

المملكة الأردنية الهاشمية



وزارة الاقتصاد
الرقمي والريادة

السياسة الأردنية للمشاركة الإلكترونية

٢٠٢١

جدول المحتويات

| | |
|---|---|
| ٣ | تمهيد |
| ٤ | أهداف السياسة |
| ٤ | نطاق تطبيق السياسة |
| ٤ | محاوالمشاركة الالكترونية |
| ٤ | مشاركة المعلومات الالكترونياً (E-INFORMATION) |
| ٥ | الاستشارات الالكترونية (E-CONSULTATION) |
| ٥ | أولاً: المرحلة التحضيرية |
| ٥ | ثانياً: التقييم ونشر النتائج |
| ٥ | أحكام عامة للاستشارات الالكترونية: |
| ٦ | اتخاذ القرار الالكترونياً (E-DECISION MAKING) |
| ٦ | حوكمة التنفيذ |
| ٦ | مهام ومسؤوليات رئاسة الوزراء/إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات |
| ٦ | مهام ومسؤوليات وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة |
| ٧ | مهام ومسؤوليات الجهة الحكومية |

- [١] انطلاقاً من رؤى وتوجيهات جلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين المعظم في الورقة النقاشية الرابعة والتي تتمحور حول تمكين ديمقراطي ومواطنة فعالة فقد بين جلالتة " ان الهدف الأساسي من الإصلاح هو تعزيز المشاركة الشعبية في صنع القرار " وعليه أولت الحكومات المتعاقبة نهج الشفافية والمشاركة المجتمعية أقصى درجات أولوياتها، والتي تتمحور حول تعميق الحوار والتواصل وبناء التوافق كأهم الأدوات والركائز التي على الحكومة انتهاجها في انفتاحها وتواصلها مع المستفيدين من الشركاء وأصحاب العلاقة من المواطنين والمقيمين والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني، وأن تعمل على توظيف نتائج الحوار والتواصل في بلورة الإجراءات والتشريعات والقرارات الحكومية.
- [٢] وتماشياً مع البند ١٦,٧ من أهداف التنمية المستدامة والذي ينص على "ضمان اتخاذ القرارات على نحو مستجيب لاحتياجات المستفيدين بشكل تشاركي وتمثيلي على جميع المستويات"، تسعى الحكومة إلى تبني عمليات إدماج وإشراك المستفيدين في عمليات صنع القرار وفي تصميم الخدمة الحكومية وتقديمها، لجعل الخدمة الحكومية تشاركية وشاملة ومتداولة وتعزيز الثقة في الأداء الحكومي، واتاحة إمكانية الاستفادة من المهارات والكفاءات التي قد يمتلكها أفراد المجتمع لإنتاج الخدمات العامة، وتمكين سُبل الإبداع والابتكار.
- [٣] لذا فإن المشاركة المجتمعية الفعالة لا تقتصر على مشاركة البيانات والمعلومات الحكومية فقط، وإنما تمتد إلى استشارة المستفيدين وتمكينهم من المساهمة في عمليات اتخاذ القرارات حول المستجدات والقضايا التي يتم تداولها على المستوى الحكومي أو الوطني.
- [٤] تسعى الحكومة من خلال الأنشطة والمشاريع والمبادرات إلى مشاركة المعلومات المتاحة مع المستفيدين سواءً كان ذلك بصورة استباقية من خلال منصة البيانات الحكومية المفتوحة والمواقع الالكترونية للجهات الحكومية أو بصورة تفاعلية عبر طلبات حق الحصول على المعلومات الورقية والالكترونية، بالإضافة إلى التفاعل عبر منصة بخدمتكم والتي تمكن المواطنين من طرح الاستفسارات أو ارسال البلاغات أو الثناءات أو الاقتراحات أو الشكاوى.
- [٥] كما أن لحسابات الجهات الحكومية على منصات التواصل الاجتماعي الموثقة من خلال وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة الدور المهم في تمكين المشاركة التفاعلية مع كافة شرائح المجتمع. بالإضافة الى توفر خدمات الكترونية تمكن المستفيدين من الاستعلام عن بياناتهم المتوفرة لدى الجهات الحكومية.
- [٦] ولتمكين المستفيدين من المشاركة في اتخاذ القرارات سواء كانت تشريعات او استراتيجيات أو غيرها، ألزمت الحكومة الجهات الحكومية بالتشارك والتشاور مع أصحاب المصلحة لإحداث اصلاح شفاف، حيث تم مأسسة ذلك من خلال استحداث نموذج "استصدار قرار" يتطلب استشارة المستفيدين في مرحلة اعداد مسودة التشريع، كما وتعمل الحكومة حالياً على اعتماد سياسة تقييم الأثر والتي تستوجب ضرورة اجراء تقييم مسبق للأثر المتوقع لمسودة التشريع ويليه اجراء تقييم لاحق لمراجعة الأثر الفعلي المنعكس على أصحاب المصلحة.
- [٧] واستناداً إلى تعريف المشاركة الالكترونية الصادر عن الأمم المتحدة في مسح الحكومة الالكترونية ٢٠٢٠ والذي ينص على "إن المشاركة الإلكترونية هي عملية إشراك المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياسة وصنع القرار وتصميم الخدمة وتقديمها لجعلها تشاركية وشاملة ومتداولة"، ونظراً لتطور طرق التواصل الالكترونية في المملكة والذي يُعزى إلى تطور شبكات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وحرصاً من الحكومة على تبني أفضل الممارسات الدولية، قامت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بإعداد سياسة المشاركة الالكترونية (السياسة) لتحديد أدوار ومسؤوليات الجهات الحكومية في تمكين المشاركة الالكترونية سواءً المشاركة بالمعلومات او الاستشارات او القرارات.

