‌صورت مشخص بررسی و تعیین تکلیف می‌گردد:

- انطباق یا عدم انطباق درخواست با شرح وظایف و خدمات قابل ارائه توسط واحد روابط عمومی.
- نوع، سطح و دامنه خدمت قابل ارائه متناسب با درخواست ثبت شده.
- کفایت اطلاعات و مستندات ارائه شده و نیاز یا عدم نیاز به اصلاح، تکمیل یا ارائه توضیحات تکمیلی.

۱۴۰۴/۱۱/۰۹

در صورت عدم تأیید درخواست، دلایل رد یا عدم امکان اجرای آن به صورت رسمی از طریق سامانه اتوماسیون اداری به واحد متقاضی اعلام می گردد. همچنین در صورتی که درخواست نیازمند اصلاح یا تکمیل اطلاعات باشد، درخواست جهت بازبینی و تکمیل از طریق اتوماسیون اداری به واحد درخواست کننده عودت داده شده و ادامه فرآیند منوط به رفع نواقص اعلام شده خواهد بود.

۲-۳. تعیین پلن خدمات و سطح پوشش

پس از تأیید اولیه درخواست، مدیر روابط عمومی با استناد به روش اجرایی پوشش اطلاع رسانی برنامه ها و رویدادها به شماره مستند (PU-PR-01-00-01)، با لحاظ ماهیت درخواست، نوع فعالیت یا رویداد (در صورت وجود) و سطح اهمیت موضوع، پلن خدمات و سطح پوشش رسانه ای متناسب را تعیین می نماید.

پلن تعیین شده مبنای برنامه ریزی اجرایی، تخصیص منابع انسانی و فنی، میزان و نوع پوشش خبری و رسانه ای و تعیین خروجی های قابل ارائه توسط واحد روابط عمومی قرار می گیرد و کلیه اقدامات بعدی بر اساس آن انجام می پذیرد.

تبصره: در مواردی که درخواست ثبت شده، علی رغم انطباق کلی با یکی از پلن های خدمات روابط عمومی، از حیث دامنه اجرا، حجم خدمات، سطح پوشش رسانه ای یا نوع خروجی های موردانتظار، مستلزم ارائه خدماتی فراتر از سطح پیش بینی شده در پلن تعیین شده باشد، واحد درخواست کننده موظف است پیش از هرگونه اقدام اجرایی، تأییدیه لازم را اخذ نماید.

در این گونه موارد، ارائه خدمات مازاد یا خارج از چارچوب پلن مصوب صرفاً پس از اخذ تأییدیه کتبی دبیرکل امکان پذیر بوده و تصمیم گیری در خصوص تغییر، تعدیل یا ارتقای سطح پلن خدمات توسط مدیر روابط عمومی و با رعایت ضوابط مالی و اجرایی اتاق انجام می پذیرد.

بدیهی است در صورت عدم اخذ تأییدیه مذکور، واحد روابط عمومی مجاز به ارائه خدمات خارج از چارچوب پلن مصوب نخواهد بود و درخواست صرفاً در سطح خدمات مندرج در پلن اولیه رسیدگی و اجرا می گردد.

۲-۴. برآورد هزینه درخواستها

پس از تعیین پلن خدمات، امکان اجرای درخواست از حیث ظرفیت نیروی انسانی، زمان بندی، امکانات و تجهیزات مورد نیاز و هزینه های مرتبط، توسط واحد روابط عمومی مورد بررسی و ارزیابی قرار می گیرد.

در صورتی که اجرای درخواست مستلزم استفاده از خدمات برون سپاری از قبیل طراحی گرافیکی، چاپ، تولید محتوای تصویری، فیلم برداری، ارسال پیامک یا سایر خدمات تخصصی باشد، برآورد هزینه مربوطه توسط واحد روابط عمومی تهیه و از طریق سامانه اتوماسیون اداری، جهت طی فرآیندهای مالی و بودجه ای، مطابق فرم درخواست کالا و خدمات به شماره (FI-FR-01-03-02)، به کارشناس برنامه و بودجه ارسال می گردد.

