



جمهوری اسلامی افغانستان  
وزارت صحت عامه

# استراتیژی ارتباطات واحد روابط عامه برای سال های 2016 - 2020

نومبر 2016

ریاست عمومی پالیسی، پلان و روابط خارجه

## پیشگفتار

جای نهایت خرسندیست که استراتژی جدید ارتباطات برای واحد روابط عامه وزارت صحت عامه را که بیانگر تعهد ما در راستای تقویت شفافیت و صداقت به گونه سیستماتیک و همه شمول، با استفاده از معلومات مبتنی بر اسناد معتبر و موثق و مطابق به نیازمندی های مردم کشور میباشد، معرفی می‌داریم. این استراتژی ما را کمک خواهد نمود تا ظرفیت خویش را در راستای سمع مشکلات مردم بیشتر از پیش تقویت نماییم.

ما باورمندیم که این استراتژی تهیه شده برای واحد روابط عامه و برنامه های آن، بنابر خصوصیات جامع و همه شمول بودن آن، ما را موفق به دست آورد های خوبی در راستای هماهنگی و استفاده هر چه موثرتر منابع بشری و مواد موجود برای وزارت صحت عامه خواهد نمود. ما همچنان معتقدیم که حیثیت و جایگاه وزارت صحت عامه برای تمام دیپارتمنت ها، نهاد ها و اشخاص شامل در سکتور صحت در هر دو سطح مرکزی و ولایتی با اهمیت میباشد. بناً هر کارمند شامل نیروی بشری وزارت صحت عامه مسولیت دارد تا سکتور صحت را به گونه موثر آن کمک نموده و کوشش نماید تا از حیثیت خوب این سکتور به گونه شایسته نمایندگی نماید. علاوه بر نقش عمده سطوح رهبری سکتور صحت، نیاز است تا داشتن روابط خوب با مردم از اولویت ها و اساسی ترین کار های کارمندان خط نخست این سکتور مانند عرضه کننده گان خدمات صحتی، کارکنان صحتی جامعه و مدیران ساحوی که در تماس مستقیم با جامعه در ولایات اند، باشد.

با آن که این استراتژی مبتنی بر همان علم و تکنالوژی ارتباطات در زمینه سکتور تجارت و در راستای حصول دست آورد ها و نتایج بهتر ترتیب شده اما هدف ما در این زمینه دریافت سهم بزرگ مارکیت و یا ایجاد مفاد و رقابت نمیشد. هدف ما در این زمینه داشتن یک استراتژی مردم محور و مبتنی بر عرضه خدمات به سکتور عامه در کشور بوده تا از این طریق بتوانیم دستاورد های خوب صحتی برای مردم بدون در نظر داشت موقعیت آنها در بخش خدمات صحتی داشته باشیم. زمانی که مردم ما سهم بزرگ از بودجه شانرا صرف دریافت خدمات صحتی در خارج از کشور مینمایند، این میتواند سطح مصرف منابع را در کشور متاثر ساخته و نه تنها منجر به ایجاد یک برداشت منفی در رابطه به سطح کیفیت خدمات صحتی در سطح سکتور دولتی گردد بلکه بالای سکتور خصوصی و موسسات غیر دولتی هم تاثیر ناگوار خود را خواهد داشت. با داشتن این استراتژی هر سه سکتور از داشتن یک استراتژی روابط عامه بهتر و دو جانبه ی قابل درک، مستفید خواهند شد که این امر منجر به مشارکت جهت بهبود کیفیت و استفاده از خدمات صحتی، افزایش همکاری و هماهنگی و بلاخره دریافت نتایج بیشتر از منابع محدود قابل دسترس بمنظور فراهم آوری خدمات بهتر صحتی برای مردم خواهد گردید.

این استراتژی منحنی یک سند وسیله ایست برای دریافت نظریات، بازدهی و مشارکت مستفید شوندهگان، عرضه کننده گان خدمات و کارکنان صحتی، شرکای دولت اعم از وزارت ها، نهاد های تخصصی، اعضای شورای ملی، خانواده رسانه ها، نهاد های جامعه مدنی، منابع سکتور خصوصی و شرکای بین المللی و انکشافی در سکتور صحت. این سند همچنان منحنی استراتژی ارتباطات برای واحد روابط عامه میتواند به حیث یک وسیله برای حصول بهتر هماهنگی میان پالیسی و برنامه ها در تمام سکتور صحت در هر دو سطح مرکز و ولایات و با شرکای فوق الذکر مورد استفاده قرار گیرد. از طریق این سند ما کوشش خواهیم نمود تا تمام مساعی خویش را در زمینه ارتباطات به گونه کامل در مطابقت و همنوایی با دیدگاه، ماموریت، مقصد و اهداف و ارزش های وزارت صحت عامه هماهنگ سازیم. ارزش این برنامه روابط عامه با سهمگیری آن در موثریت مداخلات صحتی و دست آورد های بیان شده در استراتژی ملی صحت 2016-2020 قابل پیمایش و اندازه گیری خواهد بود.

این استراتژی طی یک روند اشتراکی با مشارکت یک طیف وسیعی از شرکای ذیربط انکشاف داده شده است که با اشتراک و سهم گیری سیستماتیک و منظم ادارات و نهاد های این وزارت به معرض اجرا قرار خواهد گرفت. در این راستا چشم به راه وسیع شدن این حلقه حمایت برای رسیدن به اهداف و ماموریت مشترک خویش خواهیم بود.

با احترام،  
دوکتور فیروز الدین فیروز  
وزیر صحت عامه افغانستان  
نومبر 2016

## سیاسگزار

این استراتژی نتیجه پشتکار، تعهد و سهمگیری قابل ملاحظه یک تعداد از افراد متجرب بوده که از یک بخش وسیع از سکتور صحت نمایندگی نموده و نظریات شان توانسته است این استراتژی را به یک سند با ارزش تبدیل نماید. قابل یاد آور است که این سند تحت رهبری مدیران داکتر محمد داوود عظیمی، رئیس عمومی پالیسی، پلان و روابطه خارجه، داکتر سارا صافی رئیس پلان وزارت صحت عامه و به همکاری تخنیک داکتر همودا حنفی انکشاف داده شده که گروه کاری تخنیک در این زمینه توانستند تا با پشتکار، ابعاد مختلف ارتباطات را در سکتور صحت به بررسی گرفته و آنرا را طوری تنظیم نمایند تا بتواند فعالیت های روابط عامه این وزارت را بهبود بخشد. همچنان باید یاد آور شد که این روند کاری توسط داکتر محمد یوسف جبارخیل مشاور پروژه بهبود صحت یا HSR به گونه موثر هماهنگی گردیده است.

در این بخش قابل یادآور است تا از تمام اعضای گروه کاری تخنیک که توسط مقام وزارت صحت عامه برای این کار گماشته شده بودند بخاطر حمایت بی شایبه و نظریات نیک شان جهت انکشاف این استراتژی هر یک: داکتر محمد داوود عظیمی (وزارت صحت عامه)، داکتر سارا صافی (وزارت صحت عامه)، داکتر میرجان راسخ (وزارت صحت عامه)، داکتر حمید (وزارت صحت عامه)، داکتر راحله جویا (وزارت صحت عامه)، داکتر نظر احمدی (وزارت صحت عامه)، داکتر حضرت اکبری (وزارت صحت عامه)، داکتر کریمه مایار (وزارت صحت عامه)، داکتر نجیبه یفتلی (وزارت صحت عامه)، داکتر عزیز الله صافی (وزارت صحت عامه)، داکتر حسنیه سادات (اداره انکشافی بین المللی ایالات متحده امریکا)، خانم سینی رامو (سازمان صحتی جهان)، داکتر شریف الله حقل (سازمان صحتی جهان)، حبیب احمدزی (بانک جهانی)، داکتر احمد ولی ولیزاده (یونیسف)، داکتر احمد راشد واصف (پروژه HEMAYAT)، داکتر بشری عباسی (پروژه بهبود صحت)، داکتر محمد یوسف جبارخیل (پروژه بهبود سکتور صحت یا HSR) و داکتر همودا حنفی (پروژه بهبود سکتور صحت یا HSR)، اظهار امتنان نمایم.

بمنظور اطمینان از جامع بودن و اینکه این استراتژی انعکاس دهنده واقعیت ها و نیازمندی های عمده مردم مورد نظر میباشد و برای غنای هر چه بیشتر این سند، وزارت صحت عامه ورکشاپ یک روزه مشورتی خیلی مفیدی را به اشتراک همکاران و شرکای ذریبط راه اندازی نمود که اکثریت همکاران و شرکای وزارت صحت عامه در آن اشتراک ورزیده و نظریات شانرا برای بهبود این سند ارائه نمودند. بر علاوه، ما کوشش نمودیم تا نظریات و ندای همه آن عده از نهاد ها و افرادی را که به گونه ای با این سند در ارتباط اند و یا هم ذینفع و متأثر از این سند میباشند، شامل نموده که برای این هدف یک فورم سوالنامه جامع انکشاف و برای تمام نهاد های ذینفع از طریق الکترونیک ارسال گردید. تمام نظریات/ پیشنهادات سوالنامه های ارسال شده هر چه عاجل بعد از دریافت توسط گروه کاری تخنیک در نظر گرفته شده و شامل این سند گردیده است. بدین ترتیب قابل یادآور است تا یکبار دیگر از نظریات ارزشمند تمام شرکای بین المللی، موسسات غیر دولتی، نهاد های جامعه مدنی، رسانه ها، اعضای عالیقدر پارلمان، بزرگان محلی، وزارت خانه های مرتبط و سایر شرکای دولتی، نماینده گان ریاست های صحت عامه ولایات و ادارات محلی حکومتی بخاطر اشتراک و پاسخ دهی شان جهت غنای این سند اظهار سپاس نمایم.

در اخیر یکبار دیگر از اداره انکشافی بین المللی ایالات متحده امریکا و پروژه بهبود سکتور صحت یا HSR بخاطر همکاری تخنیک شان در راستای تهیه این استراتژی با سپاس فراوان اظهار امتنان نموده و امیدوارم تا این استراتژی به گونه موثر با پلان های عملیاتی برنامه ریزی شده در معرض اجرا قرار گیرد.

با احترام،

دوکتور فیروزالدین فیروز



## مخففات

بسته خدمات صحتی اساسی	BPHS
خدمات صحتی مبتنی بر جامعه	CBHC
شورای انکشافی جامعه	CDC
کارکن صحتی جامعه	CHW
نهاد های جامعه مدنی	CSO
رئیس عمومی	DG
بسته خدمات صحتی شفاخانه ای	EPHS
اتحادیه اروپا	EU
آمریت تنظیم کمک ها و خدمات مشورتی	GCMU
ریاست عمومی	GD
دولت جمهوری اسلامی افغانستان	GIRoA
سیستم معلومات صحتی	HIS
اداره سیستم معلومات صحتی	HMIS
منابع بشری	HR
پروژه بهبود سکتور صحت	HSR
نظارت و ارزیابی	M&E
وزارت صحت عامه	MoPH
موسسات غیر دولتی	NGO
حکومت وحدت ملی	NUG
مراقبت های صحتی اولیه	PHC
اداره ولایتی صحت عامه	PHO
دیپارتمنت/ریاست ارتباطات ولایات	PLD
ریاست صحت عامه ولایات	PPHD
روابط عامه	PR
پروژه تقویه سیستم صحت در حال انتقال (پروژه صحت)	SEHAT
گروپ مشورتی تخنیکی	TAG
لایحه وظایف	ToR
صندوق جمعیت ملل متحد	UNFPA
صندوق وجهی ملل متحد برای اطفال	UNICEF
اداره انکشاف بین المللی ایالات متحده امریکا	USAID

## فهرست عناوین

1	پیشگفتار
5	لست مخففات
6	فهرست عناوین
7	فشرده محتوی استراتیژی روابط عامه
10	1. معرفی
10	2. دیدگاه، ماموریت، پالیسی و استراتیژی ملی وزارت صحت عامه
11	2.1 دیدگاه
	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
11	2.2 ماموریت
11	2.3 ارتباط با پالیسی ملی صحت 2015-2020 و استراتیژی ملی صحت 2016-2020
14	3. تحلیل وضعیت
14	3.1 دسترسی به رسانه ها
15	3.2 وضعیت ارتباطات در وزارت صحت عامه
16	3.3 تحلیل مشکل
17	3.4 چارچوب کاری تیوریک و یا تیوری تغییر
19	4. مقصد و اهداف استراتیژی روابط عامه
20	4.1 معرفی فعالیت های دیپارتمنت روابط عامه
22	4.2 مقصد
22	4.3 اهداف استراتیژیک و تفصیل فعالیت ها
23	هدف 1
26	هدف 2
27	هدف 3
28	هدف 4:
29	هدف 5:
30	هدف 6: همه شمول یا مشترک
31	4.4 نتایج متوقعه و شاخص های محاصل
33	5. رویکرد های تخنیکی
34	5.1 انکشاف پیام ها
35	5.2 انتخاب رسانه، کانال ها، روش ها، منابع و سبک های کاری
35	6. ارتقای ظرفیت و منابع برای مفاهمه و ارتباطات
35	6.1 ارزیابی ها
36	6.2 پلان ها برای ارتقای ظرفیت
36	6.3 سیستم و مدیریت
37	ضمیمه 1: پلان عملیاتی
37	چارچوب عمومی عملیاتی
40	انکشاف پلان سالانه
44	جدول زمانی فعالیت ها
62	ضمیمه 2: پلان نظارت و ارزیابی
62	نتایج متوقعه و شاخص های بازدهی
67	جدول زمانی نظارت و ارزیابی
68	ضمیمه 3. جدول های نمونه ای برای انتخاب روش و منابع چینل های رسانه ای

## فشرده محتوای استراتژی روابط عامه

انکشاف و تطبیق استراتژی ارتباطات مردم محور برای واحد روابط عامه وزارت صحت عامه باعث ایجاد شفافیت و حساب دهی در سطح وزارت صحت عامه دولت جمهوری اسلامی افغانستان خواهد گردید. ما همچنان باورمندیم که این سند باعث بلند رفتن نتایج و دست‌آورد ها شده و در نتیجه نقش و اعتبار این وزارت را تقویت خواهد بخشید.

روند انکشاف این سند توسط یک گروه کاری وزارت صحت عامه و شرکای بیرونی رهبر گردیده است. گروه کاری با طیف وسیعی از شرکای ذیربط در مرکز و سطح ولایات نشست های مشورتی را دایر نموده که بعد از دریافت نظریات آنرا جهت مرور و بازبینی به رهبری وزارت صحت عامه و گروه مشورتی تخنیکی TAG پیشکش نمودند.

برای انکشاف و تهیه چارچوب و زیربنای استراتژی ارتباطات برای واحد روابط عامه از چندین اسناد معتبر و شیوه های مختلف ابتکاری بشمول پالیسی ملی صحت 2015-2020، استراتژی ملی صحت 2016-2020 و برنامه میثاق ملی شهروندی در اکتوبر 2016، استفاده صورت گرفته است.

استراتژی ارتباطات برای واحد روابط عامه در مطابقت با هردو دیدگاه و ماموریت و ارزش های وزارت صحت عامه انکشاف داده شده است. این سند همچنان در حمایت از پالیسی ملی صحت 2015-2020 و اهداف سکتور صحت ترتیب شده است. از ویژه گی های این سند مطابقت آن در حمایت و همخوانی با نتایج پلان شده 1، 2 و 6 حکومتداری، انکشاف نهادی و نشر معلومات مربوط به سکتور صحت در استراتژی ملی صحت میباشد.

استراتژی روابط عامه دارای شش هدف استراتژیک قرار ذیل میباشد:

1. تامین نقش و اعتبار وزارت صحت عامه در میان شرکای ذیربط مانند نهاد های دولتی، موسسات غیر دولتی، عرضه کننده گان خدمات خصوصی، شرکای انکشافی، جامعه مدنی و تمام مردم عام
2. تقویت نقش حکومتداری خوب وزارت صحت عامه در سکتور صحت بخصوص در عرضه خدمات صحی معالجوی و صحت عامه
3. تقویت نقش وزارت صحت عامه منجیث یک نهاد متعهد و مبتنی بر اسناد در راستای عدالت و برابری جندر و مبارزه با تبعیض از طریق عرضه خدمات به خانم ها و افزایش نقش خانم ها در بخش نیروی بشری برای عرضه خدمات و در سطح بست های مدیریتی این وزارت در مرکز و ولایات
4. بالا بردن سطح آگاهی و استفاده از مجاری عامه برای دریافت نظریات و شکایات شهروندان و دریافت راه حل ها
5. حمایت از هماهنگی بین السکتوری، همکاری و مشارکت با موسسات غیر دولتی و سکتور خصوصی
6. هدف همه شمول: تقویت نقش و ظرفیت واحد روابط عامه در رابطه به وظایف شان جهت رسیدن به اهداف وزارت صحت عامه



نتایج متوقعه از این استراتژی که توسط شاخص ها قابل اندازه گیری و پیمایش اند، قرار ذیل میباشند:

- افزایش محسوس و قابل درک در حساب دهی (عدم موجودیت فساد اداری)، شفافیت، اعتماد و اعتبار
  - افزایش مشارکت شرکای ذیربط وزارت صحت عامه
  - افزایش در روند شریک سازی معلومات با نهاد های دولتی و سایر ادارات رسمی به گونه فعال
  - افزایش سطح آگاهی و دانش در میان شرکای ذیربط در مورد پالیسی ها، پلان ها و دریافت های وزارت صحت عامه
  - افزایش سطح پوشش رسانه های عامه در مورد فعالیت های وزارت صحت عامه
  - افزایش میزان رضایت مستفید شوندگان
  - افزایش میزان استفاده از میکانیزم های بازدهی و پاسخ دهی به شکایات
  - تقویت روند پاسخ دهی در سطح رهبری و مدیریت وزارت صحت عامه
  - افزایش سطح آگاهی و دانش در میان مردم عام در مورد نقش وزارت صحت عامه و دست آورد های آن در عرضه خدمات معالجوی و صحت عامه
  - افزایش نشر معلومات و آگاهی دهی عامه در مورد تطبیق استراتژی جندر و نتایج آن در وزارت صحت عامه
  - افزایش سطح آگاهی در مورد نقش اساسی خانم ها منحث مستفید شونده گان و عرضه کننده گان خدمات صحی در وزارت صحت عامه
  - تقویت حس همکاری های دوستانه میان وزارت صحت عامه و موسسات غیر دولتی و سکتور خصوصی
  - ساده سازی روند ارتباطات جهت هماهنگی هر چه بهتر با وزارت صحت عامه
  - افزایش تبعیت و همکاری موسسات غیر دولتی در رابطه با پالیسی های علامت و نشان وزارت صحت عامه
  - افزایش مشارکت سکتور خصوصی
  - ایجاد میکانیزم های داخلی برای نظارت و بازنگری محصولات مربوط به ارتباطات وزارت صحت عامه و حصول اطمینان از کارکرد های موثر آن
  - تکمیل روند مرور و بازنگری تمام مواد مربوط به وزارت صحت عامه جهت تایید و داشتن پیام های مرتبط
  - ترتیب و تنظیم محتوای مواد برای ارتباطات درمطابقت با پالیسی ها و استراتژی های موجود وزارت صحت عامه
  - ایجاد و انکشاف عناوین، شعار ها و پلاکارت ها برای علامت ها و نشان های تبلیغاتی وزارت صحت عامه
  - تقویت ظرفیت اجراءات کاری واحد روابط عامه جهت تهیه رهنمود و تسهیل روند حمایت برای استراتژی های مختلف ارتباطی وزارت صحت عامه
- روش کارکرد تخنیکی که در بخش 5 این سند تشریح گردیده، رهنمایی کامل برای دریافت نتایج انکشاف مختلط پیام ها و انتخاب رسانه ها مبتنی بر تحلیل مشکلات و منابع در دست داشته را برای ما تهیه میدارد.

