



الدليل الإسترشادي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي فبراير 2024 م

الصفحة 1	تاريخ الإصدار فبراير 2024	النسخة 1	الدليل الإسترشادي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	------------------------------	-------------	---	---



الإصدار والتوزيع:

تاريخ الإصدار	البريد الإلكتروني	جهة الإصدار
2024	Governance@mtcit.gov.om	المديرية العامة للسياسات والحوكمة وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات

سجل الوثيقة:

النسخة	التاريخ	جهة الإصدار	الملاحظات
0.1	2024	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات	

قائمة النشر:

1.	الموقع الإلكتروني للوزارة
----	---------------------------

الصفحة 2	تاريخ الإصدار فبراير 2024	النسخة 1	الدليل الإستراتيجي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	------------------------------	-------------	--	---



جدول المحتويات

4	1. المقدمة
4	2. التعاريف والمصطلحات
4-4	3. الأهداف
5	4. الغرض
Error! Bookmark not defined.	5. النطاق
Error! Bookmark not defined.	6. الدليل الإستراتيجي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي
6-5	6.1 حول المشاركة الرقمية
7-6	6.2 فوائد المشاركة الرقمية
8	6.3 مبادئ المشاركة الرقمية
18-9	6.4 ركائز المشاركة الرقمية
20-18	6.5 تنفيذ أنشطة المشاركة الرقمية
20	8. إدارة الوثيقة
20	9. الإصدارات ذات الصلة

الصفحة 3	تاريخ الإصدار فبراير 2024	النسخة 1	الدليل الإستراتيجي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	------------------------------	-------------	--	---



1. المقدمة

أعد هذا الدليل الإرشادي في مجال المشاركة ليكون أحد الأدوات الداعمة لسياسة المشاركة الرقمية لوحدة الجهاز الإداري للدولة و لتوجهات رؤية السلطنة عمان 2040 في ترسيخ وتعزيز مبدأ المشاركة وتعظيم الفائدة من التقنيات المتقدمة ضمن سياق برنامج التحول الرقمي الحكومي (2021-2025) والذي تم وضعه بمشاركة جميع الوحدات الحكومية المستهدفة في البرنامج.

كما ويُعد مرجعًا رسميًا وإرشاديًا عمليًا يُساعد مختلف الوحدات الحكومية في تنفيذ خطط المشاركة الرقمية، ويُرود موظفي القطاع الحكومي بالمهارات والمعارف اللازمة لتبني نهج المشاركة الرقمية لضمان توفير خدمات وحلول رقمية محورها المستفيد، وزيادة المساهمة في تصميم الخدمات الرقمية، وتبسيط الإجراءات الحكومية، ورسم السياسات، وصنع القرارات ذات العلاقة بالحكومة الرقمية.

2. التعاريف والمصطلحات

الوزارة : وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات

وحدات الجهاز الإداري للدولة : المعرفة وفقا للمرسوم السلطاني رقم ٧٥ / ٢٠٢٠ في شأن الجهاز الإداري للدولة.

المستفيد : جميع فئات المجتمع ممن يقدم مشاركته العامة ويشمل المواطنين والمقيمين وزائري السلطنة وكذلك المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني والجهات الحكومية والخاصة العاملة في السلطنة.

القنوات الرقمية : أي وسيلة اتصال رقمي لعرض المعلومات أو تقديم المنتجات والخدمات الرقمية للمستخدمين، مثل المواقع أو البوابات الرقمية أو تطبيقات الأجهزة الذكية أو البريد الإلكتروني أو أكشاك الخدمة الذاتية أو خدمات مراكز الإتصال أو مواقع وتطبيقات التواصل الإجتماعي أو المتحدث الآلي (Chabot). ، قد تكون الخدمات مقدمة على جميع القنوات أو بشكل انتقائي على بعض هذه القنوات.

الفريق المعني : هو الفريق الداخلي بالوحدة الذي تم إسناد مسؤولية إدارة المشاركة الرقمية له .

المشاركة الرقمية : هي نهج لتعزيز التشارك المجتمعي والتعاون الشفاف بين وحدات الجهاز الإداري للدولة والمستفيد في صياغة وصنع القرار من خلال توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات.

3. الأهداف

ويسعى هذا الدليل إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية؛ أبرزها:

- توفير مصدر رسمي ومعرفي ودليل عملي للمعنيين في الوحدات الحكومية لتنفيذ أنشطة وخطط المشاركة الرقمية لتحسين بيئة الأعمال والتطوير المستمر.
- تسليط الضوء على أفضل الممارسات والتوجهات الحديثة في مجال المشاركة الرقمية.

الصفحة 4	تاريخ الإصدار فبراير 2024	النسخة 1	الدليل الإرشادي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	------------------------------	-------------	---	---



- زيادة ثقافة المشاركة والإبتكار الرقمي في الوحدات الحكومية من خلال توفير أدوات ومفاهيم أساسية بما يسهم في تعظيم فرص نجاح أنشطة المشاركة وخطط التحول الرقمي الحكومي.

