



خطة المشاركة الإلكترونية عبر البوابة الرسمية للدولة للمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

شركاء في صنع السعادة 2017 – 2021

نسخة رقم : ١,٠

تاريخ الإصدار: 12 December 2016

ديسمبر ٢٠١٦	النسخة الأولى
سبتمبر ٢٠١٨	النسخة الثانية

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات
ص.ب. ٢٦٦٦٢ ، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة
www.tra.gov.ae

tra.gov.ae

ص.ب. 26662، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة
T +971 2 626 9999 هاتف
F +971 2 611 8229 فاكس
PO Box 26662, Abu Dhabi, United Arab Emirates

سجل المراجعة

سبب المراجعة	تاريخ الإصدار	الإصدار
الإصدار الأول من خطة المشاركة الإلكترونية	١٤ ديسمبر ٢٠١٦	١,٠
الإصدار الثاني من خطة المشاركة الإلكترونية ٢٠١٨	سبتمبر ٢٠١٨	٢,٠

جدول المحتويات

٥	١	مقدمة
٦	٢	المشاركة في التاريخ الإماراتي
٦	٣	الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات
٧	٤	حكومة الإمارات الذكية
٧	٥	السياق الاستراتيجي - رؤية الإمارات ٢٠٢١
٨	٦	المشاركة في التجارب العالمية
٨	٧	المشاركة الإلكترونية (التعريف والمنهجية)
١٠	١٧-١	المراحل التنفيذية لتطبيق المشاركة الإلكترونية
		١٧-١-١	التحضير للمشاركة ١٠
١١	١٧-١-٢	التخطيط للمشاركة
١٢	١٧-١-٣	إجراء المشاركة
		١٧-١-٤	تحليل المشاركة ١٣
١٤	١٧-١-٥	إعلان نتائج المشاركة
		١٧-١-٦	التقييم والتعلم والإبداع ١٥
		١٧-١-٧	التواصل ١٥
١٦	٨	دور المشاركة في تعزيز مكانة الدولة عالمياً
٢١	٩	خطة المشاركة الإلكترونية عبر البوابة الرسمية للدولة - مراحل التطوير
٢١	١٠	تحليل الواقع
		١٠-١	نقاط القوة
٢٢	١٠-٢	نقاط التحسين
٢٢	١٠-٣	الفرص
٢٢	١٠-٤	التحديات
٢٣	١١	إطار عمل خطة المشاركة الإلكترونية
٢٤	١٢	الرؤية والرسالة
٢٤	١٣	المحاور
٢٤	١٤	الأهداف الاستراتيجية
٢٦	١٥	مسارات العمل في تطبيق الخطة الوطنية للمشاركة
		١٥-١	المسار الأول: التحليل والتخطيط وتحديد الأولويات
		١٥-٢	المسار الثاني: توفير المنصة التقنية للمشاركة الإلكترونية
		١٥-٣	المسار الثالث: تقديم الدعم التحليلي للميول والأنماط
		١٥-٤	المسار الرابع: البيئة التشريعية
		١٥-٥	المسار الخامس: بناء الوعي وتعزيز القدرات
		١٥-٦	المسار السادس: الحوكمة
		١٥-٧	المسار السابع: آلية شاملة لتنسيق المشورات واتخاذ القرارات
٢٨	١٦	مؤشرات النجاح الاستراتيجية
٢٩	١٧	إطار الحوكمة لنظام إدارة بوابة المشاركة الإلكترونية

٢٩	مفهوم إطار الحوكمة	١-١٧
٢٩	عن بوابة المشاركة الإلكترونية	٢-١٧
٣٠	جمهور بوابة المشاركة	٣-١٧
٣٠	الرسائل التي تتضمنها بوابة "المشاركة الإلكترونية"	٤-١٧
٣٠	نموذج الحوكمة المقترح لبوابة المشاركة	٥-١٧
٣١	لجنة الإشراف على بوابة المشاركة الإلكترونية:	٦-١٧
٣١	فرق العمل التنفيذية	٧-١٧
٣٢	فريق التنسيق والمتابعة	٨-١٧
٣٢	إجراءات العمل	١٨
٣٣	إدارة المخاطر	١٩
٣٤	المشاريع والأنشطة	٢٠
٣٥	وفيما يلي تفصيلاً للمشاريع والأنشطة المقترحة:	١-٢٠
٣٥	صياغة خطة المشاركة الإلكترونية على البوابة الرسمية للدولة	٢-٢٠
٣٦	الترويج للخدمات الذكية عبر قنوات التواصل الاجتماعي للحكومة الذكية	٣-٢٠
٣٦	مشروع إتاحة منصة مركزية للمشاركة الإلكترونية "نتشارك"	٤-٢٠
٣٧	مشروع تعزيز الكفاءات الحكومية الوطنية في المشاركة الإلكترونية	٥-٢٠
٣٧	مشروع "حقيبة الموارد والأدلة والسياسات"	٦-٢٠
٣٨	تأسيس شبكة منسقي المشاركة الإلكترونية	٧-٢٠
٣٩	مشروع "مدونة الحكومة الذكية"	٨-٢٠
٣٩	مشروع الرسالة الإخبارية للحكومة الذكية	٩-٢٠
٤٠	منسقو المشاركة الإلكترونية في الجهات الحكومية الاتحادية	٢١
٤٠	المسؤوليات	١-٢١
٤٠	المهارات والقدرات	٢-٢١
٤٠	الملاحق	٢٢
٤٠	الدليل الإرشادي لممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي	١-٢٢
٤٠	البرنامج الوطني للسعادة	٢-٢٢
٤٠	البرنامج الوطني للتسامح	٣-٢٢

١. مقدمة

تعد المشاركة بين الحكومة والمجتمع أمراً حيوياً لإثراء عمل المؤسسات الحكومية ومساعدتها في تقديم خدمات أفضل، وتطوير سياساتها بما يحقق أهدافها العليا. ومع تطور الحكومة الإلكترونية، ومن بعدها الرقمية، والانتشار الواسع لتقنيات التواصل وتطبيقات التفاعل المجتمعي، أصبح من اليسير أخذ آراء الناس في أمور عديدة تبدأ من المحتوى المنشور على المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهواتف النقالة، مروراً بالخدمات والفعاليات والمشاريع، ووصولاً إلى السياسات العامة والاستراتيجيات الكبرى والميزانيات.

وفي دولة الإمارات، التي كانت سباقة في التحول الإلكتروني والذكي للحكومة، ثمة تطبيقات عديدة في مجال المشاركة الإلكترونية. وهي تطبيقات فاعلة وكثيرة ما أدت إلى اتخاذ قرارات مهمة وجوهرية. إلا أن ما نحتاج إليه هو وجود آلية شاملة وموثقة، تندرج ضمن خطة وطنية للمشاركة. وهذا ما تسعى إليه هذه الوثيقة.

على المستوى الدولي، تنصب جهود عالمية منسقة، وبرعاية مباشرة من الأمم المتحدة، على تطبيق الأهداف العالمية للتنمية المستدامة. وينص المقصد السابع من الهدف السادس عشر على ضرورة العمل لضمان اتخاذ القرارات على نحو جامع يستجيب للاحتياجات، ويتسم بالتشاركية والتمثيل الكامل على المستويات كافة. وكانت الأمم المتحدة عبّرت عن ذلك في اجتماع جمعيتها العمومية رقم (٦٩/٣٢٧) لسنة ٢٠١٥ من خلال فقرة تنص على أن الحكومة الإلكترونية "تتيح إمكانية تشجيع الشفافية، والمساءلة، والفاعلية، والمشاركة المدنية عملية تقديم الخدمات العامة".

ويقدر ما تحتاج الاستدامة بكافة أبعادها إلى قدرات حكومية فاعلة ودعم حثيث من القيادة، فإنها في الوقت نفسه تحتاج إلى تمكين الناس بمن فيهم الشرائح الأقل حظاً في المجتمع، وإشراكهم في آليات اتخاذ القرار بما يخدم مصالحهم العامة، ويعزز فرص تطبيق الحوكمة السليمة، ومواءمة الخطط والمشاريع الوطنية مع الأهداف الأممية لتنمية المستدامة. وفي دولة الإمارات العربية المتحدة، تزداد أهمية المشاركة الإلكترونية في ضوء الجهود والمبادئ الرائدة التي باتت عناوين لهذه الحقبة من عمل الحكومة في الدولة. وفيما يلي إطلالة على تلك العناوين التي تشكل بعضاً من الأهداف العامة لحكومة المستقبل في دولة الإمارات:

أولاً، الاستدامة

إن دولة الإمارات تقود حراكاً نشطاً لتطبيق مفهوم المسرعات الحكومية والثورة الصناعية الرابعة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة لخدمة المجتمع، والاستعداد الفعلي لمرحلة ما بعد النفط التي بدأت ملامحها تتبدى على المستوى العالمي.

ثانياً، السعادة

لقد جعلت دولة الإمارات من السعادة هدفاً نهائياً لمبادرة الحكومة الذكية، وجرى إطلاق العديد من البرامج والمشاريع الوطنية لتعزيز السعادة، كما جرى إطلاق البرنامج الوطني للسعادة والإيجابية.

ثالثاً، التسامح

من خلال إطلاق البرنامج الوطني للتسامح، وتخصيص حقيبة وزارية للتسامح ضمن التشكيلة الحكومية، تؤكد دولة الإمارات اهتمامها بالانسجام والوئام بين عشرات الجنسيات والثقافات المتنوعة على أرضها، الأمر الذي يتطلب مد جسور المشاركة والتفاعل فيما بين الجميع.

رابعاً، الشباب

إن عنصر الشباب هو الأناشط في مجال المشاركة عموماً، والتواصل الاجتماعي بوجه الخصوص. ويحتل الشباب أهمية استثنائية في الأدبيات الحكومية للدولة، ولا سيما رؤية الإمارات ٢٠٢١. كما أن هنالك حقيبة وزارية للشباب تشغلها وزيرة شابة.

خامساً، الابتكار

أطلقت القيادة الرشيدة في دولة الإمارات الاستراتيجية الوطنية للابتكار بهدف جعل دولة الإمارات ضمن الدول الأكثر ابتكاراً. ركزت الاستراتيجية في مسارها الأول على إرساء بيئة محفزة للابتكار من خلال البيئة المؤسسية والتشريعات المحفزة والداعمة للابتكار في القطاعات كافة.

ومن المهم الإشارة في هذا السياق إلى أهمية المشاركة في نشر ثقافة الابتكار عبر تبادل الأفكار ومناقشتها وإثرائها وتشجيع مختلف الفئات الاجتماعية في تقديم الأفكار والحلول والمقترحات للخدمات والسياسات الحكومية.

وإذا كانت المشاركة مهمة في تعزيز ثقافة الابتكار، فإن الابتكار بدوره مهم لاجتراح طرق متجددة لتطوير التفاعل المجتمعي بما يحقق الرضا والسعادة.

لقد كانت هذه الوثيقة نتاج جهود عميقة لتحليل الواقع واستكشاف الآفاق والبناء على التجارب القائمة محلياً وخارجياً. لكن هذه الجهود لا تمنع من إبقاء هذه الوثيقة مفتوحة للتطوير والتنقيح والمراجعات، إذ سيكون اعتماد الصيغة النهائية منها متسفاً مع جوهر المشاركة الإلكترونية، وسيتم طرحها على الجهات الحكومية لمراجعتها وإبداء الرأي والملاحظات. وفي نهاية المطاف، فإن النسخة الأخيرة منها ستكون حصيلة مختلف الآراء والمداخلات.

٢. المشاركة في التاريخ الإماراتي

إن مبدأ المشاركة متأصل في التراث الإماراتي، وهو يعود إلى العلاقة الدافئة والمتناغمة بين الحاكم والمحكوم، تلك العلاقة التي تعكس أحد أسرار الأمن والأمان في مجتمع الإمارات منذ نشوء الاتحاد في عام ١٩٧١. وقد قامت تلك المشاركة على مبدأ انعدام الحواجز، حيث يلتقي الناس مع حكاهم في المجالس و"البرزات" ويتداولون في الشؤون العامة والخاصة، ويتمكن الأفراد من طرح هواجسهم وقضاياهم مباشرة أمام حكاهم الذين يوعزون بدورهم إلى المعنيين كي يعملوا على حل تلك القضايا ومتابعتها لتحقيق رضا الناس.

ومع بروز قنوات التواصل الاجتماعي كبيئة عامة للتواصل بين الناس على اختلاف أماكنهم، كان لقيادة دولة الإمارات حضور سباق على تلك المواقع، حيث تم استخدامها للتواصل واسع النطاق بين القيادة والشعب. وعلى سبيل المثال بعد صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي القائد الأكثر حضوراً ومتابعة على قنوات التواصل الاجتماعي، إذ يبلغ عدد متابعي سموه على كل من تويتر فقط نحو ٩،٣٥ مليون متابع، وتحظى صفحته على فيسبوك بإعجاب ما يزيد على ٣،٨ مليون شخص، أما متابعوه على إنستغرام فيتجاوز عددهم ٣،٣ مليون شخص.

٣. الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات

تعود بدايات مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات إلى إطلاق الدرهم الإلكتروني كأول خدمة إلكترونية تدشنها وزارة المالية في فبراير من عام ٢٠٠١. ومنذ ذلك الوقت ظل المشروع ينتقل من منعطف إلى آخر وصولاً إلى المرسوم الرئاسي رقم ٣ لسنة ٢٠١١ والقاضي بإحالة مهمة الحكومة الإلكترونية الاتحادية إلى الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بعد إلغاء الهيئة العامة للمعلومات.

وقد مرت مسيرة التحول الإلكتروني في دولة الإمارات بمحطات مهمة وإنجازات مشهودة كان من أبرزها ظهور برامج الحكومات الإلكترونية المحلية في كل من أبوظبي ودبي وبقية الإمارات.

وعملت تلك الحكومات المحلية، كما فعلت الحكومة الإلكترونية الاتحادية، على التوظيف المكثف لقنوات التفاعل مع الجمهور بغرض تحقيق المشاركة المجتمعية التي تؤدي دوراً مهماً في تحسين خدمات الحكومة ومساعدة متخذ القرار في معرفة آراء المتعاملين وتفضيلاتهم.

ومنذ إطلاقها في ٢٠١١، تضمنت البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات (حكومة.امارات) قسماً شاملاً للمشاركة الإلكترونية تضمن كل القنوات المتاحة والمفتوحة أمام الجمهور للتفاعل مع الحكومة، وذلك تحت بوابة فرعية تحمل اسم "شارك.امارات".