پلان عملیاتی (ضمیمه 1) این سند تاکید بر ارزیابی ظرفیت ارتباطات و تقویت آن مطابق به نیازمندی ها، بهبود سیستم ارتباطات داخلی و انکشاف رهنمود ها برای داشته یک سیستم کنترل کیفیت و هماهنگی در ارتباطات، مینماید. نیاز است تا تمام دیپارتمنت ها در داخل وزارت صحت عامه حس مالکیت در رابطه به اهداف مشخص شده واحد روابط عامه نموده و نقش بارزی را در برنامه های روابط عامه ایفا نمایند. این در حالیست که دیپارتمنت روابط عامه مسولیت بالابردن اعتبار و حفظ علامت و نشان وزارت صحت عامه را در همکاری و هماهنگی با سایر دیپارتمنت های این وزارت در زمینه تهیه مواد مربوط به ارتباطات در سطح تمام سکتور صحت را دارند. بمنظور تطبیق این سند یک پلان عملیاتی سالانه برای واحد روابط عامه با اشتراک شرکای ذیربط تهیه خواهد گردید. در نظر است تا تمویل این سند به گونه کامل توسط منابع جدید و قابل دسترس در دیپارتمنت ها و پروژه های وزارت صحت عامه، صورت گیرد.

نظارت و ارزیابی از کارکرد و اجراءات این سند در تفاهم با آمریت اداره سیستم معلومات صحتی (HMIS) و ریاست نظارت و ارزیابی با فعالیت های آنها ادغام خواهد گردید. پیگیری مداوم جهت مقایسه شاخص ها و دریافت معلومات منظم برای ایجاد اصلاحات در روند مدیریت بهتر مطابق به نیازمندی ها برای این سند نیز در نظر گرفته شده است.

## 1. معرفی

جهت بهبود روند حکومتداری در سکتور صحت، وزارت صحت عامه در تلاش است تا شفافیت و حسابدگی را در این نهاد افزایش داده و برداشت نادرست و اعتبار از دست رفته این وزارت را دوباره احیا نماید. البته در این راستا دست آورد های قابل ملاحظه ی مانند افزایش دسترسی مردم به خدمات صحتی و بهبود شاخص های صحتی که در یک دهه گذشته به دست آمده را میتوان منحیث اسناد و شواهد یاد آوری نمود. این در حالیست که سایر شرکای ذیربط وزارت صحت عامه این درست آورد ها را قانع کننده ندانسته و آنرا برای وزارت صحت عامه جهت پیشرفت هر چه بیشتر در راستای محافظت از صحت مردم افغانستان بسنده نمیدانند. بدین منظور نیاز است تا سطح آگاهی مردم عام در مورد پیشرفت ها در سکتور صحت و نقش این وزارت در عرضه خدمات صحتی برای تمام افغان ها افزایش یابد.

بدین منظور نیاز است تا برای رسیدن به این هدف دادخواهی نموده و مشارکت وسیع سایر شرکای ذیربط تاثیرگذار بالای منابع و برنامه های وزارت صحت عامه افزایش یابد. هدف از شرکای ذیربط در این بخش مستفید شوندهگان خدمات وزارت صحت عامه، مقامات بلند پایه حکومت وحدت ملی، اعضای پارلمان کشور، شرکای انکشافی، موسسات غیر دولتی، انجمن های مسلکی، نهاد های تنظیم کننده قوانین و مقررات و سکتور خصوصی میباشند.

در ماه جون سال 2016 مطابق جوزا 1395، جلالتماب وزیر صحت عامه یک گروپ کاری<sup>1</sup> را به هدف ایجاد استراتژی ارتباطات مردم محور که بتواند دست آورد ها و برنامه های سکتور صحت را به گونه موثر آن به تصویر بکشد، برای واحد روابط عامه ایجاد نمود. در صورت موفقیت، این استراتژی خواهد توانست تا باعث حمایت مردم و با در نظر داشت منابع مورد نظر، در روند اصلاحات و پلان های پیشنهادی این وزارت در سند های پالیسی ملی صحت برای 2015-2020 و استراتژی ملی صحت 2016-2020، نقش خوبی را ایفا نماید.

روند انکشاف این استراتژی در چندین مرحله با مشارکت شرکای مختلف ذیربط و رهبری وزارت صحت عامه صورت گرفته و همچنان توسط گروپ مشورتی تخنیکی وزارت صحت عامه در سطوح ملی و محلی مورد تایید قرار گرفته است.

قابل یاد آوریست که برای انکشاف این سند از چندین چارچوب کاری و زیربنایی ملی دیگر بشمول پالیسی ملی صحت، انکشاف استراتژی ملی صحت و سند میثاق ملی شهروندی، استفاده صورت گرفته است.

## 2. دیدگاه، ماموریت، پالیسی و استراتژی ملی وزارت صحت عامه

صحت در افغانستان یکی از اولویت های ملی میباشد. در حقیقت درک وابسته گی صحت با سایر عوامل کلی یک کشور مانند انکشاف اهداف اجتماعی و اقتصادی میتواند منحیث یک امر کلیدی برای فایق آمدن بر چالش های روابط عامه در این سکتور به شمار آید.

وزارت صحت عامه از نهاد های اجرایی دولت میباشد که موظف است تا وضعیت صحتی تمام افغان ها در کشور را مراقبت نماید. برای این امر نیاز است تا

<sup>1</sup>گروپ کاری برای انکشاف استراتژی روابط عامه وزارت صحت عامه متشکل از نماینده گان از دبیرتمنت های تخنیکی و خدماتی وزارت صحت عامه و شرکای ذیربط خارج از این وزارت بشمول همکاران انکشافی میباشند.

این وزارت مردم را تشویق به ایجاد حس مسولیت در مورد صحت خود شان و فراهم سازی زمینه برای دسترسی تمام شهروندان کشور به عرضه خدمات صحتی با کیفیت و در نتیجه ارتقای صحت فردی و صحت عامه، نماید. از سال 2015 بدین سو، تحت رهبری جدید وزارت صحت عامه، دیدگاه و ماموریت این وزارت مورد بازنگری قرار گرفته و در زمینه در چندین پالیسی مربوط به این وزارت اصلاحات لازم صورت گرفته است.

## 2.1. دیدگاه

دسترسی تمام شهروندان کشور به صحت مورد نیاز که منجر به انکشاف آرامش، ثبات و پایداری در افغانستان گردد.

## 2.2. ماموریت

ماموریت وزارت صحت جمهوری اسلامی افغانستان جلوگیری از بد شدن صحت شهروندان و کاهش قابل ملاحظه در مرگ و میر در مطابقت با اهداف ملی و اهداف انکشاف پایدار و کاهش سطح فقر از باعث مصارف کمر شکن صحتی در کشور میباشد. علاوه بر آن نیاز است تا این خدمات پاسخ گوی تمام نیازمندی های صحتی که حق یک شهروند میباشد به شمول بهبود دسترسی و استفاده از خدمات با کیفیت، عادلانه بودن، قابل پرداخت و عرضه خدمات تغذی در میان اجتماعات بخصوص مادران و اطفال در مناطق روستایی؛ با استفاده از تغییر در سلوک و عملکرد، ارتقای شیوه های صحتی زندگی و تطبیق موثر سایر مداخلات صحت عامه، باشد. نیاز است تا تمام این فعالیت ها در هماهنگی و همیاری با سایر شرکای ذیربط در یک چارچوب قوی رهبری سیاسی، متعهد، حکومتداری خوب، مدیریت موثر و کارا برای ساختن وزارت صحت عامه منچیت یک "نهاد برتر"، صورت گیرد.

## 2.3. ارتباط با پالیسی ملی صحت 2015-2020 و استراتژی ملی صحت 2016-2020

پالیسی ملی صحت 2015-2020 منچیت یک زیربنا برای تطبیق استراتژی ملی صحت 2016-2020 به گونه یک هدف استراتژی و پلان عملیاتی وزارت صحت عامه میباشد. استراتژی ملی صحت مسیر و ساحه کاری برای سکتور صحت را مشخص نموده و در رابطه به دریافت پاسخ به سوال اینکه "چگونه ما باید پالیسی خویش را به گونه موفقانه به دست بیاوریم؟" کمک میکند. بندین ملحوظ نیاز است تا استراتژی روابط عامه در مطابقت و همسویی با هر دو سند های پالیسی و استراتژی وزارت صحت عامه باشد.

داشتن اجراءات خوب و دست آورد های موثر برای وزارت صحت عامه بیشتر وابسته به داشتن مدیریت خوب در این اداره بوده که از آن جمله داشتن ارتباطات خوب واحد روابط عامه یکی از کلیدی ترین موارد به شمار میآید. استراتژی ملی صحت در این زمینه داشتن یک استراتژی خوب ارتباطات، هماهنگی و ادغام بعضی موارد مرتبط به یکدیگر در نظام صحتی را جهت بهبود وضعیت صحتی و سکتور صحت از طریق ایجاد موثریت و کارایی مهم میپندارد.

استراتژی روابط عامه در زمینه رسیدن به نتایج 1 (حکومتداری)، 2 (انکشاف ادارات و نهادها) و 6 (نشر معلومات صحی) سهم به سزایی را خواهد داشت. این سند همچنان وزارت صحت عامه را در کل در زمینه تهیه منابع مورد نیاز و تعهدات شان در رابطه به برنامه ها و خدمات کمک خواهد نمود. این امر میتواند در رسیدن به موفقیت در اهداف مورد نظر کمک نموده و باعث مشارکت شرکای ذیربط به طور گسترده در سطح داخلی و خارجی گردد.

در این زمینه از قبل یک تعداد از دیپارتمنت های مختلف وزارت صحت عامه در راستای رسیدن به نتایج چارچوب استراتژی 2016-2020 فعالیت های خوبی را در رابطه به ارتباطات در سطح داخل و خارج وزارت، به معرض اجرا در آورده اند. وزارت صحت عامه نیز تلاش های خود را جهت تشویق و انکشاف استراتژی های مشخص ارتباطات و چارچوب کاری آن بمنظور حمایت از برنامه های مختلف برای ارتباطات داخلی و خارجی ادامه خواهد داد. استراتژی های مورد نیاز در این رابطه به گونه مسلکی و تخصصی بوده که یکجا با دیپارتمنت های مربوطه مدیریت خواهد گردید. به هر حال، در این زمینه نیاز است تا آنها یک استراتژی منظم، مرتبط و کلی ارتباطات را تشکیل نموده و اهداف، فعالیت ها و تولیدات شان در مطابقت به دیدگاه، نتایج پلان شده وزارت صحت عامه بادر نظر داشت اثرات قابل محسوس در جامعه باشد.

داشتن یک چارچوب کاری مشخص و میکانیزم هماهنگی واضح برای فعالیت های استراتژی ارتباطات وزارت صحت عامه در تثبیت جایگاه و اعتبار این وزارت و پروژه های آن خیلی کمک کننده خواهد بود. بر علاوه، نیاز است تا برنامه های کنترول کیفیت و نظارت درست بدون کاستی و مشکلات را برای بررسی فعالیت های این سند در داخل وزارت صحت نیز باید در نظر گرفت.

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه، مقاصد و اهداف سکتور صحت را در سطح وسیع برنامه ها حمایت نموده و در رسیدن به نتایج استراتژی ملی صحت بخصوص در موارد زیر، نقش عمده ای را خواهد داشت:

**نتیجه 1:** این استراتژی در حصول تمام نتایج فرعی مربوط به یکی از نتایج متوقعه در استراتژی ملی صحت تحت نام "ایجاد حکومتداری قوی، خوب و حسابه در سکتور صحت از طریق ایجاد یک رهبری قوی و ملموس و داد خواهی مبتنی بر شواهد در تمام سطوح." سهم بارزی خواهد داشت.

**نتیجه 2:** در این بخش، استراتژی برای رسیدن به نتیجه متوقعه ی "مشارکت تمام شرکای ذیربط (نتیجه فرعی 2.1); " تقویت و ایجاد موثریت میان شرکای ذیربط در چندین سطح (صحت و غیر صحت) مباحثه، هماهنگی و مشارکت برای تقویه نظام صحی" (نتیجه فرعی 2.3); و "مشارکت سکتور خصوصی در سطح بزرگتر" (نتیجه فرعی 2.4) سهم عمده ای را بازی خواهد نمود.

**نتیجه 6:** این بخش برای واحد روابط عامه وزارت صحت عامه با ارزش میباشد زیرا این نتیجه متوقعه شامل نشر معلومات گرفته شده از دیتابیس های مختلف وزارت صحت عامه بخصوص معلومات مربوط به سرویلانس امراض و احصائیه حیاتی مربوط به سکتور صحت; نتایج فعالیت های عملیاتی در بخش صحت و تحقیق سیستم صحی; دریافت ها از روند نظارت و ارزیابی و شریک سازی معلومات در مورد وقوع امراض و حالات عاجل و قابل نگرانی مربوط صحت عامه در سطح بین المللی، میباشد.

نتایج اصلی و فرعی استراتژی ملی صحت که فعالیت ها و اهداف سند استراتژی ارتباطات روابط عامه در حصول آن سهم خواهد داشت

نتیجه کلی:

کارایی قوی، جامع، موثر و مستمر سیستم صحتی، از طریق تامین اطمینان خاطر در بهبود صحت و دسترسی عادلانه به خدمات صحتی با کیفیت و قابل پرداخت که باعث بهبود وضعیت صحتی و تغذیه تمام مردم بخصوص مادران، اطفال و گروه افراد بی بضاعت میگردد.



### 3. تحلیل وضعیت

استراتژی ملی صحت تحلیل جامع از وضعیت صحت کشور ارائه می‌دارد. در این زمینه جهت حمایت از استراتژی نیاز به تحلیل بیشتر در رابطه به ارتباطات، پوشش دسترسی رسانه‌ها در کشور، وضعیت ارتباطات و چالش‌ها در وزارت صحت عامه، موانع و مشکلات در ارتباطات، لازمی می‌باشد.

#### 3.1. دسترسی به رسانه‌ها<sup>2</sup>

به اساس منابع از ادارات ذیربط، شبکه‌های مخابراتی در افغانستان نزدیک به 90 فیصد مردم را الی سال 2016 تحت پوشش مخابراتی قرار داده‌اند.

نفوذ رسانه‌ها در میان مردم در سال 2003 از طریق تلویزیون، رادیو، اینترنت و تیلیفون‌های موبایل نشان دهنده دسترسی گسترده زنان و مردم روستا نشین به تیلیفون‌های موبایل می‌باشد.

رادیو، عمده‌ترین وسیله تفریحی و رسانیدن اخبار، به مرور زمان مخاطبین خود را به تلویزیون می‌دهد. اما این وسیله هنوز هم در مناطق روستایی و دور دست یک وسیله خوبی برای رسانیدن پیام‌ها و اخبار می‌باشد. الی اوایل 2014، 68 دستگاه تلویزیون خصوصی در پهلوی دستگاه تلویزیون ملی و 22 کانال خصوصی دیگر در ولایات فعالیت مینمودند. در همین حال 174 دستگاه رادیو در کشور نیز فعالیت دارند که 47 آن در کابل می‌باشد.

این در حالیست که علاقمندی به خوانش اخبار چاپی شدیداً کاهش پیدا نموده و این اخبار چاپی واقعیت‌ها در مورد انکشافات محلی را بازتر از سایر انواع نشرات منعکس می‌دهد.

دسترسی به اینترنت در کشور محدود بوده و میزان دسترسی به کمپیوتر و دانش استفاده از آن پایین می‌باشد. در سال 2014، فقط 6 فیصد افغانها از اینترنت استفاده مینمودند.<sup>3</sup> رسانه‌های اجتماعی بخصوص در مناطق شهری و در میان جوانان و نخبگان سیاسی در حال رشد می‌باشد اما با آن هم نرخ بلند دسترسی به اینترنت باعث کوتاهی در دسترسی به استفاده از این نوع رسانه‌ها می‌گردد.

---

<sup>2</sup>معلومات در این بخش از منابع زیر اخذ گردیده است: بی بی سی. "نمایه افغانستان- از رسانه". بی بی سی، 3 مارچ، 2015. قابل دسترس در: <http://www.bbc.com/news/world-south-asia-12013942>، پروژه شبکه انترنیوز. "چشم انداز رسانه‌ها در افغانستان." (پروژه ظرفیت سازی رسانه‌های مستقل در افغانستان، تمویل توسط اداره انکشاف بین المللی ایالات متحده امریکا 2003-2006). قابل دسترس در: <http://data.internews.org/af-media/data/overview/>، ویکی پدیا. قابل دسترس در: [https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Media\\_of\\_Afghanistan&oldid=712943108](https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Media_of_Afghanistan&oldid=712943108)

<sup>3</sup>به اساس وبسایت InternetLiveStats.com.

### 3.2. وضعیت ارتباطات در وزارت صحت عامه

وزارت صحت عامه نیازمند ارتباطات گسترده و وسیع در سطح تمام دیپارتمنت ها بوده و در این زمینه استراتژی های متعددی برای این سکتور بشمول اولین استراتژی ارتباطات برای واحد روابط عامه در سال 2012، تهیه گردیده است. استراتژی فعلی در چوکات تغییر اجتماعی و سلوک ارتباطات مشتمل است بر استراتژی ارتقای صحت برای سال های 2014 - 2020، استراتژی ملی ارتباطات برای حالات پاندمیک (همه شمول) و امراض انتانی قابل توجه صحت عامه 2013-2020 و استراتژی پلان ارتباطات در چوکات تغییر اجتماعی و سلوکی 2015-2020<sup>4</sup>. برای این منظور وزارت صحت عامه از حمایت دوامدار و همکاری تخنیکی شرکای انکشافی مانند صندوق وجهی ملل متحد برای اطفال (یونیسف)، بانک جهانی، اتحادیه اروپا و صندوق وجهی ملل متحد برای جمعیت برخوردار میباشد.

استراتژی ملی صحت مبتنی بر جامعه بیشتر تاکید بر نیروی بیشتر از 30,000 کارکن صحت عامه و شورای صحتی و گروه های عملیاتی صحتی خانواده گی در سر تا سر ولایات دارد. فعالیت ها در سطح جامعه نه تنها باعث حمایت از عرضه خدمات صحتی و نهادینه سازی سلوک و رفتار صحتی میگردد بلکه با این فعالیت ها سطح آگاهی در جامعه با مشارکت آنها در پلانگذاری و تطبیق برنامه های صحتی محلی افزایش میابد.

استراتژی دیگر ارتباطات وزارت صحت عامه مختص به برنامه ملی میثاق شهروندی میباشد که در ماه اکتوبر 2016 توسط حکومت وحدت ملی به گونه یک برنامه مدغم خدماتی چندین سکتوری آماده تطبیق گردید. هدف از استراتژی ارتباطات برنامه میثاق شهروندی آنست تا تمام شرکای ذیربط بخصوص مردمان روستا نشین از اهداف و خدمات این برنامه آگاه شوند. جهت تسهیل این امر با شرکا، نیاز است تا مطابق به رهنمود مشخص شده اقدام صورت گیرد. این برنامه تمام نگرانی های حکومت وحدت ملی را در رابطه به حسابدهی به مردم، شفافیت و حکومتداری خوب از طریق مشارکت جامعه و عرضه خدمات واقعی توسط یک روش همه شمول، پاسخ گو خواهد بود. توقع میرود تا تمام استراتژی های وزارت صحت عامه مطابق به نیازمندی های برنامه میثاق شهروندی و حمایت از آن و یا هم در مطابقت به استراتژی ارتباطات این برنامه باشد<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup>پروژه USAID/HEMAYAT برای صحت مادران، اطفال و نوزادان 2015-2020  
<sup>5</sup>خلاصه سند میثاق شهروندی: "برنامه ملی میثاق شهروندی" می 2016



### 3.3. تحلیل مشکل<sup>6</sup>

مشکلات اساسی را که واحد روابط عامه باید عطف توجه قرار دهد توسط تحلیل و مرور بر لیتراتور های گذشته با اجرای مصاحبه ها با افراد کلیدی و جمع آوری نظریات شرکای ذیربط مشخص گردیده اند. این موارد به اساس گفته های آنان بیشتر در مورد مشکلات وزارت صحت عامه در زمینه پایین بودن کیفیت خدمات، پایین بودن پوشش دسترسی به خدمات، فساد اداری، توانایی پایین وزارت صحت عامه در تنظیم و کنترل مارکیت ادویه و مدیریت نادرست و غیر موثر منابع، اند. بعضی از مشکلات توسط منابع داخل وزارت صحت عامه با مواجه شدن به آنان در نهاد های مربوطه و برنامه ها مانند عدم موجودیت آگاهی در میان مردم عام در مورد نقش موثر و کلیدی وزارت صحت عامه در رابطه به عرضه خدمات صحتی و عدم مطابقت میان نیازمندی ها و توقعات و پایین بودن ظرفیت وزارت، نیز شناسایی گردیده است.

