



# وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

القواعد التنفيذية لاستخدام البوابة الحكومية الموحدة للمشاركة

الإلكترونية (تواصل) لسنة 2024

المادة 1- تسمى هذه القواعد (القواعد التنفيذية لاستخدام البوابة الحكومية  
الموحدة للمشاركة الإلكترونية (تواصل) لسنة 2024) ويعمل بها من  
تاريخ إقرارها من مجلس الوزراء.

المادة 2- يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه القواعد المعاني  
المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك:-

الوزارة : وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

الوزير : وزير الاقتصاد الرقمي والريادة.

الجهة الحكومية : أي وزارة أو دائرة أو مؤسسة رسمية عامة أو  
مؤسسة عامة أو هيئة أو مجلس أو سلطة أو  
بلدية أو أمانة عمان الكبرى أو شركة مملوكة  
بالكامل للحكومة أو تساهم فيها الحكومة بنسبة  
لا تقل عن (50%) وأي جهة يقرر مجلس الوزراء  
إخضاعها لأحكام هذه القواعد.

المشاركة : إشراك المواطنين في السياسات والاستراتيجيات  
الإلكترونية والخطط والقرارات الحكومية وتصميم  
الخدمات وتقديمها من خلال التشاور معهم  
بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

بوابة تواصل : منصة رقمية تفاعلية حكومية موحدة للمشاركة  
الإلكترونية تديرها الوزارة.

المستخدم : مستخدم بوابة تواصل سواء كان شخصاً طبيعياً  
أو اعتبارياً.

الاستشارات : المشاورات التي تتم مع المواطنين وأصحاب  
الإلكترونية العلاقة والمهتمين من خلال بوابة تواصل  
للحصول على آرائهم وتشمل الاستشارة  
الإلكترونية العامة، والاستشارة الإلكترونية  
المقيدة، والاستشارة الإلكترونية البينية.

الاستشارة : الاستشارة التي يتم طرحها عبر بوابة تواصل  
الإلكترونية العامة لجميع المستخدمين.

الاستشارة : الاستشارة التي يتم طرحها عبر بوابة تواصل  
الإلكترونية الموجهة إلى جهة أو فئة محددة من  
المقيدة المستخدمين.

الاستشارة : الاستشارة التي يتم طرحها عبر بوابة تواصل  
الإلكترونية للتشاور بين الجهات الحكومية وغير متاحة  
البينية للمستخدمين.

الاستبيان : مجموعة الأسئلة ذات الطبيعة النصية أو  
الإلكترونية الاختيار من متعدد والتي يتم مشاركتها من خلال  
بوابة تواصل للحصول على التغذية الراجعة  
والتقييم وطلب المعلومات للمساهمة في اتخاذ  
القرار الحكومي، سواء كان ذلك الاستبيان موجهاً  
إلى كافة المستخدمين أو مقيداً بفئة أو مجموعة أو  
جهة محددة.

استطلاع الرأي : مجموعة الأسئلة ذات النمط المحدد من  
الإلكتروني الإجابات والتي يتم مشاركتها من خلال بوابة  
تواصل لمعرفة الرأي أو التوجهات العامة حول  
موضوع أو مجموعة مواضيع محددة، سواء كان

ذلك الاستطلاع موجهاً إلى كافة المستفيدين أو مقيداً بفئة أو مجموعة أو جهة محددة.

ضابط الارتباط : الموظف العامل في الوحدة التنظيمية المعنية بالتطوير المؤسسي- في الجهة الحكومية، المسمى من قبلها ضابط ارتباط بوابة تواصل، للقيام بالمهام والمسؤوليات المناطة به وفقاً لهذه القواعد.

المنسق : الموظف العامل في الوحدة التنظيمية المسؤولة عن إعداد التشريعات والسياسات و الاستراتيجيات والخطط وصناعة القرار الحكومي وتصميم الخدمات في الجهة الحكومية والمسمى من قبلها للتنسيق بين الوحدات التنظيمية المختلفة في الجهة الحكومية ومتابعة أعمال المشرفين على بوابة تواصل للقيام بالمهام والمسؤوليات المناطة به في هذه القواعد.

المشرف : الموظف العامل في أي وحدة تنظيمية في الجهة الحكومية والمسمى من قبلها للعمل المباشر على بوابة تواصل لتحقيق الغاية من المشاركة الإلكترونية من خلال الاستشارة أو الاستبيان أو استطلاع الرأي الإلكتروني، ووفقاً للمهام والمسؤوليات المناطة به في هذه القواعد.

