

# إرشادات ودليل المشاركة الرقمية

## 2023

## تمهيد

صدرت هذه الوثيقة عن هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية كجزء من مهمتها المتمثلة في قيادة الحضور الرقمي لحكومة دولة الإمارات. وتهدف الوثيقة لأن تكون مرجعاً متكاملًا لجميع الجهات الحكومية الاتحادية في الدولة بشأن موضوع المشاركة الرقمية.

المشاركة العامة هي العملية التي تتشاور من خلالها الجهة مع الأفراد والجهات الحكومية وغير الحكومية المهتمين أو المتأثرين قبل اتخاذ القرار. المشاركة العامة هي تواصل ثنائي الاتجاه وحل المشكلات بشكل تعاوني بهدف تحقيق قرارات أفضل وأكثر قبولاً<sup>1</sup>. يمكن للحكومات استخدام الوسائل الرقمية وغير الرقمية لإشراك الجمهور والحصول على آرائهم. وغالباً ما يُشار إلى استخدام الوسائل الرقمية والممكنات التكنولوجية في المشاركة العامة باسم المشاركة الرقمية. ومن المهم أن تتبنى الجهات الحكومية الاتحادية المشاركة العامة بشكل عام وممارسات المشاركة الرقمية بشكل خاص بهدف زيادة الشفافية والثقة بين الجمهور والحكومة. يتماشى هذا مع تطلعات الحكومة إزاء تمكين حكومة دولة الإمارات من الوصول إلى أعلى التصنيفات ضمن المؤشرات العالمية، ومحاور رؤية "نحن الإمارات 2031"، التي تركز على:

- **المجتمع الأكثر ازدهاراً عالمياً** - يُعنى هذا المحور بتحقيق ازدهار المجتمع وتوفير كافة سبل الدعم للمواطنين عبر تطوير منظومة متكاملة لتمكينهم على المستوى الاجتماعي، ودعم قدراتهم بما يعظم إسهامهم الفاعل في كافة القطاعات.
- **المركز العالمي للاقتصاد الجديد** - خلق وتطوير سياسات وخطط عمل تسهم في تحقيق معدلات نمو اقتصادي عالية في كافة القطاعات. يعكس هذا المحور إيمان دولة الإمارات بأهمية رأس المال البشري باعتباره المحرك الأساسي لخططها التنموية العشرية.
- **الداعم الأبرز للتعاون الدولي** - يعكس هذا المحور الإطار المحدد لدور الدولة في المجتمع الدولي الهادف إلى ترسيخ دعائم السلام والتعاون المشترك على المستويين الإقليمي والعالمي، والإسهام في نشر الخير والرخاء بين كافة الشعوب انطلاقاً من احترام القيم الإنسانية.
- **المنظومة الأكثر ريادة وتفوقاً** - يهدف إلى تعزيز الأداء الحكومي والتركيز على تقديم أفضل خدمات حكومية في العالم وتطوير أفضل نماذج عمل مرنة بهدف تحقيق النتائج والفاعلية. كما تركز الرؤية على تطوير البنية التحتية وفق أحدث الأساليب التكنولوجية، وتولي أهمية قصوى لتطوير البنية الرقمية.

بالتالي، تم تطوير الوثيقة التالية وفقاً لاستراتيجيات ورؤى دولة الإمارات، من أجل دعم الجهات الحكومية الاتحادية في تبني المشاركة الرقمية بأعلى مستويات الجودة والكفاءة.

1 المصدر: الأمم المتحدة

# جدول المحتويات

4	1. مقدمة .....	4
4	نبذة	
5	الهدف والنطاق.....	
6	نهج إعداد هذه الوثيقة .....	
6	العلاقة بالوثائق الأخرى.....	
8	2. إرشادات المشاركة الرقمية .....	
8	نظرة عامة .....	
8	مبادئ المشاركة الرقمية.....	
8	الاستراتيجية الوطنية للمشاركة الرقمية.....	
9	الخطة السنوية للمشاركة الرقمية .....	
9	دورة حياة حملة المشاركة الرقمية.....	
12	3. حوكمة المشاركة الرقمية .....	
12	الحوكمة الشاملة.....	
12	3.1.1 الحوكمة الوطنية للمشاركة الرقمية .....	
12	3.1.2 حوكمة المشاركة الرقمية في الجهات الحكومية الاتحادية بشكل فردي.....	
13	الأدوار والمسؤوليات.....	
13	3.1.3 أدوار ومسؤوليات الجهة الحكومية الاتحادية .....	
15	3.1.4 أدوار ومسؤوليات هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية.....	
16	نموذج توزيع الأدوار والمسؤوليات.....	
17	مراقبة وقياس النجاح.....	
19	4. دليل المشاركة الرقمية .....	
20	نماذج حملات المشاركة الرقمية.....	
20	4.1.1 نموذج المشورة.....	
22	4.1.2 نموذج الاستبيانات واستطلاعات الرأي .....	
23	4.1.3 نموذج الإنشاء التشاركي .....	
24	4.1.4 نموذج مجموعات التركيز.....	
25	4.1.5 نموذج الميزانية التشاركية.....	
26	4.1.6 المدونات .....	
26	دراسات الحالة.....	
27	4.1.7 مثال رقم 1 - سنغافورة.....	
28	4.1.8 مثال رقم 2 إستونيا .....	
2		

29	..... مثال رقم 3 المملكة المتحدة	4.1.9
30	..... مثال رقم 4 أستراليا	4.1.10
31	..... مثال رقم 5 المدونة	4.1.11
32	..... مثال على المشاركة الرقمية - دولة الإمارات	4.1.12
33	..... الأخطاء الشائعة	
33	..... معايير صورة الحملة	
<b>35</b>	<b>5. الملاحق</b>	
35	..... مبادئ المشاركة الرقمية	
37	..... معايير الامتثال وقبول حملات المشاركة الرقمية على منصة شارك:	
38	..... تدابير المشاركة الرقمية	
39	..... أمثلة على المشاركة الرقمية	
39	..... مثال على نموذج المشورة	5.1.1
41	..... مثال على نموذج الاستبيان واستطلاع الرأي	5.1.2
42	..... مثال على نموذج الإنشاء المشترك	5.1.3
42	..... مثال على نموذج مجموعات التركيز	5.1.4
44	..... مثال على نموذج الميزانيات التشاركية	5.1.5
45	..... مثال على نموذج المدونة	5.1.6

## 1. مقدمة

### نبذة

تؤدي الحكومات دوراً حيوياً في تشكيل وتمكين حياة شعوبها، من خلال السياسات والقرارات التي تتخذها والخدمات التي تقدمها. ولضمان أن تكون هذه السياسات والقرارات والخدمات ممثلة لاحتياجات الجمهور ووجهات نظره وأن توفر أساساً لحياته المزدهرة، يجب على الحكومات إشراك الجمهور من خلال المشاركة الرقمية.

تُعد المشاركة الرقمية مرادفاً للمشاركة الإلكترونية، ويمكن تعريفها بأنها عملية استخدام الأدوات والمنصات الرقمية لإشراك الشعوب في عملية صنع وتطوير وتحسين السياسات والخدمات والجوانب الحكومية الأخرى. وفي عالم اليوم سريع التطور، أصبحت المشاركة الرقمية تمثل جانباً حيوياً من الحوكمة الحديثة، حيث تسعى الحكومات في جميع أنحاء العالم إلى تعزيز مشاركة الشعوب وتحسين تقديم الخدمات وإنشاء عملية أكثر شفافية لصنع القرار. ومن خلال الاستفادة من القنوات والمنصات الرقمية، يمكن للحكومات تعزيز التفاعلات الهادفة مع الجمهور، وجمع الرؤى القيمة، واتخاذ قرارات أكثر استنارةً تعكس احتياجات وتفضيلات الجمهور.

عملت الأمم المتحدة منذ عام 2003 على إصدار مؤشر المشاركة الإلكترونية، بهدف قياس ومقارنة استخدام الحكومات للمشاركة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم. ويعمل مؤشر المشاركة الإلكترونية على تقييم المشاركة عبر الإنترنت من خلال ثلاثة أبعاد: المعلومات الإلكترونية، والمشورات الإلكترونية، وعملية صنع القرار الإلكتروني.

تتعلق **المعلومات الإلكترونية** بتزويد المواطنين بالمعلومات العامة والوصول إلى المعلومات عند الطلب. ويهدف هذا البعد إلى تعزيز الشفافية والثقة وتحسين التواصل العام بين الحكومة ومواطنيها.