أهداف السياسة

[٨] تهدف السياسة إلى:

- [أ] تفعيل الأدوات الإلكترونية لتعزيز عملية المشاركة المجتمعية.
- [ب] تفعيل المشاركة المجتمعية في إعداد التشريعات واتخاذ القرارات على مستوى الحكومة.
- [ج] تحسين جودة الخدمات العامة والقرارات والتوجهات الحكومية لتلائم احتياجات المستفيدين.
- [د] رفع الشفافية وزيادة الثقة في الجهاز الحكومي.
- [هـ] تحسين كفاءة وجودة المعلومات وتسهيل وصول المستفيدين إليها

نطاق تطبيق السياسة

- [٩] تُطبّق هذه السياسة على جميع الجهات والمؤسسات والهيئات الحكومية بما في ذلك البلديات ومجالس المحافظات وغيرها لانتهاج الشفافية على المستوى الوطني وتمكين سبل التواصل الفعّال مع المستفيدين بهدف تحسين الأداء الحكومي وتمكين المستفيدين من المساهمة في صنع القرارات التي تناسب احتياجاتهم.
- [١٠] يتم تطبيق بنود هذه السياسة على النحو المبين في هذه الوثيقة مع مراعاة قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم ٤٧ لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته، سياسة تصنيف وإدارة البيانات الحكومية ٢٠٢٠، قانون حماية البيانات الشخصية (عند صدوره) والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبه.

محاور المشاركة الإلكترونية

- [١١] تتمثل المشاركة الإلكترونية في ثلاثة محاور أساسية وهي: توفير المعلومات لتكون سهلة الوصول للمواطن بصيغة مفهومة وهو ما يعرف بمشاركة المعلومات إلكترونياً (E-Information)، والتشاور للحصول على آراء المستفيدين حول الأعمال التي تقدمها الحكومة ويعرف بالاستشارات الإلكترونية (E-Consultation)، ومشاركة المستفيدين في عمليات اتخاذ القرار بما يُعرف باتخاذ القرار إلكترونياً (E-Decision making).

مشاركة المعلومات إلكترونياً (E-Information)

- [١٢] لغايات تحقيق كافة معايير النزاهة والشفافية وتمكين المواطنين من الحصول على البيانات والمعلومات بشتى الطرق تطلب الحكومة من الجهات الحكومية الاستجابة لطلبات العامة بموجب قانون حق الحصول على المعلومات رقم (٤٧) لعام ٢٠٠٧ وتعديلاته ومأسسة إجراءات حق الحصول على المعلومات حسب بروتوكول اجراءات انفاذ قانون ضمان حق الحصول على المعلومات والذي تم اقراره من مجلس الوزراء في نهاية عام ٢٠٢٠ حيث يشكل دليلاً إرشادياً يساعد المؤسسات العامة المختلفة على مأسسة الإجراءات المطلوبة وتعزيز الرقابة الداخلية لإنفاذ حق الحصول على المعلومات.
- [١٣] تدرك الحكومة أهمية إتاحة البيانات والمعلومات للعامة بشكل استباقي لذا يتوجب على الجهات الحكومية مواصلة نشر البيانات والمعلومات التي بحوزتها عبر القنوات الإلكترونية مثل بوابة المشاركة الإلكترونية أو المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية أو منصة البيانات الحكومية المفتوحة حسب سياسة البيانات الحكومية المفتوحة ٢٠١٧ واستناداً لمخرجات عملية التصنيف وفق متطلبات سياسة تصنيف وإدارة البيانات الحكومية ٢٠٢٠ الصادرة عن مجلس الوزراء بموجب قرار رقم (٨١٥٨) تاريخ ٢٠٢٠/١٤/٢٠.