وعلى الرغم من نجاح تلك البوابة في تعزيز ثقافة المشاركة والتفاعل بين الحكومة والجمهور، إلا أنها لم تكن مدعومة بخطة استراتيجية شاملة للمشاركة الإلكترونية على مستوى الدولة. وتضمنت بوابة المشاركة الإلكترونية مجموعة من الخصائص التفاعلية والحسابات مثل الفيس بوك وتويتر ويوتيوب، وقسماً خاصاً لتقديم المقترحات والشكاوى إضافة إلى مدونة ومندى لطرح المواضيع ذات العلاقة بالجهات وخدماتها، واستطلاعات الرأي والاستبانات للتصويت في عدد من الموضوعات التي تتعلق بالخدمات الحكومية.

٤. حكومة الإمارات الذكية

في الثاني والعشرين من مايو ٢٠١٣ أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي "رعاه الله"، مبادرة "الحكومة الذكية"، والتي أعلن من خلالها مرحلة ما بعد الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال توفير الخدمات الحكومية على الهواتف والأجهزة النقالة والذكية لمختلف شرائح المتعاملين، وتسهيل وصول تلك الخدمات في أي مكان وزمان. وقد حدد سموه مدة سنتين لإرساء أسس ذلك التحول على مستوى جميع الهيئات والإدارات والمؤسسات الاتحادية والمحلية. وجاء الإعلان عن مبادرة إطلاق "الحكومة الذكية" خلال لقاء نظمه حكومة دولة الإمارات بمشاركة أكثر من ١٠٠٠ مسؤول حكومي.

ويرتكز مفهوم الحكومة الذكية على نقطة جوهرية وهي أن تتكفل الحكومة بالوصول إلى الناس وليس العكس وأن يتم هذا الأمر من خلال هواتفهم الذكية والأجهزة والقنوات الذكية الأخرى. ويشكل الإبداع في تقديم الخدمات الحكومية، أحد المرتكزات الأساسية، فالحكومة الذكية هي حكومة متطورة تمضي للأمام، وتكسر الروتين، وتستطيع أن تكون دائماً الرقم واحد. ويشكل التعاون والتنسيق بين الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية، إحدى الركائز التي تقوم عليها الحكومة الذكية بهدف حشد جميع الطاقات الوطنية في خدمة هذا المشروع الحيوي، الأمر الذي يؤكد بشكل فعلي على ضرورة تغيير آليات التفكير والعمل المتبعة لمواكبة للتطورات والمستجدات وبما يمكن الدولة من الأخذ بزمام المبادرة.

٥. السياق الاستراتيجي - رؤية الإمارات ٢٠٢١

سعيًا لجعل دولة الإمارات واحدة من أفضل دول العالم بحلول عام ٢٠٢١ الذي يصادف الاحتفال بمرور ٥٠ عاماً على تأسيس اتحاد دولة الإمارات، أصدر مجلس الوزراء رؤية الإمارات ٢٠٢١. وتتضمن هذه الرؤية أربعة عناصر هامة تشمل الأهداف التفصيلية المتعلقة بالهوية الوطنية، والاقتصاد، والتعليم، والصحة. كما تحدد رؤية الإمارات المسؤوليات الملقاة على عاتق الحكومة، ومن بينها:

- تؤمن الحكومة الإماراتية لمواطنيها بنية تحتية وخدمات وبيئة اجتماعية وثقافية غنية تخولهم الاستمتاع بحياة متكاملة ومُرضية. وتحرص الإمارات على إثراء حياة الأفراد في بيئة غنية بأنشطتها الثقافية الاجتماعية الرياضية والترفيهية.
- تقدم الحكومة خدمات متميزة تركز على المتعاملين، وتشهد تحسينات مستمرة وتخضع جودتها إلى إشراف مكثف، ومن شأن الحكومة الإلكترونية التفاعلية أن تسهل المعاملات الحكومية وأن تقدم للمواطنين قنوات خدمات رسمية تستجيب لمتطلباتهم بامتياز.
- تطور الإمارات اقتصادها إلى نموذج تعتمد التنمية فيه على المعرفة والابتكار، حيث لا بد من الاستثمار في العلوم والتكنولوجيا والأبحاث على مختلف مستويات الاقتصاد الإماراتي، كي نرتقي بوتيرة الإنتاجية والتنافسية لنضاهي أفضل الاقتصادات العالمية.
- تمكن البنية التحتية المتطورة للمعلومات والاتصالات من ربط الشركات ببعضها وإعطائها ميزة تنافسية في التعامل والتفاعل مع العالم، وسيحصد الأفراد ثمار هذا التطور في عالمهم الرقمي وهم يبحثون عما ينمي مهاراتهم ويشبع نهمهم للمعرفة.

- تتم صياغة الأطر القانونية وتقديم الخدمات الحكومية بما يوفر بيئة فعّالة تحتاجها المؤسسات كي تنمو وتزدهر وتسوّق أفكارها المبتكرة، كما تعمل التشريعات على تعزيز فعالية الأسواق وحماية الملكية الفكرية، حيث تزدهر الشراكات بين القطاعين الحكومي والخاص، الأمر الذي يعزز النمو ويضعاف الفرص

٦. المشاركة في التجارب العالمية

يوضح استبيان الأمم المتحدة الكثير من الممارسات العالمية المتميزة في فتح قنوات التواصل بين الحكومة والجمهور. وبين الاستبيان أن الدول المتقدمة في مجال المشاركة الإلكترونية تحرص على فتح كل القنوات المتاحة والتي تلائم مختلف شرائح المجتمع لتكون منصات للتفاعل والتواصل مع الحكومة بهدف تحسين السياسات والخدمات. وفي دراسة أخرى صادرة عن الأمم المتحدة بعنوان مقارنة معيارية لاستراتيجيات الحكومة الرقمية في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يتضح أنه لا يوجد معيار واحد لنوعية أو عدد القنوات التي يتعين فتحها للتواصل مع الجمهور، إذ تنطلق كل تجربة من خصوصياتها الذاتية. ولكن في العموم، فإن فتح كل القنوات هو أمر جيد. وهذا ما تسعى إليه حكومة الإمارات الذكية. كما أجرى فريق المشاركة الإلكترونية مقارنة معيارية خاصة للاطلاع على تجارب الدول المتقدمة في المشاركة الإلكترونية.

٧. المشاركة الإلكترونية (التعريف والمنهجية)

المشاركة الإلكترونية هي العملية التي تتضمن إشراك المواطنين (الجمهور) عبر تقنيات الاتصالات والمعلومات في صنع السياسات والقرارات، وتصميم الخدمات وطرحها، لجعلها عملية تشاركية، وجامعة، وتشاورية.

وفي العصر الرقمي الذي نعيش، تمنح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المؤسسات الحكومية كغيرها من المؤسسات فرصة الابتكار في تقديم الخدمات وتطوير أساليب العمل من أجل تحقيق رؤاها وأهدافها الاستراتيجية ومن أهمها إسعاد المتعاملين. وفي العمل الحكومي، أصبحت المشاركة الإلكترونية من الممارسات التي أثبتت فعاليتها، وفيها توظف المؤسسات الحكومية تقنيات المعلومات والاتصالات من أجل إشراك المواطنين في آليات العمل الحكومي من حيث تصميم وتنفيذ وتقييم السياسات والخدمات، وكذلك المشاركة في صنع القرار لجعل الإدارة الحكومية تشاركية وشاملة وتعاونية وهادفة من أجل تحقيق رضا وسعادة المتعاملين.

وتتمثل وسائل التواصل الاجتماعي بأنواعها العديدة قنوات أساسية يتم عبرها تنفيذ ممارسات المشاركة الإلكترونية، وتتمثل إحدى أهم إيجابيات هذه التقنيات بالنسبة للجهات الحكومية في زيادة فرص الوصول إلى المتعاملين لفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم. وقد طورت دولة الإمارات الدليل الإرشادي لممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لتحقيق الهدف المنشود

وكما هو معلوم، تعتمد الأمم المتحدة في دراستها للحكومة الإلكترونية نموذجًا من ثلاث مراحل للمشاركة الإلكترونية كما يلي:

- المعلومات الإلكترونية (E-Information): في هذه المرحلة تستخدم الجهات الحكومية تقنيات المعلومات والاتصالات من أجل تزويد الجمهور بالمعلومات العامة، وكذلك تمكينهم من تقديم طلبات الحصول على المعلومات.
- الاستشارات الإلكترونية (E-Consultation): في هذه المرحلة، تتجاوز الجهات الحكومية مرحلة تزويد الجمهور بالمعلومات إلى إشراكهم في مناقشات معمقة حول الخدمات والسياسات العامة واستشارتهم حول كيفية تطويرها.

- صنع القرارات إلكترونياً (E-Decision Making): تُمثل هذه المرحلة أعلى مراحل المشاركة الإلكترونية؛ حيث تستخدم الجهات الحكومية تقنيات المعلومات والاتصالات من أجل إشراك الجمهور بشكل فعلي في اتخاذ القرارات حول السياسات والخدمات العامة وطرق تقديمها.



نموذج المشاركة
الإلكترونية من الأمم
المتحدة⁽¹⁾

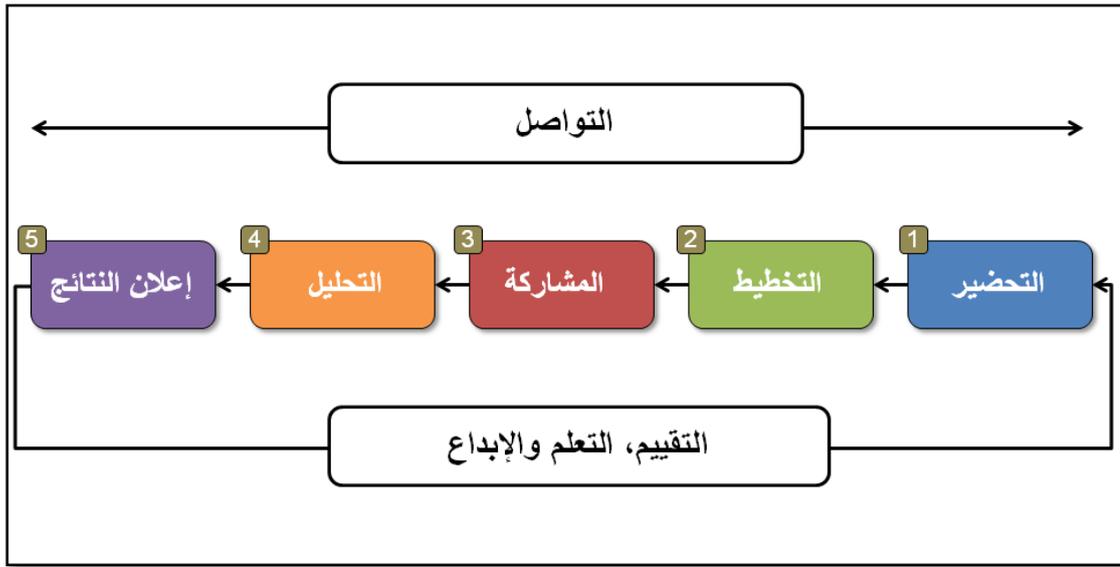
وبطبيعة الحال، فإن الاستخدام الواسع لوسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من الوسائل التقنية لا يغني تماماً عن استخدام القنوات التقليدية مثل الاجتماعات، المُسوحات، الاتصال الهاتفي، الإعلان عبر الإذاعة والتلفاز وغيرها... بل تتكامل معها. إلا أن من الشائع أن المشاركات التي تتم بوسائل غير إلكترونية عادة ما تجري معالجتها ضمن منظومة موحدة للمشاركة، وهي منظومة إلكترونية أو ذكية تتيح الحصول على بيانات مستمرة يجري تحليلها لمعرفة مستويات التقدم في رضا المتعاملين مثلاً، ومن ثم استخلاص القرارات التي سيتم اتخاذها لاحقاً.

1-7 المراحل التنفيذية لتطبيق المشاركة الإلكترونية

¹ e- Participation as a Process and Practice: What METEP Can Measure, Why and How? UNDESA High-Level Meeting, Geneva, Switzerland, 24-26 July 2013

لا بد لأية مؤسسة ترغب بتفعيل المشاركة الإلكترونية لتطوير سياستها وخدماتها من اتباع آلية منهجية وخطة مدروسة لضمان أفضل النتائج. وفي هذا السياق، تتألف خطة المشاركة الإلكترونية من خمسة مراحل أساسية تتضمن كلُّ مرحلة منها ثلاثة عناصر رئيسية هي:

- المدخلات اللازمة لتنفيذ المرحلة بشكل ناجح.
- الأنشطة التي تتضمنها هذه المرحلة.
- والمخرجات الناتجة عن هذه المرحلة والتي ستستخدم في المرحلة التالية.



الشكل - مراحل المشاركة الإلكترونية

٧-١-١ التحضير للمشاركة
في هذه المرحلة، تحتاج الجهة إلى دراسة مدى استعدادها لتنفيذ حملة المشاركة الإلكترونية المنشودة.
المدخلات:

- المعلومات والموارد الأساسية المتعلقة بالمشاركة الإلكترونية المقصود إجراؤها؛ مثل الخدمة أو القرار المراد مناقشته مع الجمهور.
- معلومات حول الشرائح المستهدفة من الجمهور والمفهوم المجتمعي لها... إلخ.

الأنشطة (الخطوات العملية)

ثمة أمور تحتاج الجهة إلى وضع تصور واضح عنها، وذلك عبر الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- **الهدف من حملة المشاركة الإلكترونية:** ما الذي تسعى الجهة إلى تحقيقه عبر المشاركة الإلكترونية؟ فربما تهدف الجهة إلى إجراء استشارة عامة لمعرفة آراء الجمهور حول مسودة سياسة تم وضعها حديثاً، أو ترغب في إجراء تصويت حول خيارات تتعلق بتحسين خدمة قائمة، أو قد ترغب في جمع بعض الأفكار والمقترحات مبتكرة لتطوير خدمة معينة... إلخ.