قابل یاد آور است که رهبری وزارت صحت عامه از موجودیت اکثر این موارد آگاه میباشد. با وجود آن هم بعضی از این مشکلات بنابر معلومات نا درست و عدم موجودیت آگاهی در رابطه به موضوع میباشد. در سال 2016، وزارت صحت عامه در نظر داشت تا در همکاری با کمیته مستقل مشترک مبارزه با فساد اداری و نظارت و ارزیابی سروی را در کابل و 12 ولایت کشور در مورد فساد اداری راه اندازی نماید اما در پهلوی آن معلومات مبتنی بر تحقیق در مورد سایر نظریات مردم عام و نگرانی های آنان در باره عرضه خدمات صحتی خیلی اندک میباشد و کدام ارزیابی از درک شرکای ذیربط مختلف این وزارت، رضایت مریضان و یا معلومات تفصیلی مبتنی بر حقایق که واحد روابط عامه آنرا در نظر گیرد، وجود ندارد. نیاز است تا تحلیل درست مشکل از دید ارتباطات صورت گیرد تا نه تنها مشکلات شناسایی شود بلکه نوعیت، شدت، وسعت و تفاوت ها با موقعیت جغرافیایی و سایر متحول ها بشمول ریشه عوامل و منابع و تعریف ممکن از موجودیت آن، و در میان این همه علل و ارتباط آنان، مداخلات موثر برای داشتن ارتباطات خوب، مشخص و عطف توجه قرار گیرد.

در میان این همه موانع، مشکلات و محدودیت ها، وزارت صحت عامه در تلاش است تا برای حل تمام این مشکلات اقدامات لازمی را انجام دهد. موضوعات زیر مشخصاً مرتبط است به استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه وزارت صحت عامه:<sup>7</sup>

1. ارتباط بین سازمانی در داخل وزارت صحت عامه ضعیف بوده و موثر نمی باشد. وزارت صحت عامه از خود سرور و انترنت جداگانه ندارد و ارتباط با ولایات ضعیف و نا منظم بوده و ضعف هماهنگی و پایین بودن ظرفیت ارتباطات در هر دو سطح مرکزی و ولایتی محسوس است.

<sup>6</sup>معلومات در این بخش مستند بر تحلیل ها از اسناد رسمی وزارت صحت عامه بخصوص استراتژی ملی صحت 2016-2020 و مصاحبه با کارمندان وزارت میباشد.

<sup>7</sup>اکثر موضوعات لست شده اینجا برگرفته شده از موانع، چالش ها و غیره مشکلات لست شده در استراتژی ملی صحت میباشد. سایر آنها مبتنی بر مشاهدات از مصاحبه ها با کارمندان وزارت صحت عامه میباشد.

2. معلومات کافی در مورد شرکا، تصویر درست، تحلیل وضعیت و مشارکت آنها در رابطه به ایجاد و روند پلان گذاری پالیسی وزارت صحت عامه وجود ندارد.
3. با وجود موجودیت چندین کمیته، تیم ها و گروپ های کاری برای هماهنگ سازی فعالیت ها، این هماهنگی های چه در سطح بین السکتوری و چه در داخل سکتور، در هر دو سطح مرکز و ولایات موثر نبوده است.
4. عدم موجودیت درک درست از مشارکت با سایر وزارت خانه های حکومتی و شورای ملی.
5. وزارت صحت عامه بعضی از مشکلات و چالش ها را بنا بر عدم موجودیت ارتباطات و مفاهمه خوب میان شرکای ذیربط چندین سکتوری میداند که این موضوع از طریق سروی و مصاحبه های که با دیپارتمنت ها و دفاتر صحت عامه ولایات در مورد مشکلات و چالش ها صورت گرفت، شناسایی گردیده است.<sup>8</sup>
6. در سطح ولایات، اکثراً فهم درست از نقش، مسولیت ها و نیازمندی های دفاتر صحت عامه ولایات وجود ندارد. بنا بر این، وزارت صحت عامه از ظرفیت فعلی در سطح ولایات و محدود بودن مشارکت مردم جامعه در برنامه های صحتی در سطح محلی نگران میباشد.
7. بنا بر عرضه خدمات صحتی توسط موسسات غیر دولتی از طریق قرارداد ها خارجی، مردم جامعه اکثراً درک شان بر آن است که خدمات توسط موسسات ارایه میگردد و در این زمینه از نقش وزارت صحت عامه در قسمت سمت دهی سکتور صحت و رابطه آن با عرضه خدمات و نتایج و دست آورد ها، زیاد آگاه نمی باشند. در اکثر حالات این موضوع باعث ایجاد درک نادرست مردم عام در مورد نقش و توانایی وزارت صحت عامه در میان اجتماع و نقش اصلی این نهاد در عرضه خدمات صحتی، میگردد.
8. میکانیزم های ارتباطات و تطبیق آن جهت بهتر شده روند حسابدهی و بهبود درک مردم عام نیز ضعیف میباشد. در حال حاضر کدام میکانیزم موثر عامه جهت دریافت نظریات و پیشنهادات مردم در رابطه به برنامه های صحتی مبتنی بر نیاز آنان وجود ندارد.

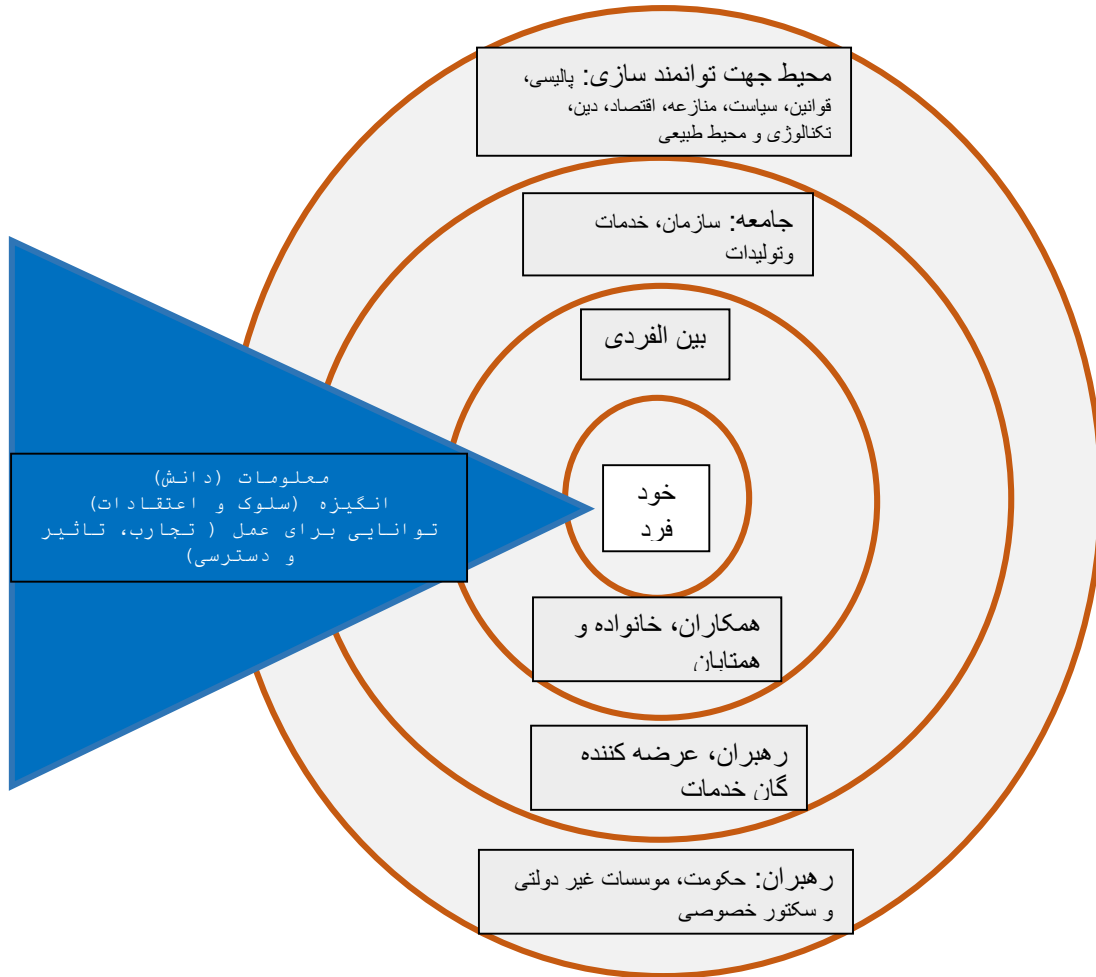
### 3.4. چارچوب کاری تیوریک و یا تیوری تغییر

این استراتژی، مدل محیطی (ایکولوژیکی) را برای در نظر گرفتن چندین سطح نفوذ مورد آزمایش قرار داده و عوامل و متحول های مختلف را با در نظر داشت نقش آنها جهت ایجاد تغییر، مشخص خواهد نمود.<sup>9</sup>

<sup>8</sup>گرفته شده از دفتر ریاست جمهوری.

<sup>9</sup>فراگیر سازی استراتژی ارتباطات برای برنامه های رهنمای خانواده، صحت مادر و اطفال، تغذی، اچ آی وی/ایدز، و تعلیمات در جزایر غربی گواتیمالا. " اداره انکشاف بین المللی ایالات متحده امریکا / پروژه تغییر ارتباطات (C-change) 2012. قابل دسترس در: <https://c-changeprogram.org/sites/default/files/SBCC-Communication-Strategy-Guatemala.pdf>

شکل 2: مدل محیطی برای تغییر استراتژی ارتباطات



مدل که در شکل 2 در فوق میباشد، دارای دو بخش عمده قرارذیل میباشد:

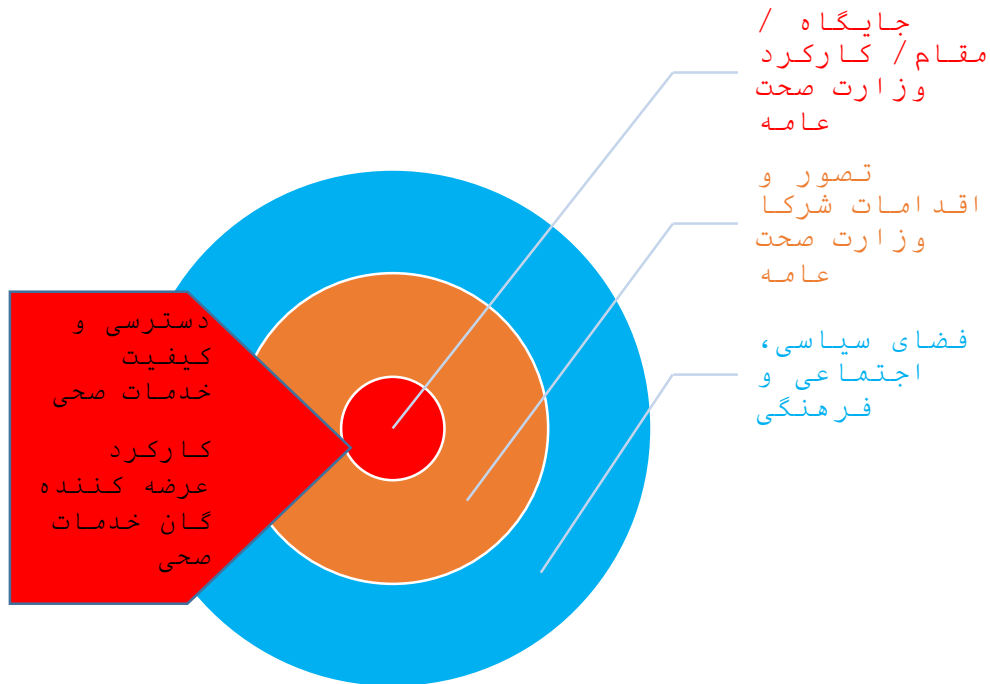
- سطوح مختلف تحلیل که توسط حلقه ها نشان داده شده است و هر دو جنبه اثرگذاری و نمایندگی مردم را در هر سطح بیان میکند.
- عوامل مشترک در مثلث که اثر گذار بالای هر کدام از موارد ذکر شده در داخل حلقه ها میباشد.

### تطابق مدل

جایگاه و حیثیت وزارت صحت عامه متأثر از طیف وسیعی از شرکا و موکلین مردمی میباشد. بر علاوه این نهاد متأثر از سایر ادارات و نهاد های ملی سیاسی و فرهنگی و محیطی در کشور نیز میباشد. تصور بر این است که مداخلات بیان شده در شکل 3 بالای تصور و درک شرکای ذیربط

بخصوص مردم عام کشور که در شکل زیر به گونه تیر به رنگ سرخ نشان داده شده است، تاثیر گذار باشد

شکل 3: تطابق مدل محیطی



- تولیدات وزارت صحت عامه - عمدتاً عرضه خدمات صحتی با کیفیت خوب به مردم کشور.
- سلوک و کارکرد عرضه کننده گان خدمات صحتی
- ارتباطات عامه. نقش ارتباطات عامه در افزایش آگاهی در مورد دست آورد ها، نظارت و شکل دهی تصور و درک شرکای این سکتور، از جمله عوامل عمده در بهبود و یا هم تسریع روند روبه رشد برای نقش و جایگاه وزارت صحت عامه شمرده میشود. عرضه کننده گان خدمات صحتی از جمله بازیگران کلیدی ارتباطات عامه بوده زیرا آنها مانند دریچه ای اند برای مستفید شوندهگان عرضه خدمات صحتی که از طریق آنها وزارت صحت عامه را مینگرند.

#### 4. مقصد و اهداف استراتژی روابط عامه

مقصد و اهداف استراتژی بخش روابط عامه وزارت صحت عامه تاکید بر آن دارد تا مفادات پالیسی صحت، نتایج پلان شده استراتژی ملی صحت، نتایج و دریافت های مشکلات فرا راه و تحلیل های شرکای وزارت، در این سند در نظر گرفته شود.

#### 4.1. معرفی فعالیت های دیپارتمنت روابط عامه

##### 4.1.1. روابط عامه در ساختار سکتور عامه

در یک ساختار خدمات عامه و یک نظام دیموکراتیک، فعالیت های روابط عامه بیشتر متمرکز بر گرفتن رتبه بلندتر در پیشگاه مردم عام و حفاظت از حقانیت همان نهاد میباشد. این در حالیست که اعلانات، بازاریابی و ترویج یک موضوع بیشتر در روابط تجارتي بوده که در آن بخش حائز اهمیت میباشد. سکتور عامه و غیر انتفاعی در این زمینه بیشتر بالای تجارب دادخواهی، ایجاد پیوست، مشارکت شهروندان، مشارکت جامعه و رهبری تاکید نموده تا مفکوره و نظریات مردم عام را تغییر داده و باعث بسیج منابع در حمایت از برنامه ها و پالیسی های مورد نظر گردد.

##### 4.1.2. فعالیت های دیپارتمنت روابط عامه وزارت صحت عامه

در کل دیپارتمنت روابط عامه بیشتر ارتباطات میان یک نهاد و شرکای آنرا مدیریت نموده و در همکاری با آنها در راستای ایجاد و تامین ارتباطات دوطرفه میکوشد. موارد زیر از فعالیت های کلیدی دیپارتمنت روابط عامه وزارت صحت عامه بشمار میروند:

- نظارت از آگاهی، نظریات، سلوک و رفتار در داخل و خارج وزارت صحت عامه بشمول آنچه در مورد این وزارت و برنامه هایش بیان و گزارش میشود. این دیپارتمنت بیشتر منحنی یک ترجمان برای وزارت وظیفه تعبیر و تفسیر ماموریت، پالیسی ها، برنامه ها و نتایج متوقعه را جهت معرفی به شرکای ذیربط دارد. در پاسخ به آن، دیپارتمنت روابط عامه نظریات و نیازمندی های شرکای سکتوری را به رهبری وزارت صحت عامه تحلیل و تفسیر مینماید.
- راه اندازی تحلیل و تحقیق های عملیاتی در رابطه به بهبود امور.
- تهیه و انکشاف مواد، تولیدات و برنامه های آگاهی دهی و بهبود روابط جهت رسیدن به نیازمندی های وزارت صحت عامه و شرکای مربوط.

##### 4.1.3. مخاطبین واحد روابط عامه

روابط رسانه ای از مهمترین و ملموس ترین عناصر روابط عامه میباشد. اما فعالیت در این زمینه چه در یک نهاد تجاری و یا عامه، بیشتر مرتبط است به ایجاد و تامین روابط با تمام شرکای مربوطه. برای وزارت صحت عامه، دو نوع شرکا را شناسایی نموده اند: شرکای داخلی مانند ادارات و نیروی بشری داخل وزارت در تمام سطوح و شرکای خارج از وزارت صحت در سطح وسیع تر که عبارتند از همکاران نهاد های انکشافی، سایر ادارات و نهاد های دولتی، نماینده گان شورای ملی و کمیته های خاص آنها، سکتور جامعه مدنی، اتحادیه های صنفی داکتران و کارمندان مسلکی طب و نهاد های اکادمیک، سازمان ها و برنامه های

انکشافی اجتماعی و اقتصادی، نهاد های تعلیمی و فرهنگی، مردم عام در سطح بزرگتر و اجتماعات و ساختار های که خواسته ها و نظریات مردم را بلند مینمایند.

#### 4.1.4. نقش واحد روابط عامه

روابط عامه مجزا از سایر بخش های سکتور صحت نمیباشد. در حقیقت، یک فرد حتی اگر در بخش روابط عامه هم مسول نباشد میتواند فعالیت هایی را در این زمینه انجام دهد. کارمندان واحد روابط عامه در همکاری، مشوره و هماهنگی نزدیک با همکاران مدیریتی، تخنیکی و دیپارتمنت های عرضه کننده خدمات صحتی فعالیت مینمایند. تولیدات، مواد و برنامه های این واحد شدیداً مبتنی بر موجودیت و دسترسی ارقام دقیق و مطمئن در باره برنامه ها و دستآورد های وزارت صحت عامه خواهد بود. مواد و محتویات واحد روابط عامه در حقیقت در شکل دهی پیام ها وزارت صحت عامه به مخاطبین متفاوت و انتخاب موثرترین روش جهت حصول دستآورد های تاثیر گذار خیلی با اهمیت میباشد.