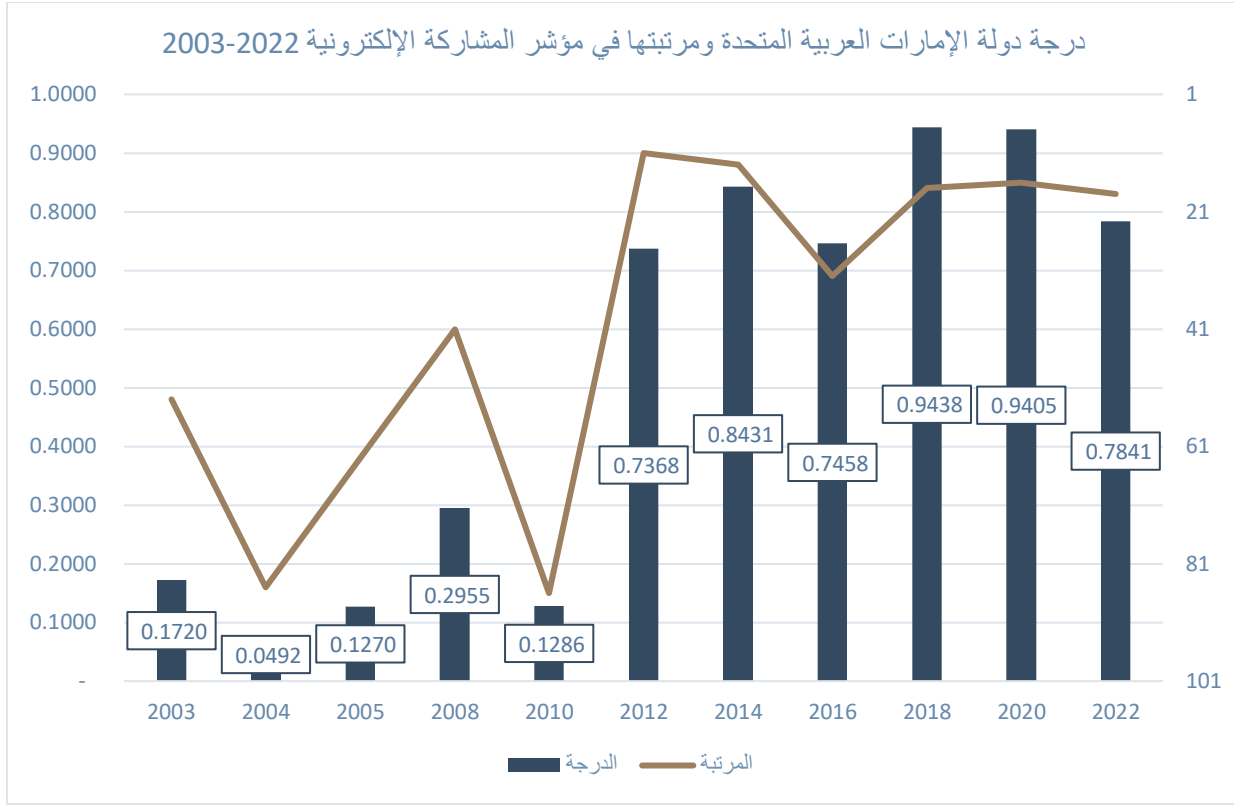
تتعلق **المشورات الإلكترونية** بإشراك المواطنين في المساهمات والمداولات بشأن السياسات والخدمات العامة. ومن خلال إشراك المواطنين في عملية المشورة، يمكن للحكومات الحصول على آراء ومدخلات واقتراحات قيمة يمكن أن تساعد في تشكيل سياسات وخدمات تلبي احتياجات الجمهور بشكل أفضل.

تتعلق **عملية صنع القرار الإلكتروني** بتمكين المواطنين من خلال التصميم المشترك لخيارات السياسة وإنتاج مكونات الخدمة وطرق تقديمها بشكل مشترك. ويعمل هذا البعد على تعزيز التعاون بين الحكومة ومواطنيها، مما يضمن مواءمة القرارات المتخذة مع توقعات وتفضيلات الأفراد الذين تخدمهم تلك القرارات.

وقد تم استخدام هذه التعريفات في إعداد هذه الإرشادات.

يوضح الشكل 1 تقييم مؤشر المشاركة الإلكترونية لدولة الإمارات على مدار العشرين عاماً الماضية. وفي عام 2022، نشرت الأمم المتحدة الدرجات الفردية لكل بُعد من أبعاد مؤشر المشاركة الإلكترونية. وسجلت دولة الإمارات نقاطاً جيدة في المعلومات الإلكترونية (0.9091 / الحادية والعشرين)، ولكنها سجلت نقاطاً أقل في مجال المشورات الإلكترونية (0.500 / الثامنة والأربعين) وفي عملية صنع القرار الإلكتروني (0.600 / الحادية والعشرين)<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> تقرير مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة 2022



تحتاج دولة الإمارات، في سبيل تحقيق هدفها المتمثل في أن تصبح دولة رائدة في مجال الحكومة الرقمية، إلى مواصلة الاستثمار في إدخال التحسينات على المشاركة الرقمية. وقد تم إعداد هذه الإرشادات لدعم الجهات الحكومية الاتحادية في رحلتها المتعلقة بالمشاركة الرقمية.

## الهدف والنطاق

وثيقة إرشادات ودليل المشاركة الرقمية هي وثيقة شاملة مصممة لتوحيد وتعزيز ممارسات المشاركة الرقمية لدولة الإمارات عبر الجهات الحكومية الاتحادية. وتهدف إلى تزويد أصحاب المصلحة بالتوجيهات المبنية على أفضل الممارسات حول كيفية تطبيق المشاركة الرقمية في دولة الإمارات، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحسين المشاركة الرقمية وتعزيز مستوى التعاون في عمليات صنع القرار. وسيؤدي استخدام هذه الإرشادات ونماذج الحوكمة والأدلة العملية لتنفيذ المشاركة الرقمية إلى تمكين دولة الإمارات من إطلاق القدرات الكاملة للمشاركة الرقمية وبناء حكومة أكثر شفافية وشمولية واستجابة.

تنطلق الحاجة إلى هذه الوثيقة من التحديات التالية:

### 1. عدم وجود نهج موحد للمشاركة الرقمية عبر الجهات الحكومية

لا يوجد نهج موحد لتنفيذ ودفع حملات المشاركة الرقمية<sup>3</sup>، مما يؤدي إلى عدم الاتساق فيما يتعلق بالجودة والفعالية. ومن شأن مجموعة الإرشادات الموحدة أن ترشد الجهات إلى اعتماد نهج متنسق ومتناسك للمشاركة الرقمية.

<sup>3</sup> تُستخدم كلمة " حملة " في هذه الإرشادات للتعبير عن مشروع مشاركة رقمية يسعى للحصول على مُدخلات مُحددة من الجمهور للاسترشاد بها في السياسات أو التشريعات أو تصميم الخدمات أو التخطيط. وتُستخدم كلمة " مبادرة " للتعبير عن المشروعات التي تدعم تقدّم المشاركة الرقمية، مثل التسويق وبناء القدرات

## 2. عدم وجود حوكمة واضحة للمشاركة الرقمية

في غياب نموذج واضح للحكومة، قد تكون أدوار ومسؤوليات مختلف أصحاب المصلحة في منظومة المشاركة الرقمية غير واضحة، مما يؤدي إلى عدم الكفاءة والفعالية في صنع القرار. يساعد توفر نموذج حوكمة قوي على التعاون الفعال بين جميع أصحاب المصلحة لتحقيق النتائج المرجوة.

## 3. عدم توفر معلومات كافية عن مكونات وأدوات المشاركة الرقمية

يعمل وجود دليل عملي مُنظم تنظيماً جيداً على تزويد الجهات بالإرشادات اللازمة لمزاولة أنشطة المشاركة الرقمية، وتعزيز تأثيرها، وضمان استخدام الموارد بشكل أفضل.

من خلال معالجة هذه التحديات، توفر الوثيقة الفوائد التالية لمنظومة المشاركة الرقمية بدولة الإمارات:

1. **تعزيز مشاركة المواطنين:** ستمكّن الإرشادات الواضحة والحوكمة الفعّالة والدليل العملي الشامل من الانخراط بشكل أفضل مع المواطنين، مما يؤدي إلى مدخلات أكثر جدوى من الجمهور وتحسين عمليات صنع القرار.
2. **تبسيط العمليات:** ستساعد العمليات الواضحة في تبسيط عملية صنع القرار وضمان تنفيذ مبادرات المشاركة الرقمية في الوقت المناسب، مما يحدّ من التأخير ويزيد من الكفاءة العامة.
3. **تحسين الشفافية والثقة:** من خلال تبني نهج متسق وشفاف في المشاركة الرقمية، يمكن تعزيز الثقة والمصداقية بين المواطنين، مما يؤدي إلى علاقة أكثر انفتاحاً وتعاوناً بين الحكومة والجمهور.
4. **تحسين النتائج:** من خلال مشاركة مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة في عملية صنع القرار، يمكن للجهات فهم احتياجات ومخاوف مواطنيهم بشكل أفضل، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أكثر استنارةً وتحسين عملية تقديم الخدمات.

باختصار، تساعد هذه الوثيقة الإرشادية في معالجة التحديات الحالية في منظومة المشاركة الرقمية بدولة الإمارات وإطلاق الإمكانيات الكاملة للمشاركة الرقمية من أجل تحقيق مستوى أفضل من المشاركة وتحسين رضا المواطنين.

## نهج إعداد هذه الوثيقة

تم إعداد هذه الوثيقة مع أخذ العناصر التالية بعين الاعتبار:

- المشهد الحالي لاستراتيجيات حكومة دولة الإمارات الرقمية وسياساتها ومبادئها التوجيهية
- تقييم المشهد الحالي للمشاركة الرقمية بدولة الإمارات والملاحظات الواردة من بعض الجهات الحكومية الاتحادية المختارة
- فهم متطلبات مؤشر المشاركة الإلكترونية للأمم المتحدة
- الممارسات المتميزة من الدول الرائدة في مجال المشاركة الإلكترونية

وقد صُممت هذه الوثيقة بما يسمح لها بالتطور مع مرور الوقت ويُتيح ذلك دمج الممارسات المنفحة والرائدة.