۱۴۰۴/۱۱/۰۹

اجرای درخواست صرفاً پس از اخذ تأییدیه مالی لازم و با رعایت کامل ضوابط، مقررات و سقف‌های بودجه‌ای مصوب امکان‌پذیر می‌باشد. در صورت عدم تأیید مالی، مراتب به صورت رسمی از طریق سامانه اتوماسیون اداری به واحد درخواست‌کننده اعلام خواهد شد.

در این گونه موارد، اخذ تأییدیه‌های اولیه و غیررسمی از حیث امکان اجرا، نیازمندی‌های تخصصی، برآورد تقریبی هزینه و رعایت الزامات مالی، صرفاً به منظور تسریع در تصمیم‌گیری و آماده‌سازی مقدمات انجام می‌شود. بدیهی است ادامه فرآیند، اجرای نهایی درخواست و ارائه هرگونه خدمت رسمی، منوط به ثبت درخواست کتبی در سامانه اتوماسیون اداری، انجام بررسی‌های کامل و رسمی، اخذ کلیه تأییدیه‌های لازم و رعایت ضوابط مالی و اجرایی مصوب خواهد بود و هماهنگی‌های شفاهی یا غیررسمی به هیچ‌عنوان جایگزین فرآیند رسمی نخواهد شد.

تبصره: در خصوص خدماتی که به صورت برون‌سپاری انجام می‌پذیرد، ارزیابی تأمین‌کنندگان ارائه‌دهنده خدمات روابط عمومی از حیث توان فنی، کیفیت خروجی، میزان انطباق با نیاز درخواست و رعایت الزامات حرفه‌ای، توسط کارشناسان روابط عمومی و تحت نظارت مدیر روابط عمومی انجام می‌گیرد. انتخاب پیمانکاران روابط عمومی مطابق با روش اجرایی مدیریت تنظیم و انعقاد قراردادها به شماره (PO-CN-01-00-01) انجام می‌گیرد. ارزیابی فنی تأمین‌کنندگان مطابق دستورالعمل ارزیابی تأمین‌کنندگان به شماره (CN-WI-03-00-01) انجام شده و نتایج آن به عنوان مبنای تصمیم‌گیری در خصوص انتخاب، ادامه همکاری یا عدم همکاری با تأمین‌کننده، در پرونده مربوطه ثبت و نگهداری می‌گردد.

بدیهی است ارزیابی‌های فنی انجام شده توسط واحد روابط عمومی صرفاً در چارچوب این دستورالعمل بوده و سایر ارزیابی‌های اداری، مالی و قراردادی تأمین‌کنندگان مطابق با دستورالعمل‌ها و ضوابط مرتبط با فرآیند خرید و مدیریت تأمین‌کنندگان در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان انجام خواهد شد.

۲-۵. تولید محتوا و اخبار

در چارچوب درخواست‌های تأیید شده و در صورت نیاز به تهیه خبر، تولید محتوای خبری توسط کارشناس روابط عمومی انجام می‌پذیرد. کارشناس موظف است پیش‌نویس خبر را با رعایت اصول حرفه‌ای نگارش خبری، خط‌مشی‌ها و سیاست‌های اطلاع‌رسانی اتاق و منطبق با قالب مصوب تهیه خبر، به شرح ذیل، آماده نماید.

روتیتر: در این بخش، نوع رویداد شامل نشست، همایش، جلسه یا بازدید درج می‌گردد.

تیتر اصلی: در این بخش، عنوانی کوتاه، شفاف، جذاب که بیانگر محور اصلی خبر باشد، درج می‌شود.

لید (پاراگراف اول): در این بخش، خلاصه‌ای از مهم‌ترین اتفاق، تصمیم یا محور رویداد در قالب یک جمله کامل

و خبری ارائه می‌گردد.