- دعم الإدارة العليا: إلى أية درجة تدعم الإدارة العليا في الجهة حملة المشاركة الإلكترونية؟
- الجاهزية المؤسسية: ما مدى جاهزية الجهة لإنجاز حملة المشاركة الإلكترونية المطلوبة من حيث توفر الموارد البشرية والمالية، وكذلك مدى مواءمة الإجراءات الداخلية والقوانين لإجراء مثل هذه الحملة.
- الجمهور المستهدف: هل تملك الجهة فهمًا واضحًا حول فئات المجتمع التي تستهدفها حملة المشاركة الإلكترونية؟ وما مدى استعداد تلك الفئات للمشاركة بفعالية في حوار مع الجهة عبر القنوات الإلكترونية؟

المخرجات

في نهاية هذه المرحلة تكون الجهة قد حصلت على ما يأتي:

- فهم مبدئي عن غاية وأهداف حملة المشاركة الإلكترونية.
- تأكيد حول جاهزية الجهة على جميع المستويات الرئيسية.
- ضوء أخضر للتنفيذ بدعم من قِبَل الإدارة العليا.
- فهم مبدئي لفئات الجمهور المستهدفة.

٢-١-٧ التخطيط للمشاركة

في هذه المرحلة تباشر الجهة الحكومية بتحضير خطة شاملة لتنفيذ حملة المشاركة الإلكترونية على أرض الواقع.

المدخلات

المخرجات التي تم الحصول عليها من المرحلة التمهيديّة.

الأنشطة

النشاط الرئيسي في هذه المرحلة يتمثل في تطوير خطة مفصّلة للتنفيذ الفعلي لأنشطة المشاركة الإلكترونية. في

الحد الأدنى، نقترح أن توفر الخطة إجابات عن الأسئلة التالية:

- ما هو الهدف التفصيلي من تنفيذ حملة المشاركة الإلكترونية هذه؟
- ما هي فئات الجمهور المستهدفة بهذه الحملة؟ وما هي مميزاتهم من حيث اللغة، مكان العيش، العمر وغيرها من الصفات اللازمة لتحديد صورة واضحة عنهم.
- ما هي الأطراف الأخرى ذات الصلة التي يمكن أن تؤثر أو تتأثر بهذه الحملة؟ قد يشمل ذلك جهات حكومية أخرى أو مؤسسات خارج القطاع الحكومي (إعلامية، قطاع خاص... إلخ).
- من هم الخبراء في موضوع المشاركة الإلكترونية الذين يمكن إشراكهم واستشارتهم في هذا الشأن؟
- من هم الأفراد ذوو الشهرة والتأثير عبر وسائل التواصل الاجتماعي والذين من المناسب إشراكهم في الحملة بهدف المساعدة في الترويج لها؟
- ما الجدول الزمني لهذه الحملة؟

- ما أدوات التواصل الاجتماعي وغيرها من الأدوات التقنية التي سيتم استخدامها أثناء تنفيذ الحملة؟ وهل هي متوفرة ويسهل الوصول إليها من قِبَل الجهة الحكومية والفئات المستهدفة على حد سواء؟
- هل وفرت الجهة الموارد البشرية الضرورية لإدارة الحملة بشكل ناجح؟ قد يكون من المناسب الاستعانة بكفاءات من خارج الجهة إن لزم الأمر.
- هل رصدت الجهة الموارد المالية الضرورية لتمويل كافة أنشطة الحملة؟
- هل صُمِّمَ شعارٌ واضح للحملة؟ وهل تُنْفَقَ على الرسائل الرئيسية المراد إيصالها للمشاركين؟
- ما هي آليات "جذب" المشاركين، وكيف ستضمن المؤسسة مشاركة أكبر عدد ممكن من الشرائح المستهدفة؟
- كيف ستجمع الأفكار والاقتراحات الواردة من الجمهور وما هي آلية تحليلها؟ هل سيتم ذلك عبر جلسات عصف ذهني داخل المؤسسة على سبيل المثال؟
- كيف سيُتَّخَذُ القرار النهائي بشأن موضوع المشاركة الإلكترونية؟ هل سيقدره الجمهور (عن طريق التصويت على سبيل المثال)؟ أم أن الجهة الحكومية هي التي ستقرر؟
- كيف ستُبَلِّغ نتائج الحملة النهائية للجمهور؟

المخرجات

- خطة تنفيذ حملة المشاركة الإلكترونية.

٣-١-٧ إجراء المشاركة

في هذه المرحلة تقوم الجهة الحكومية بتنفيذ مبادرة المشاركة الإلكترونية، وتبدأ بالتواصل مع الجمهور عبر القنوات المختلفة وفق الخطة المصممة في المرحلة السابقة.

المدخلات

خطة المشاركة الإلكترونية.

الأنشطة

إطلاق حملة المشاركة الإلكترونية عبر وسائل التواصل الاجتماعي التي تم تحديدها. ويستمر التواصل والحوار مع الجمهور طيلة الفترة الزمنية التي تم تحديدها ضمن الخطة.

فيما يلي بعض المسائل الأساسية التي من المستحسن وضعها في الاعتبار خلال هذه المرحلة:

- توفّر ممثل عن الإدارة العليا في الجهة لمتابعة التطورات الحاصلة في هذه المرحلة. من المفيد تحديد قناة للتواصل مع الإدارة العليا وإطلاعها على جميع تلك التطورات.

- ربما تحتاج الجهة الحكومية إلى الإعلان عن المشاركة الإلكترونية وتسويقها عبر الوسائل الإعلامية التقليدية، مثل: التلفزيون والصحف وغيرها. الهدف من ذلك تعزيز وعي الجمهور حول هذه الممارسة، وزيادة نسبة مشاركة الجمهور، وبالتالي إثراء النقاش الدائر.
- إيصال الرسائل الرئيسية إلى الجمهور باستخدام محتوى مصمم بشكل جيد وجذاب، حتى يتمكنوا من فهم الموضوع بسهولة ومن ثم يشاركوا في الحوار.
- إدارة المشاركات التي يساهم بها الجمهور من ملاحظات ومقترحات وغيرها بعناية تامة.
- من المناسب أن تبدي الجهة بعض المرونة فيما يتعلق بإجراء تغييرات على خطة المشاركة الإلكترونية حينما تدعو الحاجة إلى ذلك، مثل تمديد الفترة الزمنية المخصصة للجمهور للمشاركة.

المخرجات

- مشاركات الجمهور من آراء وأفكار والتي جُمعت طيلة فترة الحملة.

٤-١-٧ تحليل المشاركة

المدخلات

- مشاركات الجمهور من آراء وأفكار والتي جُمعت طيلة فترة الحملة.

الأنشطة

معالجة هذه المشاركات التي جُمعت من الجمهور حول موضوع المشاركة الإلكترونية واتخاذ القرار المناسب بشأنها.

ثمة أمور نقترح مراعاتها في هذه المرحلة، وتتلخص في الآتي:

- المنهجية التي سيتم بها تحليل مدخلات الجمهور، وكذلك الأدوات التقنية وغير التقنية التي سيتم استخدامها لهذا الغرض.
- كيفية اتخاذ القرار بشأن نتيجة الحملة، هل سيعتمد اتخاذ القرار بشكل كلي على المشاركات التي سيساهم بها الجمهور (عبر التصويت على سبيل المثال)؟ أم سيعود القرار النهائي للجهة الحكومية مع أخذ آراء الجمهور بعين الاعتبار؟
- دراسة كيفية تأثير القرار على مختلف الجهات والمجموعات المعنية بالأمر قبل المصادقة على القرار النهائي، إذ سيساعد هذا الأمر على إيصال القرار وشرحه بشكل أنسب بالنسبة لجميع الأطراف المعنية؛ وهي مهمة أخرى تتضمنها هذه المرحلة.

- من الأفضل دائماً أن تتخذ الجهة قراراً واضحاً بشأن نتيجة المشاركة الإلكترونية، إذ ربما يؤدي إغلاق مبادرة المشاركة الإلكترونية من دون اتخاذ قرار واضح إلى آثار سلبية على مختلف الأطراف، علاوةً على تراجع مستوى ثقة الجمهور بالجهة وحماسه للمشاركة في أية مبادرات مستقبلية مماثلة.
- أن تتم الموافقة بشكل رسمي على القرار من قبل إدارة الجهة حسب الأصول والإجراءات المتبعة فيها، وبعد دراسة الأثر المتوقع بالحقائق والأرقام.

المخرجات

- اتخاذ القرارات والمصادقة عليها رسمياً.
٥-١-٧ إعلان نتائج المشاركة
بعد أن يُتخذ القرار ويصادق عليه رسمياً من قبل الجهة في المرحلة السابقة، يأتي الآن دور إبلاغ القرار إلى الأطراف المعنية التي ساهمت في مبادرة المشاركة الإلكترونية.

المدخلات

- القرار الذي اتخذ في المرحلة السابقة.

الأنشطة

- فيما يأتي تُدرج بعض النقاط التي نقترح على الجهة أخذها بعين الاعتبار عند إعلانها عن القرار الذي تم اتخاذه إلى الجمهور والأطراف الأخرى التي ساهمت في خطة المشاركة الإلكترونية:
- إبلاغ القرار إلى جميع الأطراف والمجموعات التي شاركت في مبادرة المشاركة الإلكترونية، وعلى رأسهم الجمهور، والحرص على عدم إغفال أي من تلك الأطراف.
 - من المهم أيضاً توضيح الأسباب التي دعت لاتخاذها للمشاركين، وتزويدهم بشرح حول سبب تعذر الأخذ بجميع الآراء المختلفة في آن معاً.
 - أن يُعلن عن القرار للجمهور والأطراف الأخرى المعنية عبر القنوات الإلكترونية نفسها التي استُخدمت في مرحلة "المشاركة" لجمع آراء الجمهور. وبإمكان الجهة بطبيعة الحال أن تعلق عن نتائج الحملة عبر وسائل أخرى.
 - من اللطيف أن تتقدم الجهة بالشكر لجميع الأطراف المشاركة في المبادرة على مساهماتها وعلى رأسهم الجمهور، وإن كانت هناك أية نية لطرح موضوع آخر للمشاركة الإلكترونية في المستقبل، فهي فرصة مناسبة أيضاً للإعلان عنها وتشجيع الجميع على المشاركة فيها.

المخرجات

- إبلاغ الجمهور والأطراف المعنية الأخرى بالقرار الذي تم اتخاذه حول موضوع المشاركة الإلكترونية.

٦-١-٧ التقييم والتعلم والإبداع

عبر إبلاغ القرار الذي اتُخذ إلى الجمهور والأطراف الأخرى المعنية في المرحلة السابقة، تنتهي حملة المشاركة الإلكترونية. وبعد ذلك، يحين الوقت لتقييم العملية بأكملها واستخلاص الدروس منها وتقديم المقترحات من أجل إجراء تحسينات عليها في المستقبل.

تقوم الجهة الحكومية بتقييم تجربة المشاركة الإلكترونية التي أُنجِزَت وتقديم مقترحات من أجل إجراء تحسينات مستقبلية.

ومن القضايا التي تجري مناقشتها في هذه المرحلة؟

- هل كانت خطة المشاركة الإلكترونية شاملة ومفصلة؟ وهل فُهِمَت من قبل جميع موظفي الجهة والأطراف الأخرى المعنية التي ساهمت فيها؟
- كيف كان مستوى مشاركة الجمهور؟ وما العوامل التي أثرت في هذا المستوى من المشاركة؟
- هل أدت القنوات الإلكترونية التي اختيرت للمشاركة الإلكترونية الغرضَ بشكل فعّال؟
- هل كانت المساهمات التي جُمِعت من الجمهور والأطراف الأخرى مفيدة ومؤثرة في اتخاذ القرار؟ وإن لم تكن كذلك، ما الأسباب المحتملة التي أدت إلى هذا؟
- ما هي فرص التحسين الممكنة على الحملات المشابهة في المستقبل؟

٧-١-٧ التواصل

يشكل التواصل مكوناً رئيسياً عبر جميع مراحل هذه الخطة للمشاركة الإلكترونية، إضافةً إلى أنه عامل مهم لنجاح المبادرة بشكل عام. ولذلك، من المستحسن أن تضع الجهة الحكومية النقاط التالية في الاعتبار عند التواصل مع مختلف الجهات المعنية بما فيها الجمهور المستهدف:

- أن تتسم الرسائل والمعلومات التي تُبثُّ إلى الجمهور بالوضوح وسهولة الفهم، مع مراعاة مواصفات الفئات المستهدفة (اللغة والمستوى الثقافي، على سبيل المثال) أثناء تصميم وبث تلك الرسائل.
- إن كانت المعلومات المراد إيصالها للجمهور تنطوي على بعض التعقيد، فمن المناسب حينها استخدام وسائل توضيحية مثل التصاميم والرسوم والصور ومقاطع الفيديو. من شأن هذا أن يساعد على انخراط الجمهور المستهدف وضمان فهمه للمعلومات وترسيخها لديه بشكل أفضل.
- الإبداع عامل مهم أيضاً؛ لذلك من المهم أن تفكر الجهة في أساليب جديدة للوصول إلى المجموعات المستهدفة (وقد يكون ذلك من خلال شراكات مع مؤسسات معينة، وِجْهَاتٍ أو قنوات رسمية، أو من خلال الإعلام التقليدي... إلخ).
- اختيار قنوات التواصل بعناية بناءً على معايير موضوعية مسبقاً؛ مثل: مدى تناسب القناة مع المبادرة، والرسائل المراد توجيهها للجمهور، والقنوات المفضلة لدى الجمهور المستهدف... إلخ.

- في الكثير من الحالات، من الجيد استخدام عدة قنوات إلكترونية (مثل استبيانات إلكترونية، تويتر، يوتيوب، فيس بوك، وغيرها) في المشاركة الإلكترونية نفسها بهدف الوصول إلى شريحة أوسع من الجمهور، وتوفير أدوات أكثر للمشاركة.