الاستشارات الالكترونية (E-Consultation)

- [١٤] تدرك الحكومة أهمية الدور الذي يقدمه المجتمع في تطوير النواحي التشريعية والتنظيمية والذي يتأتى من خلال التعليق مسودات التشريعات بهدف تحسين المنظومة التشريعية لتكون مبنية بشكل تشاركي حيث أطر ذلك من خلال تعميم رئاسة الوزراء على كافة الجهات الحكومية بضرورة استشارة المستفيدين قبل إرسال أي مقترح الى مجلس الوزراء ورفع تقرير بذلك الى المجلس وفق نموذج "استصدار قرار" يتطلب استشارة المستفيدين في مرحلة اعداد مسودة التشريع.
- [١٥] تطلب الحكومة من الجهات الحكومية القيام بطرح كافة التشريعات والخطط للاستشارة العامة واستطلاع رأي المستفيدين في توفير الخدمات العامة وهيكلتها وغير ذلك من الاستشارات واستطلاعات الرأي التي تعود بالنفع على المستفيدين وذلك من خلال القيام بالخطوات التالية:

أولاً: المرحلة التحضيرية

- [١٦] في المرحلة الأولى يتوجب على الجهة الحكومية القيام بتغطية البيانات التالية والمتعلقة بـ:

- [أ] الموضوع والأهداف.
[ب] الأسباب الموجبة.
[ج] خطة المسار وما يتعلق بها مثل تاريخ بدء الاستشارة وتاريخ انتهائها وموعد نشر النتائج والتقييم
[د] بيانات وسائل الاتصال.
[هـ] الوثائق ذات العلاقة.
[و] أسئلة لتقييم الجودة.

ثانياً: التقييم ونشر النتائج

- [١٧] يتوجب على كل جهة حكومية القيام بنشر تقرير تقييم الاستشارة الالكترونية في موعد أقصاه شهر من تاريخ انتهاء الاستشارة، على أن يتضمن التقييم ما يلي :

- [أ] بيانات إحصائية عن عدد المشاركين في الاستشارة الإلكترونية.
[ب] المواضيع أو المحاور الرئيسية التي غطتها المشاركات من مجمل المحاور المعروضة للاستشارة
[ج] مدى رضا المستفيدين عن المقترحات المقدمة في الاستشارة.
[د] موقف الجهة من المقترحات والتعليقات المقدمة.
[هـ] الصعوبات التي اعترضت الجهة في تحقيق غايات الاستشارة والمقترحات الكفيلة بتجاوزها لتحسين الاستشارات الإلكترونية اللاحقة.

أحكام عامة للاستشارات الالكترونية:

- [١٨] يتوجب على كل جهة حكومية القيام بتقديم تقارير سنوية لإدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات وذلك عن الاستشارات الالكترونية التي قامت بها وقياس مدى أثارها ونتائجها.
- [١٩] يتوجب على كل جهة حكومية أخذ إقرار من مقدم الرد على الاستشارة بنشر الرد الخاص به للعامة في تقرير تقييم الاستشارة الالكترونية ليتم الأخذ بالرد وعكسه على مسودة الاستشارة.
- [٢٠] تطلب الحكومة من الجهات الحكومية الالتزام بالأحكام التالية في سياق مشاركة الاستشارات الالكترونية:
- [أ] نشر موضوع الاستشارات ووثائقها باللغة العربية بالحد الأدنى ومن ثم اللغة الإنجليزية إن توافر ذلك.
[ب] ألا تقل فترة الاستشارة عن شهر عمل من تاريخ طرحها.
[ج] إمكانية تمديد فترة الاستشارة بناءً على رغبة المستفيدين.