۱۴۰۴/۱۱/۰۹

لید (پاراگراف دوم): در این پاراگراف با عبارت «به گزارش روابط عمومی اتاق بازرگانی اصفهان»، به هدف برگزاری رویداد، اهمیت آن یا معرفی اجمالی موضوع پرداخته می‌شود.

بدنه خبر: در ابتدای بدنه خبر، تاریخ و مکان برگزاری رویداد ذکر می‌گردد. متن بدنه به گونه‌ای تنظیم می‌شود که ضمن اشاره به روز هفته و تاریخ کامل شمسی و محل دقیق برگزاری، به تشریح محورهای اصلی نشست، موضوعات مطرح شده و روند برگزاری رویداد بپردازد.

در این بخش، اظهارات اشخاص به صورت نقل قول مستقیم و با ذکر نام و نام خانوادگی و سمت کامل ایشان درج می‌گردد. در صورت تعدد موضوعات، استفاده از میان تیتراهای مرتبط به منظور تفکیک محورها و افزایش خوانایی خبر الزامی است.

میان تیترا: در این قسمت، عنوانی کوتاه و مرتبط با محور مورد بحث (مانند بررسی چالش‌ها، ارائه گزارش، ضرورت اصلاح رویه‌ها و ...) درج می‌گردد و توضیحات تکمیلی مربوط به آن محور ارائه می‌شود.

پایان خبر: در صورت وجود، در پایان خبر به ترکیب شرکت کنندگان، نهادها یا سمت‌های حاضر در رویداد اشاره می‌شود. همچنین اقدامات جانبی نظیر بازدید، امضای تفاهم‌نامه، رونمایی یا سایر برنامه‌های مرتبط در این بخش ذکر می‌گردد.

تصویر: در صورت وجود محتوای تصویری، تصاویر مرتبط با خبر پیوست شده و نام عکاس یا منبع تصویر به صورت مشخص درج می‌گردد.

پیش‌نویس خبر جهت بررسی، اعمال اصلاحات احتمالی و اظهار نظر نهایی به مدیر روابط عمومی ارائه می‌گردد. در صورت تشخیص نیاز به اصلاح، تکمیل یا بازنگری، پیش‌نویس برای انجام اصلاحات لازم به کارشناس مربوطه عودت داده می‌شود.

انتشار هر گونه خبر در وب‌سایت رسمی اتاق، شبکه‌های اجتماعی و سایر بسترهای اطلاع‌رسانی، صرفاً پس از اخذ تأیید نهایی مدیر روابط عمومی مجاز بوده و مسئولیت انطباق محتوای منتشر شده با ضوابط، آیین‌نامه‌ها و سیاست‌های مصوب بر عهده واحد روابط عمومی می‌باشد.

تبصره: کلیه واحدهای اتاق موظف‌اند اخبار، اطلاعیه‌ها و اطلاعات مرتبط با فعالیت‌ها و اقدامات حوزه خود را از طریق صفحات اختصاصی همان واحد منتشر نمایند. مسئولیت صحت محتوا، زمان‌بندی انتشار و مدیریت اخبار درج شده در صفحات اختصاصی هر واحد، بر عهده مدیر آن واحد خواهد بود.

در صورتی که بنا به تشخیص واحد متقاضی یا مدیریت اتاق، انتشار خبر در سطح صفحه اصلی وب‌سایت اتاق یا سایر بسترهای رسمی و شبکه‌های اجتماعی اتاق ضروری تشخیص داده شود، موضوع صرفاً از طریق ثبت درخواست و تکمیل

۱۴۰۴/۱۱/۰۹

فرم درخواست کالا و خدمات به شماره (FI-FR-01-03-02) به واحد روابط عمومی اعلام می گردد. بررسی، تأیید و انتشار این گونه اخبار در سطح کلان اتاق، مطابق فرآیندهای مصوب واحد روابط عمومی انجام خواهد شد.