#### 4.1.5. وسایل واحد روابط عامه

با وجودیکه نقش و سهم رسانه های اجتماعی از طریق انترنت در حال گسترش میباشد و مردم را از سایر وسایل ارتباط جمعی مانند تلویزیون، رادیو و اخبار چاپی اندکی دور نموده است، در افغانستان بخش بزرگ نفوس کشور در شهر ها و دهات دسترسی به وسایل فوق نداشته و یا از آن بنابر دلایلی، زیاد استفاده نمی نمایند.<sup>10</sup>

در اکثریت حالات به تماس های بین الفردی میان افراد ترجیح داده میشود. در حقیقت مفکوره تماس فردی هنوز هم در کشور در تناسب با رسانه های مدرن در رابطه به تغییر سلوک انفرادی و یا اجتماعی افراد، دارای نقش متبازری میباشد. با در نظر داشت انکشافات جدید در عرصه تکنالوژی معاصر در محیط رسانه ها که رسیدن به مخاطبین و تامین ارتباطات را با اکثر شرکای ذیربط ساده ساخته است، موجودیت موانع مداوم همانند سواد، تجرید بودن از جامعه، عدم موجودیت زیر ساختار ها، فقر و عدم موجودیت منابع، هنوز هم نفوس مورد نظر را متاثر نموده است. با آن هم، تصور ما بر آنست که ترکیب هردو تکنالوژی جدید و سیستم سابق بهترین روش برای رسیدن به این هدف میباشد.

#### 4.1.6. دست آورد های واحد روابط عامه

موفقیت برنامه روابط عامه با دست آورد های واقعی در رابطه به ایجاد تغییر در سطح آگاهی، نظریات، سلوک و رفتار هر دو نهاد های داخلی و خارجی و ایجاد روابط جدید یا تامین و تقویت روابط در میان وزارت صحت عامه، مخاطبین و شرکای ذیربط، مرتبط میباشد. با در نظر داشت

<sup>10</sup>به ارقام ارائه شده رسانه ها تحت نام تحلیل مشکلات رجوع شود. قابل دسترس در: <http://data.internews.org/af-media/data/overview/>

دست آورد استراتژی روابط عامه، توقع بر آن است تا موفقیت این استراتژی نه تنها با تولیدات و یا برنامه های راه اندازی شده مبتنی بر این سند اندازه گیری گردد بلکه نیاز است تا تغییرات ایجاد شده در نظریات و سلوک شرکای ذیربط نیز در این زمینه به بررسی گرفته شود. این تغییر در نظریات و سلوک میتواند به گونه مداوم و با در نظر داشت روش های جمع آوری مختلف معلومات به اشکال کمی و کیفی ارزیابی گردد.

## 4.2. مقصد

مقصد استراتژی روابط عامه این وزارت ایجاد و حفظ یک تصویر دلخواه برای وزارت صحت عامه از طریق ترویج و تفهیم روابط مثبت با شرکای ذیربط میباشد.

## 4.3. اهداف استراتژیک و تفصیل فعالیت ها

منظور از ایجاد اهداف استراتژیک ارائه پاسخ به سوال "با داشتن ارتباطات و یا روابط عامه چی کمکی میتوان کرد تا وزارت صحت عامه به اهداف اصلی خویش نایل آید؟" پس نیاز است تا استراتژی روابط عامه نهاد محور باشد تا برگرفته از فعالیت. این سند در حقیقت پایان کار برای این امر نبوده بلکه وسیله ایست برای رسیدن به دست آورد ها و نتایج مشخص. تطابق ارتباطات همراه با اهداف یک اداره کمک خواهد نمود تا یکبار دیگر بالای اهمیت و نقش ارتباطات تاکید شده و برای جستجوی منابع به فعالیت های مرتبط به روابط عامه بیشتر توجه صورت گیرد.

اهداف این استراتژی در مشوره با شرکای ذیربط بشمول گروپ کاری داخل وزارت صحت عامه و سایر شرکا در حد وسیعتر که جز از روند انکشاف این استراتژی بوده اند، صورت گرفته است.<sup>11</sup> باید یاد آور شد که مرور و بازنگری این سند برای بار دگر باعث تنظیم و توحید هر چه بیشتر اهداف متفرقه، انکشاف واژه های جدید و ترتیب اولویت های جدید گردیده است.

اهداف استراتژیک همراه با مخاطبین، ساحه کاری و پیام های مربوط به آن و نمونه های از اهداف ارتباطات، در زیر بیان شده است. همچنان قابل یاد آوریست که فعالیت های تفصیلی و شاخص های اجرایی و اندازه گیری در پلان عملیاتی و پلان نظارتی در ضمیمه 1 و 2 ذکر گردیده است.

---

<sup>11</sup>ورکشاپ در این زمینه بتاريخ 27 جولای و 3 اگست، 2016 در مشارکت با بیشتر از 80 تن از شرکای ذیربط بشمول نماینده گان دفاتر صحت عامه ولایتی، سازمان های جامعه مدنی، رسانه ها، همکاران انکشافی، وزارت خانه های دولتی، پارلمان و طیف وسیع از نماینده گان دیپارتمنت ها و پروژه های بیرونی، راه اندازی گردید.

## هدف 1

1. بهبود تصویر و اعتبار وزارت صحت عامه در میان تمامی طیف از شرکا- مستفید شونده‌گان، وزارت خانه های دولتی و شورای ملی، موسسات غیر دولتی و جامعه مدنی، عرضه کننده گان خدمات سکتور خصوصی، همکاران انکشافی و مردم عام

### مخاطبین مورد هدف

- تمام شرکای ذیربط: شناسایی مخاطبین اولی و دومی مورد نظر و مخاطبین قسمی به اساس مشابهت ها، مقاصد و نیازمندی های یکسان و غیره.

### نمونه های از مخاطبین مورد هدف

- مردم عام: این گروه بزرگ به دو بخش مردان و زنان به اساس جنس، شهر نشینان و روستا نشینان، گروه سنی مختلف، سطوح مختلف سواد، تجربه عرضه خدمات صحتی، وضعیت صحتی متفاوت و غیره تقسیم گردیده اند. هدف مورد نظر ابتدایی میتواند تمام زنان و مردان باشند، در قدم دوم مردمان با نفوذ و تاثیر گذار که تا اندازه ای نفوذ بالای مردم گروه اولی و تغییر دیدگاه شان دارند مانند عرضه کننده گان خدمات صحتی، بزرگان جامعه و علماء، معلمان و مسئولین محلی و غیره اند.
- وزارت خانه های دولتی و سایر نهاد ها: بشمول وزار خانه های دولتی که با وزارت صحت عامه در برنامه ملی میثاق شهروندی همکار اند مانند وزارت معارف، احیا و انکشاف دهات، زراعت و آبیاری سایر وزارت های دیگر مانند وزارت امور زنان، وزارت حج و اوقاف، اطلاعات و فرهنگ، عدلیه، کار و امور اجتماعی و مالیه نیز در یک و یا بیشتر از یکی از اهداف این استراتژی مرتبط اند.
- نیروی بشری سکتور صحت: این گروه برای استراتژی روابط عامه خیلی با اهمیت میباشند زیرا اینها اند که تصویر و موقف سکتور صحت را در میان جامعه به نمایش میگذارند. گروه اولی مورد هدف در این بخش تمام عرضه کننده گان خدمات صحتی در سکتور عامه و در موسسات غیر دولتی عرضه کننده خدمات صحتی بوده که نظر به نوع و بزرگی مرکز صحتی، موقعیت، جنس، موقف وظیفوی، رضا کار بودن (کارکنان صحتی جامعه) و یا کارمند رسمی بودن و یا هم سوپروایزران صحتی جامعه متفاوت اند. در گروه دوم مورد نظر بیشتر افراد متنفذ و کارمندان انجمن های صحتی و سایر گروه ها شامل میباشند.
- متنفذين جامعه و گروه های مرتبط: در این گروه، استراتژی بیشتر بالای اعضای شورای های صحتی و شورای های انکشافی جامعه یا قریه بنابر نقش اصلی آنها در رابطه به کار با مراکز صحتی و ارائه نظریات و پیشنهادات از کارکرد این مراکز در بسته



های خدمات صحتی اساسی و شفاخانه ای منحصراً بخشی از برنامه میثاق شهروندی و عرضه خدمات صحتی وزارت صحت عامه، تمرکز دارد. بنابر این جمع آوری معلومات از این گروه و در مورد اینها برای وزارت صحت عامه خیلی با اهمیت میباشد.

- موسسات غیر دولتی: گروه اولی مورد هدف در این بخش موسساتی اند که عرضه خدمات صحتی را تحت قرارداد با وزارت صحت عامه برعهده دارند. گروه دومی مورد هدف سایر موسسات غیر دولتی صحتی در سطح جامعه میباشد. گروه سومی انجمن های را شامل میشود که به گونه چتر یا موسسه مادر برای سایر موسسات فعالیت میکنند مانند انجمن جامعه مدنی افغان. موسسات غیر دولتی صحتی از همکاران کلیدی وزارت صحت عامه در عرضه خدمات صحتی و بهترین منبع برای بعضی از موضوعات روابط عامه که وزارت صحت عامه آنها را تجربه مینماید، میباشد. برای این گروه تمرکز عمده برنامه روابط عامه باید بهبود روابط با آنها طوری باشد که موسسات بخصوص قراردادی طوری همکاری نمایند که فعالیت آنها در کل باعث بهبود جایگاه و موقف سکتور صحت گردد. واحد روابط عامه برای ایفای نقش خویش همکاری نزدیک با آمریت تنظیم کمک ها و خدمات مشورتی یا GCMU بمنظور رعایت این مسله در قرارداد ها خواهد نمود. در عین زمان نیاز است تا استقلالیت این موسسات نیز تامین گردد به استثنای بعضی حالات مانند موجودیت نگرانی های امنیتی.

#### موضوعات و پیام ها

موضوعات و پیام ها باید بر شواهد استوار بوده و مبتنی بر دریافت ها از تحقیق های سازنده در زمینه باشد. نمونه های از موضوعات تحت این هدف خاص قرار ذیل اند:

- حسابدهی و شفافیت: اینکه وزارت صحت عامه چگونه فساد اداری را کاهش و یا ریشه کند میسازد
- نتایج مثبت تفتیش
- اعتماد و اعتبار (یادداشت ها و قصه های از تعهد و ارتباط آن به معیار های کیفیت)
- موثریت کارکرد و استفاده درست منابع (عدم ضیاع منابع، گرفتن نتایج ملموس از یک برنامه، پیگیری اولویت ها مانند عرضه خدمات به افراد فقیر و کنار گذاشته شده و توجه به نیازمندی های عاجل و غیره)

#### نمونه های از اهداف ارتباطات

اهداف ارتباطات مبتنی بر آنچه طرح گردیده که تلاش ها در مورد آن قابل درک بوده و بتواند آنها را بیان نماید مانند سطح قناعت به یک موضوع و یا میزان موافقت و یا همسویی مردم با یک بیانیه ای در مورد یک مشکلی که برای وزارت صحت عامه چالش برانگیز میباشد. در

یک حالت ایده ال، فیصدی های ذکر شده در زیر باید نزدیک به 100 فیصد باشند. حالانکه در واقعیت، این فیصدی ها به مراتب پایینتر خواهند بود حتی در مناطقی که دولت جمهوری اسلامی افغانستان کار نامه خوبی هم داشته باشد.

#### طور مثال

- ؟ فیصد از افراد سروی شده بیان داشته اند که فساد اداری در سکتور صحت کاهش یافته و یا هم کاملاً محو گردیده است.
- ؟ فیصد از افراد میتوانند حداقل یک طرزالعمل و یا معیار در وزارت صحت عامه را شناسایی نمایند که باعث محو فساد اداری میگردد
- ؟ فیصد از افراد سروی شده باورمند اند که وزارت صحت عامه در سطح مرکز به طور موثر و کارا مدیریت میگردد.
- ؟ فیصد از افراد بیان میدارند که مشکل و یا موضوعی را که آنها به طور شکایت بیان نموده بودند به گونه قناعت بخش آن حل گردیده است.
- معیار ها برای زدودن فساد اداری وجود دارد و در این زمینه اقدامات وزارت صحت عامه مستند و در دسترس مردم عام قرار گرفته است.
- ؟ فیصد از افراد سروی شده معتقدند که... (از اقدامات و موقف گیری های که واحد روابط عامه وزارت صحت عامه جهت ارتقا و بهبود روابط به گونه مفصل روی دست گرفته است استفاده صورت گیرد)

برای تعیین نمودن یک هدف مشخص برای این اهداف و بمنظور اندازه گیری پیشرفت در نتایج یا دست آورد ها، وزارت صحت عامه یک ارزیابی ابتدایی (سروی کوتاه برای اخذ نظریات)، که بعداً با نظارت دوره ای همان نمونه از جمعیت تعقیب گردد، انجام خواهد داد.

نیاز است تا افراد پاسخ دهنده برای این سروی از تمام شرکای ذیربط وزارت صحت عامه و کتگوری های مختلف با در نظر داشت جمعیت و جغرافیای متفاوت انتخاب گردند. نظریات و پاسخ های آنان باید مطابق به گروپ های مشخص با در نظر داشت میزان های بالا و پایین و ارتباط جانبی آنها با عوامل مختلفی چون (سن، میزان سواد، محل زندگی و جندر، تجربه عرضه خدمات با وزارت صحت عامه، منابع معلومات، عادات رسانه ها و غیره.) جهت بیان تفاوت ها و فراهم کردن سرنخ ها برای اینکه تلاش های واحد روابط عامه و معلومات دهی به کدام سو تمرکز یابد، در نظر گرفته شوند.

فعالیت های واضح و مفصل روابط عامه برای تمام اهداف در این زمینه در پلان تطبیقی در ضمیمه 1 تهیه گردیده است.

## هدف 2

2. بهبود روابط میان عرضه کننده گان -مستفید شونده گان خدمات، افزایش سطح آگاهی و استفاده از مجرا های عامه برای پاسخگویی و حل شکایات آنان.

مخاطبین مورد هدف

مخاطبین اولیه:

- مستفید شونده گان خدمات صحتی (بخصوص خانم ها) و خانواده های آنان
- عرضه کننده گان صحتی، اعضای شورای های صحتی
- مقامات محلی سکتور صحت

مخاطبین ثانوی:

- کارکنان رسانه ها
- مقامات محلی حکومتی
- علمای دینی و بزرگان قومی
- نهاد های اجتماعی
- معلمین مکاتب
- سایر عرضه کننده گان خدمات عامه مانند کارکنان اجتماعی

موضوعات و پیام ها

به اساس آمار و ارقام از فعالیت های حکومتداری محلی مانند ارزیابی مشارکت شهروندان، پیام های روابط عامه معلومات مفیدی در رابطه به حقوق مریضان، دریافت نظریات آنان و میکانیزم های دریافت شکایات ارائه خواهد نمود. قابل یاد آور است که این فعالیت مرتبط به روابط عامه برای عرضه کننده گان خدمات، آمرین مراکز صحتی و مقامات محلی سکتور صحت میباشد. هم چنان فعالیت دیپارتمنت های مرکزی و ولایتی روابط عامه انکشاف و تهیه پیام ها، ارزیابی میزان موفقیت وزارت صحت عامه در رابطه به مشارکت شهروندان و جامعه، شنیدن نظریات و شکایات آنان، حل مشکلات، بهبود عرضه خدمات، افزایش میزان قناعت مستفید شونده گان و افزایش در میزان استفاده عرضه خدمات صحتی و بررسی نتایج بهبود وضعیت صحتی، میباشد.

مثال های از اهداف ارتباطات

- ؟ فیصد از استفاده کننده گان صاحبه شده میتوانند میکانیزم پاسخ دهی دقیق را بیان نمایند

- ؟ فیصد از مستفید شونده گان بیان داشته اند که آنها از میکانیزم پاسخ دهی موجود رضایت دارند
- ؟ فیصد از مراکز صحتی سروی شده مواد جهت پاسخ دهی به مستفید شونده گان خدمات در دسترس دارند

### هدف 3

#### 3. فراهم ساختن زمینه دید خوب برای یک نقش موثر رهبری و نظارت وزارت صحت عامه در عرضه خدمات صحتی و بهبود کیفیت خدمات

مخاطبین مورد هدف

مخاطبین اولیه:

- استفاده کننده گان خدمات صحتی (بخصوص خانم ها) و خانواده های آنان
- مدیران موسسات غیر حکومتی و عرضه کننده گان خدمات صحتی
- کارکنان صحتی جامعه
- اعضای شورای صحتی
- مسئولین صحتی محلی

مخاطبین ثانوی:

- کارکنان رسانه ها
- مقامات حکومتی محلی
- علما و بزرگان اقوام
- موسسات اجتماعی
- معلمان مکاتب
- سایر عرضه کننده گان خدمات عامه مانند کارکنان اجتماعی

موضوعات، پیام ها و مداخلات

- ارقام و معلومات حقیقی درباره نقش وزارت صحت عامه در رابطه به عرضه خدمات صحتی، نقش موسسات غیر حکومتی در زمینه عرضه کننده گان خدمات صحتی به نیابت وزارت صحت عامه
- حصول اطمینان از تطبیق پالیسی شناسایی علامت و نشان وزارت صحت عامه با موسسات غیر حکومتی. هدف از همکاری در این زمینه اطمینان هر چه بیشتر از بازتاب و شناخت علامت و نشان وزارت صحت عامه در مراکز صحتی که توسط موسسات غیر دولتی فعالیت مینمایند، میباشد.

مثال های از اهداف ارتباطات

- ؟ فیصد از مردم از نقش موسسات غیر حکومتی و وزارت صحت عامه آگاه اند
- ؟ فیصد از مردم حداقل از یکی از اقدامات وزارت صحت عامه در راستای بهبود کیفیت خدمات صحتی آگاه اند
- ؟ فیصد از شرکای وزارت صحت عامه از پالیسی علامت و نشان (برند) وزارت صحت عامه آگاه اند
- 100 فیصد قراردادها با موسسات غیر حکومتی دارای یک بند در مورد علامت و نشان (برند) وزارت صحت عامه میباشد
- 100 فیصد از جزئیات و عناصر علامت و نشان (برند) وزارت صحت عامه در مراکز صحتی تطبیق گردیده است

هدف 4:

4. تقویت سطح دید و دست آورد های وزارت صحت عامه در راستای عدالت و برابری جنسیتی یا جندر و مبارزه با تبعیض، مبتنی بر مدارک در زمینه عرضه خدمات صحتی به زنان و افزایش نقش آنان در نیروی بشری وزارت صحت عامه جهت عرضه خدمات صحتی و مدیریت

مخاطبین مورد هدف

مخاطبین اولیه:

- زنان در مجموع نفوس کشور، زنان در نیروی بشری وزارت صحت عامه و بلاخره زنان در موسسات تطبیق کننده خدمات صحتی و سکتور خصوصی

مخاطبین ثانوی:

- نهادها و موسساتی که در بخش زنان در حکومت و اجتماع فعالیت دارند

مخاطبین ثالثی:

- رهبران و مدیران در سکتور صحت عامه و در موسسات غیر حکومتی و سکتور خصوصی

موضوعات و پیامها

- آمار و ارقام تجدید شده در رابطه به شاخص های صحت مربوط به صحت زنان، عرضه خدمات صحتی به آنان و مشارکت زنان در نیروی بشری این وزارت
- نتایج نظارت از سطح آگاهی در مورد جندر و برنامه های عدالت و برابری جنسیتی یا جندر

- دست آورد ها و چالش های موجود در رابطه به موضوع جندر مانند خشونت مبتنی بر جندر و دسترسی زنان به عرضه خدمات صحت
- وزارت صحت عامه نیازمندی و پلان برای آموزش و استخدام کارمندان بیشتر زنان را دارد

مثال های از اهداف ارتباطات

- ؟ فیصد از کارکنان طبقه اناث در وزارت صحت عامه از پالیسی جندر در این وزارت آگاه اند
- ؟ فیصد از مستفید شوندهگان خدمات از طبقه زن که با آنان مصاحبه صورت گرفته، در مراکز صحتی از معیارات و حساسیت های در نظر گرفته شده مربوط به جندر در کلینیک ها مانند (محرمیت، رفتار کارکنان و غیره) راضی اند

## هدف 5:

### 5. حمایت از هماهنگی و همکاری بین السکتوری و مشارکت وزارت صحت عامه با موسسات غیر دولتی و سکتور خصوصی

مخاطبین مورد هدف

مخاطبین اولیه:

- اعضای گروه های کاری (تاسک فورس ها) و کمیته های مشترک هماهنگی مختلف میان وزارت صحت عامه و شرکای ذیربط
- کارمندان مشخص و رهبران وزارت های دولتی، موسسات غیر حکومتی، نهاد های جامعه مدنی، سازمان های سکتور خصوصی و گروپ های اجتماعی

موضوعات و پیام ها

- فعالیت های مشترک که وزارت صحت عامه در همکاری با شرکا انجام میدهد
- وابستگی سکتور صحت با انکشاف اجتماعی و اقتصادی و حقوق بشری
- بهبود و ساده سازی روند ارتباطات
- از بین بردن موانع، بهبود روند افهام و تفهیم، حل منازعات و ایجاد میکانیزم های جدید جهت مشارکت موثر

نمونه های از اهداف ارتباطات

- ؟ فیصد از نماینده گان شرکای وزارت صحت عامه که با آنها مصاحبه صورت گرفته است حداقل دو و یا بیشتر از دو اولویت های پالیسی ملی و ساحات کار عملیاتی استراتژی ملی صحت این وزارت را میدانند

- ؟ فیصد از نماینده گان شرکای وزارت صحت عامه که با آنها مصاحبه صورت گرفته است میگویند که آنان از آنچه در مورد پالیسی های فعلی این وزارت میدانند، رضایت دارند
- ؟ فیصد از نماینده گان شرکای وزارت صحت عامه که با آنها مصاحبه صورت گرفته است حداقل در جریان سه ماه گذشته در یک و یابیشتر از برنامه های پلانگذاری/ جلسات مشورتی/ ورکشاپ های مرتبط به فعالیت های این وزارت، اشتراک ورزیده اند
- ؟ فیصد از کارمندان وزارت صحت عامه درباره مسئولیت های شرکای خویش در سکتور صحت میدانند

## هدف 6: همه شمول یا مشترک

### 6. تقویت نقش و توانایی فعالیت های واحد روابط عامه جهت حمایت از اهداف وزارت صحت عامه

طوریکه در لست موضوعات و پیام ها منعکس گردیده است، این هدف همه شمول اساساً نیازمندی ها برای تقویت ساختار نهادی واحد روابط عامه، تجارب انفرادی و تطبیق برنامه های حمایتی مانند تحقیق و نظارت و ارزیابی را بیان مینماید.