المادة 3- تهدف المشاركة الإلكترونية الى ما يلي:-

أ- تفعيل المشاركة المجتمعية في إعداد التشريعات واتخاذ القرارات الحكومية.

ب- تحسين جودة الخدمات العامة والقرارات والتوجيهات الحكومية لتتلاءم مع احتياجات المستفيدين.

ج- تعزيز الشفافية وزيادة الثقة بالأداء الحكومي.

د- ترسخ التشاركية عند إعداد التشريعات ورسم السياسات وبناء الخدمات

هـ- كفاءة المعلومات وجودتها وتسهيل الوصول إليها.

المادة 4- أ- تسري أحكام هذه القواعد على جميع الجهات الحكومية.

ب- مع مراعاة التشريعات النافذة، يحظر على أي جهة حكومية اجراء أي استشارة أو استبيان أو استطلاع رأي إلكترونية خارج نطاق بوابة تواصل

المادة 5- تتولى الوزارة المهام والمسؤوليات التالية:-

أ- تطوير بوابة تواصل وإدارتها واستدامة تشغيلها مع ضمان توافقها مع الممارسات الدولية الفضلى.

ب- توفير الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على تشغيل وإدارة بوابة تواصل داخل الوزارة.

ج- توفير الدعم الفني للجهات الحكومية في أوقات الدوام الرسمية.

د- إدارة ومتابعة نظام استقبال الشكاوى الإلكترونية المعد لهذه الغاية.

هـ- الطلب من الجهات الحكومية تسمية ضباط ارتباط لإدارة حساب الجهة الحكومية على بوابة تواصل.

و- تدريب ضباط الارتباط على استخدام النماذج الخاصة ببوابة

تواصل واجراءات ومنهجيات عمل البوابة والممارسات الفضلى في

تحليل مخرجات الاستشارات والاستبيانات واستطلاعات الرأي

الإلكترونية.

ز- اعداد وتنفيذ ورش عمل حول المبادئ التوجيهية للمشاركة الإلكترونية لرفع مستوى الوعي الحكومي والمجتمعي حول أهمية المشاركة الإلكترونية واستخدام بوابة تواصل بالتعاون مع الوحدة التنظيمية المعنية في رئاسة الوزراء.

ح- رفع التقارير الدورية إلى مجلس الوزراء لبيان مدى التزام الجهات الحكومية بإجراء الاستشارات والاستبيانات واستطلاعات الرأي الإلكترونية عبر بوابة تواصل ومساهمتها في تعزيز مبدأ المشاركة الإلكترونية بالتعاون مع الوحدة التنظيمية المعنية في رئاسة الوزراء.

ط- دراسة البلاغات والشكاوى المتعلقة بعمل البوابة الواردة من المستخدمين كافة والتحقق منها والتعامل معها خلال مدة لا تزيد عن خمسة أيام عمل.

المادة 6- على الجهات الحكومية الالتزام بما يلي:

أ- استخدام بوابة تواصل لإجراء جميع الاستشارات والاستبيانات واستطلاعات الرأي الإلكترونية والاعلان عنها في الموقع الإلكتروني الخاص بالجهة الحكومية وصفحات التواصل الاجتماعي التابعة لها.

ب- تسمية ضابط الارتباط بناء على طلب الوزارة ومنحه الصلاحيات اللازمة كافة لتنفيذ المهام المناطة به ومتابعة المنسقين والمشرفين وفقا لهذه القواعد، وتزويد الوزارة بكافة معلومات الاتصال الخاصة به وتسمية ضابط ارتباط بديل في حال عدم قدرة ضابط الارتباط المسمى القيام بالمهام الموكلة إليه خلال يومي عمل.

ج- ضمان قيام ضباط الارتباط والمنسقين والمشرفين بالأدوار المناطة بهم وفقا لهذه القواعد ومراقبة أداؤهم بشكل مستمر لتحقيق الغاية والهدف من المشاركة الإلكترونية.

المادة 7- يتولى ضباط الارتباط المهام والمسؤوليات التالية:

أ- التنسيق والمتابعة مع الوزارة فيما يتعلق بتنفيذ الجهة الحكومية للالتزامات السياسة الأردنية للمشاركة الإلكترونية والأحكام والمهام الواردة في هذه القواعد.

ب- الطلب من جميع الإدارات والوحدات التابعة للجهة الحكومية التي يعمل لديها بتزويده بقائمة الاستشارات والاستبيانات واستطلاعات الرأي بشكل شهري حول أي مقترحات تتعلق بالتشريعات والسياسات والاستراتيجيات والخطط وصناعة القرار الحكومي وتصميم الخدمات.