## العلاقة بالوثائق الأخرى

وُضعت هذه الوثيقة لدعم الاستراتيجية الوطنية للمشاركة الرقمية. وتهدف هذه الوثيقة إلى إرشاد الجهات الحكومية وأصحاب المصلحة المعنيين في تنفيذ الخطة بما يتماشى مع الاستراتيجية الشاملة.

الصلة بالمشاركة الرقمية	الوصف	اسم الوثيقة
توفر الاستراتيجية التوجه العام فيما يتعلق بالمشاركة الرقمية بدولة الإمارات، ويجب أن تستخدم من قبل الجهات الحكومية للاسترشاد بها في تطوير خطط المشاركة الرقمية السنوية	صبغت الاستراتيجية في عام 2021 بهدف إشراك جميع شرائح المجتمع في عملية صنع القرار	<u>الاستراتيجية الوطنية للمشاركة الرقمية<sup>4</sup></u>
تقدم هذه الإرشادات توصيات ونصائح مفصلة من شأنها مساعدة الجهات في إعداد خطتها السنوية.	تحتوي هذه الإرشادات، التي نُشرت في عام 2020، على مجموعة شاملة من المبادئ التوجيهية التي يمكن استخدامها من قبل الجهة الحكومية للابتكار وتحسين ممارسات المشاركة العامة	<u>الدليل الإرشادي للمشاركة المجتمعية لحكومة الإمارات العربية المتحدة<sup>5</sup></u>
تحتوي الوثيقة القواعد التي تحكم ما يمكن نشره على المنصة العامة.	تضع سياسة المشاركة الرقمية لدولة الإمارات إطار الحوكمة لمشاركة المستخدمين على منصات وسائل التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني sharik.ae	<u>سياسة المشاركة الرقمية لدولة الإمارات<sup>6</sup></u>
تحتوي الوثيقة على نصائح حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من جانب الجهات الحكومية. كما تضمن الموقع الإلكتروني Sharik.ae إرشادات خاصة بوسائل التواصل الاجتماعي (باللغة العربية) صادرة عن مجلس الوزراء .	دليل إرشادي يُلهم ويساعد الجهات الحكومية في الابتكار من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وفقاً للأجندة الوطنية لحكومة دولة الإمارات وأفضل ممارسات وتوجهات وسائل التواصل الاجتماعي	<u>الدليل الإرشادي لوسائل التواصل الاجتماعي لحكومة دولة الإمارات 2021<sup>7</sup></u>
تحتوي الوثيقة على خطة للفترة 2021-2025 ومن ذلك الرؤية والرسالة والأهداف والموضوعات ومؤشرات الأداء الرئيسية والمشاريع.	تهدف الخطة الوطنية للمشاركة الرقمية إلى إشراك جميع شرائح المجتمع، بما في ذلك الفئات الأقل حظاً في عملية صنع القرار	<u>الخطة الوطنية للمشاركة الرقمية<sup>8</sup> 2021</u>

<sup>4</sup> <https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/digital-uae/digital-inclusion/national-digital-participation-strategy>

<sup>5</sup> <https://u.ae/-/media/Documents-2021/National-Digital-Participation-Plan-Ar.ashx>

<sup>6</sup> <https://u.ae/-/media/eParticipation-policy/The-UAEs-Digital-Participation-PolicyAR.ashx>

<sup>7</sup> <https://u.ae/-/media/Documents-2022/Social-Media-Guidelines-for-UAE-gov-2021-Ar.ashx>

<sup>8</sup> <https://u.ae/-/media/guidelines/Guidelines-for-eParticipation-2020/Digital-Participation-Strategy-in-the-UAE-Ar.ashx>



## 2. إرشادات المشاركة الرقمية

### نظرة عامة

يصف هذا القسم المبادئ التي يجب تبنيها في تصميم أنشطة المشاركة الرقمية، ووضع خطة سنوية للمشاركة الرقمية بما يتماشى مع التوجه الحكومي، وتنفيذ مبادرات المشاركة الرقمية باتباع خطوات واضحة.

### مبادئ المشاركة الرقمية

يجب تطبيق المبادئ التالية في جميع الأعمال المتعلقة بالمشاركة الرقمية:

1. **وضع هدف واضح ومحدد:** احرص على أن يكون لكل حملة مشاركة غرض محدد جيداً يعكس حاجة حقيقية للجهات الحكومية الاتحادية والأفراد الذين تستهدفهم.
2. **تعزيز المناقشات التي تتسم بالاحترام المتبادل:** تأكد من إجراء التفاعلات باحترام ومواءمتها مع المبادئ التوجيهية لوسائل التواصل الاجتماعي.
3. **الشمولية:** احرص على أن تعكس الحملة التنوع السكاني لدولة الإمارات وأن تشرك الفئات الأقل حظاً<sup>9</sup>.
4. **الوضوح والإيجاز:** احرص على أن تكون الأسئلة سهلة الفهم وسهلة الإجابة.
5. **تشجيع التعاون:** تأكد من بناء علاقات داخل الحكومة ومع أصحاب المصلحة الخارجيين.
6. **تعزيز الانفتاح والشفافية:** استمع إلى المشاركين واحترم آرائهم وتقبل الأفكار الجديدة.
7. **التخطيط:** ضع خطة ونهجاً يعكسان المساءلة عن النتائج بما في ذلك نشر النتائج في الوقت المناسب.
8. **التركيز على الأشخاص:** استهدف الأشخاص المتأثرين بالموضوع.

اطلع على المزيد من المعلومات حول هذه المبادئ في القسم 5.2.

### الاستراتيجية الوطنية للمشاركة الرقمية

تحدد الاستراتيجية الوطنية للمشاركة الرقمية الاتجاه العام للمشاركة الرقمية في دولة الإمارات بهدف تحقيق الرؤية المتمثلة في **مستقبل مزدهر نصممه معاً**. ويتم تحقيق ذلك من خلال منظومة شاملة تُمكن الأشخاص من المشاركة والابتكار في صياغة السياسات والخدمات الحكومية.

وتتركز الاستراتيجية الوطنية للمشاركة الرقمية على ثلاثة محاور رئيسية: الدعم والشمولية والتمكين. وتنص الاستراتيجية الأهداف التالية:

- صياغة سياسة تهدف لتعزيز المنظومة المتكاملة للمشاركة الرقمية
- وضع عمليات قائمة على البيانات لتعزيز كفاءة وفاعلية جميع مبادرات المشاركة الرقمية
- رفع الوعي المجتمعي بسياسات الحكومة والمشاريع الحالية والمستقبلية وزيادة التفاعل، وتوفير مساحة لأفكار الجمهور
- ضمان مشاركة جميع شرائح المجتمع
- تطوير المنصة الوطنية للمشاركة الرقمية بناء على أفضل الممارسات العالمية ومعايير تجربة المستخدم
- بناء القدرات بهدف استمرار الابتكار والتحسين لتعزيز المشاركة الرقمية.

<sup>9</sup> تُعرّف الأمم المتحدة الفئات الأقل حظاً بأنها الأفراد الذين يعيشون حالة من الفقر وأصحاب الهمم وكبار السن والمهاجرين والنساء والشباب.

## الخطة السنوية للمشاركة الرقمية

يجب على الجهات إعداد خطة سنوية للمشاركة الرقمية<sup>10</sup>، بما يتماشى مع الاستراتيجية الوطنية للمشاركة الرقمية، التي تحتوي على معلومات حول الموضوعات المُخطط لها للمشاركة الجماهيرية والمشورات خلال العام. ويجب التأكد من أن الموضوعات التي تم اختيارها لا تنتهك أي لوائح أو قوانين سارية في دولة الإمارات.

ويجب اختيار الموضوع بناءً على الموضوعات الرئيسية التي تعمل عليها الجهات الحكومية الاتحادية، ويمكن أن تشمل الاستراتيجيات المستقبلية والخطط السنوية للجهات الحكومية الاتحادية ووضع السياسات أو اللوائح وتعزيز الخدمات. ويمكن أن تحتوي الخطة أيضاً على مبادرات لبناء القدرات أو الإمكانيات داخل الجهة أو القطاع.

يمكن استخدام مؤشر المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة (DPOD) الصادر عن هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية<sup>11</sup> لإجراء تقييم ذاتي وفهم مستوى الجاهزية والعوامل الأخرى الضرورية لتصميم خطة مشاركة جماهيرية مدروسة تسهم في تحقيق الأهداف المرجوة.

يجب أن تكون هذه الخطة موضوع للمشورة مع أصحاب المصلحة باعتباره موضوع مشاركة رقمية، قبل وضع اللامسات الأخيرة عليها. وفي نهاية العام، يجب على الجهات نشر ملخص لأنشطة المشاركة الرقمية الخاصة بها، استناداً إلى نتائج كل موضوع، واستخدام ذلك لتطوير خطة العام المقبل.