4. الغرض

تمكين الوحدات الحكومية من زيادة المساهمة في الارتقاء بممارسات المشاركة الرقمية في السلطنة

5. نطاق التطبيق

- الإدارة العليا في الوحدات الحكومية.
- موظفي القطاع العام.
- الباحثين والعاملين في المؤسسات الأكاديمية.
- عامة المستخدمين من المهتمين بموضوع المشاركة الرقمية .

6. الدليل الإسترشادي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي

6.1 حول المشاركة الرقمية

تعتمد منهجية مسح الأمم المتحدة للحكومة الرقمي في الأساس على استخدام ثلاث نقاط رئيسية لحساب مستوى المشاركة وهي:

1. توفير المعلومات: تزويد المستفيد بالمعلومات العامة وتمكينهم من تقديم طلبات للحصول على المعلومات
2. التشاور: اشراك المستفيد في مناقشات معمقة حول الخدمات والسياسات واستشاراتهم حول تطويرها.
3. صنع القرار: استخدام تقنيات الإتصالات والمعلومات لإشراك المستفيد بشكل فعلي حول السياسات والخدمات العامة وطرق تقديمها.

6.2 فوائد المشاركة الرقمية .

تتيح القنوات الرقمية آفاقاً غير محدودة للإبتكار في المشاركة بحسب غاياتها، والفئات المُستهدفة منها والموارد المُتاحة، وبقدر تنوع مُمارسات المُشاركة ومستوياتها تتنوع فوائدها التي تمتد إلى المؤسسات الحكومية والمُستفيدين والمُجتمع ككل، وتوزع بين تحسين آليات الحوكمة واتخاذ القرار وتطوير الحلول والخدمات الرقمية، وتمكين القُدرات الوطنية للمساهمة في إيجاد قطاع حكومي مرن ومبتكر في الخدمات الرقمية.

الصفحة 5	تاريخ الإصدار فبراير 2024	النسخة 1	الدليل الإسترشادي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	------------------------------	-------------	---	---

وفيما يلي قائمة بأبرز فوائد المشاركة الرقمية

1. سهولة وسرعة الحصول على مرثبات المستفيد

يساعد توظيف المشاركة الرقمية في الحوار واستطلاع آراء المستخدمين الوحدات الحكومية في سرعة وسهولة فهم منظور المستخدمين حول تحديات الواقع واحتياجاتهم من البرامج والمشروعات والخدمات، وهو ما يتناسب مع التعقيد المتزايد والتحديات التي يتعدد أبعادها الاقتصادية، والاجتماعية، والتقنية، والبيئية، وتضمن المشاركة زيادة فرص تلبية أكبر قدر من الاحتياجات ويساعد في تمكين القدرات الوطنية وإدارة التغيير الرقمي.

2.تحسين الإستثمار في المشاركة الرقمية

تدعم المشاركة الرقمية تحسين العائد على الإستثمار في الخدمات الحكومية الرقمية من خلال تقديم الخدمات الأقرب إلى تلبية الإحتياجات الفعلية وتوافق مع أولويات المستخدمين، كما تُساعد في تقديم الخدمات الحكومية الإستباقية، ودعم إنجاز أهداف خطة التحول الرقمي الحكومي الرامية إلى تقديم خدمات رقمية ذكية تتمحور حول المستفيد إلى جانب الإرتقاء بتجربة الإستخدام وآليات تقييم الخدمات .

3.التفاعل المرن مع الوحدات الحكومية

تُساعد القنوات الرقمية في تعزيز التواصل بين الوحدات الحكومية والمستخدمين، كما يشمل التفاعل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باعتبارها جزءًا من الجمهور المُستهدف بالخدمات والحلول الرقمية، كما يُسهّم ذلك في زيادة فرص قبول المشروعات والمبادرات الحكومية وسرعة تنفيذها بسبب استنادها على آراء المستخدمين في جميع مراحل التخطيط، والتصميم، والتنفيذ، والمتابعة.

4.تبني إدارة التغير الرقمي

يسهم إشراك الوحدات الحكومية للمستفيد خلال رحلة تصميم خدماتها وسياساتها، وتمكينهم من إبداء الرأي والمشورة حول أداءها بشكل عام في توسعة مدارك المستفيد وتغيير مفاهيم كثيرة داخل الوحدة نفسها، وإن التدفق المستمر للأفكار من المستفيد إلى داخل الوحدة الحكومية الحكومية وبشكل خاص فيما يتعلق بمستوى توقعات المستفيد لأداء الوحدات يساعد في تيسير تقبل المستفيد لتغيير أساليب ونماذج العمل القديمة إلى أخرى حديثة، ويرتبط تحسّن أداء المشاركة في الدول إيجابًا بأداء الحكومة الرقمية فيها.