اتخاذ القرار إلكترونياً (E-Decision making)

- [٢١] ترى الحكومة أن إشراك المستفيدين لاقتراح القرار المناسب حول السياسات والخدمات العامة وطرق تقديمها من قبل الجهات الحكومية يؤثر بشكل فعلي في تطور الجهاز الحكومي، حيث يمكن أن يكون ذلك من خلال حالتين رئيسيتين وهما: صنع القرار في توافر الخدمات العامة، وصنع القرار على المستوى السياسي من خلال تمكين المستفيدين في اتخاذ القرار بعرض المقترحات على المجالس النيابية وجلسات مجلس الوزراء لتقوم الحكومة بدراستها ومشاركة نتائج الدراسة مع المجتمع أو ترتيب الأولويات الحكومية.
- [٢٢] تطلب الحكومة من كافة الجهات الحكومية الالتزام بتمكين المستفيدين من المشاركة في اتخاذ القرارات ذات العلاقة في الخدمة العامة والمشاريع الحكومية ليتم تركيز اهتمامات الحكومة وتوجهاتها وفق تطلعات المستفيدين.
- [٢٣] تدرك الحكومة أهمية مقترحات المستفيدين لتحديد القرارات والأولويات الحكومية، لذا ستعمل الحكومة على تمكين إتاحة التصويت على مقترحات المستفيدين المدرجة من قبلهم على بوابة المشاركة الإلكترونية ليتم دراستها من قبل الحكومة، كما ستقوم الحكومة بالالتزام بدراسة المقترحات التي تتجاوز نسبة التصويت عليها على النحو التالي بحسب طبيعة المقترح والإعلان عن نتائج الدراسة على منصة المشاركة الإلكترونية:
- [أ] المقترحات على المستوى الوطني: والتي يجب أن تتجاوز نسبة التصويت عليها ٢% من إجمالي عدد السكان.
- [ب] المقترحات على مستوى المحافظة/ البلدية: والتي يجب أن تتجاوز نسبة التصويت عليها ١٠% من إجمالي سكان المحافظة/ البلدية.

حوكمة التنفيذ

مهام ومسؤوليات رئاسة الوزراء/إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات

- [٢٤] تتولى إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات /رئاسة الوزراء إدارة تنفيذ سياسة المشاركة الإلكترونية في الجهات الحكومية وتكون الجهة المركزية المنظمة لعمل البوابة، لذا تطلب الحكومة من إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات القيام بالمهام التالية:
- [أ] تدريب وتأهيل وتنمية مهارات المسؤولين عن إدارة تنفيذ آليات المشاركة الإلكترونية في الجهات الحكومية.
- [ب] تطوير سلسلة مؤشرات أداء لقياس مدى تنفيذ الجهات الحكومية لأحكام السياسة وما ينبثق عنها.
- [ج] رفع تقرير سنوي لمجلس الوزراء يبين مدى التزام الجهات الحكومية بأحكام هذه السياسة وما يصدر عنها.
- [د] إعداد الأدلة الإرشادية اللازمة لتنفيذ السياسة وتسهيل التطبيق على المؤسسات بالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
- [هـ] تقديم الدعم للجهة للالتزام بالأدلة الإرشادية وتقديم إحصائيات وبيانات عن حجم وفعالية المشاركة ونشرها للمستفيدين عبر المنصة الموحدة.
- [و] مراجعة وتطوير سياسة المشاركة الإلكترونية بالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة ووفقاً لأفضل الممارسات الدولية وبما يتناسب مع احتياجات المستفيدين.
- [ز] توجيه الجهات الحكومية بكيفية إدارة مواقع التواصل الاجتماعي والاستغلال الأمثل لها في الاستشارات.

مهام ومسؤوليات وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

- [٢٥] ولغايات تطوير الأدوات الفنية اللازمة لتنفيذ السياسة، تطلب الحكومة من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة القيام بتطوير بوابة تفاعلية موحدة للمشاركة الإلكترونية بحيث تجمع كافة المنصات الحكومية الحالية ذات العلاقة بالمشاركة الإلكترونية، وتغطي كافة المتطلبات الممكنة لمحاو المشاركة الإلكترونية والاستمرار بتطويرها وفق متطلبات رئاسة الوزراء/ إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات.

مهام ومسؤوليات الجهة الحكومية

[٢٦] تطلب الحكومة بأن يُعهد تنفيذ هذه السياسة في الجهة الحكومية إلى قسم محدد وذلك للقيام بالمهام التالية:

- [أ] تنفيذ سياسة المشاركة الالكترونية وما يصدر عنها.
- [ب] متابعة تنفيذ آليات المشاركة الالكترونية في الجهة الخاصة بهم.
- [ج] نشر الوعي بشكل دوري بين موظفي الجهة الحكومية حول طرق المشاركة الالكترونية.