## دورة حياة حملة المشاركة الرقمية

المرحلة 1: التخطيط والإعداد	المرحلة 2: الإنجاز والمشاركة	المرحلة 3: إعداد التقارير والتنفيذ
1 إعداد ملخص الموضوع	4 نشر الحملة والترويج لها	7 نشر النتائج
2 الحصول على الموافقة التنفيذية على ملخص الموضوع	5 جمع الآراء والاقتراحات	8 تنفيذ التغييرات المُحددة في الحملة (اتخاذ القرار)
3 إعداد مواد الحملة	6 تقييم الحملة	9 المراجعة

### إعداد ملخص الموضوع

يوتق ملخص الموضوع غرض ونطاق الموضوع الذي تتم دعوة الجمهور إلى المشاركة فيه - سبب الحملة وأهدافها والنتائج المرجوة والجمهور المستهدف وقنوات الاتصال والميزانية وأي عوامل أخرى مطلوبة.

إذا لم يتم تحديد الحملة في الخطة السنوية، يجب إضافة سبب هذه الحملة الإضافية وأي تأثير قد تسببه على الحملات الأخرى.

يمكن توفير ملخص الموضوع باستخدام العناصر التالية:

العناصر المطلوبة
------------------

<sup>10</sup> تحتوي إرشادات المشاركة الجماهيرية لحكومة دولة الإمارات (<https://u.ae/-/media/guidelines/Guidelines-for-eParticipation-2020/Digital-Participation-Strategy-in-the-UAE-Ar.ashx>) على إرشادات مُفصلة حول إعداد الخطة السنوية.  
<sup>11</sup> <https://u.ae/-/media/Guidelines-replaced-11-July-2023/UAE-Digital-Government-Online-Services-Index-Ar.ashx>

العنوان
نوع المبادرة
الجهة الاتحادية المسؤولة عن المشورة (يمكن أن تكون أكثر من جهة)
القطاع المستهدف
تاريخ البدء
تاريخ الإغلاق
الموضوع
التفاصيل والأهداف
القرارات المتوقعة نتيجة لهذه المبادرة

### الحصول على الموافقة التنفيذية على ملخص الموضوع

يجب تقديم ملخص الموضوع إلى لجنة المشاركة الرقمية لدى الجهة الحكومية الاتحادية للموافقة عليها؛ ملحوظة: بناءً على التوقيت، يمكن إضافة مواد الحملة في الملف المرفوع للموافقة.

### إعداد محتوى الحملة

يجب إعداد محتوى الحملة باستخدام النموذج ذي الصلة في القسم 4. ويجب أن تتضمن المواد شرحاً واضحاً لهدف المشورة وتعليمات حول كيفية المشاركة وجدولاً زمنياً لفترة المشورة. ويجب أن تمتثل المواد لمعايير إمكانية الوصول وأن تكون سهلة الاستخدام.

### نشر الحملة والترويج لها

من المهم وضع خطة اتصال لنشر الحملة والترويج لها باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني ووسائل الإعلام التقليدية الأخرى. بالإضافة إلى التواصل مع أصحاب المصلحة المعنيين، مثل المجتمع المدني، المجموعات المجتمعية والجهات الحكومية الأخرى، للتشجيع على المشاركة.

يجب أن تكون مواد الحملة سهلة الاستخدام، وتمتثل لمعايير إمكانية الوصول، ويجب تحميلها على الموقع الإلكتروني [sharik.ae](http://sharik.ae)

### جمع الآراء والاقتراحات

يجب مراقبة قسم المشورة بانتظام، ويجب على الجهة الرد على استفسارات المشاركين بشكل سريع، وجمع الآراء والاقتراحات. يُنصح باستخدام المنتديات أو روبوتات المحادثة عبر الإنترنت لتسهيل المشاركة في الوقت الفعلي.

### تقييم الحملة

يجب تحليل جميع التعليقات والبيانات التي تم جمعها خلال الحملة، بالإضافة إلى تحديد الموضوعات والأفكار الرئيسية، وإعداد تقرير مفصل عن الحملة، ومقارنة النتائج بالأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية. كما يجب تحديد توصية لإظهار كيفية استخدام هذه المعلومات لتحسين مقترحات السياسة، والمشاركة في إنشاء الخدمات وتشكيل عملية صنع القرار.

### نشر النتائج

يجب مشاركة نتيجة الحملة من خلال نشر نتائج شفافة. ويشمل ذلك:

- ملخص الموضوع ومخطط الحملة – بما في ذلك المدة وعدد الردود المُصنَّفة حسب نوع المشاركين
- ملخص لأراء المشاركين في الحملة
- توفير نسخ من الردود الفردية
- توفير محاضر أي اجتماعات تم عقدها مثل مجموعات التركيز
- تقرير حول نتائج الحملة بما في ذلك كيفية استخدام المُدخلات وكيفية تأثيرها على صنع القرار
- نشر نتائج المشورة على الموقع الإلكتروني [sharik.ae](http://sharik.ae) لتوضيح أثر المشورة.

#### تنفيذ التغييرات المحددة في الحملة

اعتماداً على الموضوع، يمكن أن يشمل ذلك المشاركة في تصميم وتطوير الخدمات العامة بالتعاون مع أصحاب المصلحة المعنيين، أو تحديث سياسة أو خطة ما. يجب تطوير خطة المشروع وتخصيص الموارد لضمان تنفيذ التغييرات في الوقت المناسب.

#### المراجعة

يجب إجراء مراجعة في نهاية الحملة لتحديد المجالات المُجدية ومجالات التحسين التي يمكن تضمينها في الحملات المستقبلية. يجب استخدام هذه المراجعات لإنتاج تقرير سنوي بشأن أنشطة المشاركة الرقمية للجهة.

### 3. حوكمة المشاركة الرقمية

يحتوي هذا القسم على معلوماتٍ حول ترتيبات الحوكمة على المستوى الوطني ومستوى الجهة لإدارة منظومة متكاملة فعالة للمشاركة الرقمية في دولة الإمارات.

#### الحوكمة الشاملة

يعرض القسم التالي الحوكمة التنفيذية التي يجب تطبيقها من أجل التنظيم والتخطيط بشكلٍ كافٍ لمنظومة المشاركة الرقمية في دولة الإمارات عبر مختلف أصحاب المصلحة.

يوضح هذا القسم الفرعي هيكل الحوكمة الشاملة لمنظومة المشاركة الرقمية في دولة الإمارات، بما في ذلك أدوار ومسؤوليات اللجنة الوطنية للمشاركة الرقمية ولجان المشاركة الرقمية التابعة للجهات الحكومية.

#### 3.1.1 الحوكمة الوطنية للمشاركة الرقمية

اللجنة الوطنية للمشاركة الرقمية هي عبارة عن لجنة رفيعة المستوى مسؤولة عن التوجيه الاستراتيجي والتنسيق والإشراف على المشاركة الرقمية عبر جميع جهات الحكومة الاتحادية وأصحاب المصلحة المعنيين.

##### مسؤوليات اللجنة الوطنية للمشاركة الرقمية:

- وضع الأهداف والأولويات الاستراتيجية للمشاركة الرقمية بما يتماشى مع الأهداف الوطنية لدولة الإمارات.
- ضمان التنسيق والتعاون بين الجهات الحكومية الاتحادية وأصحاب المصلحة المعنيين الآخرين.
- وضع وإنفاذ إرشادات للمشاركة الرقمية ونماذج الحوكمة والأدلة العملية.
- مراقبة أداء المشاركة الرقمية عبر جهات الحكومة الاتحادية وتحديد فرص التحسين.
- التأكد من حصول الجهات الحكومية الاتحادية على التوجيه والدعم لتعزيز قدرات المشاركة الرقمية لديهم.

العضوية	معدل تكرار الاجتماعات
<ul style="list-style-type: none"> <li>• كبار المسؤولين من القطاعات الرئيسية في الدولة<sup>12</sup></li> <li>• كبار المسؤولين التنفيذيين من هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ربع سنوي</li> </ul>

#### 3.1.2 حوكمة المشاركة الرقمية في الجهات الحكومية الاتحادية بشكل فردي

يجب على كل جهة من الجهات الحكومية الاتحادية إنشاء وتفعيل لجنة مشاركة رقمية تابعة لها، بحيث تكون مسؤولة عن إدارة وتنفيذ مبادرات المشاركة الرقمية داخل الجهة.

##### مسؤوليات لجنة المشاركة الرقمية التابعة للجهة الحكومية الاتحادية:

- مواعاة المبادرات الواردة في خطة المشاركة الرقمية مع الأهداف الاستراتيجية العامة ومقاييس الأداء للجهة.
- اعتماد الخطة السنوية للمشاركة الرقمية دعماً للاستراتيجية الوطنية.
- اعتماد الموارد لفريق المشاركة الرقمية التابع للجهة الحكومية الاتحادية من أجل تقديم الخطة السنوية.

<sup>12</sup> تحدّد الأمم المتحدة ستة قطاعات ذات أولوية للمشاركة الرقمية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتنفيذ أهداف التنمية المستدامة وهي التعليم والتوظيف والبيئة والصحة والعدالة والحماية الاجتماعية

- وضع عملية واضحة للإبلاغ والتصعيد بهدف معالجة أي مشكلات أو مخاوف تتعلق بالمشاركة الرقمية.
- ضمان الامتثال للإرشادات الوطنية ونماذج الحوكمة والأدلة العملية.
- مراقبة أداء المشاركة الرقمية في الجهة وتحديد فرص التحسين.