*مخاطبین مورد هدف*

- تمام شرکای ذیربط وزارت صحت عامه

*موضوعات و پیام ها*

- انکشاف رهنمود ها، ستندرد ها و طرزالعمل ها
- آموزش
- ارتقای ظرفیت، سازمان
- مدغم سازی
- تحقیق
- مدیریت دانش
- پخش و نشر
- نظارت و ارزیابی

*نمونه های از اهداف ارتباطات*

- ؟ فیصد از شرکای وزارت صحت عامه معلومات منظم از این وزارت دریافت مینمایند
- ؟ فیصد از کارمندان در زمینه ارتباطات آموزش دیده اند

- ؟ فیصد از پالیسی های وزارت صحت عامه در مواد معلوماتی واحد روابط عامه تحت پوشش قرار گرفته اند
- ؟ فیصد از شرکای سروی شده از ویب سایت وزارت صحت عامه یکبار، دوبار و یا بیشتر از آن دیدار کرده اند

#### 4.4. نتایج متوقعه و شاخص های محاصل

اهداف (قسمیکه در بخش 4 در اهداف شماره گذاری شده است)	نتایج	شاخص های واضح نتایج
4.3.1 بهبود جایگاه و تصویر وزارت صحت عامه در میان طیف وسیع از شرکا	<ul style="list-style-type: none"> <li>• افزایش حسابدی، شفافیت، اعتماد و بهبود جایگاه وزارت</li> <li>• افزایش مشارکت شرکای ذیربط</li> <li>• افزایش در شریک سازی معلومات با نهاد ها و مقامات دولت جمهوری اسلامی افغانستان</li> <li>• افزایش دانش شرکای وزارت صحت در رابطه به پالیسی ها، پلان ها و نتایج و دست آورد ها</li> <li>• بهبود فرصت های بسیج منابع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فیصدی مردم سروی شده که نظر مثبت در زمینه دارند</li> <li>• فیصدی رضایت شرکا با سطح معلومات از/ درباره وزارت صحت عامه</li> <li>• فیصدی پالیسی ها و برنامه های که در محافل و از طریق مواد تبلیغاتی واحد روابط عامه پیشکش گردید</li> <li>• فیصدی نظریات مورد پسند برنامه های وزارت صحت عامه در میان اعضای شورای ملی</li> </ul>
4.3.2 تامین حضور و نقش وزارت صحت عامه برای داشتن نقش موثر نظارتی در عرضه خدمات صحتی و بهبود در کیفیت خدمات	<ul style="list-style-type: none"> <li>• افزایش سطح دانش در میان مردم عام در رابطه به نقش و دست آورد های وزارت صحت عامه، عرضه خدمات صحتی و خدمات صحت عامه</li> <li>• افزایش سطح آگاهی مستفید شونده گان خدمات صحتی از بهبود معیارات کیفیت در وزارت صحت عامه</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فیصدی مردم که نقش وزارت صحت عامه را در تامین خدمات صحتی دقیقاً شناسایی نموده اند</li> <li>• فیصدی میزان رضایت حاصله جهت پیروی و در نظر گرفتن علامت و نشان (برند) وزارت صحت عامه در میان موسسات قراردادی</li> </ul>
4.3.3 بهبود روابط	<ul style="list-style-type: none"> <li>• افزایش در استفاده از میکانیزم دریافت</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فیصدی رضایت مستفید شونده گان خدمات</li> </ul>



<p>صحنی</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعداد رسیده گی به قضایای شکایات</li> <li>• فیصدی کاهش در دریافت نظریات منفی</li> <li>• فیصدی شورای های صحنی با نظریات نیک و مثبت درقبال وزارت صحت عامه</li> </ul>	<p>نظریات و شکایات</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• بهبود روند پاسخ دهی به نظریات در سطح مدیریت وزارت صحت عامه</li> <li>• افزایش سطح رضایت مستفید شونده گان از عرضه خدمات فراهم شده به آنان</li> </ul>	<p>میان عرضه کننده گان- مستفید شونده گان خدمات صحنی، افزایش سطح آگاهی و استفاده از روش های عام برای دریافت نظریات شهروندان و حل شکایات و مشکلات آنان</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• فیصدی افراد سروی شده که وزارت صحت عامه را یک نهاد مناسب با محیط دوستانه برای زنان میپندارند</li> <li>• فیصدی افراد سروی شده در چوکات نیروی بشری که از پالیسی برابری جنسیتی یا جندر و نتایج آن راضی اند</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• معلومات در مورد برابری جنسیتی نشر و سطح آگاهی مردم عام در باره تطبیق استراتژی برابری جنسیتی یا جندر و نتایج و دست آورد های آن افزایش یافته است</li> <li>• آگاهی در مورد نقش اساسی زنان منحنیت مستفید شونده گان و عرضه کننده گان خدمات در وزارت صحت عامه بالا رفته است</li> </ul>	<p><b>4.3.4</b></p> <p>بهبود کارکرد و دست آورد های وزارت صحت عامه در تطبیق عدالت و برابری جنسیتی و مبارزه با تبعیض جنسیتی با در نظر داشت افزایش در دسترسی خدمات به زنان و افزایش نقش زنان در چوکات نیروی بشری در عرضه خدمات در مراکز صحنی و در سطح مدیریتی در مرکز و ولایات، مبتنی بر شواهد و اسناد</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• فیصدی موسسات غیر دولتی و شرکای سکتور خصوصی با داشتن نظریات مثبت در قبال وزارت صحت عامه</li> <li>• رهنمود ها و پلان های عملیاتی برای داشتن ارتباطات خوب و مطابق به نیاز برای کمیته های هماهنگی مختلفه تهیه گردید</li> <li>• فیصدی افزایش در مشارکت سکتور خصوصی</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بهبود درک و تصور موسسات غیر دولتی و سکتور خصوصی در رابطه به سلوک و همکاری وزارت صحت عامه</li> <li>• ساده سازی روند ارتباطات جهت بهبود هماهنگی میان وزارت صحت عامه و شرکای ذیربط</li> <li>• افزایش پیروی موسسات قراردادی با پالیسی علامت و نشان (برند) وزارت صحت عامه</li> <li>• افزایش مشارکت سکتور</li> </ul>	<p><b>4.3.5</b></p> <p>حمایت از هماهنگی و همکاری بین السکتوری و مشارکت وزارت صحت عامه با موسسات غیر دولتی و سکتور خصوصی</p>

مطابق به معیارات از طریق فعالیت ها / تولیدات هدفمند	خصوصی	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• میکانیزم موجود جهت مرور مواد و تولیدات برای ارتباطات تطبیق گردید</li> <li>• گزارش در مورد مواد ارتباطات برای بهبود موقف علامت و نشان (براند) وزارت صحت عامه</li> <li>• اوراق در زمینه موقف وزارت صحت عامه انکشاف داده شد و مورد تایید قرار گرفت</li> <li>• تحلیل سیستماتیک در رابطه به استراتژی های ارتباطات در سطح وزارت راه اندازی گردید</li> <li>• میکانیزم ها برای بازنگری از وضعیت تطبیق استراتژی ها ایجاد گردید</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• میکانیزم های داخلی برای نظارت و بازنگری مواد و تولیدات جهت مفاهمه و ارتباطات وزارت صحت عامه ایجاد گردید</li> <li>• بازنگری مواد وزارت صحت عامه جهت تایید روند هماهنگی و مطابقت پیام ها تکمیل گردید</li> <li>• محتوای مواد با پالیسی ها و استراتژی های موجود در مطابقت میباشد</li> <li>• موضوعات، شعار ها و پلاکارت ها برای تبلیغات علامت و نشان (برند) وزارت صحت عامه انکشاف داده شد</li> <li>• ظرفیت فعالیت های واحد روابط عامه جهت تسهیل و رهنمایی روند حمایت از استراتژی های مختلف وزارت صحت عامه، بهبود یافته است</li> </ul>	<p><b>4.3.6</b></p> <p>هدف همه شمول: تقویت نقش و توانایی فعالیت های واحد روابط عامه جهت حمایت از اهداف وزارت صحت عامه</p>

## 5. رویکرد های تخنیکی

رویکرد های تخنیکی عبارت از تصامیم تاکتیکی کارشناسان و کارمندان ارتباطات در زمینه انتخاب پیام ها، راه ها و شیوه های مورد نظر میباشد. با در نظر داشت دریافت ها از مطالعات که برای ما بیان میکند کدام ابزار در کل در تولید نتایج مشخص بیشتر موثر میباشد، منابع مختلفی در سطح جهان وجود دارد.<sup>12</sup>

<sup>12</sup>طور مثال، گزارش یونیسف در رابطه به بنگله دیش. 2008، صفحه. 31-35. "روش نگارش استراتژی ارتباطات برای برنامه های انکشافی: رهنمود برای مدیران برنامه ها و کارمندان ارتباطات." قابل دسترس در:

<http://www.unicef.org/cbsc/files/Writing a Comm Strategy for Dev Progs.pdf>

با وجود آن هم، آنچه که در زمینه انتخاب رسانه های مختلط در سطح کشور برای ولایات مشخص و یا گروهی از مردم خیلی مفید خواهد بود، برمیگردد بر تحلیل دقیق مشکل از حال و اوضاع جاری در همان کشور. چارچوب تهیه شده در ضمیمه 3 مثال هایی از نوع سوالاتی را بیان میدارد که کارمندان واحد روابط عامه و ارتباطات باید آنرا در هنگام تصمیم گیری در باره رویکرد تخنیکی در نظر گیرند. این در حقیقت به عنوان تمرینی میباشد که در جریان کورس تهیه برنامه برای واحد روابط عامه با در نظر داشت هدف و یا فعالیت مشخص آن، چندین بار تکرار نیز شده است.

کارمندان واحد روابط عامه وزارت صحت عامه ممکن نیازمند همکاری رسانه ها و یا نهاد های خلاق در سکتور خصوصی برای کمک در زمینه انکشاف و تهیه پیام ها باشند. این وزارت یک لست از نهاد ها و دفاتری را که بتوانند برای روند مناقصه برای قرارداد فعالیت های ارتباطات و مفاهمه همکاری نمایند، تهیه خواهد نمود تا از روی آن لست کوتاه تر از متقاضیان برای قرارداد را مشخص نمایند. در صورت بدیل، امکان ایجاد یک تیم خلاق اعم از کارمندان پروژه ها، افراد متخصص خلاق، متخصصین تهیه مواد، نویسندگان و افراد ماهر ارتباطات و اعضای یک گروه مشخص از مخاطبین مورد نظر نیز وجود دارد تا گرد هم آمده و روی انکشاف و تهیه پیام ها کار نمایند.

تیم های کاری واحد روابط عامه میتوانند ورکشاپ هایی را در زمینه راه اندازی نموده و با هم مشترکاً جهت انکشاف بهترین پیام ها برای مخاطبین خاص تهیه و روی آن کار نمایند. یک تیم خلاق میتواند در یک ورکشاپ دو و یا سه روزه دور از محل کار گرد هم جمع شده و برای ایجاد خلاقیت و نو آوری های بیشتر در زمینه کوشش نمایند. شرکای ذیربط عمده و اعضای گروه مخاطبین خاص نیز باید در این گونه محافل اشتراک نمایند تا در زمینه ایجاد مفکوره ها کمک نموده و در تهیه مواد خوب همکاری لازم را نمایند. نیاز است تا مواد و پیام ها به گونه امتحانی و به طور سیستماتیک مورد آزمایش نیز قرار گیرند.

## 5.1. انکشاف پیام ها

منابع متعدد و مختلف در وب سایت ها برای کمک به متخصصین ارتباطات قابل دسترس میباشد مانند مواد در رابطه اینکه چگونه یک پیام ساخته شود و رهنمود های قدمی برای تمام مراحل در روند ارتباطات.<sup>13</sup> مطابق به اهداف بیان شده استراتژی ارتباطات در بالا، پیام های مشخص باید در زمینه تهیه و مورد آزمایش قرار گیرند. انتخاب این پیام ها مستلزم استفاده از هر دو مورد خلاقیت و مبتنی بودن آن بر شواهد و تحقیق و آزمایش آن جهت دریافت اینکه کدام یکی بیشتر مناسب حال مخاطبین مورد هدف خواهد بود، میباشد.

<sup>13</sup>طورمثال، بروید به، <http://www.thehealthcompass.org/how-to-guides>

به اساس قدمه های قبلی در زمینه تحلیل مشکل، تحلیل مخاطبین و ایجاد اهداف و نتایج متوقعه، کارمندان و متخصصین واحد روابط عامه وزارت پیام های مختصری برای موضوعات خاص جهت بیان اینکه کدام موارد را آنان باید در نظرگیرند، انکشاف خواهند داد. در این زمینه تحلیل از وضعیت میتواند معلومات خوبی برای تهیه این پیام ها ارائه نماید. با آن هم، در اکثر حالات جمع آوری نظریات و دریافت معلومات بیشتر از نزد گروه های مخاطبین خاص و مطالعات ساحوی توسط کارمندان واحد روابط عامه در رابطه به محتوای پیام ها خیلی موثر خواهد بود.

## 5.2. انتخاب رسانه، کانال ها، روش ها، منابع و سبک های کاری

کانال ها، روش ها، رویکرد ها و منابع برای داشتن ارتباطات مناسب برای گروه های مورد هدف و شناسایی موثریت آنها در ایجاد تغییر مورد نظر در شرایط مشخص، متفاوت میباشد. بدین ترتیب میتوان گفت که برای این منظور ترکیبی از کانال ها، روش ها و منابع مختلف انتخاب خواهد گردید. به هر اندازه ای که این ترکیب بزرگ باشد به همان اندازه سطح پوشش و دسترسی به آن بلند خواهد بود. منحنی یک قاعده عمومی باید به یاد داشت که موفقیت ارتباطات بین فردی با در نظر داشت ایجاد تغییر در سطح بزرگتر و کلی مورد اعتبار و تایید میتواند قرار گیرد. بناً رویکرد استفاده ترکیبی انواع مختلف رسانه ها با در نظر داشت فرصت برای ارتباط فردی اکثراً میتواند موثرترین انتخاب باشد. چارچوب ها برای تصمیم گیری در رابطه به انتخاب در این زمینه در ضمیمه 3 تهیه گردیده است.

## 6. ارتقای ظرفیت و منابع برای مفاهمه و ارتباطات

### 6.1. ارزیابی ها

منظور از ارزیابی در این جا بررسی نه تنها ظرفیت در دیپارتمنت روابط عامه وزارت صحت عامه میباشد بلکه شناسایی ظرفیت ارتباطات در سطح تمام دیپارتمنت های وزارت صحت عامه و دفاتر ولایات میباشد. این برای آنست که این دیپارتمنت نه تنها نقش مرکزی ومسئول را در رابطه به این استراتژی دارد بلکه در هماهنگی، ترتیب و تنظیم منابع موجود در سایر دیپارتمنت های وزارت صحت عامه نیز رول مهمی دارد. در این زمینه هر دیپارتمنت در مجموع و بالنوبه دارای سهم و نقشی جهت بهبود جایگاه و تصویر وزارت صحت عامه در این راستا میباشد که باید به آن پردازد. این در حالیست که منظور از ارزیابی ظرفیت ارتباطات، شناسایی تجارب و مهارت موجود در سطح وزارت، پروژه های بیرونی مربوطه و همکاران دیگر میباشد. برای رسیدن به این منظور اقدامات ذیل باید صورت گیرد:

- ارزیابی ظرفیت و تجارب تخنیکی در سطح دیپارتمنت روابط عامه در وزارت
- ارزیابی ظرفیت ارتباطات و روابط عامه در سطح دفاتر ولایات

- مرور لایحه وظایف دیپارتمنت روابط عامه مطابق به استراتژی و پلان تطبیقی آن
- ارزیابی سیستم ها، مدیریت، ظرفیت کارمندان و تجارب در دیپارتمنت روابط عامه با استفاده از لست شاخص های عمده برای ارزیابی ظرفیت فردی و ساختاری
- ارزیابی وضعیت نیروی بشری و نیازمندی های آموزشی آنان
- ارزیابی وضعیت وسایل و تجهیزات، مواد و تکنالوژی معلوماتی و ارتباطات
- سروی دیپارتمنت های وزارت صحت عامه در رابطه به نیازمندی و منابع برای فعالیت های مرتبط به روابط عامه

## 6.2. پلان ها برای ارتقای ظرفیت

نیازمندی ها برای ارتقای ظرفیت میتواند در چهار کتگوری که در ذیل بیان شده است تنظیم گردد:

1. نیازمندی در سطح دیپارتمنت- کارمندان روابط عامه، سیستم سازی و طرز العمل ها
  2. نیازمندی سکتور محوری وزارت صحت عامه در رابطه به تجارب موجود راجع به روابط عامه با برنامه ها و نقش ها، ارتباط آن با سایر دیپارتمنت های همچون نظارت و ارزیابی و سیستم معلومات صحتی که وظیفه آنها فراهم نمودن معلومات برای مردم عام میباشد.
  3. نیازمندی های دفاتر صحت عامه ولایات و کارکنان صحتی جامعه در رابطه به ظرفیت ارتباطات و روابط عامه
  4. نیازمندی شرکای ذیربط- وزارت خانه های همکاری، کارمندان رسانه ها، موسسات غیر دولتی و جامعه مدنی، بزرگان جامعه و عرضه کننده گان خدمات و مراقبت های اولیه
- برای هر یک از موارد فوق و با در نظر داشت منابع موجود، میتواند یک ارزیابی ظرفیتی برای ارتقای ظرفیت مطابق به شناسایی نقش هر کتگوری صورت گیرد تا منجر به پیشنهادات سازنده در زمینه گردد.