٨ دور المشاركة في تعزيز مكانة الدولة عالمياً

ستظل دولة الإمارات على الدوام سباقة في تبني مقاربات جديدة لتطوير العمل الحكومي بمختلف أبعاده. وتجلى ذلك في الحكومة الإلكترونية، ثم الحكومة الذكية التي أعلنتها القيادة الرشيدة في منتصف ٢٠١٣، ووضعت لها هدفاً طموحاً يتمثل في الانتقال من رضا المتعاملين إلى سعادة الناس. ويزداد الناس سعادة عندما يكونون شركاء في تطوير الخدمات التي يريدون، والسياسات التي يتوقعون، والفعاليات التي تجعل من تعاملهم مع الحكومة تجربة مفعمة بالحياة. وهنا تكمن أهمية تطبيق منهجية شاملة للمشاركة الإلكترونية في دولة الإمارات

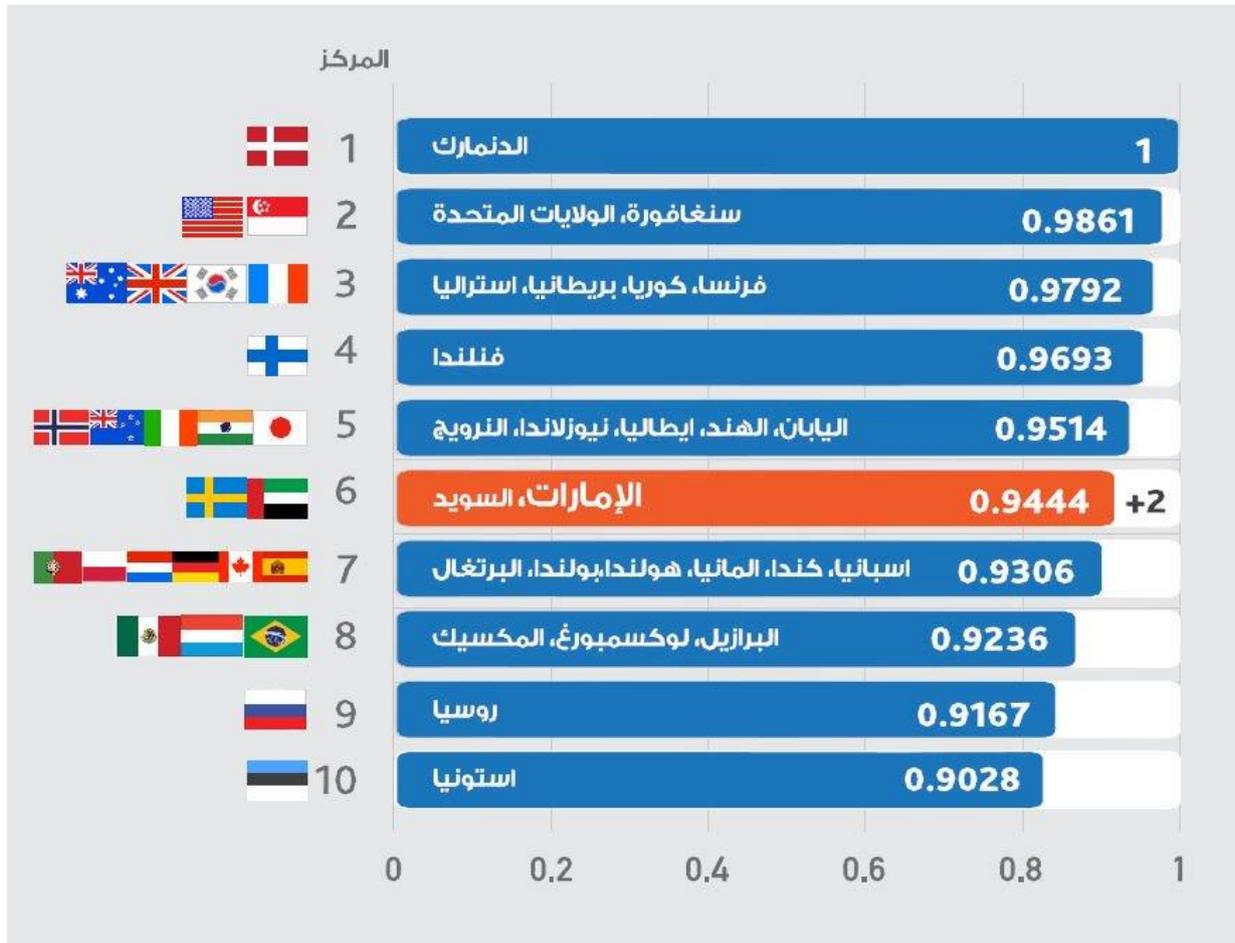
تعكس المشاركة الإلكترونية الصورة المنشودة عن دولة الإمارات باعتبارها بلد التناغم والانسجام والعمل والتفاعل. وبعكس ذلك على مراكز الدولة في عدد من المؤشرات العالمية المهمة ذات الصلة وهي كالتالي:

اسم المؤشر	المستهدف الوطني في ٢٠٢١
مؤشر الجاهزية الشبكية	من أفضل عشر دول عالمياً
مؤشر الخدمات الإلكترونية/الذكية	الأول عالمياً
مؤشر التنافسية العالمي	من أفضل عشر دول عالمياً
مؤشر السعادة	من أفضل ٥ دول عالمياً
مؤشر التلاحم المجتمعي	١٠٠%

الشكل التالي يوضح ترتيب دولة الإمارات في مؤشر المشاركة الإلكترونية وفقاً لاستبيان الأمم المتحدة لتطور الحكومات الإلكترونية ٢٠١٨، وتأتي دولة الإمارات في مستوى قيمة المؤشر في المركز الثامن مع المكسيك، وتأتي في الترتيب ١٧ عالمياً بقراءة قدرها ٩٤,٠ أي بفارق ٠,١٣ عن المركز الأول. الذي حصلت عليه الدنمرك.

الإمارات في المستوى السادس عالميا 2018

قائمة الدول الأعلى أداء في مؤشر الخدمات الالكترونية الذكية



الموقع الريادي لدولة الإمارات في مؤشر الخدمات الالكترونية / الذكية 2018



إن تطبيق المشاركة الإلكترونية بالصورة الممنهجة في دولة الإمارات يعمل على تعزيز سجل الدولة في دعم أهداف التنمية المستدامة. وتنص النقطة السابعة من مقاصد الهدف السادس عشر، والمتعلقة بالسلام والعدل والمؤسسات، على ضمان اتخاذ القرارات على نحو جامع يستجيب للاحتياجات، ويتسم بالتشاركية والتمثيل الكامل على المستويات كافة. ويسمح وجود آلية شاملة للمشاركة في دولة الإمارات بإبراز الوجه الحضاري لدولة الإمارات وجهودها في إشراك المجتمع ضمن عملية اتخاذ القرارات التي تمس احتياجاته وتطلعاته، وهو ما يصب في جوهر أهداف التنمية المستدامة.

ويبين الشكل التالي أوجه مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة:

كيف تساهم الحكومة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة؟



من جانب آخر، إن استبيان الأمم المتحدة لتطور الحكومات الإلكترونية الذي يصدر كل عامين، يتقصى وجود أدوات المشاركة الإلكترونية على المواقع الإلكترونية الوطنية في كل دول العالم، وذلك للمستويات الثلاثة (المعلومات، المشاورات، القرارات). وفي ذلك التقييم يبحث المقيمون عن الأمور التالية:

- معلومات مؤرشفة عن السياسات، الميزانيات، الوثائق القانونية
- استخدام القنوات الرقمية (كالهاتف) وتقنيات البيانات المفتوحة في مجالات التعليم، والصحة، والمالية، والرفاه الاجتماعي، والعمل، والبيئة
- وجود سياسة تبين "حق الوصول إلى المعلومات"
- وجود ما يثبت الشراكة/التعاون مع أطراف أخرى (مجتمع مدني، قطاع خاص) لتقديم الخدمات
- دليل على الوصول الحر والمجاني إلى الخدمات عبر البوابة الرئيسية، والأكشاك، والمراكز المجتمعية، ومكاتب البريد، والمكتبات، والأماكن العامة
- وجود سياسات/أدلة تتصل بمنظومات البيانات المفتوحة
- دليل على الإنتاج التشاركي، أو التمويل التشاركي
- دليل على إشراك المواطنين في مشورات/اتصالات لتحسين الخدمات الإلكترونية/النقالة ورفع مستوى رضا المتعاملين
- دليل على إشراك المواطنين في مشورات/اتصالات في التعليم، والصحة، والمالية، والرفاه الاجتماعي، والعمل، والبيئة
- وجود تشريع لـ "حماية البيانات الشخصية" على الموقع الإلكتروني
- دليل على إتاحة الفرص للعامة كي يقترحوا منظومات بيانات مفتوحة جديدة للنشر على الموقع
- وجود وثائق تبين المهمة والسياسات الخاصة بالمشاركة الإلكترونية
- وجود إشعارات للمشتريات العامة، ونتائج المناقصات على الموقع الإلكتروني
- وجود أدوات إلكترونية (على الموقع) لطلب آراء الناس والمداخلات الأخرى بصيغ خام (غير تشاورية) لصنع السياسات
- دليل على وجود قرارات متخذة بناء على مشورات مع المواطنين تم إجراؤها إلكترونياً في التعليم، والصحة، والمالية، والرفاه الاجتماعي، والعمل، والبيئة
- دليل على نشر نتائج المشورات الخاصة بالسياسات

ويتضمن تقييم الأمم المتحدة لتطور الحكومات الإلكترونية مؤشراً فرعياً للمشاركة الإلكترونية، يندرج ضمن معطيات قياس مؤشر الخدمات الإلكترونية. ويبين الشكل التالي كيفية احتساب مؤشر المشاركة الإلكترونية في استبيان الأمم المتحدة:

مؤشر المشاركة الإلكترونية

معادلة القياس

مؤشر المشاركة الإلكترونية = س - ص / ع - ص
حيث أن:
س = مجموع النقاط المحصلة للدولة بحسب معايير الأمم المتحدة
ص = أقل قيمة للنقاط المحصلة للدول المشاركة في الاستطلاع
ع = أعلى قيمة للنقاط المحصلة للدول المشاركة في الاستطلاع

يشترك مؤشر المشاركة الإلكترونية كمؤشر تكميلي لدراسة الأمم المتحدة الاستقصائية حول الحكومة الإلكترونية وهو يوسع من نطاق الدراسة من خلال التركيز على مشاركة المواطنين في صنع القرارات العامة يتضمن ذلك تيسير تقديم المعلومات من قبل الحكومات إلى المواطنين (مشاركة المعلومات الإلكترونية)، والتفاعل مع الجهات المستفيدة (الاستشارات الإلكترونية) والتعاون في عمليات صنع القرار (صنع القرارات الإلكترونية)



٩ خطة المشاركة الإلكترونية عبر البوابة الرسمية للدولة - مراحل التطوير

من البديهي أن يبدأ تطوير أي خطة أو استراتيجية من خلال تحليل الواقع، ومن ثم تحديد الأهداف، وتصميم المحطات أو المبادرات التي توصل إلى تلك المحطات، وهكذا. وقد تم في هذا السياق تحليل نقاط القوة، والتحسين، والفرص والتحديات. ومن ثم عمل فريق تطوير الخطة على صياغة التوجهات العامة استناداً إلى تحليل معمق للاحتياجات المحلية والممارسات العالمية، وخرج بعدد من المشاريع والمبادرات التي من شأنها المساعدة في تحقيق مستهدفات هذه الخطة كما سيتضح لاحقاً.

١٠ تحليل الواقع

فيما يلي نظرة عامة على أبرز العناصر الرئيسية لتحليل الواقع من خلال منهجية التحليل الرباعي (SWOT) الذي تناول نقاط القوة والضعف، والفرص والتحديات.

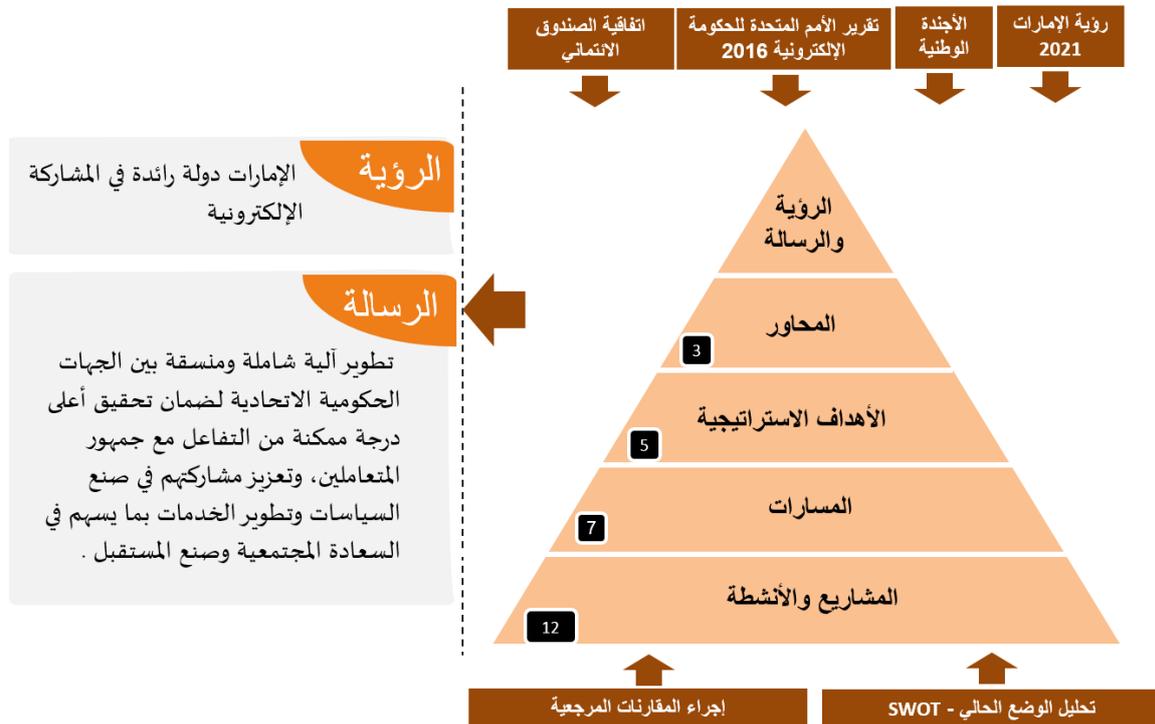
- ١-١٠ نقاط القوة
- الدعم المادي والمعنوي من إدارة الهيئة للعمل على الارتقاء بمكانة الدولة في مؤشر المشاركة الإلكترونية
 - وجود البوابة الرسمية لحكومة الدولة، واحتوائها على جزئية تتعلق بالبوابة الفرعية للمشاركة الإلكترونية
 - دعم فريق الممكّنات من خلال تضمين المشاركة الإلكترونية في أليات القياس والتقييم لمواقع الجهات الحكومية
 - وجود دعم قوي لمؤشر الخدمات الذكية، حيث أن المشاركة الإلكترونية أحد مكونات ذلك المؤشر (الفريق التنفيذي، والفريق الفرعي)
 - وجود دليل شامل ومفصل للمشاركة الإلكترونية، طورته الهيئة ووزعته على الجهات الحكومية
- ٢-١٠ نقاط التحسين
- عدم وجود ما يكفي من الموارد البشرية المتفرغة لإدارة المشاركة الإلكترونية للحكومة الاتحادية ضمن الهيئة
 - ضغط الوقت، حيث يتعين العمل على إحداث فرق ملحوظ على مستوى الجهات الاتحادية خلال فترة وجيزة.
 - سرعة المتغيرات والمستجدات في هذا المجال عالمياً، الأمر الذي يتطلب متابعة حثيثة وبقطة.
- ٣-١٠ الفرص
- دولة الإمارات من أكثر الدول نشاطاً على قنوات التواصل الاجتماعي
 - الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية نشيطة في التواصل الاجتماعي، وهي تشجع متعاملها على التواصل معها لإبداء التعليقات والملاحظات والاستفسارات بشأن سياساتها وخدماتها
 - الكثير من المسؤولين الحكوميين في الدولة لديهم حسابات على التواصل الاجتماعي
 - المشاركة الإلكترونية مطبقة جزئياً في الجهات الحكومية، وإن كان ذلك غير موثوق وبلا منهجية شاملة
 - التجاوب الكبير من الجهات الحكومية، واستعدادها لإيفاد موظفيها للمشاركة في ورش العمل لاكتساب المعرفة والخبرة في المشاركة الإلكترونية
- ٤-١٠ التحديات
- وجود أعراق كثيرة على أرض الدولة، وجاليات تتحدث بلغات عديدة غير العربية والإنجليزية
 - عدم وجود خطط للمشاركة الإلكترونية في الجهات الحكومية، سواء بإدراج تلك الخطط ضمن خطة الاتصال، أو بشكل منفصل عنها
 - عدم وجود موظفين متخصصين في المشاركة الإلكترونية ضمن الجهات الحكومية الاتحادية
 - صعوبة دمج الحكومات الإلكترونية المحلية ضمن خطة المشاركة الإلكترونية، ولا سيما في المراحل الأولى
 - غياب التنسيق بين الهيئة والجهات الحكومية في مجال المشاركة الإلكترونية