العضوية	معدل تكرار الاجتماعات
• المسؤولين التنفيذيين من الجهة الحكومية الاتحادية وأي جهات قطاعية ذات صلة	• شهرياً

### الأدوار والمسؤوليات

يحدد هذا القسم الأدوار والمسؤوليات المختلفة المطلوبة داخل الجهات الحكومية الاتحادية وهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية من أجل التنفيذ الفعال للمشاركة الرقمية في دولة الإمارات.

يجب على كل جهة إنشاء فريق عال المستوى لتنفيذ المشاركة الرقمية. وتتولى الجهة الحكومية الاتحادية الدور الرائد في أنشطة المشاركة الرقمية الخاصة بها، مع الحصول على الدعم والمشورة من هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية بما في ذلك تشغيل منصة sharik.ae الموحدة.

### 3.1.3 أدوار ومسؤوليات الجهة الحكومية الاتحادية

1. رائد المشاركة الرقمية
2. قائد (قادة) أعمال المشاركة الرقمية
3. القائد الفني للمشاركة الرقمية
4. محلل (محللو) المشاركة الرقمية
5. اخصائي التواصل

الدور	المسؤوليات
رائد المشاركة الرقمية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إعداد الخطة السنوية للمشاركة الرقمية وإدارة التنفيذ الناجح للمبادرات.</li> <li>• الحصول على الموافقة التنفيذية على الخطة السنوية للمشاركة الرقمية وملخصات الموضوعات من لجنة المشاركة الرقمية التابعة لجهة الحكومة الاتحادية.</li> <li>• العمل كنقطة اتصال بين هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية والجهة/القطاع.</li> <li>• التعاون مع فريق العمل لتحديد مبادرات المشاركة الرقمية.</li> <li>• البقاء على اطلاع دائم بتوجهات المشاركة الرقمية وأفضل الممارسات والمتطلبات التنظيمية، ومشاركة هذه المعرفة مع فريق الجهة الحكومية الاتحادية.</li> <li>• المساعدة في إعداد مؤشرات الأداء والمعايير المرجعية للمشاركة الرقمية، وتتبع مستوى التقدم المحرز في ضوء هذه المعايير المرجعية.</li> </ul>
قائد (قادة) الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد الموضوعات الواقعة ضمن إطار عمل الجهة الحكومية الاتحادية والقطاع الأوسع نطاقاً التي تُعد ملائمة لمبادرة المشاركة الرقمية وإعداد ملخص عن الموضوع.</li> <li>• قيادة عملية إنشاء المحتوى حملات المشاركة الرقمية المعتمدة، مع ضمان أن يكون المحتوى ذا صلة وبعائناً على التفاعل ومفيداً للجمهور المستهدف.</li> <li>• تحليل النتائج والمدخلات المستمدة من أنشطة المشاركة الرقمية واستخدام هذه المعلومات لتحسين المبادرات المستقبلية.</li> <li>• التعاون مع رائد المشاركة الرقمية والقائد الفني لتخطيط وتنفيذ حملات المشاركة الرقمية.</li> <li>• إعداد ونشر تقرير بشأن نتائج كل حملة من حملات المشاركة الرقمية وكيفية تحقيق الأهداف.</li> <li>• متابعة التعليقات العامة على المنشورات لمعالجة التحديات.</li> </ul>
القائد الفني	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إدارة العمليات والإجراءات الفنية اللازمة لتسهيل مبادرات المشاركة الرقمية، بما في ذلك إعداد المنصة وتخصيصها وصيانتها.</li> <li>• التمتع بفهم عميق لأدوات ومنصات وتقنيات المشاركة الرقمية، والبقاء على اطلاع دائم بالاتجاهات الناشئة وأفضل الممارسات.</li> <li>• ضمان التزام مواد المبادرة بالنماذج ومعايير المنصة ذات الصلة (على سبيل المثال، الحقول المطلوبة، ودقة الصور)</li> <li>• التعاون مع قائد (قادة) الأعمال لضمان تنفيذ مبادرات المشاركة الرقمية بفعالية.</li> </ul>
المحلل (المحللون)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• جمع البيانات من حملات المشاركة الرقمية وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص الرؤى وتوجيه عمليات صنع القرار.</li> <li>• العمل عن كثب مع قائد أعمال المشاركة الرقمية والقائد الفني بهدف موازنة تحليل البيانات مع الأهداف العامة للحملة.</li> <li>• دعم رائد المشاركة الرقمية لإعداد التقارير والعروض التقديمية بشأن أداء المشاركة الرقمية واتجاهاتها ومجالات تحسينها.</li> </ul>
إحصائي التواصل	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تطوير وتنفيذ استراتيجيات التواصل للمشاركة الرقمية، مع ضمان توفير رسائل واضحة ومتسقة عبر جميع القنوات.</li> <li>• دعم قائد أعمال المشاركة الرقمية والقائد الفني لإنشاء محتوى تفاعلي يشجع مشاركة المواطنين وتيسير الحوار الهادف.</li> <li>• إدارة ومراقبة حملات وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني وقنوات الاتصال الأخرى بما يعزز المشاركة الرقمية والاستجابة لمدخلات المواطنين.</li> <li>• التنسيق مع وسائل الإعلام وأصحاب المصلحة الآخرين لتعزيز المشاركة الرقمية وزيادة الوعي بأهميتها وتأثيرها.</li> <li>• تقييم فعالية جهود الاتصال وتعديل الاستراتيجيات حسب الحاجة لتعزيز انتشار حملات المشاركة الرقمية وتأثيرها.</li> </ul>

### 3.1.4 أدوار ومسؤوليات هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية

1. قائد المشاركة الرقمية
2. منسق (منسفو) المشاركة الرقمية
3. أخصائي المحتوى
4. مسؤول منصة شارك وأدوات المشاركة الرقمية

الدور	المسؤوليات
قائد المشاركة الرقمية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإشراف على تطوير استراتيجية المشاركة الرقمية والسياسة والإرشادات والمعايير وغيرها من الوثائق ذات الصلة وتنفيذها والحفاظ عليها عبر هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية والجهات الحكومية، بما يضمن المواءمة مع الاستراتيجية الوطنية والمتطلبات التنظيمية.</li> <li>• العمل كقائد رئيسي للمشاركة الرقمية في دولة الإمارات، والعمل كنقطة مرجعية للحصول على التوجيه والدعم عبر الحكومة.</li> <li>• إعداد وتقديم التقارير المنتظمة إلى اللجنة الوطنية للمشاركة الرقمية بشأن تقدّم وفعالية المشاركة الرقمية في دولة الإمارات.</li> </ul>
منسق (منسفو) المشاركة الرقمية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• وضع والحفاظ على الإرشادات ونماذج الحوكمة والدليل العملي الوطني للمشاركة الرقمية.</li> <li>• تقديم التوجيه والدعم للجهات الحكومية المكلفة فيما يتعلق بتنفيذ أفضل ممارسات المشاركة الرقمية.</li> <li>• مراقبة حملات المشاركة الرقمية للجهات الحكومية المكلفة.</li> <li>• المعرفة والإطلاع الدائم على الممارسات والمتطلبات الدولية في مجال المشاركة الرقمية، لضمان المواءمة مع المعايير العالمية.</li> <li>• استخدام هذه المعرفة لتشجيع المشاركة العامة في الاستبيانات واستطلاعات الرأي والأنشطة الأخرى.</li> <li>• مشاركة المعرفة وبناء القدرات المتعلقة بالمشاركة الرقمية بين الجهات الحكومية.</li> <li>• تقييم فعالية المشاركة الرقمية واقتراح التحسينات حسب الحاجة.</li> <li>• مراقبة المنشورات والتعليقات العامة وإدارتها لضمان توافرها مع قيم الحكومة، واتخاذ الإجراء المناسب عند الضرورة.</li> </ul>
أخصائي المحتوى	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تطوير المحتوى الرقمي التفاعلي المتعلق بالمشاركة الرقمية على منصة Sharik.ae والقنوات الأخرى، بما في ذلك المنشورات والمقالات الإخبارية والأنشطة التسويقية وحملات التوعية، والحفاظ على هذا المحتوى وإدارته.<sup>13</sup></li> <li>• الحفاظ على المبادئ التوجيهية المتعلقة بمواقع التواصل الاجتماعي ومحتوى الموقع الإلكتروني وتحديثها، بما يضمن توافرها مع استراتيجية المشاركة الرقمية وإرشاداتها.</li> <li>• مراقبة فعالية المحتوى وتقديم التوصيات التحسينية استناداً إلى مدخلات الجمهور ومشاركته.</li> <li>• التنسيق مع وسائل الإعلام وأصحاب المصلحة الآخرين لتعزيز المشاركة الرقمية وزيادة الوعي بأهميتها وتأثيرها.</li> </ul>
مسؤول منصة شارك وأدوات المشاركة الرقمية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإشراف على تحديث نمو وتطوير منصة Sharik.ae والأدوات ذات الصلة وإدارتها.</li> <li>• تقديم التوجيه والدعم للجهات الحكومية بشأن الاستخدام الفعال لأدوات ومنصات المشاركة الرقمية.</li> <li>• التعاون مع الجهات الحكومية لتحديد ومعالجة التحديات والمعوقات الفنية التي تحول دون المشاركة الرقمية الفعالة.</li> <li>• البقاء على اطلاع دائم بالاتجاهات الناشئة وأفضل الممارسات في تقنيات المشاركة الرقمية ومشاركة هذه المعرفة مع الجهات الحكومية.</li> <li>• وضع وإدارة خارطة الطريق لتطوير وتحسين منصات وأدوات المشاركة الرقمية، مع الأخذ في الاعتبار الاتجاهات الناشئة وأفضل الممارسات.</li> </ul>

<sup>13</sup> ملاحظة - هذه المهام مُخصّصة للمشاركة الرقمية على مستوى الحكومة الأوسع نطاقاً؛ وتُعد المهام المتعلقة بحملات الجهات الحكومية الاتحادية بشكل فردي مسؤولية أخصائي التواصل في الجهة.