۲-۵-۱. نحوه تنظیم خبر

تشریح نحوه تنظیم خبر جهت بارگذاری در وبسایت اتاق به شرح ذیل است:

۱. روتیتر

روتیتر در خط اول خبر و پیش از تیتر اصلی درج می شود و به نوع رویداد یا مرجع خبری اشاره می نماید. روتیتر باید بالحن رسمی، ساده و شفاف تنظیم شود و بیانگر ماهیت کلی خبر باشد.

۲. تیتر اصلی

تیتر اصلی باید کوتاه، جذاب و حداکثر در یک سطر تنظیم شود. از به کارگیری واژگان کلیشه‌ای، مبهم یا غیر خبری در تیتر اجتناب می گردد. تیتر موظف است محتوای اصلی خبر را به صورت خلاصه و خلاصانه منتقل نماید.

۳. لید (Lead)

لید خبر شامل دو پاراگراف کوتاه در ابتدای خبر می باشد.

پاراگراف اول باید چکیده‌ای از مهم ترین اتفاق، تصمیم یا محور اصلی خبر را ارائه نماید.

پاراگراف دوم باید با عبارت «به گزارش روابط عمومی اتاق بازرگانی اصفهان» آغاز شده و به اهمیت رویداد، اهداف آن یا نکات کلیدی دیگر بپردازد.

۴. بدنه خبر

بدنه خبر باید به صورت پیوسته، منسجم و با پاراگراف بندی مناسب تنظیم شود، به گونه ای که هر پاراگراف حاوی یک موضوع مشخص یا یک نقل قول باشد.

زمان، مکان و عنوان رسمی رویداد یا نشست باید به صورت دقیق و کامل در ابتدای خبر درج شود.

از فهرست سازی، شماره گذاری و استفاده از تیترهای عددی در متن خبر اجتناب می گردد.

خبر باید با مهم ترین محور یا پیام اصلی رویداد آغاز شود و از مقدمه چینی غیر ضروری اجتناب گردد.

از تکرار مفاهیم و پراکندگی موضوعی در متن خبر جلوگیری شود و هر پاراگراف حاوی اطلاعات جدید و مشخص باشد. در ابتدای خبر، خلاصه‌ای از زمینه یا هدف رویداد برای آگاهی مخاطبان ارائه گردد.

۵. میان تیترها

به منظور تفکیک محورها و افزایش خوانایی متن، استفاده از میان تیتر در طول خبر الزامی است. میان تیترها باید کوتاه،

دقیق و مرتبط با محتوای بخش بعدی بوده و به صورت مشخص از متن اصلی متمایز شوند.

۶. نحوه درج اسامی و سمت‌ها

در اولین اشاره به هر فرد، نام و نام خانوادگی به همراه سمت کامل و دقیق وی درج می‌گردد. در دفعات بعدی، صرفاً از نام خانوادگی یا سمت فرد استفاده می‌شود. از درج القاب و عناوینی نظیر «آقا»، «خانم»، «مهندس»، «دکتر» و موارد مشابه پیش از نام اشخاص خودداری می‌گردد.

۷. نقل قول مستقیم

نقل قول‌ها باید به صورت مستقیم، دقیق و با رعایت امانت‌داری خبری درج شوند. افعال و ضمائر مورد استفاده در نقل قول‌ها باید به صورت مفرد و در زبان سوم شخص تنظیم گردد و از به کارگیری افعال جمع نظیر «گفتند» یا «اظهار داشتند» اجتناب شود.

۸. لحن و زبان خبر

لحن خبر باید رسمی، ساده، روان و منطبق با اصول نگارش رسانه‌ای باشد. از استفاده از واژگان محاوره‌ای، عامیانه یا ترجمه مستقیم اخبار سایر رسانه‌ها بدون بازنویسی حرفه‌ای پرهیز می‌شود.