5.تطوير آليات صنع القرار ودعم الشفافية

تُسهّم المشاركة الرقمية جزئيًا في تحديث الآليات المعتادة لصنع القرار الحكومي ذات الإتجاه الواحد من الوحدات الحكومية إلى المستخدمين، وتُقدّم بدائل تدعم القرارات التعاونية في التخطيط للخدمات والمشروعات وتنفيذها ومتابعة تأثيرها وتقويمها، وتُساعد

الصفحة 6	تاريخ الإصدار فبراير 2024	النسخة 1	الدليل الإسترشادي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	------------------------------	-------------	---	---

قيادات الوحدات الحكومية وموظفيها في فهم تطلعات المستفيدين وتحسين الخدمات المُقدّمة، وهو أمر يُعزز مستويات الشفافية والمساءلة العامة.

6. الشمولية الرقمية

لا تقتصر ميزات المشاركة على تحسين السياسات والخدمات على المدى القصير والمنظور وعلاج التحديات القائمة؛ بل إنها تُسهم بشكلٍ تراكمي في تعزيز قدرة المستفيد على الإستعداد لتحديات المستقبل، وترتبط ارتباطاً مباشراً بتحقيق عدة أهداف للتنمية المُستدامة للأمم المتحدة ومنها الهدف السادس عشر الذي تضمن الإشارة إلى إنشاء عملية لصنع القرار تتسم بالشمول والتشاركية والتجاوب على جميع المستويات.

6.3 مبادئ المشاركة الرقمية

إن المشاركة الرقمية السليمة تقوم على مجموعة من المبادئ وهي كالتالي :

- المواثمة مع رؤية عمان 2040 والتوجهات الحكومية الوطنية وبرنامج التحول الرقمي الحكومي.
- المواثمة مع استراتيجية الوحدة الحكومية: من المهم أن تُسهم المشاركة في تحقيق هدف أو أكثر من الأهداف الإستراتيجية للوحدة لذلك من المهم مراعاة ذلك عند تصميم استراتيجية المشاركة وإدارة أنشطتها.
- جذب المستفيد: يمثل جوهر المشاركة في إشراك المستفيد بصورة أو أخرى في صياغة السياسات والقرارات الحكومية ولذلك من المهم أن تراعي الوحدات الحكومية رغبات وتفضيلات المستفيد المستهدف عند تصميم برامج وأنشطة المشاركة الرقمية .
- الإستماع والتواصل: أن تكون الوحدة الحكومية مستعدة دائماً للاستماع للمستفيد وتلقي أفكارهم، وشكاواهم والتفاعل معها.
- الإفتتاح والشفافية: التزام الوحدات الحكومية بالإفتتاح والشفافية عند التعامل مع المستفيد والتفاعل معهم أساسي لبناء وتعزيز ثقمتهم في أنشطة المشاركة الرقمية التي تُديرها الوحدات الحكومية، وبالتالي تشجيعهم على المشاركة فيها بشكل فاعل ومُستدام.
- شمول مختلف فئات المجتمع: يتسق هذا المبدأ مع مبدأ "عدم ترك أي أحد"، لتمكين فئات ذوي الإعاقة وكبار السن من القدرة على المشاركة الرقمية استناداً إلى السياسة الوطنية للنفاذ الرقمي الصادرة عن الوزارة كما أنه مبدأ أساسي للتحول الرقمي ويرتبط بأهداف التنمية المُستدامة للأمم المتحدة.
- الإبتكار: كلما كانت الوحدة الحكومية قادرة على الإبتكار في تصميم وإدارة أنشطة المشاركة الرقمية ساعدها ذلك في القيام بخيارات صحيحة فيما يتعلق بتقنيات وأدوات المشاركة، وكذلك نماذج العمل وغيرها.

6.4 ركائز المشاركة الرقمية

يتعين على الوحدات الحكومية تطبيق وتبني الركائز السبع التالية للمشاركة الرقمية المبينة أدناه :

1. التقييم الدوري

الصفحة 7	تاريخ الإصدار فبراير 2024	النسخة 1	الدليل الإسترشادي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	------------------------------	-------------	---	---



يتولى الفريق التنفيذي للتحويل الرقمي الحكومي في وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات مهمة التقييم الدوري لمدى تطبيق الوحدات الحكومية للإرشادات الواردة في هذا الدليل.

يساعد هذا التقييم الدوري المنتظم في تحقيق الأهداف التالية:

- الوقوف على مستوى نضج المشاركة الرقمية في الوحدة بشكل واضح ومحدد.
- تحديد الفجوات التي يجب على الوحدة أن تعمل على معالجتها وترتيبها وفقاً لأهميتها ومستوى الإستثمار اللازم.
- تصميم خطة عمل مستقبلية لتحسين مستوى نضج الوحدة، وذلك استناداً لنتائج التقييم والفجوات التي تم تحديدها.
- التعلم من الممارسات الفضلى في هذا المجال من دول رائدة من حول العالم، وكذلك من الوحدات الحكومية الأخرى في سلطنة عمان .
- رصد الممارسات الفضلى في مجال المشاركة الرقمية لدى الوحدات الحكومية في سلطنة عمان.
- تشجيع التعاون بين الوحدات الحكومية من خلال إمكانية التبادل المعرفي حول هذه الممارسات، وكذلك كيفية التعامل مع التحديات.