## 6.3. سیستم و مدیریت

با در نظر داشت روابط نزدیک این دیپارتمنت با مقام رهبری وزارت صحت عامه، فعالیت های روابط عامه بنابر ملحوظات سلسله مراتب به مشکل مواجه نخواهد بود. در عین حال، واحد روابط عامه در تماس مداوم با تمام ساختار تشکیلاتی وزارت خواهد بود و معلومات و منابع را از تمام سطح وزارت دریافت خواهد نمود. علاوه، بدلیل نقش نظارتی که واحد روابط عامه در زمینه مفاهمه و ارتباطات وزارت صحت عامه دارد، وظیفه ارتباط با دنیای بیرونی را نیز خواهد داشت که در این زمینه یک سیستم مناسب ایجاد خواهد شد تا روند هماهنگی و کنترول کیفیت از

فعالیت ها بدون ایجاد کدام مانعه ای صورت گیرد. در این راستا وزارت صحت عامه کوشش خواهد نمود تا برای ایجاد ارتباطات استفاده قابل توجیه از منابع نموده تا نیازمندی های سکتور صحت را به شکل معقول آن بر آورده سازد. همکاری میان برنامه های مختلف دیپارتمنت ها، آنان را قادر خواهند نمود تا منابع و تجارب موجوده را یکجا با هم بسیج نموده و پیام های متناسبی را که منجر به نتیجه دلخواه در جامعه گردد، تهیه نمایند.

## ضمیمه 1: پلان عملیاتی

هدف از پلان عملیاتی این استراتژی ایجاد یک دیدگاه واضح برای دانستن اینکه کدام فعالیت ها چگونه، در کجا با کدام منابع مورد نیاز تطبیق و اینکه نتایج آن چگونه اندازه گیری گردد، میباشد. روند تهیه پلان یک فعالیت مشارکتی بوده که نیازمند ایجاد ارتباطات خوب با موسسات تمویل کننده منابع، هماهنگی، مدیریت و رهبری موثر با تطبیق کننده گان داخلی و خارجی آن میباشد.

## چارچوب عمومی عملیاتی

روند پلانگذاری برای تهیه و تولید پلان عملیاتی شامل یک سلسله ملاحظات و فعالیت های میباشد که با در نظر داشت یک چارچوب عمومی قرار ذیل خلاصه گردیده اند:

- دو قدم عمده ای که باید منحصراً لازمه تطبیق این استراتژی آنرا در نظر گرفت عبارتند از تایید رسمی این سند توسط رهبری وزارت صحت عامه و به تعقیب آن نشر و شریک ساختن آن با شرکای ذیربط میباشد.
- با آن که انتشار و شریک سازی این سند میتواند به گونه موثر از طریق ایمیل صورت گیرد و دوباره نظریات در مورد آنرا نیز دریافت نمود، خیلی مفید خواهد بود تا برای نشر رسمی این سند یک کنفرانس ملی و چندین جلسات محلی در زمینه راه اندازی گردد بخصوص بعد از تایید رسمی آن. این در حقیقت فرصتی خواهد بود برای نشر و شریک سازی آن در میان شرکای مردمی و دریافت نظریات و حمایت اکثریت آنان. همچنان نیاز است تا با پیشکش نمودن این استراتژی با شرکاء، پلان های عملیاتی و نظارت و ارزیابی نیز با آنان شریک ساخته شود. در این زمینه نه تنها نیاز است تا وزارت صحت عامه نشان دهد که چگونه این استراتژی به یک سلسله مداخلات و فعالیت ها قابل تفسیر است بلکه این مداخلات با نتایجی که بیانگر بهبود مشارکت مردم عام نیز باشد باید ربط داشته باشد.

- انکشاف پلان عملیاتی همیش باید طی یک روند مشارکتی در میان وزارت صحت عامه و شرکای ذیربط آن به پیش برده شود. مواردی که در صفحات بعدی پیشنهاد گردیده است باید با شرکای کلیدی شریک ساخته شده و مطابق به معلومات و داده های آنان سند تنظیم گردد.
- منجیث مالک اصلی این استراتژی، تطبیق و عملیاتی نمودن این سند تنها وظیفه دیپارتمنت روابط عامه نبوده بلکه در زمینه چندین دیپارتمنت در هر دو سطح مرکز و ولایات نقش و مسئولیت خواهند داشت.
- باوجود آنکه بخش عمده تطبیق این سند از طریق عرضه خدمات خواهد بود، با آن هم بهتر خواهد بود تا بعضی از فعالیت های این سند با سایر نهاد های بیرونی مانند موسسات غیر دولتی و سکتور خصوصی قرارداد گردند. این در حالیست که یکتعداد از فعالیت ها نیازمند مشارکت سایر سکتور های حکومتی نیز خواهند بود.
- شرکای ولایتی شامل در مرور این استراتژی قادر خواهند بود تا در شناسایی عناصر و مواردی که باید در سطح ولایات به آنها هنگام تطبیق اولویت داده شوند، کمک نمایند.
- نیاز است تا استراتژی روابط عامه و پلان عملیاتی آن یک سند پویا، قابل تعدیل و مبتنی بر نظریات و دروس آموخته شده از تطبیق و نتایج آن باشد.

عناصر کلیدی برای تطبیق این سند با در نظر داشت فعالیت های مرتبط به آن قرار ذیل میباشند:

- ایجاد دیتابیس برای معلومات و شناخت وزارت صحت عامه از شرکای مربوطه و شاخص های کلیدی و مورد نظر برای اجراءات، طوریکه در پلان نظارت و ارزیابی مشخص گردیده است. خلای معلوماتی در این زمینه از طریق راه اندازی برنامه های تحقیقی پر خواهند گردید.
- بالابردن ظرفیت وزارت صحت عامه در زمینه ارتباطات و آمیختن تجارب از جامعه مدنی، منابع سکتور خصوصی مطابق به نیازمندی و دسترسی به منابع. خلای موجود در بخش نیروی بشری و ساختاری و نظام صحتی باید مورد بررسی قرار گرفته و پلان برای پر نمودن این خلا ها بشمول فعالیت های ابتدایی برای عملیاتی سازی پلان در نظر گرفته شود.
- شمولیت دیپارتمنت های مرکزی و ولایتی برای تطبیق این پلان و تعیین مسئولیت ها و اهداف روابط عامه به دیپارتمنت های مربوطه بشمول ریاست های عرضه کننده خدمات معالجوی و وقایوی و بخش های عرضه کننده خدمات تخنیکی مانند ریاست سیستم معلومات صحتی و آمریت اداره سیستم معلومات صحتی و ریاست نظارت و ارزیابی.
- مرور و توافق بالای ساده سازی و بهبود روند هماهنگی و میکانیزم های موجود و معیارات کیفیت برای فعالیت های ارتباطات وزارت صحت عامه.

- تعیین هدف و اولویت دهی و شناسایی منابع برای روابط عامه در ارتباط به فعالیت های ذیل: تحقیق در بخش ارتباطات، نظارت، ارزیابی، مدیریت دانش و معلومات، آموزش، ارتقای ظرفیت، انکشاف و تولید مواد معلوماتی برای رسانه های مختلف، تدویر برنامه های خاص، پلانگذاری و هماهنگی جلسات و برنامه ها و جلسات با شرکای ذیربط.
- فعالیت و جستجو برای دریافت منابع از داخل جهت تطبیق پلان از طریق ایجاد یک شبکه وسیع در داخل دیپارتمنت های وزارت.
- گردهم آوری حمایت های بالقوه غیر مالی از طریق شبکه ارتباطات سکتور دولتی (بشمول وزارت های اطلاعات و فرهنگ، ارگان های محلی، معارف، کار و امور اجتماعی، ارشاد و حج و اوقاف و غیره.) جهت ایجاد یک پلان وسیع بسیج منابع.
- نیاز است تا واحد روابط عامه از نفوذ تخنیکی و حمایتی که در عرصه تهیه مواد از طریق پروژه های وزارت صحت عامه مانند پروژه صحت SEHAT ویا هم پروژه بهبود سکتور صحت یا HSR دارد، استفاده نماید. طور مثال، موجودیت فرصت های خوب برای بهبود و ارتقای ظرفیت و ارزیابی و یا هم فعالیت های مشارکتی شهروندان در بخش حکومتداری پروژه بهبود سکتور صحت.
- از اینکه داشتن روابط عامه قسماً وسیله ایست برای بسیج منابع، بناً میتوان با استقرار این هدف با سکتور خصوصی، کمپاین و یا برنامه ای را برای مشارکت و سهمگیری این سکتور در این زمینه راه اندازی نمود. این هدف میتواند با مراجعه به شبکه رسانه های خصوصی مانند رادیو، تلویزیون، شبکه های تیلیفون های موبایل و عرضه کننده گان اینترنت جهت حمایت رایگان و یا کمک هزینه ای خدمات، نیز حصول گردد. ممکن وزارت صحت عامه از قبل برنامه مشارکتی مسئولیت های اجتماعی را راه اندازی نموده باشد و الی همچو برنامه را میتوان منحصراً در نظر داشت. در ولایات بزرگان قبایل و جوامع اکثراً آماده اند تا زمین برای ایجاد مراکز صحتی، کارکنان صحتی جامعه و یا سایر خدمات در رابطه به حمایت از برنامه های سکتور صحت مبتنی بر جامعه، در اختیار این وزارت صحت قرار دهند. اینها تماماً فعالیت ها و اقداماتی میباشد که در صورت ایجاد انگیزه و تشویق کافی در میان ثروتمندان در مناطق شهری، با الهام از آن در شهرها نیز میتوانند همچو کمک هایی در زمینه نمایند.
- دادخواهی برای منابع از بودجه دولت جهت نایل شدن به اهداف و منابع غیر پولی وزارت صحت عامه مانند دسترسی مناسب به چینل های رسانه ای دولتی.
- پلان عملیاتی باید تغییرات ساختاری مورد نظر را که بدلیل تطبیق استراتژی ارتباطات نیاز است و یا سایر موضوعات مرتبط به ارتباطات داخلی و یا خارجی که تحلیل وضعیت آنرا مشخص و استراتژی آنرا در هدف 5 (هماهنگی) شامل نموده، مورد توجه قرار دهد.



## انکشاف پلان سالانه

پلان عملیاتی زمینه آماده ساختن پلان سالانه را مساعد می سازد که در آن نه تنها دیپارتمنت روابط عامه دخیل بوده بلکه تمام دست اندرکاران، به ویژه دست اندرکاران داخلی که بیشتر شان برای تطبیق فعالیت های مشخص دعوت خواهند شد.

و یا هم در حالت دیگر، هر زمانیکه دیپارتمنت ها پلان سالانه شانرا آماده می سازند، باید یک بخش برای فعالیت های که با دیپارتمنت ارتباط عامه در جهت نایل شدن به نتایج مورد هدف وزارت صحت عامه همکاری نموده می توانند، داشته باشند .

به منظورشناسایی ماهیت همه شمول بودن ساحه کاری روابط عامه در سطح تمام وزارت، در جدول پایین دیپارتمنت ها در محورعمودی و اهداف عمده روابط عامه در محورافقی فهرست شده اند. "X" نشان دهنده آنست که هدف داده شده به کدام دیپارتمنت مربوط بوده و کدام همکاری ها از آن دیپارتمنت نیاز است. سرانجام برای هر X یک شماره یا شرح در پاورقی برای تفصیلات بیشتر ارایه می گردد.

برای تکمیل نمودن درست این جدول ، بهتر است تا لایحه وظایف هر دیپارتمنت را در دسترس داشت، باوجود آنکه ارتباط فعالیت های روابط عامه با یک دیپارتمنت مشخص وزارت صحت عامه زمانی تعیین شده می تواند که نوعیت کاری دیپارتمنت را مرورنموده، تشخیص گردد که آیا فعالیت های آن در جهت ارایه معلومات و یا خدمات به یکی از شرکای وزارت صحت عامه می باشد یا خیر. در زمان ارزیابی ظرفیت و مرور فعالیت ها و مسولیت های دیپارتمنت ها، مرور بخش روابط عامه باید وظایف و مهارت های را که حکومت داری را تقویت مینماید، در نظر گرفته شود. این فعالیت ها مشتمل است بر دادخواهی، حسابدگی و شفافیت که نشان دهنده همکاری دیپارتمنت در ساحه روابط عامه بوده می تواند.

در اصل، هر ریاست عمومی، ریاست، دیپارتمنت، انستیتوت و هر کارمند یا مشاور وزارت صحت عامه که نقش بالقوه، بزرگ یا کوچک در راستای همکاری و یا متاثرساختن اجراءات و نتایج وزارت صحت عامه دارند، یک نقشی در کارکردهای روابط عامه نیز دارند. هر دیپارتمنت باید از این موضوع آگاهی داشته و نقش خودرا به شکل درست و موثر آن ایفا نماید. در عمل دیپارتمنت ها به اساس مواجه بودن شان با شرکای بیرونی اولویت بندی می شوند، اما تلاش های موثر به منظور شناسایی اینکه چگونه رول موثر هر دیپارتمنت در راستا فعالیت های ارتباط عامه بهینه گردد، صورت گیرد تا با اشتراک این دیپارتمنت ها حلقه کوچک موجوده وسیع تر گردد. این همه در نتیجه مرور هر هدف و استراتژی و ارزیابی هر دیپارتمنت جهت اطمینان از اینکه آیا با هدف علاقمندی و یا ربطی دارند یا خیر، تعیین شده می تواند. تا به حال، این نوع تحلیل با فهم کم در باره وضعیت موجوده بسیاری از دیپارتمنت ها صورت گرفته است، بناً تیم که مسول انکشاف پلان عملیاتی اند باید جدول را در صورت ضرورت تکمیل نمایند.

شرکای داخلی: جدول وظایف و نقش دیپارتمنت های وزارت صحت عامه در رابطه به اهداف واحد روابط عامه

بخش های مربوطه	هد 1	هد 2	هد 3	هد 4	هد 5	هدف همه شمول	یادداشت ها، مانند سطح قابلیت دید، محصولات و غیره
• ریاست های عمومی							
امورفارمی	X	X	X			X	قابلیت دید در سطح بالا
انستیتوت صحت عامه	X	X	X	X	X	X	
پالیسی، پلان و ارتباط خارجه	X	X	X	X	X	X	نقش کلیدی در تهیه محتوا برای روابط عامه
طب وقایوی	X	X	X	X	X	X	سطح دید بالا از طریق کمپاین ها
طب معالجوی	X	X	X	X	X	X	نقش در بهبود کیفیت
منابع بشری	X	X	X	X	X	X	
مالی و اداری	X	X				X	
• ریاست ها/دیپارتمنتها							
ریاست دفتر	X	X	X	X	X	X	
قوانین صحتی و بررسی		X				X	
درپارتمنت تفتیش داخلی	X	X				X	
تحقیقات صحت عامه	X	X				X	
سرویالانس	X	X				X	قابلیت دید بالا، نتایج مرتبط با اجراءات وزارت صحت عامه
دوا و غذا	X	X		X	X	X	قابلیت دید بالا، تقاضای بالا برای تفتیش و کنترول مصنویت
ارتباط خارجه	X	X	X	X	X	X	
اقتصاد صحت	X	X				X	
پلان	X	X	X	X	X	X	
جندر	X	X	X	X	X	X	
سکتورخصوصی	X	X	X	X	X	X	
صحت محیطی	X	X		X	X	X	
امراض ساری	X	X		X	X	X	قابلیت دید بالا
صحت کوچی ها	X	X	X	X	X	X	قابلیت دید بالا
شفاخانه های مرکز	X	X	X	X	X	X	قابلیت دید بالا
خدمات تشخیصیه	X	X	X	X	X	X	قابلیت دید بالا
خدمات صحتی	X	X	X	X	X	X	

							سکتور خصوصی
قابلیت دید بالا	X	X	X	X	X	X	ریاست صحت ولایات - 4
قابلیت دید بالا	X	X	X	X	X	X	صحت باروری
قابلیت دید بالا	X	X	X	X	X	X	پاسخدهی به حالات اضطرار
	X	X	X	X	X	X	نظارت و ارزیابی
	X	X	X	X	X	X	ارتقا ظرفیت و انکشاف سازمانی
قابلیت دید بالا	X	X	X	X	X	X	ارتقا صحت
قابلیت دید بالا	X	X	X	X	X	X	مراقبت های صحی به سطح جامعه
قابلیت دید بالا	X	X	X			X	سیستم معلومات صحی
قابلیت دید بالا	X	X	X	X	X	X	واحد قرارداد ها و کمک های بلاعوض
	X	X	X	X	X	X	برنامه اكمال تخصص
قابلیت دید بالا	X	X		X	X	X	تدارکات
	X	X	X	X	X	X	انستیتوت خصوصی علوم صحی
		X				X	کمک های مالی واداری
		X				X	مالی و حسابی
قابلیت دید بالا	X	X		X	X	X	ساختمان
		X	X		X	X	انستیتوت علوم صحی پوهاند غضنفر
قابلیت دید بالا	X	X	X		X	X	امورتقنین

### نقش شرکای خارجی ( منحث همکار و گروپ مورد هدف) در تطبیق اهداف روابط عامه

معلومات جمع آوری شده از نقشه برداری فعالیت شرکا می تواند برای تکمیل جدول مورد استفاده قرار گیرد و همچنان آنرا میتوان تا حد ممکن با جزییات نام ها و موسسات توسعه بخشید. در این زمینه ارتباطات متقابل منظم میان وزارت صحت عامه در سطح مرکز و ولایات و سایر بخش های دولت وجود دارد، در یک سروی که اخیرن اجرا گردیده است نمونه های از جزییات این ارتباطات متقابل میان دیپارتمنت های مرکزی و ریاست های صحت عامه ولایات جمع آوری گردیده است. به هر اندازه که معلومات با جزییات بیشتر در مورد نحوه کار وزارت صحت عامه با شرکای مربوطه در دسترس باشد به همان اندازه فرصت برای اطمینان از اینکه این ارتباطات متقابل منتج به حل پرابلم ها ، نتایج مثبت و رسیدن به اهداف گردد تامین می گردد و همچنان درجهت نشان دادن یک تصویر مطلوب از وزارت صحت عامه کمک می نماید.

در این جدول X نشان دهنده آنست که یک شریک یا دست اندرکار برای یک هدف و یا قسمت از آن هدف داده شده مناسب بوده و یا به آن کمک می نماید و یا هردو. این موضوع را میتواند در زمان تحلیل وضعیت شرکا و کار بالای جزییات عملی و طرح فعالیت ها برای هرهدف شرح بیشتر داد.