## نموذج توزيع الأدوار والمسؤوليات

تحدّد مصفوفة توزيع الأدوار والمسؤوليات تخصيص المهام بين الجهة الحكومية الاتحادية وهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية.

**المسؤولية (R)** - الشخص الذي يقوم بالعمل لإنجاز المهمة. وعادةً ما يكون هناك دور واحد من نوع "المسؤول"، على الرغم من أنه يمكن تفويض آخرين للمساعدة في العمل المطلوب.

**المسائلة / الاعتماد (A)** - يُعرف أيضاً باسم جهة الموافقة أو سلطة الموافقة النهائية. وهو الشخص الخاضع للمساءلة في النهاية عن إتمام المُخرجات أو المهام بصورة صحيحة وشاملة، والشخص الذي يخضع المسؤول للمساءلة أمامه. ويجب أن يكون هناك شخص خاضع للمساءلة واحد فقط لكل مهمة.

**التوصية (C)** - الشخص الذي يتم السعي للحصول على آرائه؛ والذي يكون هناك تواصل ثنائي الاتجاه معه.

**الإشعار (I)** - الشخص الذي يتم إطلاعه باستمرار على مستوى التقدم المُحرز، وغالباً ما يكون ذلك فقط عند الانتهاء من المهمة أو المُخرجات؛ والذي يكون هناك تواصل أحادي الاتجاه معه.

المرحلة	المهام	الجهة الحكومية الاتحادية	هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
اللجنة الوطنية للمشاركة الرقمية	وضع والحفاظ على الإرشادات والحوكمة والنماذج الخاصة بالمشاركة الرقمية	C, I	R, A
	تسهيل مشاركة المعرفة وبناء القدرات	C, I	R, A
	تدريب الجهة التي تفقد المشورة على العملية والأدوات ذات الصلة	C, I	R, A
	تطوير تطوير قنوات التواصل	C, I	R, A
	تقييم عملية المبادرات وتحديد التحسينات	C, I	R, A
	الإشراف على مبادرات المشاركة الرقمية ومراقبتها	C, I	R, A
1: التخطيط والإعداد	إنشاء ملخصات موضوع المشاركة الرقمية	R, A	C, I
	تقييم فعالية مبادرات المشاركة الرقمية	R, A	C, I
	تحديد وإشراك أصحاب المصلحة المعنيين	R, A	C, I
	تطوير استراتيجية تخطيط أصحاب المصلحة والتواصل معهم	R, A	C, I
	تأمين الموافقة على ملخص الموضوع	R, A	C, I
	وضع الخطة والجدول الزمني السنوي	R, A	C, I
	تطوير مواد الحملة	R, A	C, I
	تقديم الخبرة والدعم الفني	A	R
	نشر الحملات على منصة Sharik.ae والأدوات ذات الصلة	R, A	C, I
	نشر الحملات على المواقع الإلكترونية والمنصات الخاصة بالجهات الحكومية الاتحادية (اختياري)	R, A	C, I
ترويج الحملات بين أصحاب المصلحة والجمهور	R, A	C, I	
2: الإنجاز والمشاركة	التنسيق مع وسائل الإعلام فيما يتعلق بالترويج للحملات	R, A	C, I

C, I	R, A	جمع وتحليل المُدخلات والآراء	3. إعداد التقارير والتنفيذ
C, I	R, A	إعداد تقرير الحملة	
C, I	R, A	الحصول على موافقة أصحاب المصلحة لمشاركة النتائج والتوصيات مع الجمهور	
C, I	R, A	نشر ملخص التقرير	
C, I	R, A	مراقبة تنفيذ التوصيات والنتائج	
C, I	R, A	تقييم الحملة وتحديد التحسينات	
C, I	R, A	إعداد التقارير بشأن أداء المشاركة الرقمية للجنة المشاركة الرقمية التابعة للجهة الحكومية الاتحادية	
C, I	R, A		

### مراقبة وقياس النجاح

يُعد قياس نجاح المشاركة الرقمية أمراً بالغ الأهمية لضمان تحقيق الأهداف وتلبية حكومة دولة الإمارات لاحتياجات الأفراد. يجب قياس الإنجازات على مستوى كل حملة ومبادرة فردية، وتوحيد النتائج لمراقبة مستوى التقدم المُحرز في ضوء الخطة السنوية.

### مستوى الحملة والمبادرة

يجب توثيق نجاح الحملة الفردية في نهاية مراجعة الحملة استناداً إلى البيانات والأدلة لتقييم فعالية الحملة. ويمكن أن تشمل المقاييس ما يلي:

- مستوى مشاركة الأفراد (على سبيل المثال، عدد التعليقات أو الأصوات أو المشاركات).
- جودة المدخلات المستلمة من المشاركين.
- مستوى المشاركة من جانب الفئات الأقل حظاً.
- وقت الرد على استفسارات المواطنين أو مخاوفهم.
- التغييرات والقرارات التي يتم تنفيذها استناداً إلى آراء المواطنين.

تعتمد المقاييس المستخدمة لقياس نجاح المبادرات الأخرى على الأدوات والأساليب المُحددة المستخدمة، ويمكن أن تشمل ما يلي:

- الاستبيانات: مُعدّلات الاستجابة ونقاط البيانات الأخرى إضافة إلى النتائج ذاتها.
  - الويب: تطبيق Google Analytics والخرائط الحرارية ومقاييس الأنشطة الأخرى لإظهار مشاركة المشاركين.
  - النشرة الإخبارية والبريد الإلكتروني: مُعدّلات النقر، مُعدّلات الارتداد، إلغاء الاشتراك، المشاركة في الدعوة لاتخاذ إجراء.
  - وسائل التواصل الاجتماعي: طرق عرض المحتوى، والوصول، ومُعدّلات المشاركة العامة.
  - جلسات الفيديو عبر الإنترنت: مُعدّلات التسجيل والحضور.
  - واجهات برمجة التطبيقات: عدد استدعاءات واجهة برمجة التطبيقات التي تم تقديمها.
- من خلال قياس نجاح هذه المبادرات، يمكن للجهات الحكومية الاتحادية تحديد فعاليتها وإجراء التعديلات اللازمة لتحسين الأداء.

### التقرير السنوي الذي أعدته الجهة الحكومية الاتحادية حول نجاح المشاركة الرقمية

يجب دمج نتائج قياس الحملات والمبادرات الفردية من أجل مراقبة مستوى التقدم المُحرز في ضوء الأهداف المُحددة في الخطة السنوية. وفيما يلي بعض الأمثلة على مؤشرات الأداء الرئيسية التي يمكن تضمينها في الخطة السنوية:

- عدد المشورات ذات الأثر العام المرتفع أو المتوسط سنوياً
- النسبة المئوية للمشورات التي يتم نشر نتائجها، إلى جانب التعليقات من الجهة
- عدد مشاركات التوعية لكل مشورة

- النسبة المئوية للمشاركة في التوعية من جانب النساء والفئات الأقل حظاً لكل مشورة
  - النسبة المئوية للقوى العاملة المُدرّبة على قيم وعمليات وقدرات المشاركة الرقمية
  - النسبة المئوية لمبادرات المشاركة الرقمية المُستضافة أو المرتبطة على منصة المشاركة الرقمية الموحدة
- يعمل قياس النجاح في ضوء الخطة السنوية على تسليط الضوء على فرص التحسين في الخطط السنوية المستقبلية والاستمرار في إحراز التقدّم في الاستراتيجية الوطنية للمشاركة الرقمية.

### قياس المشاركة الرقمية على مستوى الحكومة

يتم قياس مستوى التقدّم المُحرز في المشاركة الرقمية كل عام من خلال تقييم مؤشر المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة ضمن إطار الخدمات الحكومية الرقمية عبر الإنترنت في دولة الإمارات (DGOSI) الذي تديره هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، استناداً إلى التقييم الذاتي للجهة الحكومية الاتحادية وتقديم الأدلة. ويتم تضمين المشاركة الرقمية في المؤشر وترد تفاصيل معايير التقييم في الملحق 5.3.

## 4. دليل المشاركة الرقمية

لتمكين تنفيذ حملات كفاءة وناجحة فيما يتعلق بالمشاركة الرقمية، يحتوي القسم التالي على مجموعة من النماذج التي تسمح للمسؤولين عن الحملات بهيكله المبادرات بشكل صحيح، إلى جانب دراسات الحالة الدولية والوطنية التي توضح أمثلة ناجحة للحالة، ونصائح توجيهية يمكن أخذها في الاعتبار أثناء مرحلة التنفيذ.