2. الوثائق المرجعية

يتعين على الوحدات الحكومية تطوير الوثائق المرجعية التالية للمشاركة الرقمية :

أ.الخطة التنفيذية للمشاركة الرقمية

تتولى كل جهة حكومية إصدار خطة تنفيذية سنوية للمشاركة ، ويتعين أن يقود عملية إعداد هذه الخطة التنفيذية الفريق المعني بالوحدات الحكومية بدعم من الإدارة العليا، وكذلك بمساندة الإدارات الأخرى الرئيسية في الوحدة.

يتعين أن تتضمن الخطة التنفيذية على الأقل العناصر الموضحة في الجدول التالي :

#	العنصر	الشرح
---	--------	-------

الصفحة 8	تاريخ الإصدار فبراير 2024	النسخة 1	الدليل الإستراتيجي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	------------------------------	-------------	--	---



1	الأهداف	مجموعة الأهداف التي تسعى الوحدة لتحقيقها من خلال المشاركة الرقمية ويمكن تحديد هذه الأهداف اعتماداً على استراتيجية القطاع أو خطة التحول الرقمي ، والخطة السنوية للوحدة.
2	الفئات المستهدفة	الفئات التي تستهدفها الوحدة بشكل عام في مبادراتها للمشاركة الرقمية ويمكن تحديد هذه الفئات من خلال نطاق عمل الوحدة والخدمات التي تقدمها.
3	الموارد البشرية	وضع المشاركة الرقمية في الهيكل التنظيمي للوحدة، وكذلك كيفية توفير الموارد البشرية اللازمة سواء من داخل الوحدة أو خارجها، وكذلك كيفية الإستثمار في تطوير الموارد البشرية باستمرار، وتأهيلها بالمهارات والمعارف والأدوات والمصادر التي تحتاجها.
4	الأدوات	تفعيل الأدوات الرقمية و نماذج العمل لتنفيذ مبادرات وأنشطة المشاركة الرقمية .
5	الجدول الزمني	الذي يغطي فترة عام كامل على أقل تقدير ، حيث يتم توزيع المبادرات والأنشطة عليه بشكل متوازن يضمن تنفيذها في موعدها.
6	قياس النجاح	مجموعة المؤشرات التي يتم استخدامها في تقييم مدى نجاح الخطة ، وترتبط هذه المؤشرات بشكل أساسي بالأهداف الاستراتيجية التي تم تحديدها ضمن خطة التحول الرقمي للمؤسسة بالإضافة إلى آلية القياس وكيفية تطبيقها.

يتعين على الوحدة أن تراعي البنود التالية من أجل تصميم خطة تنفيذية فعالة وعملية:

- تصميم الخطة التنفيذية بحيث يتم تنفيذها في عام واحد فقط، وذلك من أجل تمكين الوحدة من مواكبة مستجدات المشاركة من حيث التقنيات ونماذج العمل وكذلك الممارسات الفضلى.
- أن تُخصص الوحدة الموارد المالية اللازمة لتنفيذ الخطة التنفيذية والموافقة عليها من قبل الإدارة العليا بالوحدة لضمان الإلتزام بدعم خطة وبرامج المشاركة الرقمية في الوحدة.

الصفحة 9	تاريخ الإصدار فبراير 2024	النسخة 1	الدليل الإستراتيجي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
-------------	------------------------------	-------------	--	---



- أن تتم صياغة الأهداف بشكل ذكي، وتتسم الأهداف الذكية بأنها: مُحددة، وقابلة للقياس، وقابلة للتحقيق، وذات صلة، ومُحددة زمنيًا.
- أن تراعي الوحدة الابتكار فإذا كان أحد أهداف الخطة على سبيل المثال يركز على تسريع تحول الوحدة إلى مؤسسة تعتمد على البيانات في صياغة السياسات واتخاذ القرارات، فإنه من المناسب أن تركز الخطة على استخدام البيانات بأشكالها المختلفة في إشراك المستفيد في صياغة هذه السياسات والقرارات.
- أن تقيس الوحدة مدى نجاح أنشطة المشاركة الرقمية اعتمادًا على المؤشرات التالية:

- معدل المشاركة: نسبة المستفيدين الذين يشاركون في أنشطة المشاركة للوحدة من بين الفئات التي تستهدفها.
- مدى جودة المشاركات: نسبة المشاركات من المستفيد التي تقوم الوحدة بالفعل بتوظيفها في تطوير السياسات والخدمات العامة من مجموع المشاركات التي يتم تسلمها.
- مدى تغطية مجالات أهداف التنمية المستدامة خصوصًا الأهداف ذات الصلة بمجال عمل الوحدة الحكومية.
- مؤشر الشفافية: إلى أي مدى تلتزم الوحدة بنشر نتائج المشاركة وكيفية تعاملها مع مشاركات المستفيد.
- مستوى التنوع: من حيث توظيف ممارسات وأدوات ونماذج عمل متنوعة في المشاركة.
- مستوى الابتكار: وذلك عبر توظيف تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل بيانات المشاركة

ب. وثيقة معلومات المشاركة الرقمية

يتعين على كل وحدة حكومية تطوير وثيقة داخلية مُختصرة خاصة بها تكون بمثابة نقطة مرجعية للفريق، وتتضمن معلومات أساسية حول كيفية إدارة أنشطة المشاركة الرقمية في الوحدة، ويتعين على الوحدة أن تصيغ هذه الوثيقة الداخلية اعتمادًا على هذا الدليل والنماذج العملية التي يتم توفيرها من قبل الفريق التنفيذي للتحول الرقمي الحكومي في وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات.