**شرکای خارجی: جدول ارتباطات متقابل شرکا با اهداف واحد روابط عامه**

یادداشت ها	هدف همه شمول *	هد ف5	هد ف 4	هد ف3		هد ف2	هد ف1	شرکای خارجی
	X	X	X	X		X	X	(لست) شرکای انکشافی
	X	X	X	X		X	X	(لست) کارمندان رسانه ها
	X	X	X	X		X	X	پارلمان(لست اعضا کلیدی و کمیته ها)
	X	X	X	X		X	X	همکاران دولتی(لست پایین)
	X	X	X	X		X	X	• دفتر ریاست جمهوری
		X					X	• مالیه
		X					X	• داخله
		X		X		X	X	• معلومات
		X	X				X	• عدلیه
		X					X	• فرهنگ
		X					X	• ورزش جوانان
		X	X				X	• زنان
		X	X				X	• کار و امور اجتماعی
		X	X				X	• معارف
		X					X	• زراعت
		X					X	• امور خارجه
		X	X				X	• امور مذهبی
		X	X	X		X	X	• انکشاف روستایی
		X	X			X	X	• زیربنا
		X	X			X	X	مسولین ولایتی
		X	X			X	X	رهبان ولایتی
		X	X	X		X	X	کمیته های حکومتداری ولایتی
		X	X	X		X	X	موسسات غیردولتی (در صورت ردسترس

								بودن لست گردد)
		X	X	X		X	X	عرضه کنندگان سکتور خصوصی
		X	X	X		X	X	انجمن های ماهرین صحنی (طب، نرسنگ ، فارمست ها و غیره )
		X	X	X		X	X	های آموزشی صحنی
								سایری ( در صورت ضرورت تکمیل گردد)

\*اهداف همه شمول

## جدول زمانی فعالیت ها

در جدول پایین در تحت هر هدف روابط عامه اقدامات که قبلا در استراتژی مورد بحث قرار گرفت، دیپارتمنت های کلیدی مسول برای تطبیق و همکاری داخلی و خارجی مرتبط به آن فعالیت لست گردیده اند. جدول زمانی برای پنج سال می باشد و هدف اصلی آن ارایه و یاد آوری عمومی از زمان، خصوصاً اینکه آیا یک فعالیت متواتر است، در جریان تطبیق به شکل دوری صورت می گیرد و یا در مرحله آغازین اتفاق می افتد، می باشد. در جریان انکشاف پلان کاری این ساحات عملیاتی به یک سلسله فعالیت ها یا رویداد ها شرح داده می شود، بطورمثال ساحه عملیاتی " ارایه برنامه آشنایی و آموزشی برای کارمندان دیپارتمنت های مختلف وزارت صحت عامه در رابطه به ارتباطات، روابط با رسانه ها و دادخواهی". در هر پلان کاری سالانه به یک تعداد مشخص از برنامه های آموزشی، ورکشاپ ها، برنامه های آشنایی با اهداف مشخص آموزشی، مشخصات اشتراک کنندگان، سایر جزییات لوجستیکی و منابع بودجوی توسعه داده می شود. در اصل پلان عملیاتی صرف یک رهنما برای اینکه چگونه استراتژی اجرا گردد، می باشد. در جریان تهیه پلان کاری فرصت برای توسعه و انکشاف پلان مختصر وجود خواهد داشت.

دیپارتمنت روابط عامه بصورت عموم مسولیت این فعالیت ها را داشته اما سایر دیپارتمنت های وزارت صحت عامه که مسول ارایه خدمات عامه می باشند نیز در این راستا سهم ارزنده ای دارند. شرکای که برای انجام موفقانه فعالیت های هر هدف موردنظر نیاز اند گیرنده، مستفیدین و کمک کنندگان می باشند. جزییات بیشتر و دقیقتر درمورد شرکا، نقش و همکاری های مشخص آنان در زمان تهیه پلان سالانه به گونه مفصل میتواند شرح گردد.

در بسیاری از ردیف های جدول پایین، تیرها بشکل پیوسته امتداد دارند و این موضوع نشان دهنده آنست که این ساحات فعالیت های اصلی روابط عامه بوده و جز از وظایف روزمره دیپارتمنت و کارمندان روابط عامه می باشند. در یک تعداد از حالات تیرها صرف در چند ربع اول قرار دارند که نشان دهنده ساحه آغازین و ظرفیت سازی می باشد و اینکه می تواند در مراحل بعدی در صورت نیازتکرار شود.

در زمانیکه استراتژی قیمت گذاری گردید باید یک ستون برای منابع نیز علاوه گردد. فرضیه بر اینست که وزارت صحت عامه از شرکای انکشافی اش درخواست خواهد کرد تا بعضی از فعالیت راحمایت کنند، و یک بخش اعظم از حمایت مورد

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتمبر 2016

نیاز از محدوده منابع بشری و تخریکی داخل وزارت صحت عامه و پروژه های تمویل کنندگان تنظیم خواهد شد.

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتامبر 2016

5 سال				4 سال				3 سال				2 سال				1 سال						جدول زمانی برای هدف 1				
ربع ها				ربع ها				ربع ها				ربع ها				ربع ها										
4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	همکاران		دیپارتمنت مسول		هدف و فعالیت های توضیح دهنده		
																										<p><b>1.</b> هدف1: بهبود تصویر و اعتبار وزارت صحت عامه در میان تمامی طیف از شرکا- مستفید شوندگان، وزارت خانه های دولتی و شورای ملی، موسسات غیر دولتی و جامعه مدنی، عرضه کننده گان خدمات سکتور خصوصی، همکاران انکشافی و مردم عام</p>
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	دیپارتمنت های وزارت صحت عامه، پروژه های وزارت صحت عامه که وجوه شان توسط تمویل کنندگان تامین می شود، برنامه میثاق شهروندی	ارتباط عامه			<p><b>1.1</b> ثبت ونشر معلومات درمورد فعالیت های حکومت داری وزارت صحت عامه</p>		
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	ریاست ارتباط ولایات، دیپارتمنت مراقبت های صحتی به سطح جامعه، ریاست های صحت عامه ولایات، جامعه مدنی، شوراهای	روابط عامه			<p><b>1,2</b> سازمان دهی منظم محافل برای آگاهی دهی اجتماعات مردمی و نمایندگان شان در رابطه به دست آورد های وزارت صحت عامه و پیشرفت ها در رسیدگی به موضوعات شناخته شده</p>		

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتمبر 2016

																			انکشافی محلی، بزرگان مذهبی، سایر واحد های حکومت داری محلی و غیره			
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	تمام شرکا	روابط عامه	1.3	راه اندازی مجالس مشورتی، اجتماعات دادخواهی، شریک ساختن به موقع گزارش ها، و یافته های جدید با رهبران برجسته مذهبی/ملاها، مسولین نهادهای رسانه یی، اعضا پارلمان و نمایندگان منتخب، پالیسی سازان درسطوح ولسوالی، ولایت و ملی، انجمن های مسلکی طبی و نهاد های اکادمیک
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	دولت جمهوری اسلامی افغانستان	روابط عامه	1.4	دادخواهی برای پالیسی ها، پلان ها، برنامه ها، و دست آورد های وزارت صحت عامه در محافل سیاسی، اداری و قانون گذاری دولت جمهوری اسلامی افغانستان و حمایت از تلاش های وزارت صحت عامه برای بسیج منابع
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	دیپارتمنت های وزارت صحت عامه، شرکا ذیربط	روابط عامه	1.5	افزایش آگاهی شرکا در مورد پالیسی ها، استراتژی ها و برنامه های موجوده وزارت صحت عامه با تاکید بر اینکه چگونه اهداف استراتژییک تطبیق شده اند وچطور دست آورد ها نظارت می شوند



استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتامبر 2016

5 سال				4 سال				3 سال				2 سال				1 سال				جدول زمانی برای هدف 2			
ربع ها				ربع ها				ربع ها				ربع ها				ربع ها							
4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1				
																				هدف 2: بهبود رابطه میان عرضه کننده گان -مستفید شوندهگان خدمات، افزایش سطح آگاهی و استفاده از مجرا های عامه برای پاسخگویی و حل شکایات آنان	2.		
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	آمریت قرارداد ها خدمات مشورتی، شفاخانه ها، مدیران مراکز صحتی ، شورا ها انکشافی محل و سوپروایز ران صحتی جامعه	روابط عامه، عرضه کنندهگان خدمات صحتی، ریاست ارتقا صحت، خدمات صحتی مبتنی بر جامعه، کارکنان صحتی جامعه	افزایش آگاهی مستفید شونده گان ، عرضه کننده گان ودست اندرکارن محلی و افزایش دانش در مورد حقوق و مسولیت های مستفید شونده گان و عرضه کنندهگان	2.1
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	عرضه کنندگان خدمات ، موسسات غیر دولتی	روابط عامه ، عرضه کنندهگان خدمات، ریاست ارتقا صحت، خدمات صحتی مبتنی بر جامعه، کارکنان صحتی جامعه	آگاه سازی همگانی در رابطه به میکانیزم های پاسخگویی مستفید شونده گان و تعلیم دادن آنان در مورد استفاده این میکانیزم ها	2.2

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتامبر 2016

<			<			<			<		<		<		موسسات غیردولتی، جامعه مدنی، شوراهای صحت، شوراهای انکشافی محل، کارکنان صحت، جامعه، سوپروایزران صحت، جامعه	روابط عامه، ریاست های صحت عامه ولایات، خدمات صحتی مبتنی بر جامعه، ریاست ارتقا صحت، تحقیق	ارزیابی مهارت های رسانه های اجتماعی، ظرفیت ارتباطات، و سایر عوامل مربوط به توانایی نهاد ها و اشخاص در سطح محلی، مانند شوراهای صحت و شوراهای انکشافی محلی، کارکنان صحتی جامعه و سوپروایزران صحتی جامعه که از آنها توقع انتقال جوابگویی، نیازها و شکایات شهروندان به وزارت صحت می باشند	2,3
		<			<			<		<			<		آموزش، ارتقا ظرفیت، منابع بشری، موسسات غیر دولتی، شوراهای انکشافی محل	روابط عامه، ریاست های صحت عامه ولایات	انکشاف ظرفیت کارمندان وزارت صحت عامه در سطح ولسوالی و ولایت برای پاسخگویی و حل شکایات	2.4

5 سال	سال 4	سال 3	سال 2	سال 1			جدول زمانی برای هدف 3
ربع ها	ربع ها	ربع ها	ربع ها	ربع ها	همکاران	دیپارتمنت مسول	هدف و فعالیت های توضیح دهنده

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتامبر 2016

4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1					
																						هدف 3: فراهم ساختن زمینه دید خوب برای یک نقش موثر رهبری و نظارت وزارت صحت عامه در عرضه خدمات صحتی و بهبود کیفیت خدمات	3.	
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	روابط عامه، ریاست ارتقا ریاست صحت، ریاست های صحت عامه ولایات، عرضه کنندگان خدمات	برطرف ساختن شایعات، اصلاح سوتفاهمات و نشان دادن اینکه چگونه به موضوعات رسیدگی صورت گرفته است	3.1	
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	روابط عامه، ریاست تحقیقات	نظارت از تولید رسانه ها، افکار عامه، و نتایج سروی های مستفید شونده گان	3.2	
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	روابط عامه و دیپارتمنت های متعدد وزارت صحت عامه	ارایه پیشگیرانه معلومات و شواهد برای رسانه ها در مورد مسولین و برنامه های وزارت صحت عامه که بتوان از آن طریق اخبار منفی در باره سکتور صحت را کاهش داد	3.3	
																					رسانه ها	برگزاری برنامه های آگاهی دهی برای کارمندان رسانه ها	3.4	
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	رسانه ها	روابط عامه	نگهداری و تجدید یا بروزرسانی لست کارمندان و سازمان های رسانه پی	3.5
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	رسانه ها	روابط عامه	درخواست از و جلب نمودن توجه رسانه ها تا موضوعاتی را که وزارت صحت عامه علاقه مند آن است، به بحث بگیرند	3.6
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	رسانه ها	روابط عامه، مراکز صحتی	برگزاری و تسهیل برنامه ها و بازدید های ساحوی به منظور مشخص نمودن دست آوردها و چالش ها	3.7

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتامبر 2016

<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	رسانه ها	روابط عامه	تهیه پیام ها، مواد نشراتی، بسته های رسانه یی، عکس ها و غیره مواد تا بشکل منظم با رسانه ها شریک گردد	<b>3.8</b>
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	موسسات غیر دولتی، مراکز صحتی، دیپارتمنت آموزش	روابط عامه، دیپارتمنت های عرضه خدمات وزارت صحت عامه	شامل ساختن پیام های روابط عامه در تمام نهاد های عرضه خدمات و وظایف کارمندان	<b>3.9</b>
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	عرضه کنندگان خدمات، مسولین کلینیک ها، موسسات غیردولتی، قراردادی، متخصصین طرح پیام ها	روابط عامه، گروه هماهنگی و ارتباطات وزارت صحت عامه	تهیه پیام های تصویری و شعارها در نشان ها، پوستر ها، تکه ها، نوارها و غیره تا در مراکز صحتی برای نشان دادن علاقه مندی عرضه کنندگان خدمات صحتی در فراهم آوری خدمات برای مستفید شونده گان مورد استفاده گیرد	<b>3.10</b>
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	عرضه کنندگان خدمات، موسسات قراردادی، مسولین شفاخانه ها و کلینیک ها	روابط عامه، تیم ارتقا صحت و کیفیت خدمات در تمام سطوح عرضه خدمات (مراقبت های صحتی اولیه، شفاخانه ها، خدمات صحتی مبتنی بر جامعه)	کمک با مسولین شفاخانه ها، کلینیک ها و عرضه کنندگان خدمات در امر بهبود مهارت ها برای مستفید شونده گان خدمات (پاسخگویی و سیستم شکایات) و مهارت های ارتباطات	<b>3.11</b>
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	رسانه ها، بزرگان و گروه های محلی، نماینده ها مربوطه در پارلمان	روابط عامه، مسولین مراکز صحتی و ریاست های صحت عامه ولایات	بهبودی را که در حالت فزیزی شفاخانه ها و مراکز صحتی رونما گردیده است برملا سازید و اشیا را که نظریات و گفتگوراتشویق می نماید شامل سازید مانند علایم در دروازه های ورودی و محل پذیرش	<b>3.12</b>



استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتامبر 2016

<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	خدمات صحتی مبتنی برجامعه ، ریاست ارتباط ولایات	روابط عامه ، ریاست های صحت عامه ولایات	شامل ساختن پیام های مهم اروابط عامه در خدمات صحتی مبتنی برجامعه	<b>3.20</b>
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	ریاست های صحت عامه ولایات، مؤسسات غیردولتی	ارتباط عامه ،خدمات صحتی مبتنی برجامعه	بلند بردن آگاهی کارکنان صحتی جامعه ، سوپروایزران صحتی جامعه و سایر تشکیلات رضا کار در مورد اهداف و پیام های کلیدی واحد روابط عامه	<b>3.21</b>
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	ریاست های صحت عامه ولایات، مؤسسات غیردولتی	روابط عامه ،خدمات صحتی مبتنی برجامعه	توانا ساختن کارکنان صحتی جامعه تا در صورت ضرورت به فعالیت های مشخص رویط عامه همکاری نمایند	<b>3.22</b>

					<b>جدول زمانی برای هدف 4</b>		
5 سال	4 سال	3 سال	2 سال	1 سال	همکاران	دپارتمنت مسول	هدف و فعالیت های توضیح دهنده
ربع ها	ربع ها	ربع ها	ربع ها	ربع ها			

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتمبر 2016

4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1				
																		هدف 4: تقویت سطح دید و دست آورد های وزارت صحت عامه در راستای عدالت و برابری جنسیتی یا جندر و مبارزه با تبعیض، مبتنی بر مدارک در زمینه عرضه خدمات صحت به زنان و افزایش نقش آنان در نیروی بشری وزارت صحت عامه جهت عرضه خدمات صحت و مدیریت	4.
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	روابط عامه و ریاست جندر	ثبت و نشر دست آورد های وزارت صحت عامه در افزایش اشتراک زنان، بهبود حالت و شاخص های صحت و همچنان پالیسی ها و برنامه ها برای بهبود وضعیت زنان	4.1
	<						<								<		روابط عامه و ریاست جندر	انکشاف پیام ها و فکت شیت ها ( اوراق معلوماتی) در باره نقش زنان در وزارت صحت عامه، مستفیدین و عرضه کنندگان	4.2
	<						<								<		روابط عامه و ریاست جندر	پخش و نشر معلومات جدید درباره پیشرفت وزارت صحت عامه در امر تطبیق و بهبود استراتژی جندر ( 2012-2016 )	4.3
																	دیپارتمنت های مربوطه وزارت صحت عامه، ریاست های صحت عامه ولایات، رسانه ها و سایر دست اندکاران		













استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتامبر 2016

<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	موسساغیر دولتی، شوراها، انکشافی محل، شوراها و کارکنان صحت عامه	ریاست ارتباطات ولایات، خدمات صحتی مبتنی بر جامعه و سیستم معلومات صحتی	بلند بردن ظرفیت جهت تحلیل ارقام در مورد پاسخ دهی به نظریات جوامع و محلات	6.13
<								<									<	موسسات غیردولتی، سکتور اکامیک، سکتور خصوصی	روابط عامه، تحقیقات	ساختن پلان سالانه برای اجرا تحقیقات و مطالعات	6.14
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	شرکای ذیربط	روابط عامه، نظارت و ارزیابی	نظارت، ارزیابی و مرور برنامه روابط عامه و ایجاد تغییرات لازم مطابق به نیازمندی ( برای جزییات بیشتر این فعالیت لطفاً به بخش نظارت و ارزیابی این پلان مراجعه کنید)	6.15
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	دیپارتمنت های وزارت صحت عامه	روابط عامه، دفتر وزیر	ارتباطات داخلی، هماهنگی و ارتباطات داخلی وزارت صحت عامه	6.16
		<			<			<									<	دیپارتمنت های وزارت صحت عامه، دریافت کنندگان معلومات وزارت صحت عامه	گروه کاری ( تسک فورس) تحقیقات وزارت صحت عامه	اجرا یک تفتیش/ مرور از ارتباطات بیرونی وزارت صحت عامه تا ساحات که در آن ابهام، دوگانگی و نا هم خوانی و غیره موارد وجود دارد، شناسایی گردد	6.17
																<	<	دیپارتمنت های وزارت صحت عامه، شرکای ذیربط	گروه کاری ( تسک فورس) ارتباطات، روابط عامه، دفتر وزیر	ایجاد رهنمودها و طرز العمل های عملی برای ارتباطات داخلی و بیرونی وزارت صحت عامه	6.18
																<	<	دیپارتمنت های وزارت صحت عامه	گروه های کاری دیپارتمنت های مربوطه وزارت صحت عامه	انکشاف و آماد سازی پیام ها و مواد کلیدی در رابطه به موقف و نشان وزارت صحت عامه برای هر ساحه وموضوع دارای اولویت	6.19



## ضمیمه 2: پلان نظارت و ارزیابی

مراحل که در طرح پلان نظارت و ارزیابی شامل اند عبارتند از : توافق بالای اهداف فعالیت طرح شاخص های مناسب و سنجش آن ، ایجاد مبدا و اهداف، مشخص کردن نقش و مسولیت ها ، انکشاف میکانیزم کنترول از کیفیت و روند جمع آوری ارقام و بلاخره تقسیم اوقات برای گزارش دهی. پلان باید در طول روند تطبیق تجدید یا بروز رسانی گردد، زیرا نظر به اجراءات و دست آورد های وزارت صحت عامه ، اهداف و طرز کار ممکن تغییر نماید و همچنان هر تغییر در اولویت های وزارت صحت عامه باید منعکس گردد.

در تطبیق این پلان حمایت دیپارتمنت نظارت و ارزیابی ضروری بوده و واحد روابط عامه نیز باید ظرفیت خود را جهت نظارت و پیگیری فعالیت ها بلند ببرد. بر علاوه یک تعداد از مطالعات در باره ساحات کاری از روابط عامه، نیاز به حمایت دیپارتمنت های تخصصی وزارت صحت عامه نیز دارد.