١١ إطار عمل خطة المشاركة الإلكترونية

ترسم هذه الوثيقة معالم ما اصطلح على تسميته "الخطة الوطنية للمشاركة الإلكترونية عبر البوابة الرسمية لدولة الإمارات". وهي تأخذ في الاعتبار مجموعة من الحقائق:

أولاً، إن الجهات الحكومية عموماً لديها جهود ومنجزات في مجال المشاركة الإلكترونية والمشاركة مع الجمهور، إلا أن تلك الجهود والمنجزات بحاجة إلى تأطير ضمن رؤية شمولية تراعي الرصد والتوثيق والتعلم وقياس الأثر إلخ ثانياً، على الرغم من تقدم دولة الإمارات في مجال المشاركة، إلا أن عدم وجود خطة شاملة ومعلنة في هذا المجال إنما يؤثر في تقييم الجهات الدولية المعنية لمدى نضج تجربة المشاركة الإلكترونية في دولة الإمارات. ثالثاً، إن المشاركة الإلكترونية عنصر مهم من عناصر تطور الخدمات الإلكترونية/الذكية، وعندما تعمل الجهات الحكومية وفق هذا الأساس فإنها ستمنح المشاركة الإلكترونية الأهمية اللازمة، وستتعامل معها كجزء لا يتجزأ من عملية التخطيط لتوفير خدمات إلكترونية وذكية متميزة تليق بمكانة دولة الإمارات. رابعاً، إن الخطة الوطنية للمشاركة الإلكترونية يجب أن تعكس الجهود الحالية، والطموحات المستقبلية، والمشاريع والمبادرات المراد اعتمادها للوصول إلى الأهداف المنشودة. وكل ذلك يتم من خلال مشاركة الأطراف المعنية في الدولة، حيث سيتم طرح الخطة للنقاش العام مع الجهات الحكومية ذات الصلة. الشكل التالي يبين الإطار العام لمعالم خطة المشاركة الإلكترونية:

الإطار العام لمعالم الخطة الرئيسية



كما يتضح من الشكل، فإن المشاركة الإلكترونية تستمد مبادئها محلياً من رؤية الإمارات ٢٠٢١، وأجندتها الوطنية. أما عالمياً فهي تستند إلى تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية في دوراته المتعاقبة وصولاً إلى دورة ٢٠١٦. وأخيراً تستند الخدة إلى اتفاقية موقعة بين الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والصندوق الائتماني للأمم المتحدة.

١٢ الرؤية والرسالة

تنص رؤية الخطة الوطنية للمشاركة الإلكترونية على أن "الإمارات دولة رائدة في المشاركة الإلكترونية". أما رسالة الخطة فتتمثل في "تطوير آلية شاملة ومنسقة بين الجهات الحكومية الاتحادية لضمان تحقيق أعلى درجة ممكنة من التفاعل مع جمهور المتعاملين، وتعزيز مشاركتهم في صنع السياسات وتطوير الخدمات بما يسهم في السعادة المجتمعية وصنع المستقبل".

١٣ المحاور

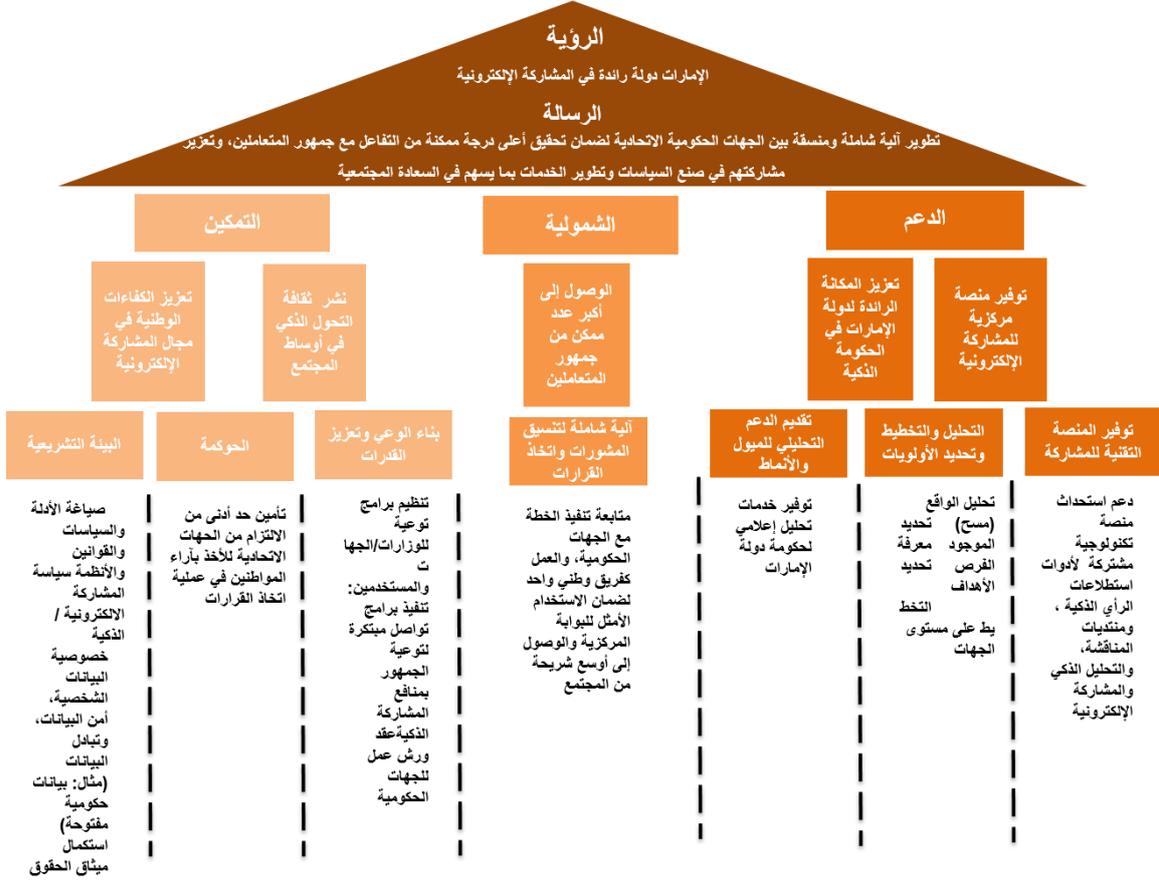
تقوم الخطة على ثلاث محاور هي: التمكين، والدعم، والشمولية. ويمكن توضيح تلك المحاور على النحو التالي: التمكين: إن الحاجة تدعو لخلق وتطوير بيئة تشجع المجتمع على المشاركة والتفاعل مع الحكومة في دولة الإمارات، وذلك في ضوء الحاجة إلى تطبيق مبادئ الحكومة الذكية التي تهدف لتحقيق سعادة المتعاملين من جهة، وتعزيز تنافسية دولة الإمارات من خلال توفير خدمات حكومية سهلة ومفعمة بالحيوية والشغف والتفاعل من جهة ثانية. الدعم: إن تطبيق المشاركة الإلكترونية وترسيخها كمنهج وثقافة وسلوك، إنما يتطلب التزام كبار المسؤولين في الجهات المعنية بالمشاركة الإلكترونية/الذكية ونتائجها. وتتبع أهمية التزام المسؤولين بالمشاركة من مبادئ القدوة، والمصادقية، والثقة. الشمولية: يتضمن ذلك التدرج في التطبيق وصولاً إلى جميع الجهات الحكومية الاتحادية، إذ يتم البدء بالجهات الأكثر صلة بمؤشر الخدمات الإلكترونية/الذكية، ومن ثم يجري توسيع هذه الممارسة عبر الجهات الأخرى بحيث يصار إلى تضمين كل المواقع الحكومية أقسام توثق المشاركة الإلكترونية التي تجريها تلك الجهات.

١٤ الأهداف الاستراتيجية

تمثل الخطة الوطنية للمشاركة الإلكترونية إطاراً نظرياً مرجعياً لمختلف الجهات الحكومية الاتحادية، ووسيلة لتوحيد الرؤية والمنهجية حول كيفية إدارة التفاعل بين الحكومة والجمهور في دولة الإمارات. وفي العموم فإن الهيئة تهدف من خلال صياغة والإشراف على تنفيذ الخطة إلى تحقيق الأهداف التالية:

● توفير منصة مركزية للمشاركة الإلكترونية تتيح للجهات الحكومية عرض وإدارة مشاركتها المجتمعية ضمن مراحلها الثلاث: المعلومات، والمشورات، والقرارات.	توفير منصة مركزية للمشاركة الإلكترونية
● تعزيز المكانة الرائدة لدولة الإمارات في الحكومة الذكية، ورفع جهودها لرفع مؤشر الخدمات الذكية من خلال رفع تقييم الدولة في المشاركة الإلكترونية	تعزيز المكانة الرائدة لدولة الإمارات في الحكومة الذكية
● نشر ثقافة التحول الذكي في أوساط المجتمع، وتشجيع الناس على استخدام القنوات الذكية للحصول على الخدمات الحكومية في دولة الإمارات	نشر ثقافة التحول الذكي في أوساط المجتمع
● تعزيز الكفاءات الوطنية في مجال المشاركة الإلكترونية، وإدخال هذا الدور ضمن فرق الاتصال الحكومي في الجهات الاتحادية	تعزيز الكفاءات الوطنية في مجال المشاركة الإلكترونية
● الوصول إلى أكبر عدد ممكن من جمهور المتعاملين، وتشجيعهم على مشاركة الحكومة في صنع السياسات والقرارات التي تؤدي لتحسين الخدمات وإسعاد المتعاملين	الوصول إلى أكبر عدد ممكن من جمهور المتعاملين

الشكل التالي يبين توزيع أهداف خطة المشاركة الإلكترونية على المحاور الثلاثة. كما يبين الشكل المسارات السبعة للخطة:



١٥ مسارات العمل في تطبيق الخطة الوطنية للمشاركة
تمضي الخطة الوطنية للمشاركة الإلكترونية على سبعة مسارات تتوزع على المحاور آنفة الذكر، التمكين والدعم والشمولية. وفيما يلي المسارات السبعة وتوصيفاتها:

المسارات السبعة

المسارات	المسارات	المؤشرات الاستراتيجية	الأهداف	المحاور
<ul style="list-style-type: none"> تحليل الواقع (مسح) - تحديد الموجود - معرفة الفرص - تحديد الأهداف - التخطيط على مستوى الجهات 	التحليل والتخطيط وتحديد الأولويات	منصة المشاركة الذكية	توفير منصة مركزية للمنتورة الإلكترونية	الدعم
<ul style="list-style-type: none"> دعم استحداث منصة تكنولوجية مشتركة لأدوات استطلاعات الرأي الذكية، ومنتديات المناقشة، والتحليل الذكي والمشاركة الإلكترونية 	توفير المنصة التقنية للمشاركة			
<ul style="list-style-type: none"> توفير خدمات تحليل إعلامي لحكومة دولة الإمارات 	تقديم الدعم التحليلي للبيوم والأنماط	مؤشر المشاركة الإلكترونية	تعزيز المعرفة الرائدة لدولة الإمارات في الحكومة الذكية	التكبير
<ul style="list-style-type: none"> صياغة الأدلة والسياسات والقوانين والأنظمة سياسة المشاركة الإلكترونية / الذكية - خصوصية البيانات الشخصية، أمن البيانات، وتبادل البيانات (مثال: بيانات حكومية مفتوحة) - استكمال ميثاق الحقوق 	البيئة التشريعية	التوعية والتواصل	تعزيز ثقافة التحول الرقمي في أوساط المجتمع	
<ul style="list-style-type: none"> تنظيم برامج توعية للوزارات/الجهات والمستخدمين: تنفيذ برامج تواصل مبتكرة لتوعية الجمهور بمنافع المشاركة الذكية عقد ورش عمل للجهات الحكومية 	بناء الوعي وتعزيز القدرات	الحكومة	تعزيز الكفاءات الوطنية في مجال المشاركة الإلكترونية	الشمولية
<ul style="list-style-type: none"> تأمين حد أدنى من الالتزام من الجهات الاتحادية للأخذ بأراء المواطنين في عملية اتخاذ القرارات 	الحكومة			
<ul style="list-style-type: none"> متابعة تنفيذ الخطة مع الجهات الحكومية، والعمل تفريق وطني واحد لضمان الاستخدام الأمثل للبوابات المركزية والوصول إلى أوسع شريحة من المجتمع 	آلية شاملة لتنسيق المشورات واتخاذ القرارات	تبني تطبيق المشروع	الوصول إلى أكبر عدد ممكن من جمهور المستخدمين	

١-١٥ المسار الأول: التحليل والتخطيط وتحديد الأولويات

تمثل هذه الخطة أحد تجليات المسار الثاني، باعتبار أنها تتضمن تحليلاً للواقع، ومن ثم تضع الأولويات والأهداف، وترسم ملامح الوصول إلى تلك الأهداف من خلال مجموعة من المبادرات والمشاريع. وفي العموم، يمكن تقسيم المسار الثاني إلى العناوين التالية:

- تحليل الواقع الراهن
- تحديد التطبيقات الموجودة بالفعل في مجال المشاركة
- استكشاف الفرص المتاحة
- تحديد الأهداف والأولويات
- وضع خطة استرشادية مركزية
- التخطيط على مستوى الجهات

٢-١٥ المسار الثاني: توفير المنصة التقنية للمشاركة الإلكترونية

تضاف المنصة المشتركة للمشاركة الإلكترونية إلى العديد من القنوات المتاحة للتفاعل بين المؤسسة والجمهور. وهي تتميز بكونها إطاراً وطنياً مركزياً للمشاركات الحكومية. وهي مرتبطة على نحو تكاملي مع الجهات الحكومية، بحيث تظهر المشاركات على البوابة تلقائياً ومن دون الحاجة لإعادة تحميلها. فيما يلي أهم خصائص المنصة التقنية المشتركة للمشاركة الإلكترونية:

- التكامل: ترتبط المنصة مع مواقع الجهات الحكومية من خلال واجهات برمجة تطبيقات (APIs)، وهي تقرأ وتنتشر مشاركات الجهات الحكومية بشكل تلقائي ومنسق
- الأرشيف: توفر المنصة أرشيفاً موثقاً للمشاركات على مستوى الجهة، وعلى مستوى الحكومة الاتحادية. ويمكن الاستفادة من ذلك عبر عمليات التحليل واستقاء الدروس ناهيك عن كون أرشيف المشاركات عبارة عن مرجع تاريخي ومعلوماتي للباحثين والإعلاميين.
- التحليل: تتيح المنصة إمكانية الحصول على تقارير تحليلية يستفاد منها على مستوى الجهة وعلى المستوى العام.