يوضح الجدول التالي قائمة العناصر التي يتعين أن تغطيها هذه الوثيقة الداخلية المختصرة، مع إمكانية أن تضيف الوحدة الحكومية نقاطًا أخرى، بحسب ما يتطلبه مهام العمل لديها.

#	العنصر	الشرح
---	--------	-------

الصفحة 10	تاريخ الإصدار فبراير 2024	النسخة 1	الدليل الإستراتيجي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
--------------	------------------------------	-------------	--	---



1	صلاحيات الوصول إلى المنصة وحسابات الوحدة الأخرى	قائمة الأشخاص المُصرح لهم بالدخول إلى حسابات الوحدة على منصة المشاركة الرقمية ، بالإضافة إلى الصلاحيات الممنوحة لكل منهم.
2	صيع المحتوى التي يتم نشرها على المنصة	قائمة بأنواع صيع المحتوى التي سيتم إنتاجها مع تحديد المواصفات الفنية لكل منها ، وكذلك المتطلبات الفنية الأخرى.
3	آلية إنتاج المحتوى	تسلسل الخطوات العملية التي سيتبعها الفريق المعني من أجل إنتاج المحتوى
4	الأدوات التقنية	قائمة بالأدوات التقنية المعتمدة لدى الوحدة في إدارة وتنفيذ جميع أنشطة المشاركة الرقمية.
5	تقييم أنشطة المشاركة الرقمية	يمكن أن يكون التقييم سنويًا حسب طبيعة أنشطة الوحدة.
6	آلية قياس الأداء	مجموعة المؤشرات التي سيتم استخدامها في تقييم مدى نجاح الخطة وترتبط هذه المؤشرات بشكل أساسي بالأهداف الاستراتيجية التي تم تحديدها.
7	الشركاء وأصحاب المصلحة	قائمة بالوحدات الحكومية وغير الحكومية التي يمكن أن تتعاون معها الوحدات في تنفيذ جميع أنشطة المشاركة الرقمية .

يتعين على الوحدة أن تراعي البنود التالية عند صياغة وثيقة مشاركة معلومات المشاركة الرقمية :

- أن تستخدم النماذج العملية الصادرة عن الفريق التنفيذي للتحويل الرقمي الحكومي في وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات.
- أن يكون الوثيقة مختصرة ومباشرة قدر الإمكان بحيث توفر معلومات أساسية وعملية خاصة بالمشاركة الرقمية في الوحدة ذاتها.
- أن تكون على صيغة رقمية بدل الملفات المطبوعة، ويمكن أن يكون ذلك على شكل مدونة في الشبكة الداخلية للوحدة الحكومية. سيمكن ذلك فريق المعني من تحديث هذه الوثيقة عند الحاجة دون تأخير أو كلفة إضافية.

الصفحة 11	تاريخ الإصدار فبراير 2024	النسخة 1	الدليل الإسترشادي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
--------------	------------------------------	-------------	--	---



- أن يكون لدى فريق المعني في الوحدة صلاحية التحديث المستمر والسريع لهذه الوثيقة دون الحاجة لاعتماد إضافي من الإدارة العليا في الوحدة الحكومية كما الحال في السياسات والإستراتيجيات.

ج. ميثاق المشاركة الرقمية

تتولى كل جهة تطوير هذا الميثاق وهو عبارة عن نص مختصر تنشره الوحدة على موقعها أو المنصة الخاصة بالمشاركة الرقمية يوضح للمستفيد من خلاله مجموعة من النقاط لتمكينهم من المشاركة في أنشطة المشاركة بصورة فعالة وسليمة.

ينبغي أن يتضمن الميثاق قائمة بالنقاط التالية:

- القنوات الرقمية المتاحة للمستفيد للمشاركة بما في ذلك منصة المشاركة الرقمية وحسابات الوحدات على مواقع ومنصات التواصل الاجتماعي.
- أنشطة المشاركة التي توفرها الوحدة للمستفيد على المنصة مثل الإستشارة العامة، واستطلاعات الرأي وغيرها.
- التزام الوحدة تجاه المستفيد فيما يتعلق بالتفاعل مع أفكارهم ومشاركاتهم، وكيفية إدارة البيانات والمعلومات التي يقدمونها والنقاط الأخرى ذات الصلة.
- توقعات الوحدة من المستفيد فيما يتعلق بتفاعلهم على المنصة، ويشمل ذلك على سبيل المثال الإلتزام بالقوانين وعدم انتهاك خصوصية الآخرين.