ج- ضمان تكليف المنسقين والمشرفين من قبل إداراتهم للقيام بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليهم وفقا لهذه القواعد.

د- ادارة حساب بوابة تواصل المخصص له من قبل الوزارة للدخول الى البوابة.

هـ- انشاء حسابات لكل من المنسقين والمشرفين المكلفين ضمن الجهة.

و- متابعة أعمال المنسقين والمشرفين المتعلقة باستخدام البوابة ومدى التزامهم بالأدلة والنماذج الصادرة لهذه الغاية.

ز- ضمان جودة المخرجات النهائية المنشورة على بوابة تواصل من استشارات واستبيانات واستطلاعات الرأي من خلال التأكد من استيفائها الإجراءات المعتمدة ضمن البوابة كافة وتلبيتها الشروط المتعلقة بالوثائق المعدة للنشر.

ح- متابعة الاستشارات الإلكترونية البينية أو المقيدة أو الاستبيانات واستطلاعات الرأي الإلكترونية المقيدة الواردة عبر البوابة وما يترتب على ذلك من دراسة وحصص- وتجميع الردود من قبل المعنيين في الجهة الحكومية التي يعمل لديها وتزويدها للجهة المعنية عبر البوابة.

ط- تدريب المنسقين والمشرفين على استخدام بوابة تواصل والنماذج الخاصة بها وتقديم الدعم الفني وإتاحة الأدلة والمواد التعليمية والنشرات والتعاميم الخاصة باستخدام البوابة الصادرة عن الوزارة.

ي- التنسيق والمتابعة مع الوزارة في كافة النواحي الفنية والإدارية المتعلقة لبوابة تواصل والإبلاغ عن أي مشاكل قد تظهر أثناء استخدام البوابة من قبل ضابط الارتباط أو من المنسقين والمشرفين من خلال نظام إدارة الشكاوى.

ك- إعداد التقارير المطلوبة من قبل الوزارة سواء بشكل دوري أو عند الطلب.

المادة 8- يتولى المنسق المهام والمسؤوليات التالية:

أ- التنسيق بين الإدارات والوحدات المختلفة في الجهة الحكومية التي يتبع لها في جميع مراحل الاستشارة العامة أو طرح الاستبيانات أو استطلاعات الرأي عبر بوابة تواصل.

ب- دراسة وتدقيق ومراجعة الاستشارات والاستبيانات واستطلاعات الرأي الصادرة عن الجهة الحكومية، مع مراعاة جودة المخرجات واتساقها مع هذه القواعد.

ج- متابعة أعمال المشرفين المكلفين للعمل على الاستشارات والاستبيانات واستطلاعات الرأي في الجهة الحكومية.



- د- رفع النسخة النهائية من الاستشارات أو الاستبيانات أو استطلاعات الرأي إلى ضابط الارتباط للسير في إجراءات النشر- عبر بوابة تواصل وفقا لهذه القواعد وما يصدر عنها .
- هـ- الإشراف المباشر على أعمال المشرفين في إدارة التعليقات والسماح بنشرها أو عدمه عبر بوابة تواصل وفقا لأحكام هذه القواعد والمبادئ والضوابط العامة للمشاركة الإلكترونية الصادرة عن الوزارة المنشورة على موقعها الإلكتروني وعلى بوابة تواصل.
- و- مراجعة التقارير المتعلقة بالاستشارة أو الاستبيان أو استطلاع الرأي كافة في مرحلة جمع الملاحظات والتعليقات واعداد الردود عليها واعتمادها من الإدارة المعنية قبل ارسالها الى ضابط الارتباط للموافقة النهائية عليها ونشرها من قبله.

المادة 9 يتولى المشرف المهام والمسؤوليات التالية :

- أ- الالتزام بالمحددات التالية عند إعداد وثيقة الاستشارة العامة أو الاستبيان أو استطلاع الرأي للنشر:
1. ان تكون الوثيقة بصيغة (pdf) أو على شكل نص (text) في حال النشر بصورة مواد أو بنود منفصلة.
  2. أن يكون اسم الوثيقة واضحاً باللغتين العربية والانجليزية ويتم تعبئة الاسم في الخانات المحددة على البوابة.
  3. أن يتم اعداد وصف يلخص الوثيقة باللغتين العربية والانجليزية ويتم تعبئته في الخانات المحددة على البوابة.
  4. في حال كانت الوثيقة المنشورة تخص استشارة عامة فيتم إعداد مجموعة الأهداف لبيان الغرض من الاستشارة باللغتين العربية والانجليزية وتعبئتها في الخانات المحددة على البوابة.