## نتایج متوقعه و شاخص های بازدهی

نتایج	شاخص های کلیدی نظارتی	منبع ارقام/روش	تکرار	مسئولیت	یادداشت ها
<b>هدف 1: بهبود شهرت و تصویر وزارت صحت عامه در بین تمام شرکا-مستفدین، وزارت خانه های دولت، شورای ملی، موسسات غیر دولتی، جامعه مدنی، عرضه کنندگان سکتور خصوصی، شرکای انکشافی و عام مردم</b>					
افزایش حسابدی، شفافیت، اعتبار و شهرت	1. X فیصد مردم که سروی شده اند در مورد وزارت صحت عامه نظرمثبت دارند	سروی	سالانه	روابط عامه/نظارت و ارزیابی/تحقیقات/ریاست صحت عامه ولایات	
	2. x فیصد پاسخ دهندگان که سروی شده اند ، بیان داشته اند که فساد اداری در سکتور صحت کاهش یافته یا از بین رفته است	سروی	سالانه	روابط عامه/نظارت و ارزیابی/تحقیقات/ریاست صحت عامه ولایات	
	1. X فیصد از پاسخ دهندگان می توانند	سروی		روابط عامه/نظارت و ارزیابی/تحقیقات/ریاست	

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتامبر 2016

	صحت عامه ولایات			که حداقل یک اقدام یا پروسیجر وزارت صحت عامه را که به منظور از بین بردن فساد اداری اتخاذ گردیده شناسایی نمایند.	
سر وی می‌تواند در سطح ریاست های صحت عامه ولایات صورت گیرد	روابط عامه/نظارت و ارزیابی/تحقیقات/ریاست صحت عامه ولایات	سالانه	سر وی	2. X فیصد از پاسخ دهندگان سر وی موافق اند که وزارت صحت عامه (در سطح مرکز و یا صحت عامه ولایات در ولایت) به گونه کارا مدیریت می‌شود.	
	روابط عامه/نظارت و ارزیابی/تحقیقات/ریاست صحت عامه ولایات	سالانه	سر وی	3. X درصد از پاسخ دهندگان اظهار داشتند که شکایت یا مشکل را که گزارش داده اند، حل شده و قناعت شان فراهم شده است.	
	روابط عامه	ربع وار	تحقیق روی میزی (از کتب)	4. اقدامات به منظور از بین بردن فساد اداری صورت گرفته، تدابیر وزارت صحت در این راستا ثبت شده و از طریق X تعداد گزارش رسانه ها به مردم شریک شده است	
	ارتباط عامه/نظارت و ارزیابی/تحقیقات/ریاست صحت عامه ولایات	سالانه	سر وی	5. X درصد پاسخ دهندگان سر وی موافق اند که... ( از مشخصات یا وضعیت روابط عامه وزارت صحت عامه برای بهبود تشریح دلخواه به ارتباط صحت استفاده گردد)	
	روابط عامه با دیپارتمنت های مختلفه وزارت صحت عامه ( آمریت تنظیم قرارداد داد ها و خدمات مشورتی، خدمات صحی مبتنی بر جامعه، روابط بین المللی وغیره)	سالانه	پرسشنامه ها، ایمیل/سر وی های انترنتی/مصاحبه های مستقیم	6. نقشه برداری شرکای ذیربط تکمیل گردید.	افزایش مشارکت شرکای ذیربط
	روابط عامه	برای هر رویداد	گزارش رویداد	7. رویداد های مربوط به	



استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتمبر 2016

				شرکا	
	روابط عامه/ریاست عمومی پلان وپالیسی	برای هر رویداد	گزارش رویداد	8. اشتراک شرکا در برنامه ریزی رویداد ها، برنامه های پخش و نشر، و برآه اندازی پروگرام ها	
	روابط عامه	ربع وار	سروی/سروی ازطریق ایمیل/سروی انترنتی	9. X درصد از شرکا با معلومات شریک شده از/درباره وزارت صحت عامه راضی هستند	افزایش در شریک سازی به موقع معلومات با نهاد ها و افراد در دولت جمهوری اسلامی افغانستان
	روابط عامه/ریاست عمومی پلان و پالیسی	ربع وار	مرور اسناد داخلی	10. X درصد پالیسی ها و پروگرام ها به گونه کافی در رویداد ها و مواد مربوط به روابط عامه وزارت صحت عامه نمایش داده شده است	بلند رفتن آگاهی و دانش شرکا در باره پالیسی ها، برنامه ها و نتایج و دست آورد های وزارت صحت عامه
	PR / DGPP ارتباط عامه/ ریاست عمومی پلان وپالیسی	Annual سالانه	Survey سروی	11. X درصد افکار مطلوب در باره پروگرام های وزارت صحت عامه دربین اعضا شورای ملی	بهبود فرصت ها جهت بسیج منابع
<b>هدف 2: بهبود ارتباط عرضه کننده و مشتری و افزایش آگاهی و استفاده از مجرا های عامه برای پاسخگویی و حل شکایات</b>					
	روابط عامه با دیپارتمنت های عرضه خدمات در وزارت صحت عامه ، ریاست های صحت عامه ولایات	ربع وار	تحلیل گزارش ها	12. تعداد قضایای شکایات که به آن رسیدگی صورت گرفته است 13. X درصد شورا های صحتی با نظریات مثبت در مورد وزارت صحت عامه	افزایش استفاده از میکانیزم ها برای بازدهی و شکایات
	روابط عامه با دیپارتمنت های عرضه خدمات در وزارت صحت عامه ، ریاست های صحت عامه ولایات	ربع وار	تحلیل گزارش ها	14. X درصد کاهش در نظریات منفی	بالا بردن پاسخ گویی مسئولین وزارت صحت عامه به بازدهی یا نظریات
	روابط عامه با دیپارتمنت های عرضه خدمات در وزارت صحت عامه	ربع وار	سروی رضایت مستفید شونده گان خدمات	15. X درصد رضایت مشتریان	افزایش رضایت مستفید شونده گان از خدمات دریافت شده
<b>هدف3: ارایه دید خوب برای نقش موثر رهبری وزارت صحت عامه در عرضه خدمات و بهبود کیفیت خدمات</b>					
	روابط عامه/تحقیقات	ربع وار	سروی	16. X درصد به شکل درست نقش وزارت صحت عامه را در راستا عرضه خدمات شناسایی کردند	افزایش آگاهی و دانش مردم در مورد نقش و دست آورد های وزارت صحت عامه در راستای عرضه خدمات

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتامبر 2016

					و صحت عامه
	روابط عامه با آمریت قرارداد ها و خدمات مشورتی، ریاست های صحت عامه ولایات	ربع وار	مرور اسناد و مشاهدات ساحوی	17. X درصد از موسسات غیردولتی قراردادی با شرایط نشان و لوگوی وزارت صحت عامه به حدقابل قبول پیروی کرده اند	
	روابط عامه با ریاست های صحت عامه ولایات	سالانه	سروی	18. ؟ درصد از مریضان کلینیک ها اند (از لست بهبودی های واقعی که معرفی شده اند)؟ مورد بهبود را شاهد بوده	افزایش آگاهی مستفید شونده گان در رابطه به اقدامات وزارت صحت عامه در مورد بهبود کیفیت
<b>هدف 4: بهبود تصویر و دست آورد های وزارت صحت عامه در مورد عدالت جنسیتی یا جندر و مبارزه با تبعیض، با مدارک ازارانه خدمات برای خانم و افزایش نقش خانم ها در نیروی کاری وزارت صحت عامه در عرضه خدمات و مدیریت</b>					
	روابط عامه ، دیپارتمنت جندر	سالانه	سروی	19. ؟ درصد از کسانیکه سروی شده اند در رابطه به خدمات که وزارت صحت عامه برای خانم های عرضه می کند نظر مثبت دارند	پخش و نشر معلومات و بلند بردن آگاهی مردم در رابطه به تطبیق و نتایج استراتژی جندر وزارت صحت عامه
	روابط عامه ، دیپارتمنت جندر ، منابع بشری	سالانه	سروی	20. ؟ درصد کسانیکه در نیروی کاری سروی شده اند با نتایج پالیسی جندر وزارت صحت عامه راضی اند	افزایش آگاهی در مورد نقش اساسی خانم ها در وزارت صحت عامه منجبت مستفیدین یا عرضه کنندگان
<b>هدف 5: تقویت همکاری و هماهنگی بین السکتوری و مشارکت وزارت صحت عامه با موسسات غیردولتی و سکتور خصوصی</b>					
	روابط عامه، آمریت قرارداد ها و خدمات مشورتی ، دیپارتمنت سکتور خصوصی	سالانه	سروی	21. ؟ درصد از موسسات غیردولتی و سکتور خصوصی که سروی شده اند در رابطه به وزارت صحت عامه نظر مثبت دارند	درک بهتر از موقف همکاری وزارت صحت عامه با موسسات غیردولتی و سکتور خصوصی
	روابط عامه، ریاست عمومی پالیسی و پلان	سالانه	مرور اسناد بر روی میز	22. رهنمود ها و پلان های کاری که جهت نیازمندی ارتباطات کمیته های مختلف هماهنگی تهیه گردیده اند	ساده سازی روند ارتباطات در حمایت از میکانیزم هماهنگی با شرکا وزارت صحت عامه
	روابط عامه، آمریت قراردادها و خدمات مشورتی	سالانه	ملاقات های ساحوی/مرور اسناد بر روی میز	23. ؟ درصد متابعت، به استثنا حالات که بنا بر موضوعات امنیتی مستثنی شده باشد	افزایش متابعت موسسات غیر دولتی قراردادی با پالیسی نشان (برند) وزارت

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتامبر 2016

					صحت عامه
	روابط عامه، دیپارتمنت سکتور خصوصی	سالانه	گزارش پروژه	24. ؟ درصد افزایش شمولیت سکتور خصوصی، با بررسی فعالیت ها و محصولات مشخص	افزایش مشارکت سکتور خصوصی
<b>هدف 6: هم شمول و مشترک: تقویت نقش و توانایی کارکرد و ماموریت روابط عامه جهت حمایت از اهداف وزارت صحت عامه</b>					
	روابط عامه، دیپارتمنت های مختلف وزارت صحت عامه که مواد معلوماتی تولید می کنند	سالانه	گزارش ها	25. میکانیزم موجوده برای مرور محصولات ارتباطات تطبیق شده است	ایجاد میکانیزم داخلی برای نظارت و مرور از محصولات ارتباطات وزارت صحت عامه
	روابط عامه، دیپارتمنت های مختلف وزارت صحت عامه که مواد معلوماتی تولید می کنند	فعالیت یکباره	گزارش ها	26. گزارش در مورد مواد ارتباطات وزارت صحت عامه و ساحات را که اصول نشان (برندنگ) وزارت صحت عامه را بهبود بخشیده و برجسته نماید	مرور تمام مواد وزارت صحت عامه جهت اطمینان از یکسان بودن و سازگاری
	روابط عامه، دیپارتمنت های مختلف وزارت صحت عامه که مواد معلوماتی تولید می کنند	فعالیت یکباره	گزارش ها	27. اجرا تحلیل های سیستماتیک استراتژی های ارتباطات در وزارت صحت عامه	همخوانی محتویات مواد با پالیسی ها و استراتژی های
				28. اوراق موقف وزارت انکشاف و تایید گردید	انکشاف مقالات، شعارها و نقاط حساس در تحت اصول نشان (برندنگ) وزارت صحت عامه
	روابط عامه، دیپارتمنت های مختلف وزارت صحت عامه	ربع وار	گزارش ربع وار ارتباط عامه	29. لست مقالات و نقاط حساس انکشاف و تایید گردید	
	روابط عامه با دیپارتمنت های که استراتژی ارتباطات دارند	ربع وار	گزارش ربع وار ارتباط عامه	30. تعداد رویداد های مربوط به حمایت و هماهنگی با سایر استراتژی های وزارت صحت عامه	بهبود ظرفیت درکارکرد روابط عامه جهت ارایه رهنمایی و تسهیل حمایت و هماهنگی با استراتژی های مختلف ارتباطات وزارت صحت عامه
	روابط عامه با دیپارتمنت های که استراتژی ارتباطات دارند	ربع وار	گزارش ربع وار روابط عامه	31. ایجاد میکانیزم برای مروردوره ای از وضیعت تطبیق استراتژی ها	
	روابط عامه با برنامه	ربع وار	گزارش ربع وار	32. تعداد رویداد های	

میثاق شهروندی وزارت صحت عامه	روابط عامه	مربوط به حمایت از استراتژی ارتباطات میثاق شهروندی
---------------------------------	------------	---

## جدول زمانی نظارت و ارزیابی

از جمله 34 شاخص پیشنهاد شده، 12 آن بواسطه سروی ها اندازه می شوند، یکی برای افکار عامه، یکی برای مشتریان عرضه خدمات و یکی برای موسسات غیر دولتی و عرضه کنندگان خدمات. یک مطالعه ارزیابی کیفی نیز با تمرکز بر یک یا دو موضوع دارای اولویت بلند نیز پلان شده است. با وجود اینکه وظیفه نظارت و ارزیابی اشتراک دیگر دیپارتمنت ها به غیر از دیپارتمنت نظارت و ارزیابی یا روابط عامه را نیاز دارد، بسیار مهم است تا اطمینان حاصل نمود که سطح همکاری از ظرفیت موجوده تجاوز نکند. وظیفه نظارت و ارزیابی می تواند با در نظر داشت منابع موجوده اولویت بندی گردد.

سال 5				سال 4				سال 3				سال 2				سال 1				فعالیت ها و محصولات نظارت و ارزیابی
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	گزارش های ربع وار
<			<				<								<					گزارش های سالانه
<		<		<				<				<				<				سروی های افکار و نظریات
<			<								<				<					سروی های موسسات غیر دولتی
		<				<				<				<				<		مطالعات رضایت مستفید شونده گان
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	ارزیابی های شرکای ذیربط
<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	مرور و تحلیل روی میزی ( پالیسی ها، مواد، گزارش ها)
<			<				<				<				<					یک مطالعه ارزیابی در سال با تمرکز بالای یک یا بیشتر از موضوعات دارای اولویت
			<				<				<				<				<	مرور سالانه

### ضمیمه 3. جدول های نمونه ای برای انتخاب روش و منابع چینل های رسانه ای

طرق مناسب برای گروه های مورد نظر اعم از روش ها، شیوه ها و منابع رسانه ای (نمره از 1- تا 10)

الف.1. چینل ها	روستایی	شهری	افراد جوان	خانم ها	بین الحکومتی	شرکا انکشافی	بزرگان محلی	پارلمان
بلیورد ها								
جنتری ها								
نمایش								
ایمیل ها								
ارتباطات رودرو								
معلومات د رسی دی ها								
مطالب درمجلات								
نمایش های سیار								
کمپاین های ترکیبی چندین رسانه ای (ملتی میدیا)								
خبرنامه ها								
مقالات در روزنامه ها								
محتویات در روزنامه ها								
مصاحبه ها در روزنامه ها								
چاپ یا نشر آنلاین (ویب سایت)								
روش های دوازه باز/خانه باز								
نشریات دوره ای								
نامه های پوستی								
پوستر ها								
گزارش های چاپی								

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتامبر 2016

								اقلام یا مواد ترویجی برای بلند بردن معلومات
								مجالس عامه
								اعلانات خدمات عامه
								برنامه ها رادیویی
								رسانه های اجتماعی ( ) پیام های کتبی، تویتر، فیسبوک و غیره)
								محافل ویژه
								تلویزیون
								نمایشگاه های روستایی
								دیگران (لست)

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتامبر 2016

پارلمان	بزرگان محلی	شرکا انکشافی	بین الحکومتی	خانم ها	افراد جوان	شهری	روستایی	الف 2. روش ها
								اعلانات
								مقالات
								بررسی موردی
								مجالس محلی
								مناظره ها
								مطالعات ساحوی
								کمپاین های صحی
								نمایشگاه های صحی
								بازدید های خانگی
								لکچرها، پریزنٹیشن ها
								تصاویر، ویدیوها
								درخواست های مذهبی
								موعظه های دینی
								اجرا نقش ها
								ارقام احصایوی
								قصه ها
								پاداش ها
								دیگران (لست)

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتمبر 2016

الف 3. نحوه یا سبک پیام	روستایی	شهری	افراد جوان	خانم ها	بین الحکومتی	شرکا انکشافی	بزرگان محل	پارلمان
درخواست های اشخاص نامدار								
پیام های کمدی ( خنده دار) مشوره								
نظریات متخصصین								
موضوعات تشریحی								
پیام ها ترسناک								
ایجاد امیدواری								
پیام های الهام آور								
پیام های تشویقی								
اخبار مثبت								
ارایه حقایق								
نقل قول منابع دینی								
نقل قول سیاست مداران								
اظهار نگرانی ها								
اجرای نقش								
شریک ساختن اخبار								
شریک ساختن پلان ها								
نمایش ارقام								
داستان های موفقیت								
پیام های حمایتی								
دیگران (لست)								



استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتامبر 2016

الف 4 . منابع	روستایی	شهری	افراد جوان	خانم ها	بین الحکومتی	شرکا انکشافی	بزرگان محلی	پارلمان
تحمیل کرده ها								
هنر پیشه ها								
اشخاص نامدار								
کارکن صحی جامعه								
کارکنان جامعه								
د اکترا ن								
مسولین انتخابی								
سرگرم کنندگان								
متخصصین								
خبرنگاران								
افراد محلی								
رهبران نظامی								
رهبران سیاسی								
رهبری مذهبی								
محققین								
دانشمندان								
استادان								
رهبران فبیله ای								
دیگران (لست)								

ب: موثریت چینل ها، روشها و منابع برای تولید یک نتیجه مشخص شده (نمره از 10-1)

ب 1. چینل ها	بلند بردن آگاهی	افزایش مشارکت	اعتماد سازی	بلند بردن دید	بهبود تصویر	افزایش هماهنگی	جلب حمایت	جوابگویی
بلبورد ها								
جنتری ها								
ارتباطات مستقیم شخصی								
نمایش ها								
نمایشگاه ها								
مجلات								
نمایش های سیار								
کمپاین های ملتی میدیا								
خبرنامه ها								
روزنامه ها								
دروازه باز/خانه باز								
نشریات دوره ای								
اقلام یا مواد ترویجی								
مجالس عامه								
اعلانات خدمات عامه								
رادیو								
رسانه های اجتماعی ( پیام کتبی، تویتتر، فیسبوک و غیره)								
محافل خاص								
تلویزیون								
وب سایت ها								

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتامبر 2016

جوابگویی	جلب حمایت	افزایش هماهنگی	بهبود تصویر	بلند بردن دید	اعتماد سازی	افزایش مشارکت	بلند بردن آگاهی	ب. 2. روش ها
								اعلانات
								مقالات
								بررسی موردی
								درخواست اشخاص نامدار
								مجالس محلی
								مناظره ها
								مطالعات ساحوی
								ملاقات های خانگی
								شامل ساختن پیام ها در موعظه های دینی
								راه اندازی نمایشگاه ها و کمپاین ها صحی
								تصاویر و ویدیو ها
								درخواست ها مذهبی
								اجرای نقش
								ارقام احصایوی
								قصه ها
								پاداشت ها

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتمبر 2016

شیوه ها و روش ها ارتباطات میتواند با نظریه مناسب قابل درک و موثریت آن برای تولید نتیجه داده شده، نمره داده شود (نمره هاز 1 تا 10)

جوابگویی	جلب حمایت	افزایش هماهنگی	بهبود تصویر	بلند بردن دید	اعتماد سازی	افزایش مشارکت	بلند بردن آگاهی	ب. 3. نحوه یا سبک پیام
								بررسی های موردی
								درخواست های اشخاص نامدار
								پیام های کمدی (خنده دار)
								مشوره دهی
								نظریات متخصصین
								موضوعات تشریحی
								پیام های ترسناک
								ایجاد امید واری
								پیام های الهام آور
								پیام های تشویقی
								اخبار مثبت
								ارایه حقایق
								نقل قول منابع دینی
								نقل قول سیاست مداران
								اظهار نگرانی ها
								نقش بازی کردن
								شریک ساختن اخبار
								شریک ساختن پلان ها
								نمایش ارقام
								داستان های موفقیت
								پیام های حمایتی
								پاداشت ها

استراتژی ارتباطات واحد روابط عامه برای وزارت صحت عامه، سپتامبر 2016

جوابگویی	جلب حمایت	افزایش هماهنگی	بهبود تصویر	بلند بردن دید	اعتماد سازی	افزایش مشارکت	بلند بردن آگاهی	ب 4. منابع
								تحصیل کرد ها
								فعالین
								اشخاص نامدار
								کارکنان صحت جامعه
								کارکنان جامعه
								داکتران
								مسولین انتخابی
								سرگرم کنندگان
								متخصصین
								خبرنگاران
								افراد محلی
								رهبران نظامی
								رهبران سیاسی
								رهبری مذهبی
								محققین
								دانشمندان
								استادان
								رهبران فبیله ای
								دیگران (لست)