3. الفريق المعني

يتولى المعنيون ببرامج وأنشطة المشاركة الرقمية في الوحدة المهام الرئيسية التالية :

#	المهمة	الوصف
1	تصميم وتنفيذ الخطة التنفيذية	وضع وتنفيذ الخطة التنفيذية السنوية للمشاركة الرقمية ، وذلك بالتوافق مع سياسة المشاركة الرقمية الصادرة عن وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات ومستهدفات التحول الرقمي في الوحدة
2	إدارة العلاقات	التواصل وإدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة داخل وخارج الوحدة الحكومية



3	تخطيط وتنفيذ الأنشطة	وضع خطط المشاركة الرقمية الخاصة بالوحدة وقيادة عملية التنفيذ بالتنسيق مع جميع الأطراف المعنية داخل وخارج الوحدة.
4	إنشاء وإدارة المحتوى	إنشاء وإدارة المحتوى الخاص بالوحدة الحكومية على منصة المشاركة الرقمية للوحدة
5	جمع وتحليل البيانات	جمع البيانات وتحليلها لإعداد التقارير المتعلقة بالمشاركة الرقمية .
6	تطوير القدرات	التطوير المستمر لقدرات الفريق المعني بالمشاركة الرقمية في الوحدة من خلال تنظيم الدورات التدريبية والأنشطة الأخرى ذات الصلة.
7	نشر الثقافة	نشر ثقافة المشاركة الرقمية في مختلف مستويات الإدارة داخل الوحدة الحكومية.
8	الابتكار والإبداع	عبر توظيف التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي.
9	التوثيق	توثيق قصص نجاح الوحدة في مجال المشاركة الرقمية بشكل منهجي عبر مختلف الوسائل المكتوبة والمرئية وغيرها.

ويتولى الفريق المعني بالمشاركة الرقمية مهمة التعاون مع الأطراف المحددة في الجدول أدناه:

#	الطرف	أهم مجالات التعاون
1	الإدارة العليا	- اعتماد خطة المشاركة الرقمية - توفير الموارد المالية والبشرية اللازمة - رعاية ودعم أنشطة المشاركة الرقمية بشكل مستمر
2	الإعلام والتسويق	- المساعدة في تصميم وتنفيذ أنشطة وبرامج المشاركة الرقمية



	- إدارة التواصل مع الأطراف خارج الوحدة		
3	- تقديم الاستشارة في الجوانب الفنية للمنصة والأدوات الرقمية - تقديم الدعم الفني	تقنية المعلومات	
4	- تيسير توفير الموارد البشرية وفق السبل المتاحة	الموارد البشرية	
5	- توفير الرأي المتخصص والمشاركة عند الحاجة في تصميم وتنفيذ أنشطة المشاركة الرقمية	الإدارات المتخصصة	
6	- الحصول على وثائق مرجعية ومصادر معرفية - التعاون في تنفيذ برامج وأنشطة المشاركة	جهات حكومية أخرى	
7	- التعاون في تنفيذ برامج وأنشطة المشاركة - تعهيد بعض المهام والأنشطة لها	مؤسسات غير حكومية	

4.المهارات والقدرات

ينبغي أن يتمتع أفراد الفريق المعني بالمشاركة الرقمية بالمهارات الأساسية التالية:

- التخطيط وإعداد الاستراتيجيات: إعداد خطة المشاركة بما يتوافق مع استراتيجيات التحول الرقمي الحكومي والخطط الخاصة بكل جهة وأهدافها، مع استيعاب التوجهات والممارسات العالمية الرائدة.
- التصميم : تتعلق بمهارة تصميم وبرامج المشاركة التي تمزج أدوات وأنشطة وممارسات متنوعة، استنادًا إلى فهم المستفيد المُستهدف وتحليل الأهداف والميزانيات والموارد المتاحة، وبالتنسيق مع بقية أنشطة الوحدة الحكومية.
- الخبرات المتخصصة: تتطلب معرفة وخبرة بطبيعة عمل الوحدة الحكومية ونطاق تخصصها والمستفيد المستهدف منها ؛ نظرًا لأن تصميم برامج وأنشطة المشاركة تختلف بسبب طبيعة المستفيد والتحديات التي تُؤثر على عمل كل منها.
- تنظيم الأنشطة الرقمية: تتضمن مهارة إدارة الاجتماعات الرقمية عبر المنصات المختلفة نظرًا لأهميتها، سواء في مرحلة إعداد أنشطة المشاركة والتواصل بين أفراد الفريق وموظفي الوحدة الحكومية وقيادتها، أو عند تنفيذ الأنشطة والتواصل مع المستفيد جلسات العصف الذهني والتشاور الإلكتروني.