- الشمولية: بفضل المنصة المشتركة، تستطيع اللجنة الوطنية المشرفة على المشاركة الإلكترونية الحصول على صورة شاملة عن وضع المشاركة الإلكترونية في الحكومة الاتحادية.

٣-١٥ المسار الثالث: تقديم الدعم التحليلي للميول والأنماط

تزخر الشبكة المعلوماتية بالعديد من البرامج والأنظمة لتحليل عمليات التفاعل الجماهيري، واستخلاص الانطباعات والتفاعلات وصولاً لمعرفة ميول ومشاعر المستخدمين تجاه الخدمات والسياسات والفعاليات الحكومية المختلفة. ومن خلال تطبيق تلك البرامج، تستطيع الجهات الحكومية رؤية الأمور على حقيقتها فيما يتعلق بمشاعر المستخدمين والمتعاملين، ومن ثم تطوير عملها وإعادة بناء جسور التواصل والثقة مع الجمهور لتعزيز مبادئ الشفافية وسعادة المتعاملين.

٤-١٥ المسار الرابع: البيئة التشريعية

لكي يجري تطبيق الخطة بشكل منسق وممنهج بحيث تؤدي الأغراض المنشودة، لا بد من تطوير مرجعيات استرشادية على شكل أدلة وأوراق بيضاء، تمهيداً لتطوير تلك المرجعيات إلى سياسات وقوانين في مرحلة لاحقة. ومن حيث المبدأ قد تشمل البيئة التشريعية في نهاية المطاف على الوثائق التالية، مثلاً لا حصرأ:

- الدليل الاسترشادي للمشاركة الإلكترونية
- الدليل الاسترشادي للمحتوى الرقمي في المواقع الإلكترونية
- دليل البيانات المفتوحة
- دليل خصوصية البيانات الشخصية، وأمن البيانات، وتبادل البيانات
- الوثائق القانونية المرفقة بالمواقع الإلكترونية (سياسة الخصوصية، شروط الاستخدام، ميثاق المتعاملين إلخ)
- دليل إخلاء المسؤولية
- سياسة المشاركة الإلكترونية / الذكية
- قانون البيانات الذكية

٥-١٥ المسار الخامس: بناء الوعي وتعزيز القدرات

تعمل الجهات الحكومية في تناغم تام لإبصار خطة المشاركة الإلكترونية إلى مبتغاه. ويستلزم ذلك تبادل الخبرات والمعارف والممارسات الجيدة، كما يستلزم تراكم الخبرات والاستفادة من التجارب السابقة من خلال المراجعات الذاتية ضمن الجهات الحكومية.

ويمكن النظر في الأنشطة التالية ضمن عملية بناء الوعي وتعزيز القدرات:

- تنظيم برامج توعية عامة للوزارات/الجهات
- تنظيم ورش عامل داخل كل جهة حكومية لمناقشة سبل تطوير المشاركة
- توعية المستخدمين من خلال القنوات المتاحة جميعاً، ومحاولة إقناعهم بمنافع المشاركة الإلكترونية وانعكاساتها الإيجابية على حياتهم ودورها في تحسين الخدمات التي يحصلون عليها من الجهات الحكومية

٦-١٥ المسار السادس: الحوكمة

مبدئياً، تحتاج هذه الخطة إلى تأمين الحد الأدنى من التزام الجهات الحكومية الاتحادية للأخذ بأراء المواطنين في عملية اتخاذ القرارات. ولكي يتحقق ذلك الالتزام، لا بد من وجود إطار للحوكمة يوضح المسؤوليات والأدوار والآليات والصلاحيات على مستوى الحكومة الاتحادية ككل.

٧-١٥ المسار السابع: آلية شاملة لتنسيق المشورات واتخاذ القرارات

من خلال وجود منصة وطنية مشتركة للمشاركة الإلكترونية، يمكن الاطلاع بنظرة شمولية على الآليات والجهود المتبعة لدى الجهات الحكومية لتطوير وتنفيذ خططها للتفاعل مع الجمهور وصولاً إلى اتخاذ القرارات المبنية على المشورات المجتمعية.

وتتيح البوابة المشتركة لهيئة تنظيم الاتصالات متابعة تنفيذ الخطة مع الجهات الحكومية، لضمان العمل كفريق وطني واحد، بحيث يتم استخدام البوابة على نحو فاعل للوصول إلى أوسع شريحة من المجتمع.

١٦ مؤشرات النجاح الاستراتيجية

تتضمن هذه الخطة عدة أبعاد تشكل في مجملها منظومة واحدة، وهذه الأبعاد هي: التوعية والتواصل، الحوكمة، منصة المشاركة الإلكترونية، والتطبيق الشامل لمنهجية المشاركة الإلكترونية. الشكل التالي يبين مؤشرات النجاح المتعلقة بكل بعد من هذه الأبعاد:

مؤشرات النجاح الاستراتيجية

المؤشرات الاستراتيجية ومستهدفاتها	الأهداف	المحاور
<ul style="list-style-type: none"> توفير المنصة في الوقت المحدد المشاركة الفعالة لـ 30 جهات حكومية في المنصة نسبة رضا الجهات الحكومية عن المنصة لا تقل عن 80% 	نما مشدداً لتتبع	<ul style="list-style-type: none"> توفر منصة بوابتك المشاركة والتطبيقات
<ul style="list-style-type: none"> عرضة التونة في مؤشر المشاركة الإلكترونية في المراتر الفترة الأولى في 2020 	مؤشر المشاركة الإلكترونية	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز ثقافة المشاركة الإلكترونية في الجهات الحكومية
<ul style="list-style-type: none"> زيادة مستوى 20 في الإشادات والمشاركات (Impressions and engagements) على حسابات التواصل الاجتماعي للحكومة نسبة رضا عن التواصل مع الحكومة لا تقل عن 80% بحلول 2020 نسبة استخدام الخدمات الحكومية المكتبة لا تقل عن 85% بحلول 2020 	التوجهات التواصل	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز ثقافة التواصل التفاعلي
<ul style="list-style-type: none"> تشكيل شبكة منسقة للمشاركة الإلكترونية زيادة عدد منسقي المشاركة بمعدل 10% من 3 شهور نسبة رضا المتابعين عن ورش العمل في مجال المشاركة لا تقل عن 80% بحلول 2020 زيادة نسبة بقطار 20 في عدد الجهات المشاركة في المنصة 	تعزيز المشاركة الإلكترونية	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز ثقافة المشاركة الإلكترونية في الجهات الحكومية
<ul style="list-style-type: none"> زيادة مستوى بقطار 20 في عدد المتشاورات الإلكترونية المتوفرة على المنصة زيادة مستوى بقطار 10 في القرارات الحكومية المتبينة على المتشاورات الإلكترونية 	تسهيل المحاور	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز دور منسقي المتشاورات الإلكترونية

١٧ إطار الحوكمة لنظام إدارة بوابة المشاركة الإلكترونية

يهدف إطار الحوكمة إلى إدارة وتطوير بوابة المشاركة الإلكترونية على نحو يحقق الأهداف المرجوة. وتتبع أهمية هذه البوابة من ضرورة وجود منصة موحدة تستوعب كل العمليات والإجراءات الحكومية في مجال المشاركة، تحقيقاً لمبادئ الشفافية والتفاعل وسعادة المتعاملين، وهي المبادئ التي ما انفكت القيادة الرشيدة في دولة الإمارات تشدد عليها وتجعل منها عناوين لعصر الحكومة الذكية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

ويحدد الإطار أهم شريحة في الجمهور المستهدف وهي تتمثل في الجهات الحكومية الاتحادية التي تستخدم البوابة من أجل تعزيز علاقتها وتفاعلها مع جمهور المتعاملين والمجتمع بصفة عامة، من أجل تحقيق رضا المواطنين وإسعادهم، وترسيخ اعتزازهم الوطني وانتمائهم إلى دولة الإمارات وقيادتها الرشيدة.

ويتطرق الإطار لأهمية تشكيل لجان من الجهات ذات الصلة الوثيقة بهذا المشروع وهي الأمانة العامة لمجلس الوزراء، وهيئة تنظيم الاتصالات والجهات الحكومية المساهمة في تحقيق المؤشر الوطني للخدمات الإلكترونية / الذكية. كما تحدد آليات تحديث المحتوى ومصادره.

١٧-١ مفهوم إطار الحوكمة

تعنى الحوكمة بتنظيم العلاقة بين الأطراف الرئيسية في إطار العمل، بحيث تحدد الحوكمة مسؤوليات كل طرف وحقوقه، وتهدف عموماً إلى تعزيز مبادئ الشفافية، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، من خلال وضع مجموعة من القواعد التي يتعين على الأطراف المعنية التقييد بها.

١٧-٢ عن بوابة المشاركة الإلكترونية

تتكون بوابة المشاركة الإلكترونية ضمن البوابات الرسمية للدولة حكومة امارات (SHARIK.AE)، والتي أنشئت انسجاماً مع رؤية الإمارات ٢٠٢١، وتجسيدا لمبادئ المشاركة والسعادة والابتكار والشفافية التي تتبناها قيادة دولة الإمارات قوياً وفعالاً منذ تأسيس الدولة في عام ١٩٧١.

وتعبر البوابة عن إيمان قيادة دولة الإمارات العربية المتحدة بأن أبناء مجتمع الإمارات شريك في اتخاذ القرارات والسياسات الحكومية سواء في مجال تطوير الخدمات أو السياسات أو البرامج إلخ.

وتمكن البوابة الجهات الاتحادية من ادارة كافة مشاركتها الإلكترونية على قنوات المشاركة المختلفة عبر نافذة واحدة مع إمكانية التخطيط لمشاركات جديدة، وإدارة المشاركات الحالية، وأرشفة واستعراض المشاركات المكتملة.

٣-١٧ جمهور بوابة المشاركة

تتوجه البوابة في المقام الأول إلى الجهات الحكومية الاتحادية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتسعى إلى استقطاب مشاركات تلك الجهات في مكان واحد.

كما تستهدف البوابة جمهور المتعاملين من مواطنين ومقيمين وزوار، وذلك بحسب طبيعة المشاركة والمشورة المنشودة.

كما تتوجه البوابة إلى الباحثين والإعلاميين المحليين والإقليميين، وإلى الرأي العام عموماً.

٤-١٧ الرسائل التي تتضمنها بوابة "المشاركة الإلكترونية"

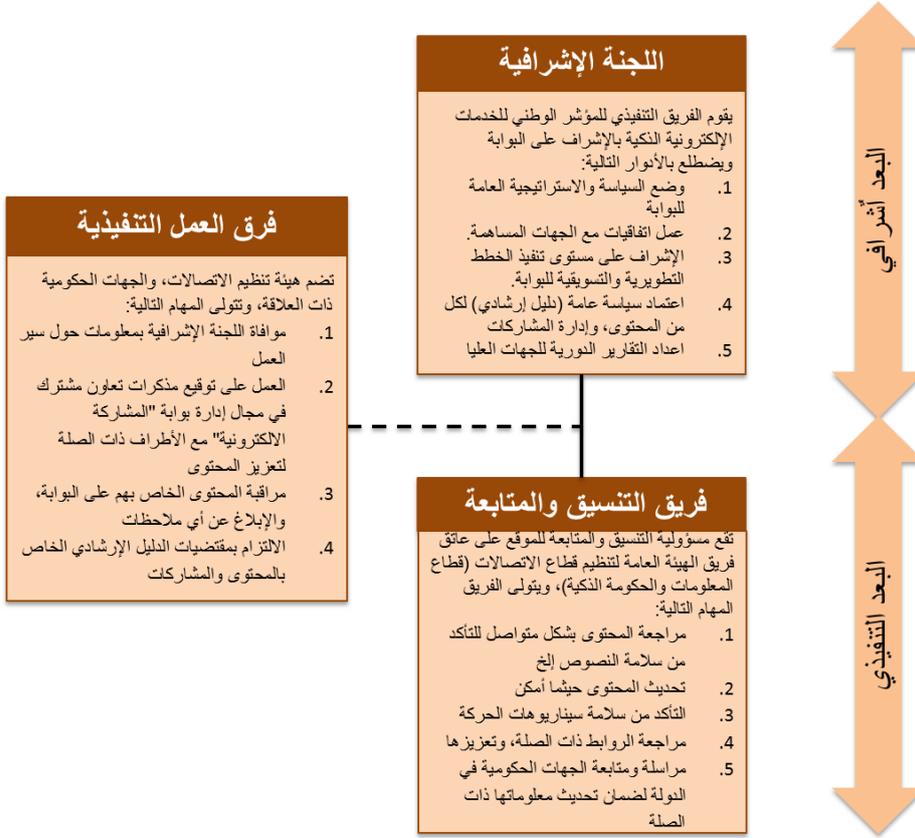
كثيرة هي الرسائل التي يمكن استخلاصها من خلال الحديث عن وجود بوابة وطنية حكومية للمشاركة الإلكترونية، ونورد هنا أهم تلك الرسائل:

- من خلال تخصيص بوابة لمشاركة المواطنين والمقيمين ومحبي دولة الإمارات، فإن الدولة تسير على خطى الآباء المؤسسين الذين مهدوا طريق الأزدهار والنماء لشعبهم، وفتحوا أبوابهم وأذانهم وقلوبهم للناس، فاستحقوا منهم كل الحب والوفاء والانتماء
- دولة الإمارات تشجع مواطنيها على استخدام القنوات الإلكترونية والذكية للوصول إلى المعلومات
- تقوم الدولة بكل ما من شأنه تجسيد مبدأ التلاحم الوطني وتعزيز العلاقة بين الحكومة والشعب.
- حكومة دولة الإمارات تعتبر المتعاملين شركاء في صنع السياسات وتطوير الخدمات وبالتالي تحقيق الإنجازات الوطنية التي تعود بالنفع على الجميع
- تستمد البوابة رسالتها من رؤية الإمارات ٢٠٢١ التي تنص على أننا متحدون في المسؤولية، والمصير، والمعرفة، والرخاء

٥-١٧ نموذج الحوكمة المقترح لبوابة المشاركة

لضمان نجاح بوابة "المشاركة الإلكترونية" تدعو الحاجة لتوضيح أدوار ومسؤوليات الأطراف المختلفة المعنية بإدارة البوابة. ويمثل الشكل أدناه نموذج الحوكمة الذي يقترح أن يتبع من أجل إستدامة البوابة:

نموذج الحوكمة المقترح



١٧-٦ لجنة الإشراف على بوابة المشاركة الإلكترونية:

- يقوم الفريق التنفيذي للمؤشر الوطني للخدمات الإلكترونية الذكية بالإشراف على البوابة ويضطلع بالأدوار التالية:
١. وضع السياسة والإستراتيجية العامة للبوابة في ضوء التوجيهات العليا والتوجهات العالمية الجديدة في مجال تقديم الخدمات للمواطنين.
 ٢. عمل اتفاقيات مع الجهات المساهمة لتفعيل البوابة ولتحديث البيانات وضمان الاستجابة لتعليقات وشكاوى واقتراحات المواطنين المقدمة عبر البوابة.
 ٣. الإشراف على مستوى تنفيذ الخطط التطويرية والتسويقية للبوابة.
 ٤. عقد اجتماع دوري حسبما يقتضي الحال لمناقشة ما تم من تطورات، والوضع الراهن، وأي أفكار للمستقبل
 ٥. صياغة وتنفيذ خطة إعلامية تضمن حضور البوابة في وسائل الإعلام بصورة منتظمة
 ٦. إعداد تقرير دوري حول البوابة يتضمن الجهود المبذولة، ومستويات الإقبال، والمقترحات التطويرية إلخ وتقديمه إلى الجهات العليا بمعدل سنوي
 ٧. اعتماد سياسة عامة (دليل إرشادي) لكل من المحتوى، وإدارة مشاركات الجمهور بما يوضح سبل التصرف إزاء أي نوع من المشاركة، والأطراف الخارجية التي يتعين إشراكها في التعامل مع مداخلات الجمهور إلخ.

١٧-٧ فرق العمل التنفيذية

- يتم تشكيل فرق عمل تنفيذية تضم هيئة تنظيم الاتصالات، والجهات الحكومية ذات العلاقة، وتتولى تلك الفرق المهام التالية:
١. موافاة اللجنة الإشرافية بمعلومات حول سير العمل، وأبرز الملاحظات والتوصيات التي تم الحصول عليها من خلال التجربة العملية.

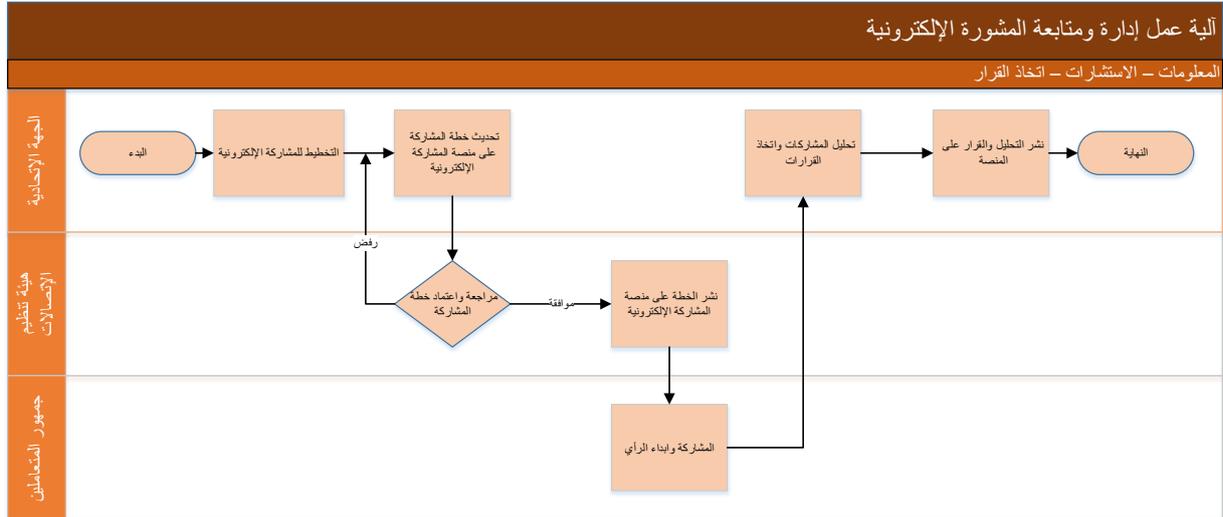
٢. العمل على توقيع مذكرات تعاون مشترك أو اتفاقيات مستوى الخدمة في مجال إدارة بوابة "المشاركة الالكترونية" مع الأطراف ذات الصلة لتعزيز المحتوى على البوابة وتطويرها.
٣. مراقبة المحتوى الخاص بهم على البوابة، والإبلاغ عن أي ملاحظات أو تحديثات يرغبون في إجرائها
٤. الالتزام بمقتضيات الدليل الإرشادي الخاص بالمحتوى والمشاركات الجماهيرية الذي تطوره لجنة الإشراف.

٨-١٧ فريق التنسيق والمتابعة

تقع مسؤولية التنسيق والمتابعة للموقع على عاتق فريق الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات (قطاع المعلومات والحكومة الذكية)، ويتولى الفريق المهام التالية:

١. مراجعة المحتوى بشكل متواصل للتأكد من سلامة النصوص والملفات السمعية والبصرية إلخ
٢. تحديث المحتوى حيثما أمكن اعتماداً على ما يُنشر في وسائل الإعلام وما يصل للهيئة من تحديثات يقوم بها الجمهور المستهدف من خلال منتدى الحكومة الإلكترونية والقنوات الأخرى.
٣. التأكد من سلامة سيناريوهات الحركة والانتقال عبر البوابة
٤. مراجعة الروابط ذات الصلة، وتعزيزها
٥. مراسلة ومتابعة الجهات الحكومية في الدولة لضمان نشر رابط الموقع ومعلومات عن البوابة على مواقعها الإلكترونية

تبدأ آلية العمل بالتخطيط لإجراء عملية مشاركة تستهدف اتخاذ قرار أو إجراء. وبعد تحديد الموضوع والأهداف المتوخاة، يتم تحديث خطة المشاركة على المنصة الإلكترونية، ليصار إلى مراجعتها واعتماد الخطة بالتحديثات الجديدة، قبل أن يتم نشرها على البوابة. في المرحلة التالية تُطرح المشاركة على الجمهور المستهدف ضمن إطار زمني معين، وبعد ذلك يقوم الفريق المعني بتحليل المدخلات والنتائج، والخروج بتوصيات تتحول لاحقاً إلى قرارات أو إجراءات مبنية على آراء الجمهور.



إدارة المخاطر هي عملية قياس وتقييم للمخاطر وتطوير خطط لإدارتها ومعالجتها. تتضمن هذه الخطط نقل المخاطر إلى جهة أخرى أو تجنبها أو تقليل أثارها السلبية وقبول بعض أو كل تبعاتها. وتعتبر إدارة المخاطر عنصراً أساسياً من الممارسات السليمة للحكومة في الأنظمة الكبيرة والمعقدة وتستخدم كأداة قيمة لصنع القرار. لضمان نجاح عملية إدارة المخاطر، ستقوم كل جهة مشاركة بتحديد المخاطر الاستراتيجية والمخاطر التشغيلية التي يمكن أن تحول دون تنفيذ خطة المشاركة الإلكترونية على النحو المرجو، وفيما يلي مثالاً على أحد المخاطر التي يمكن رصدها:

مثال:

عبر مراحل تطوير هذه الخطة، أثبتت الجهات الحكومية المعنية أنها متحمسة لتطوير المشاركة الإلكترونية على مستوى الحكومة الاتحادية. وأظهرت تلك الجهات تجاوباً ملحوظاً يحول دون أي مخاوف تتعلق بالمستقبل. ومع ذلك، وبما أن هذه الخطة من المفترض أن تشمل كل الجهات الحكومية الاتحادية على اختلاف مستويات تطورها في مسار الحكومة الذكية، فمن المنطقي توقع بعض التفاوت في مستويات التجاوب. من هنا فإن مسألة التجاوب تم وضعها كجزء من المخاطر المحتملة، وهذا الأمر ينطبق على تجاوب الجمهور أيضاً، كما يتضح في الجدول التالي:

سجل المخاطر:

المخاطر	استراتيجي/ تشغيلي	خطة التعافي	الأثر	الأهمية	المسؤول	تاريخ التسجيل	الوضع	تاريخ الإغلاق
ضعف تجاوب بعض الجهات الاتحادية مع الاستراتيجية	استراتيجي	التواصل والمتابعة الدائمة للجهات الاتحادية	الوقت الجودة	عالية	هيئة تنظيم الاتصالات		مفتوح	
عدم تجاوب جمهور المتعاملين مع مواضيع المشاركة	استراتيجي	تعزيز خطط التسويق على مواقع الجهات الاتحادية	الوقت الجودة	عالية	هيئة تنظيم الاتصالات		مفتوح	
عدم وجود آلية عمل معتمدة داخل الجهة الحكومية لتطبيق المشاركة الإلكترونية	تشغيلي	التواصل مع صناع القرار في الجهات الحكومية لاتخاذ اللازم	الوقت الجودة	عالية	هيئة تنظيم الاتصالات		مفتوح	

٢٠ المشاريع والأنشطة

الجدول التالي يعرض قائمة بالمشاريع والأنشطة المدرجة ضمن الخطة الوطنية للمشاركة الإلكترونية:

الخطة الوطنية للمشاركة الإلكترونية

المحاور	الأهداف	المؤشرات الإستراتيجية	المسارات	المشاريع	المؤشرات التشغيلية
الدعم	توفير منصة مركزية للمشاركة الإلكترونية	منصة المشاركة الذكية	التحليل والتخطيط وتحديد الأولويات	صياغة خطة المشاركة الإلكترونية على البوابة الرسمية للدولة	نسبة رضا المتعاملين عن الخطة
	تعزيز المكانة الرائدة للدولة الإمارات في الحكومة الذكية	مؤتمر المشاركة الإلكترونية	توفير المنصة التقنية للمشاركة	خطة تعزيز استخدام أدوات التواصل الاجتماعي للحكومة الذكية	نسبة الإجاز حسب الميزانية
	تعزيز المكانة الرائدة للدولة الإمارات في الحكومة الذكية	مؤتمر المشاركة الإلكترونية	تقديم الدعم التحليلي للممول والاماط	تفعيل منصة مركزية متكاملة للمشاركة الإلكترونية	نسبة الإجاز حسب الخطة الزمنية
	تعزيز المكانة الرائدة للدولة الإمارات في الحكومة الذكية	مؤتمر المشاركة الإلكترونية	تقديم الدعم التحليلي للممول والاماط	إدارة استشارات المشاركة الإلكترونية (شوروك علينا)	عدد المشاركات
التمكين	نشر ثقافة التحول الرقمي في أوساط المجتمع	التوعية والتواصل	بناء الوعي وتعزيز القدرات	صياغة وتنفيذ خطة لتعزيز القدرات الحكومية في المشاركة الإلكترونية	نسبة مشاركة الجهات في المنصة
	تعزيز الكفاءات الوطنية في مجال المشاركة الإلكترونية	الحكومة	البيئة التشريعية	منتدى الإمارات للمشاركة الإلكترونية	نسبة الإجاز حسب الميزانية
	تعزيز الكفاءات الوطنية في مجال المشاركة الإلكترونية	الحكومة	البيئة التشريعية	قصة نجاح	نسبة رضا الجهات المشاركة عن قصص النجاح
	تعزيز الكفاءات الوطنية في مجال المشاركة الإلكترونية	الحكومة	البيئة التشريعية	حقيبة الأداة والسياسات	نسبة رضا الجهات المشاركة عن الأداة
الشمولية	الوصول إلى أكبر عدد ممكن من جمهور المتعاملين	تمني تطبيق المشروع	آلية شاملة لتنسيق المشورات واتخاذ القرارات	صياغة اطار الحوكمة	نسبة رضا المتعاملين عن الإطار
	الوصول إلى أكبر عدد ممكن من جمهور المتعاملين	تمني تطبيق المشروع	آلية شاملة لتنسيق المشورات واتخاذ القرارات	تطبيق المنهجية العامة للمشاركة الإلكترونية في الجهات الحكومية	نسبة تطور في نضوج الجهات الحكومية في المشاركة الإلكترونية
	الوصول إلى أكبر عدد ممكن من جمهور المتعاملين	تمني تطبيق المشروع	آلية شاملة لتنسيق المشورات واتخاذ القرارات	مدونة الحكومة الذكية	نسبة نضوج الجهات الحكومية في تطبيق المشاركة الإلكترونية
	الوصول إلى أكبر عدد ممكن من جمهور المتعاملين	تمني تطبيق المشروع	آلية شاملة لتنسيق المشورات واتخاذ القرارات	الرسالة الإخبارية للحكومة الذكية	عدد المشورات الإلكترونية التي طرقتها الجهات الحكومية

٢٠-١ وفيما يلي تفصيلا للمشاريع والأنشطة المقترحة:

٢٠-٢ صياغة خطة المشاركة الإلكترونية على البوابة الرسمية للدولة

ملامح المشروع:

- بناء لتحليل الواقع، والاطلاع على التجارب العالمية، واستشراف المستقبل
- تتم صياغة خطة شاملة تضع الأهداف المنشودة، وترسم معالم الطريق لتحقيق تلك الأهداف بما يتضمن مجموعة من المشاريع والأنشطة المرتبطة بمؤشرات واضحة.
- تضمن الخطة تحقيق المراحل الثلاث من المشاركة الإلكترونية وهي: توفير المعلومات، والمشورات، واتخاذ القرارات بناء لتلك المشورات على مستوى الجهات الحكومية الاتحادية.