وتتوافر النماذج لكل نوع من أنواع حملات المشاركة الرقمية، وهي:

- أ. **المشورات:** تستهدف هذه الحملات الجمهور أو مجموعة من شرائح المجتمع، وتتم فيها استشارة الجمهور المستهدف بشأن موضوع مُعَيَّن، عادةً ما يكون استراتيجية أو خطة أو سياسة أو قوانين. ويمكن إجراء المشورة من خلال مجموعات التركيز أو بصورة رقمية على منصة sharik.ae أو بصورة اختيارية على منصة الجهة الحكومية الاتحادية أو من خلال اللقاءات المفتوحة مثل ورش العصف الذهني.
  - ب. **الاستبيانات واستطلاعات الرأي:** تُستخدم هذه الطريقة لجمع رأي الجمهور حول موضوع مُعَيَّن، ويشمل ذلك التصويت وتقديم المدخلات/الشكاوى وتسليط الضوء على فرص التحسين بشأن موضوع مُعَيَّن.
  - ج. **الإشياء التشاركية:** تساعد هذه الطريقة على إشراك المستخدمين في تصميم وتطوير الخدمات وصنع السياسات والإرشادات والاستراتيجيات وغير ذلك. كما يسمح الإشاء التشاركي للجمهور بالمشاركة في مرحلة التصميم والتطوير لموضوع مُعَيَّن. ويمكن أن يحدث ذلك افتراضياً أو مادياً مثل فعاليات الهاكاثون.
  - د. **مجموعات التركيز:** طريقة نوعية تُستخدم لجمع مدخلات المشاركين وآرائهم حول موضوع مُعَيَّن. وعادةً ما يتم تحديد مجموعة مستهدفة محدّدة، حيث يتم جمع آرائها ومدخلاتها في شكل مناقشة.
  - هـ. **الميزانية التشاركية:** يعمل هذا النهج على إشراك الجمهور أو مجموعة مستهدفة محدّدة في تقديم رأيهم واقتراحاتهم بشأن الميزانيات والتخصيص الحكومي. والهدف من ذلك هو تعزيز شفافية العمليات المالية وزيادة اهتمام الجمهور بالميزانية من خلال السماح للأشخاص بتقديم مقترحات الميزانية والمشاركة في فحص المقترحات وترتيب أولوياتها.
  - و. **المدونات:** المدونة ليست مقالة إخبارية. ومع ذلك، قد تعتمد المدونة على الأخبار لنقل بعض الأفكار والحقائق والآراء. وتتضمن المدونة معلومات جديدة غير منشورة، وهي عبارة عن مقالات رأي تستند إلى الخبرة والمعرفة والبصيرة. وتحتوي على رسائل يرغب كاتب المدونة (المدون) في نقلها إلى القراء، ويُشجّع الجمهور على تقديم تعليقاتهم على المدونة باستخدام جزء التعليقات.
- يمكن استخدام أنواع متعددة من حملات المشاركة الرقمية لكل موضوع. ومع ذلك، يجب اختيار نوع الحملة التي سيتم تبنيها للتوافق مع الغرض والهدف الذي تحاول الجهة تحقيقه. وفيما يلي أمثلة واستخدامات نموذجية لكل نوع من حملات المشاركة الرقمية المذكورة أعلاه.

## أنواع حملات المشاركة الرقمية واستخدامها:

الحملة	الاستخدام النموذجي	مثال
المشورات	عادةً ما تُستخدم للحملات التي تتطلب مشورة الجمهور بشأن اللوائح والتشريعات مثل السياسات والاستراتيجيات والقرارات واللوائح الداخلية وما إلى ذلك.	مشاركة مسودة السياسة ودعوة الجمهور (أو قطاع مُعيّن) لتقديم المدخلات والآراء بشأن السياسة.
الاستبيانات واستطلاعات الرأي	تُستخدم في العادة لاستطلاع رأي الجمهور بطريقة كمية حول أي موضوع.	يسمح استخدام ميزات استطلاعات الرأي للجمهور بالتصويت على قرار جديد. ويمكن استخدام النتائج للاسترشاد بها في التطوير المستقبلي.
الإشياء التشاركي	عادةً ما تُستخدم للاستفادة من معرفة وخبرة جمهور مُحدّد للمشاركة في إنشاء خدمة أو تطوير هدف مُعيّن.	إدارة مبادرات الاستعانة بالجمهور مثل فعاليات الهاكاثون ومسابقات الابتكار التي تركز على إنشاء وتطوير أفكار أو خدمات أو قنوات جديدة.
مجموعات التركيز	يمكن استخدام مجموعات التركيز كطريقة نوعية لجمع المدخلات والآراء الخاصة بمجموعة أو قطاع مُعيّن من الجمهور.	جمع الآراء من مجموعة من الأشخاص بشأن خدمة أو قناة جديدة من خلال تنفيذ مجموعات تركيز مع المتعاملين.
الميزانيات التشاركية	تقتصر الميزانيات التشاركية على جمع مدخلات وآراء الجمهور بشأن موضوعات الميزانية أو التخطيط المالي.	نشر الميزانيات السنوية وجمع آراء الجمهور أو المساهمة المباشرة في الميزانية السنوية.
المدونات	تُمثل المدونات طريقة تنقيفية لتقديم المعلومات وبدء محادثة مع الجمهور يمكن للأشخاص التعليق عليها.	نشر مدونة حول ثورة الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي.

إضافة إلى النماذج، تتوفر أمثلة في الملحق (5.4) لتزويد الجهات بإرشادات حول كيفية استخدام النماذج لتنفيذ حملة المشاركة الرقمية، مدعومة بالنصائح والتعليمات التوجيهية عند الاقتضاء. وتتوفر دراسات الحالة الدولية والوطنية كمصدر إلهام ومراجع توجّه الممارسة. وأخيراً، يتضمن القسم قائمة بالأخطاء الشائعة التي يجب تفاديها عند تنفيذ حملات المشاركة الرقمية من أجل الحصول على النتائج المثلى.

## نماذج حملات المشاركة الرقمية

يوضح القسم التالي العناصر الأساسية المطلوبة لتطوير أو تصميم أنواع مختلفة من حملات المشاركة الرقمية. ويجب على أصحاب المصلحة الذين يسعون إلى تنفيذ حملات المشاركة الرقمية اتباع هذه النماذج، التي تستند إلى أفضل الممارسات والبلدان التي احتلت مرتبة عالية ضمن مؤشر المشاركة الإلكترونية للأمم المتحدة.

يجب نشر حملات المشاركة الرقمية في مراحل مبكرة، وبالنسبة إلى الحملات القادمة، يمكن ترك حقول المدخلات والنتائج فارغة وإكمالها بمجرد إغلاق الحملة.

### 4.1.1 نموذج المشورة

العناصر	التعريف
---------	---------

عنوان الحملة	عنوان المشورة نصيحة: احرص على كتابة العنوان بطريقة واضحة ومباشرة قدر الإمكان؛ يمكن أن يتكون عنوان المشورة من الموضوع ونوع الحملة، مثل <u>مشورة الاستراتيجية الرقمية</u>
الجهة المسؤولة	الجهة الحكومية الاتحادية التي تقوم بإصدار المشورة (قد تكون هناك أكثر من جهة واحدة من الجهات الحكومية الاتحادية مشاركة في القطاع)
القطاع المستهدف	القطاع ذو الصلة (قد يكون أكثر من قطاع واحد)
الحالة	مشورة سابقة / حالية / مستقبلية
فترة المشورة	الإطار الزمني الذي يمكن للمستخدم خلاله المساهمة في هذه المشورة (تواريخ البدء والانهاء)
صورة	يجب تحميل صورة مخصصة لكل حملة لجذب انتباه الجمهور وتحفيزهم على المشاركة. يجب أن تتوافق هذه الصورة مع معايير صورة الحملة لضمان اتساق مظهر الحملات على منصة شارك.
موضوع وتفاصيل المشورة	- المعلومات الأساسية والوصف التفصيلي لنطاق المشورة - وصف موضوع الحملة ومكوناتها وما الذي نطلبه من الجمهور نصيحة: إذا كانت الحملة تتعلق بسياسة أو وثيقة معينة، فتأكد من توافر الوثيقة للجمهور بحيث يمكنهم الوصول إليها أو تحميلها. نصيحة: احرص على أن يكون ما تطلبه من الجمهور واضحاً ومباشراً، حتى يعرف الجمهور المستهدف ما يلزم فعله.
التعليمات	إرشادات مشاركة الجمهور بملاحظاتهم و رابط النموذج المطلوب تعبئته
معلومات الاتصال	توفير معلومات الاتصال، مثل عنوان البريد الإلكتروني، إذا كانت لديهم أي أسئلة أو استفسارات
المدخلات وردود الجمهور المستحصلة	• عدد الردود التي تم جمعها (يمكن أن يشمل ذلك عدد الحضور وعدد الردود) • ملخص المدخلات التي تم جمعها (المخططات الإحصائية التي تلخص الردود والنقاط الرئيسية للتعقيب والتعليقات العامة وما إلى ذلك) • البيانات الأولية بشأن الردود والمدخلات التي تم جمعها (إن أمكن، باستخدام تنسيق Excel أو التنسيقات الأخرى)
النتائج والأثر المحقق	• الإجراءات المتخذة والقرارات الصادرة بناءً على الردود (كيف استُخدمت الردود في عملية صنع القرار) • وصف النتائج والمُخرجات (المُخرجات النهائية المتعلقة بموضوع المشاركة الرقمية والأثر المحقق) نصيحة: التزم الشفافية قدر الإمكان فيما يتعلق بالنتائج، حتى لو لم يتم قبول بعض الردود والمدخلات، وانكر أنه تم تحليلها ولم يتم أخذها في الاعتبار لسبب واضح.