5. تحديد القطاعات المعنية والمتأثرة بالاستشارة العامة أو الاستبيان أو استطلاع الرأي في المكان المحدد على البوابة.
6. تحديد تاريخ طرح الاستشارة أو الاستبيان أو استطلاع الرأي، والمدة المحددة لاستقبال الردود والتعليقات، وتاريخ الاغلاق.
7. تحديد موعد نتائج تحليل مخرجات الاستشارة أو الاستبيان أو استطلاع الرأي وتاريخ نشر تلك المخرجات بشكلها النهائي.
8. ارفاق أي وثائق يتوجب الاطلاع عليها من قبل المعنيين بالاستشارة العامة وإتاحتها خلال مراحل الاستشارة العامة كافة بعد إجازتها من الوحدة التنظيمية المعنية في الجهة الحكومية.
9. ارفاق أي معلومات أو اعلانات أو روابط لأي نشاطات تخص استشارة عامة محددة لغايات اطلاع المعنيين عليها .
  - ب-مراجعة التعليقات وادارتها من ناحية إمكانية نشرها أو عدم قابليتها للنشر عبر بوابة تواصل وفقا لأحكام هذه القواعد والمبادئ والضوابط العامة للمشاركة الإلكترونية المنشورة على الموقع الإلكتروني للوزارة وعلى بوابة تواصل، على أن لا تتجاوز المراجعة ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام التعليق أثناء فترة الاستشارة.
  - ج- تحليل نتائج الاستشارة العامة أو الاستبيان أو استطلاع الرأي، على أن لا تتجاوز مدة التحليل واعداد التقرير المفصل عشرين يوم عمل، على أن يتضمن التقرير ما يلي:
    1. بيانات إحصائية عن عدد المشاركين في الاستشارة العامة أو الاستبيان أو استطلاع الرأي.
    2. المواضيع أو المحاور الرئيسية التي غطتها المشاركات من مجمل المحاور المعروضة للاستشارة العامة أو الاستبيان أو استطلاع الرأي.

3. موقف الجهة الحكومية من المقترحات والتعليقات المقدمة من المشاركين.

د- نشر وثيقة الاستشارة العامة على البوابة بصيغتها النهائية بعد الأخذ بالملاحظات والتعليقات الواردة عليها وتقرير تحليل الملاحظات والتعليقات الخاصة بتلك الاستشارة العامة بعد إجازتها للنشر وفق هذه القواعد.

هـ- نشر تقرير نتائج الاستبيانات واستطلاعات الرأي الإلكترونية على البوابة بعد تحليلها وتحديد الاتجاهات المنبثقة عنها ومدى توافقها مع التوجهات الحكومية واستخدامها في آلية صنع القرار بعد إجازتها للنشر وفق هذه القواعد.

المادة 10- يجوز في حالات خاصة يعود تقديرها الى الجهة الحكومية ،قيام المنسق بمهام ومسؤوليات المشرف المنصوص عليها في هذه القواعد.

المادة 11- مع مراعاة التشريعات النافذة:-

أ- على الجهة الحكومية عند طرح الاستشارة العامة أو الاستبيان أو استطلاع الرأي إتاحتها عبر بوابة تواصل لمدة لا تقل عن شهر من تاريخ نشرها على البوابة.

ب- يجوز للجهة الحكومية إعطاء صفة الاستعجال لاستشارات أو استبيانات أو استطلاعات رأي محددة على أن لا تقل مدة طرحها على البوابة عن أسبوعين.

ج- يمكن للجهة الحكومية تمديد مدة الاستشارة العامة أو الاستبيان أو استطلاع الرأي لمدة اضافية بناء على طلب المستفيدين أو وفقا للحاجة، على أن لا تتجاوز المدة الإضافية المدة الأصلية التي تم طرح الاستشارة العامة أو الاستبيان أو استطلاع الرأي وفقا لها.

المادة 12- يصدر الوزير النماذج ومنهجيات وإجراءات العمل والأدلة التشغيلية لكافة الأعمال التي تتم عبر بوابة تواصل بما في ذلك المتعلقة بأعداد ونشر- الوثائق والاستبيانات واستطلاعات الرأي وتحليل ودراسة التعليقات والملاحظات الواردة عبر البوابة.