أهداف المشروع:

- نشر ثقافة المشاركة الإلكترونية بين موظفي الحكومة
- تعزيز الكفاءات من خلال التفاعل واكتساب الخبرات المتبادلة
- رفع سعادة المجتمع حيال الحكومة الذكية وخدماتها الرقمية
- الوصول إلى أكبر عدد ممكن من جمهور المتعاملين

٢٠-٣ الترويج للخدمات الذكية عبر قنوات التواصل الاجتماعي للحكومة الذكية إلى جانب خطة المشاركة الإلكترونية، يتم تطوير خطة لاستخدام أدوات وقنوات التواصل الاجتماعي لتعزيز التفاعل بين الحكومة والجمهور، والمساهمة في تحقيق السعادة. الإطار الزمني للخطة هو عام كامل، ويتم تقسيمها على أشهر، لكل شهر خطته المصغرة التي تأخذ في الاعتبار مجموعة من الرسائل والفعاليات والخدمات والأنشطة وغيرها.

ملامح المشروع:

- خطة شاملة مدتها عام (رزمة كاملة)
- رسائل عامة للتوعية في مجالات الاستخدام، الأمن الإلكتروني، المحتوى، المنجزات الحكومية، الفعاليات، الابتكار إلخ
- استخدام الوسائط المتعددة كالصور وأشكال الجرافيك، وأفلام الفيديو والروابط إلخ
- إطلاق مسابقات من وقت لآخر بهدف تحقيق الأهداف
- استطلاعات رأي قصيرة تستهدف رصد آراء الناس وتوجهاتهم عبر مواقع التواصل الاجتماعي
- إعادة تغريد ونشر المداخلات المتميزة للجهات الحكومية على قنوات التواصل

أهداف المشروع:

- توظيف قنوات التواصل الاجتماعي ومنصات الإعلام الجديد لنشر الوعي بمفاهيم الحكومة الذكية، وتعزيز ثقافة التحول الرقمي لدى جمهور المتعاملين
- تسليط الضوء على المستجدات والخدمات الذكية التي تطرحها الجهات الحكومية، وإبراز مزاياها بالنسبة للمستخدمين
- الوصول إلى أوسع شريحة ممكنة من المستخدمين والتي تتضمن فئات الأعمار وأماكن العيش والاهتمامات إلخ
- المساهمة في ترسيخ السمعة العالمية والمكانة الرائدة لدولة الإمارات في مجال الحكومة الذكية والعلاقة النابضة بالحياة والتفاعل بين الحكومة والناس
- المساهمة في تعميم السعادة من خلال رفع مستوى رضا المتعاملين عن السياسات والخدمات الحكومية عبر إشراك الجمهور في تحسين تلك الخدمات والسياسات

٢٠-٤ مشروع اتاحة منصة مركزية للمشاركة الإلكترونية "نتشارك" عبارة عن منصة متكاملة للمشاركة الإلكترونية على مستوى الحكومة الاتحادية بعنوان «شارك.إمارات».

ملامح المشروع:

- منصة مركزية سهلة الاستخدام، يمكن لكل الجهات الحكومية الاتحادية الارتباط بها عن طريق واجهات برمجة (APIs)
- موارد مشتركة تتضمن منهجية تخطيط، وقوالب، وأدلة إرشادية، وسياسات، ودروس مستفادة
- تنقسم المنصة عبر المراحل الثلاث: المعلومات والمشورات واتخاذ القرار

- إدارة محتوى البوابة بشكل يومي ضمن خطة شاملة

أهداف المشروع:

- توفير منظومة موحدة للمعلومات والمشورات وآليات اتخاذ القرار ضمن مفهوم المشاركة الإلكترونية على مستوى الحكومة الاتحادية
- توثيق وأرشفة عمليات المشاركة الإلكترونية/الذكية في مكان واحد للاستفادة منها في التحليل والاسترشاد والدروس المستفادة
- توفير عنوان موحد ومعروف للمقيمين الراغبين في معرفة موقف دولة الإمارات وسجلها في المشاركة المجتمعية
- تسهيل مهمة الجهات الحكومية الاتحادية في إبراز مشاركتها الذكية من خلال بوابة واحدة
- تسويق جهود الحكومة من خلال حملة منسقة تصب كلها في عنوان واحد هو «شارك.إمارات»

٢٠-٥ مشروع تعزيز الكفاءات الحكومية الوطنية في المشاركة الإلكترونية

محور: الدعم، هدف: توفير مادة تدريبية على شكل كورس إلكتروني (Online course) لتكون في متناول العاملين في مجال المشاركة الإلكترونية والعلاقات الإعلامية. إضافة لذلك يتضمن المشروع توفير ورش عمل في المشاركة الإلكترونية من قبل مختصين.

ملامح المشروع:

- دعم تدريبي من قبل فريق الحكومة الذكية او المعنين بالمشاركة الإلكترونية في الهيئة لفرق عمل الجهات الحكومية في الدولة في مجال تسخير وسائل وقنوات الإعلام الاجتماعي وأدوات ال Crowdsourcing لبرامج ومبادرات إشراك المواطن
- كورس تدريبي متكامل يتضمن مراحل متدرجة وامتحانات لقياس المهارة في مجال المشاركة
- برنامج لتبادل الخبرات والتجارب بين الجهات الحكومية
- تقديم الاستشارات للعاملين في المشاركة حول كيفية صياغة المشورات والاستبيانات
- تحديث دليل المشاركة الإلكترونية
- تشكيل شبكة من المنسقين ممن لديهم خبرة عميقة في مجال المشاركة الإلكترونية

أهداف المشروع:

- تعزيز ثقافة المشاركة الإلكترونية بمراحلها الثلاث
- تطوير الكفاءات الحكومية في رسم الخطط وتنفيذها لتعزيز المشاركة
- تعزيز مكانة الهيئة كجهة استشارية في مؤشر المشاركة الإلكترونية المتضمن في مؤشر الخدمات الذكية

٢٠-٦ مشروع "حقيبة الموارد والأدلة والسياسات"

تحديث الأدلة الإرشادية ذات العلاقة حسب المستجدات العالمية في مجالات المحتوى، والمشاركة، والإعلام الاجتماعي، والبيانات، وتطوير باقي الوثائق المطلوبة كالسياسات والموثائق والقوالب لتكون متاحة للجميع بهدف الاسترشاد بها ملامح المشروع:

- تحديث أدلة المشاركة الإلكترونية، والإعلام الاجتماعي، والبيانات، والمحتوى
- عرض الأدلة للمشورة العامة ضمن الجهات الحكومية
- إدخال الأدلة ضمن مادة العرض في مشروع بناء القدرات
- المراجعة الدورية (كل ٣ شهور)، وتطوير الأدلة وفق ذلك
- نشر الأدلة على البوابة الرسمية
- استخدام قنوات التواصل الاجتماعي لنشر التوعية بالأدلة
- تطوير الوثائق والقوالب وبقية مكونات باقة الأدوات اللازمة لتنفيذ المشاركات

أهداف المشروع:

- مساعدة منسقي المشاركة على أداء أعمالهم ببسر وسهولة
- توفير مرجع علمي حول مواضيع الأدلة ذات الصلة
- تزويد الجهات الحكومية بمادة علمية وعملية حديثة يمكن استخدامها لاستخراج موجهات تفصيلية مثل دليل الكتابة (style guide))

الارتقاء بالحضور الإلكتروني للحكومة الاتحادية عبر تحديث معايير المواقع الإلكترونية وفقاً لمستجدات الأدلة

٢٠٠٧ - تأسيس شبكة منسقي المشاركة الإلكترونية

لضمان الشمولية في تطبيق المشاركة، يتم التواصل مع الأمانة العامة لمجلس الوزراء - مكتب الاتصال الحكومي لتشجيع الجهات الحكومية على ترشيح منسقين ضمن شبكة حكومية لمنسقي المشاركة.

ملامح المشروع:

- ترشيح ممثلي للجهات الحكومية للمشاركة في شبكة منسقي المشاركة
- توفير وثائق بالأدوار والمسؤوليات والمهارات التي يتعين توفيرها لدى منسقي المشاركة
- توفير التأهيل اللازم لمنسقي المشاركة
- إيجاد آلية للتواصل الجماعي بين أفراد الشبكة

أهداف المشروع:

- وضع المشاركة الإلكترونية في الحكومة الاتحادية ضمن إطار شمولي منسق

- تشجيع أكبر عدد من الجهات الحكومية على تطوير مشاركات جماهيرية لتحسين خدماتها وسياساتها

٨-٢٠ مشروع "مدونة الحكومة الذكية"

مدونة إلكترونية تصممها وتشرف عليها الهيئة، بحيث يكتب فيها كبار المدراء الحكوميين ممن يرتبط عملهم بالتحول الذكي.

ملامح المشروع:

- مدونة إلكترونية (Blog) تتضمن مقالات، وآراء جماهيرية، وصوراً، وأفلام فيديو إلخ
- المدونة مرتبطة بحسابات الهيئة على الإعلام الاجتماعي
- مدير عام الهيئة يكتب مقالاً شهرياً في المدونة بصفته مدير عام الحكومة الذكية
- يتضمن مقال المدير العام تصريحات مهمة، ويتم إرسال الرابط إلى وسائل الإعلام للمتابعة، كما يتم نشر مقتطفات منه في التواصل الاجتماعي
- تجري مخاطبة الجهات الحكومية للمشاركة في المدونة بمقالات لخبراء لديها في إدارة التكنولوجيا والحكومة الذكية

أهداف المشروع:

- المساهمة في نشر ثقافة التحول الذكي في دولة الإمارات
- تعزيز التفاعل بين الحكومة وجمهور المتعاملين
- ترسيخ مكانة كبار العاملين في الحكومة الذكية كخبراء في مجالهم
- تسليط الضوء على إنجازات الحكومة الذكية في الهيئة والجهات الأخرى
- توفير منصة للتواصل مع وسائل الإعلام والجمهور

٩-٢٠ مشروع الرسالة الإخبارية للحكومة الذكية

رسالة إخبارية دورية يتم تطويرها في الهيئة، وتتضمن أخبار الخدمات الذكية والتطبيقات، ومنجزات الجهات الحكومية في مجال التحول الذكي، والتوجهات الجديدة كالمدن الذكية وإنترنت الأشياء والبيانات إلخ

ملامح المشروع:

- رسالة إخبارية شهرية يتم إرسالها إلى القائمة البريدية الموجودة بحوزة الحكومة الذكية بما في ذلك: الجهات الحكومية، الشركاء من القطاع الخاص، الجامعات، والأفراد
- تتضمن الرسالة خلاصة لأهم أخبار ومستجدات الحكومة الذكية خلال الشهر المنصرم
- كما تتضمن روابط لآخر الخدمات، أو المعلومات، أو المقالات في المدونة إلخ
- يتم إعداد الرسالة بلغتين مبدئياً، وترسل إلى المهتمين خارج الدولة
- وضع آلية لضمان مشاركة الجهات الحكومية الاتحادية في الرسالة الإخبارية

أهداف المشروع:

- المساهمة في تعزيز المكانة الرائدة لحكومة الإمارات الذكية محلياً وإقليمياً وعالمياً
- تسليط الضوء على مستجدات الحكومة الذكية في دولة الإمارات
- توفير كشف شهري بأهم الأخبار والمستجدات لفائدة الإعلاميين الراغبين في إعداد تقارير شاملة عن الحكومة الذكية
- تعميم التصريحات والإعلانات التي ترغب الحكومة الذكية في إيصالها إلى الشركاء والمتعاملين

٢١ منسقو المشاركة الإلكترونية في الجهات الحكومية الاتحادية

١-٢١ المسؤوليات

- أداء دور حلقة الوصل بين الجهة التي يعمل بها وبين الجهات الأخرى في كل ما يتعلق بالمشاركة الإلكترونية
- الإشراف على صياغة خطة سنوية للمشاركة الإلكترونية بالتعاون مع الإدارات والوحدات التنظيمية ذات الصلة ضمن الجهة
- تطوير مؤشرات أداء واضحة وطموحة في مجال تطبيق المشاركة الإلكترونية للجهة
- المسؤولية عن تنفيذ ومتابعة خطة المشاركة الإلكترونية بما يتضمن تنفيذ مستهدفات مؤشرات الأداء
- توثيق المشاركات الجماهيرية (الإلكترونية وغير الإلكترونية) التي تقوم بها الجهة، ونشرها على الموقع الإلكتروني
- رصد جهود الجهة في عقد مجموعات التركيز وحلقات العصف الذهني والمشورات الداخلية، وتوثيقها، ونشر ما يمكن نشره منها على الموقع الإلكتروني والمنصات الأخرى
- تطوير ومراجعة وثائق سياسات المشاركة الإلكترونية لدى الجهة الحكومية
- مراجعة المحتوى الخاص بجهته الحكومية على البوابة الرسمية للدولة، ومتابعة تعديل المحتوى في حال تطلب الأمر ذلك بالتعاون مع فريق إدارة البوابة
- تنسيق زيارات تبادل الخبرات مع الجهات الأخرى في مجال المشاركة الإلكترونية
- اقتراح الأفكار المبتكرة التي تجعل من الجهة نموذجاً متميزاً ورائداً في المشاركة الإلكترونية، والمساعدة في تنفيذ تلك الأفكار وتوثيقها ونشرها

٢-٢١ المهارات والقدرات

- ◀ معرفة بالإعلام (الإعلام الجديد، التواصل دونات، التواصل الاجتماعي)
- ◀ معرفة جيدة بكيفية إدارة حسابات التواصل الاجتماعي
- ◀ معرفة جيدة بمهارة الكتابة لتوثيق المشاركات وتغذية حسابات التواصل الاجتماعي
- ◀ المعرفة بكيفية الربط والتنسيق بين ركن المشاركة على الموقع الخاص بالجهة، والبوابة المركزية للمشاركة الإلكترونية
- ◀ استعداد للتعلم من خلال التفاعل والقراءة والاطلاع على التجارب

٢٢ الملاحق

- ١-٢٢ الدليل الإرشادي لممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي
- ٢-٢٢ البرنامج الوطني للسعادة
- ٣-٢٢ البرنامج الوطني للتسامح