الصفحة 14	تاريخ الإصدار فبراير 2024	النسخة 1	الدليل الإستراتيجي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
--------------	------------------------------	-------------	--	---

- التواصل: تشمل مهارات التواصل الشخصي المباشر، وكذلك التواصل الفعّال من خلال الكتابة باللغات المعتمدة والقدرة على استيعاب البيانات والمعلومات وتقديمها بطريقة تُيسّر فهمها وإجراء المناقشات حولها، وذلك عند التواصل الداخلي مع فريق المعني والإدارة العليا وعند التواصل مع المستفيد.
- تقنية المعلومات: المهارات الأساسية لتقنية المعلومات والاتصالات واستخدام الإنترنت والمنصات الرقمية وإدارتها والمحافظة على الأمن السيبراني وقواعد الإحتفاظ بالبيانات.
- التقنيات ذات الصلة بالمشاركة: تشمل مهارات التعامل مع التقنيات الناشئة - مثل الذكاء الاصطناعي - التي يُمكن توظيف تطبيقاتها في مبادرات المشاركة ومُتابعة أحدث الممارسات والتوجهات العالمية.
- الرؤى والتحليلات: تُشير إلى الإستفادة من البيانات متعددة المصادر والأشكال؛ كالبيانات المكتوبة والمرئية، ومعالجتها وتحليلها للتوصل إلى رؤى مُفيدة يُمكن توظيفها بفاعلية في تصميم خطة المشاركة وأنشطتها.
- منصات التواصل الإجتماعي: تشمل إجادة استخدام منصات التواصل الاجتماعي المختلفة باعتبارها واحدة من القنوات الأساسية لأنشطة المشاركة وتتضمن معرفة الميزات الخاصة بكل منصة وإمكاناتها واختيار المنصة الملائمة و الاستفادة المُستهدف.
- السرد: تشمل مهارة عرض البيانات والأهداف الخاصة بمشروعات المشاركة وكذلك النتائج التي تحققت بشكل يكفل استيعابها ويزيد فرص قبولها ونجاحها.

5. المنصة الرقمية للمشاركة الرقمية

تمثل منصة المشاركة مساحة رقمية لإبراز وتوثيق جميع مبادرات المشاركة والأنشطة ذات الصلة في الوحدات الحكومية، لذا يتعين على الوحدة الحكومية أن تراعي البنود التالية :

- نشر وثائق الإستشارات العامة حول مسودات السياسات والتشريعات وغيرها على المنصة، ومعها معلومات وتفاصيل المشاركة.
- إجراء استطلاعات دورية على المنصة لقياس آراء المستفيد في مجالات العمل الخاصة بالوحدة الحكومية، ويكون ذلك بمعدل استطلاع واحد على الأقل كل شهر.
- نشر المعلومات الخاصة بأنشطة المشاركة الأخرى مثل جلسات العصف الذهني، بتفاصيلها على المنصة لتمكين المستفيد من المشاركة عبرها..
- نشر نتائج أنشطة المشاركة على المنصة بعد انتهاء كل نشاط
- صياغة مقال لنشره على المدونة الخاصة بالمنصة بمعدل مقال واحد على الأقل كل ثلاثة أشهر ليعكس أحدث أنشطة وتوجهات الوحدة في مجال المشاركة.

الصفحة 15	تاريخ الإصدار فبراير 2024	النسخة 1	الدليل الإسترشادي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
--------------	------------------------------	-------------	---	---



6. الأدوات الرقمية والممارسات

يتطلب التنفيذ الناجح والمستدام للمشاركة الرقمية أن تستخدم الوحدة الحكومية أدوات رقمية متنوعة، وكذلك ممارسات تلائم طبيعة الأهداف التي ترغب في تحقيقها من المشاركة، وونظراً لطبيعة التغيرات التقنية المتسارعة والمستمرة، وكذلك ظهور وانتشار ممارسات جديدة بشكل مستمر، فإنه يتعين على الوحدة الحكومية أن تستند إلى مرجعيات ثابتة تساعد في اختيار الأدوات الرقمية والممارسات التي تناسب كل نشاط من أنشطة المشاركة لديها. ويتولى الفريق المعني بالمشاركة في اختيار الأدوات الرقمية والممارسات وفق البنود التالية:

- مراعاة التوازن بين المحور الأفقي (مستوى المشاركة السياسية التي ترغب بها الوحدة) والمحور الرأسي (مدى إشراك المستفيد).
- إمكانية اختيار أكثر من أداة رقمية وممارسة في الوقت نفسه.
- ألا يحد الفريق نفسه في مجموعة الأدوات الرقمية والممارسات بل يمكن أن يستخدم أدوات وممارسات أخرى.
- مراعاة مدى جاهزية الوحدة الحكومية فيما يتعلق بعوامل مثل المهارات والموارد المالية.
- أن يختار الفريق دائماً أدوات وممارسات جديدة تساعد في نشر ثقافة المشاركة وسط موظفي الوحدة .
- أن يراعي الفريق مبدأ الشمول في اختيار الأدوات والممارسات. على سبيل المثال، قد تجد بعض فئات المستفيد حاجة بعض الأدوات والممارسات إلى معرفة تقنية متخصصة، وقد لا تتوفر بعض الأدوات باللغة العربية، وهو أمر قد يُمثل عائقاً أمام مشاركة البعض.