۲-۵-۲. نکات تکمیلی تنظیم یکپارچه و حرفه‌ای اخبار

به منظور ارتقای کیفیت محتوای خبری و ایجاد یکپارچگی در اخبار منتشر شده در وب‌سایت رسمی اتاق، رعایت نکات تکمیلی زیر الزامی است:

- در صورت مشارکت چند نویسنده یا استفاده از منابع مختلف، متن نهایی باید از نظر لحن، ساختار و زبان یکپارچه‌سازی گردد.
- پیش از انتشار، خبر باید از نظر نگارشی، هماهنگی افعال، انسجام مفهومی و صحت اطلاعات بازخوانی و کنترل شود.
- در صورت وجود، تصاویر مرتبط و باکیفیت مناسب باید به همراه خبر بارگذاری و اطلاعات مربوط به منبع تصویر درج گردد.
- در خصوص اخبار مرتبط با رویدادهای مهم استانی یا ملی، انتشار خبر منوط به هماهنگی و تأیید واحد روابط عمومی اتاق می‌باشد.

۲-۶. پوشش رویدادها و تولید گزارش‌های رسانه‌ای

در رویدادهای مورد تأیید، واحد روابط عمومی مسئول برنامه‌ریزی، سازماندهی و هماهنگی پوشش رسانه‌ای شامل تهیه خبر، عکاسی، فیلم‌برداری، تولید گزارش تصویری و جمع‌آوری، ثبت و نگهداری کلیه مستندات مرتبط می‌باشد. سطح،

۱۴۰۴/۱۱/۰۹

دامنه و نوع پوشش هر رویداد مطابق پلن خدمات تعیین شده و با رعایت ضوابط، ظرفیت‌ها و امکانات موجود انجام می‌پذیرد.

پس از برگزاری رویداد، گزارش رسانه‌ای مربوطه توسط کارشناس روابط عمومی تهیه شده و به منظور بررسی، ویرایش و اعمال اصلاحات احتمالی به مدیر روابط عمومی ارائه می‌گردد. در صورت تأیید نهایی، گزارش حسب مورد منتشر شده یا در آرشیو واحد روابط عمومی ثبت و نگهداری می‌شود.

در موارد خاص و بنا به تشخیص مدیر روابط عمومی، گزارش تهیه شده پیش از انتشار جهت اطلاع، بررسی یا اعمال نظرات تکمیلی برای واحد متقاضی ارسال می‌گردد. انتشار نهایی گزارش صرفاً پس از طی کامل فرآیند بررسی و اخذ تأییدیه‌های لازم مجاز خواهد بود.

۲-۷. برگزاری نشست‌های خبری

برگزاری نشست‌های خبری صرفاً بر اساس درخواست رسمی ثبت شده از طریق سامانه اتوماسیون اداری، مکاتبه رسمی یا فرم درخواست کالا و خدمات به شماره مستند (FI-FR-01-03-02) انجام می‌پذیرد و منوط به بررسی ضرورت، اهداف و آثار رسانه‌ای آن توسط واحد روابط عمومی می‌باشد.

پس از تأیید برگزاری نشست، زمان، موضوع، محورهای اصلی و چارچوب اطلاع‌رسانی نشست با هماهنگی مدیر روابط عمومی تعیین شده و اقدامات لازم جهت برنامه‌ریزی، تعامل و هماهنگی با رسانه‌ها انجام می‌گیرد. در ادامه، دعوت‌نامه رسمی نشست خبری توسط واحد روابط عمومی تهیه و برای رسانه‌های هدف ارسال می‌گردد و کلیه هماهنگی‌های اجرایی و رسانه‌ای مرتبط با برگزاری نشست انجام می‌پذیرد.