7. الموازنة المالية

تتولى الوحدة الحكومية تخصيص الموازنة المالية الضرورية لتنفيذ برامج وأنشطة المشاركة الرقمية كما تم تحديدها في الخطة، ويمثل اعتماد هذه الموازنة ترجمة عملية لإيمان قيادة الوحدة بأهمية المشاركة التزامها بإنجاحها. ومن أجل تحديد الموازنة المالية للمشاركة، يتعين أن تشمل الموازنة العناصر الواردة في الجدول التالي :

#	البند	أمثلة
1	الموارد البشرية	- شركات ومؤسسات تتعاقد معها الوحدة - أفراد مستشارون من خارج الوحدة الحكومية
2	الحلول الرقمية	- تكلفة إنشاء وإدارة المنصة الرقمية - تكاليف رخص منصات للجلسات الرقمية



- تكاليف الاشتراك في أدوات خاصة بالتواصل الإجتماعي		
- الإنتاج الفني لمحتوى المنصة	إنتاج المحتوى	3
- جوائز مالية وعينية للمشاركين ومسابقات الابتكار	تحفيز المستفيد	4

6.5 تنفيذ أنشطة المشاركة الرقمية

تتولى الوحدة الحكومية التنفيذ العملي للخطة التنفيذية التي صممها من خلال ترجمتها إلى سلسلة من الأنشطة بشكل مستمر. ويتطلب تنفيذ هذه الأنشطة أن تلتزم الوحدة الحكومية بتنفيذ المراحل الثلاث التالية:

1. مرحلة التخطيط والإعداد:

- تحديد المستوى المناسب من مستويات المشاركة الرقمية ، وكذلك اختيار ما يناسبه من الممارسات والأدوات الرقمية الممكنة.
- دراسة آراء المستفيد التي جمعها الوحدة حول الكيفية التي صممت ونفذت بها أنشطة سابقة، والاستفادة منها في تصميم الأنشطة الجديدة.
- الابتكار قدر الإمكان في تصميم النشاط من أجل أن يحقق الأهداف المرجوة منه.
- مراعاة أن تلائم الأدوات والقنوات الرقمية المستفيد المستهدف، من حيث إمكانية الوصول واللغة المستخدمة، وكذلك المهارات التي قد تتطلبها هذه الأدوات والقنوات.
- مراعاة أن تلائم الأدوات والقنوات الرقمية المهارات والقدرات المتوفرة لدى فريق المعني ، وكذلك توافقها مع المتطلبات والمواصفات التقنية المعتمدة.

2. مرحلة التنفيذ:

- توثيق جميع أنشطة المشاركة ومدخلاتها (مثل عدد المشاركين في فعالية ما)، وذلك من أجل الاستفادة منها في المرحلة اللاحقة.
- مراعاة جميع الفئات في المجتمع مثل ذوي الإعاقة، والتأكد من تأمين جميع السبل لهم من أجل المشاركة بفاعلية مثل بقية أفراد الفئة المستهدفة بالممارسة.
- الإستعداد لأي عوائق فنية قد تظهر مثل حدوث طارئ في أداة رقمية يمنع بعض أو كل المشاركين من استخدامها.

3. مرحلة التقييم والتحكيم:

الصفحة 17	تاريخ الإصدار فبراير 2024	النسخة 1	الدليل الإستراتيجي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
--------------	------------------------------	-------------	--	---



- التأكد من تجميع كل المدخلات في مكان رقمي مركزي واحد، ويشمل ذلك البيانات التي تم توليدها رقمياً خلال المراحل السابقة من المشاركة، وكذلك البيانات التي يقدمها المستخدم.
- إجراء تحليل كمي يعتمد على هذه البيانات، ثم وضعه في سياق أشمل من خلال فهم فريق المعني للظروف التي تم فيها تنفيذ المشاركة .
- التحلي بالشفافية من خلال مشاركة نتائج التقييم، وكذلك المخرجات مع المستخدم من خلال نفس القنوات الرقمية التي تم من خلالها إشراكهم.

7. الإدارة

1. تعود ملكية هذا الدليل إلى وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات وسيخضع للمراجعة كلما اقتضت الحاجة ذلك.
2. يدخل الدليل حيز التطبيق اعتباراً من تاريخ اعتماده وتعميمه من وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات.

8. الإصدارات ذات الصلة

- سياسة المشاركة الرقمية لوحدات الجهاز الإداري للدولة – وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات (2024)
- السياسة الوطنية للنفاذ الرقمي – وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات (2022)
- سياسة البيانات الحكومية المفتوحة – وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات (2020).
- دليل المشاركة المجتمعية – وزارة الإعلام (2020-2019)

الصفحة 18	تاريخ الإصدار فبراير 2024	النسخة 1	الدليل الإستراتيجي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
--------------	------------------------------	-------------	--	---