۲-۸. برنامه‌های دوره‌ای روابط عمومی

کلیه اقدامات مرتبط با برنامه‌های روتین و دوره‌ای واحد روابط عمومی بر اساس برنامه‌های روابط عمومی انجام می‌پذیرد. این برنامه به صورت فصلی مورد بازنگری و به‌روزرسانی قرار می‌گیرد و در آن نوع فعالیت‌ها، دوره اجرا، مناسبت‌های مرتبط، مسئول انجام و خروجی‌های مورد انتظار مشخص می‌شود و به‌عنوان مبنای اجرای فعالیت‌های واحد روابط عمومی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

کلیه مناسبت‌های رسمی، ملی، مذهبی و سازمانی که نیازمند اطلاع‌رسانی، تبریک یا تسلیت هستند، در ابتدای هر ماه در برنامه مصوب روابط عمومی شناسایی و ثبت می‌گردند. متناسب با هر مناسبت، نوع اقدام مورد نظر از جمله تهیه و انتشار پیام، بنر، محتوا یا اطلاع‌رسانی در بسترهای رسانه‌ای و فضای مجازی تعیین شده و زمان اجرای آن به صورت دقیق مشخص می‌شود.

۱۴۰۴/۱۱/۰۹

برنامه ریزی اجرایی، زمان بندی فعالیت ها و کنترل نحوه اجرای برنامه های مصوب از طریق ثبت و مدیریت در تقویم Google Calendar انجام می پذیرد و تاریخ اجرای هر مناسبت و اقدام مرتبط به صورت مشخص در تقویم درج می گردد. پایش مستمر اجرای برنامه ها تحت نظارت واحد روابط عمومی انجام شده و مسئولیت کنترل، پیگیری و اطمینان از اجرای به موقع برنامه های ثبت شده بر عهده مدیر روابط عمومی می باشد.

۲-۹. رصد رسانه ای و گزارش دهی

واحد روابط عمومی موظف است رصد مستمر و روزانه کلیه اخبار، محتواها و اطلاع رسانی های منتشر شده مرتبط با اتاق را در رسانه های بیرونی، فضای مجازی و همچنین در کلیه صفحات و بسترهای اطلاع رسانی واحدهای داخلی اتاق انجام دهد.

در این فرآیند، اخبار و محتواهای منتشر شده از حیث انطباق با سیاست های اطلاع رسانی، آیین نامه های خبری و اصول حرفه ای خبرنگاری اتاق مورد بررسی قرار می گیرند. در صورتی که محتوای منتشر شده مغایر با ضوابط و سیاست های مذکور تشخیص داده شود، واحد روابط عمومی موظف است نسبت به اصلاح، تکمیل یا حذف خبر از بستر مربوطه اقدام نموده و مراتب را به صورت رسمی به واحد منتشر کننده اعلام نماید.

بر اساس نتایج رصد انجام شده، گزارش تحلیلی ماهانه شامل جمع بندی اخبار، میزان و نوع بازتاب رسانه ای و موارد قابل توجه تهیه شده و پس از بررسی به مدیر روابط عمومی ارائه می گردد. این گزارش حسب تشخیص مدیر روابط عمومی، جهت اطلاع و تصمیم گیری به دبیر کل و رئیس اتاق ارسال می شود.

سوابق رصد رسانه ای، مکاتبات اصلاحی و گزارش های تهیه شده به عنوان مستندات واحد روابط عمومی نگهداری شده و از قابلیت پیگیری، ارجاع و استناد برخوردار خواهند بود.

پس از برگزاری نشست، خروجی های رسانه ای شامل خبر، گزارش، تصاویر و سایر مستندات مرتبط توسط واحد روابط عمومی تهیه، بررسی و پس از اخذ تأیید نهایی، حسب مورد مطابق ضوابط و مقررات مصوب منتشر شده یا در آرشیو روابط عمومی ثبت و نگهداری می گردد.

۲-۱۰. پیوست

| | | |
|----------------|--|---|
| FI-FR-01-03-02 | فرم درخواست کالا و خدمات | ۱ |
| PO-CN-01-00-01 | روش اجرایی مدیریت تنظیم و انعقاد قراردادها | ۲ |
| CN-WI-03-00-01 | دستورالعمل ارزیابی تأمین کنندگان | ۳ |
| PU-PR-01-00-01 | روش اجرایی پوشش اطلاع رسانی برنامه ها و رویدادها | ۴ |

ECCIM.COM