راجع الملحق 5.4.1 للاطلاع على مثال

## 4.1.2 نموذج الاستبيانات واستطلاعات الرأي

العناصر	التعريف
العنوان	عنوان الحملة
الجهة المسؤولة	الجهة الحكومية الاتحادية التي تقوم بإصدار الاستبيان أو استطلاع الرأي
القطاع المستهدف	القطاع ذو الصلة (قد يكون أكثر من قطاع واحد)
فترة الحملة	الإطار الزمني الذي يمكن للمستخدم الرد خلاله (تواريخ البدء والانهاء)
الحالة	مغلقة / حالية / مستقبلية
صورة	يجب تحميل صورة مخصصة لكل حملة لجذب انتباه الجمهور وتحفيزهم على المشاركة. يجب أن تتوافق هذه الصورة مع معايير صورة الحملة لضمان اتساق مظهر الحملات على منصة شارك.
الموضوع والتفاصيل	- المعلومات الأساسية والوصف التفصيلي للغرض من الحملة - وصف الموضوع الذي يقدم المستخدمون المدخلات/التصويت بشأنه
معلومات الاتصال	يتم توفير معلومات الاتصال، مثل عنوان البريد الإلكتروني، لتمكين المستخدمين من الاتصال إذا كانت لديهم أي أسئلة أو استفسارات
التعليمات	إرشادات مشاركة الجمهور بملاحظاتهم و رابط النموذج المطلوب تعبئته ⚠️ نصيحة: إذا كانت الحملة استبياناً، فيجب إضافة رابط Msurvey في هذا القسم، أو استخدام وظيفة إرسال المنتدى المضمنة في المنصة. إذا كان الإجراء يستهدف التصويت، فيمكنك استخدام ميزة استطلاع الرأي المتاحة على المنصة مباشرة.
المدخلات وردود الجمهور المستحصلة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدد الردود التي تم جمعها (يمكن أن يشمل ذلك عدد الحضور وعدد الردود)</li> <li>• ملخص المدخلات التي تم جمعها (المخططات الإحصائية التي تلخص الردود والنقاط الرئيسية للتعقيب والتعليقات العامة وما إلى ذلك)</li> <li>• البيانات الأولية بشأن الردود والمدخلات التي تم جمعها (إن أمكن، باستخدام تنسيق excel أو التنسيقات الأخرى)</li> </ul>
النتائج والأثر المُحقق	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإجراءات المُتخذة والقرارات الصادرة بناءً على الردود (كيف استُخدمت الردود في عملية صنع القرار)</li> <li>• وصف النتائج والمُخرجات (المُخرجات النهائية المتعلقة بموضوع المشاركة الرقمية والأثر المُحقق)</li> </ul> <p>⚠️ نصيحة: التزم بالشفافية قدر الإمكان فيما يتعلق بالنتائج، حتى لو لم يتم قبول بعض الردود والمدخلات، وانكر أنه تم تحليلها ولم يتم أخذها في الاعتبار لسبب واضح.</p>

راجع الملحق 5.4.2 للاطلاع على مثال

### 4.1.3 نموذج الإنشاء التشاركي

العناصر	التعريف
العنوان	عنوان الحملة
الجهة المسؤولة	الجهة الحكومية الاتحادية التي تقود حملة الإنشاء التشاركي
القطاع المستهدف	القطاع ذو الصلة (قد يكون أكثر من قطاع واحد)
الموضوع والتفاصيل	- المعلومات الأساسية والوصف التفصيلي للغرض من الحملة - وصف الحملة، ومستوى المشاركة المطلوب من جانب الجمهور، والموقع (عبر الإنترنت أو مادياً)، وتفاصيل الحملة
فترة الحملة	الإطار الزمني الذي يمكن للمستخدم المشاركة خلاله (تواريخ البدء والانهاء)
الحالة	مغلقة / حالية / مستقبلية
صورة	يجب تحميل صورة مخصصة لكل حملة لجذب انتباه الجمهور وتحفيزهم على المشاركة. يجب أن تتوافق هذه الصورة مع معايير صورة الحملة لضمان اتساق مظهر الحملات على منصة شارك.
معلومات الاتصال	يتم توفير معلومات الاتصال، مثل عنوان البريد الإلكتروني، لتمكين المستخدمين من الاتصال إذا كانت لديهم أي أسئلة أو استفسارات
التعليمات	إرشادات مشاركة الجمهور بملاحظاتهم و رابط النموذج المطلوب تعبئته
المدخلات وردود الجمهور المستحصلة	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد الردود التي تم جمعها (يمكن أن يشمل ذلك عدد الحضور وعدد الردود)</li> <li>ملخص المدخلات التي تم جمعها (المخططات الإحصائية التي تلخص الردود والنقاط الرئيسية للتعقيب والتعليقات العامة وما إلى ذلك)</li> <li>البيانات الأولية بشأن الردود والمدخلات التي تم جمعها (إن أمكن، باستخدام تنسيق excel أو التنسيقات الأخرى)</li> </ul>
النتائج والأثر المُحقق	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإجراءات المُتخذة والقرارات الصادرة بناءً على الردود (كيف استُخدمت الردود في عملية صنع القرار)</li> <li>وصف النتائج والمُخرجات (المُخرجات النهائية المتعلقة بموضوع المشاركة الرقمية والأثر المُحقق)</li> </ul> <p>نصيحة: التزم الشفافية قدر الإمكان فيما يتعلق بالنتائج، حتى لو لم يتم قبول بعض الردود والمدخلات، واذكر أنه تم تحليلها ولم يتم أخذها في الاعتبار لسبب واضح.</p>

راجع الملحق 5.4.3 للاطلاع على مثال



#### 4.1.4 نموذج مجموعات التركيز

العناصر	التعريف
العنوان	عنوان الحملة
الجهة المسؤولة	الجهة الحكومية الاتحادية التي تقوم بتنفيذ مجموعات التركيز
القطاع المستهدف	القطاع ذو الصلة (قد يكون أكثر من قطاع واحد)
فترة الحملة	الإطار الزمني الذي يمكن للمستخدم المشاركة خلاله (تواريخ البدء والانهاء)
الحالة	مغلقة / حالية / مستقبلية
صورة	يجب تحميل صورة مخصصة لكل حملة لجذب انتباه الجمهور وتحفيزهم على المشاركة. يجب أن تتوافق هذه الصورة مع <u>معايير صورة الحملة</u> لضمان اتساق مظهر الحملات على منصة شارك.
الموضوع والتفاصيل	<ul style="list-style-type: none"> <li>- المعلومات الأساسية والوصف التفصيلي للغرض من الحملة</li> <li>- وصف الحملة، ومستوى المشاركة المطلوب من جانب الجمهور، والموقع (عبر الإنترنت أو مادياً)، وتفاصيل الحملة، مثل شريحة المشاركين المطلوبين، وطريقة ونهج مجموعة التركيز، ومستوى المشاركة المطلوب من المجموعة المختارة للمشاركة</li> </ul> <p>📌 نصيحة: للحصول على مشاركة أفضل من الجمهور خلال مجموعات التركيز، يُفضل استخدام الأدوات الرقمية مثل Miro أو طرق تكوين الأفكار مثل التفكير التصميمي لجمع المدخلات بشكل أفضل. ومن المهم أيضاً تسليط الضوء على الهدف من مجموعات التركيز هذه ونتائجها التي تسعى إلى تحقيقها.</p>
معلومات الاتصال	يتم توفير معلومات الاتصال، مثل عنوان البريد الإلكتروني، لتمكين المستخدمين من الاتصال إذا كانت لديهم أي أسئلة أو استفسارات
التعليمات	تعليمات المشاركة في الجلسة
المدخلات وردود الجمهور المستحصلة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدد الردود التي تم جمعها (يمكن أن يشمل ذلك عدد الحضور وعدد الردود)</li> <li>• ملخص المدخلات التي تم جمعها (المخططات الإحصائية التي تلخص الردود والنقاط الرئيسية للتعقيب والتعليقات العامة وما إلى ذلك)</li> <li>• البيانات الأولية بشأن الردود والمدخلات التي تم جمعها (إن أمكن، باستخدام تنسيق excel أو التنسيقات الأخرى)</li> </ul>
النتائج والأثر المحقق	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإجراءات المُتخذة والقرارات الصادرة بناءً على الردود (كيف استُخدمت الردود في عملية صنع القرار)</li> <li>• وصف النتائج والمُخرجات (المُخرجات النهائية المتعلقة بموضوع المشاركة الرقمية والأثر المُحقق)</li> </ul> <p>📌 نصيحة: التزم بالشفافية قدر الإمكان فيما يتعلق بالنتائج، حتى لو لم يتم قبول بعض الردود والمدخلات، وانكر أنه تم تحليلها ولم يتم أخذها في الاعتبار لسبب واضح.</p>

راجع الملحق 5.4.4 للاطلاع على مثال

## 4.1.5 نموذج الميزانية التشاركية

العناصر	التعريف
العنوان	عنوان حملة الميزانية
الجهة المسؤولة	الجهة الحكومية الاتحادية التي تقود عملية الميزانية التشاركية
القطاع المستهدف	القطاع ذو الصلة (قد يكون أكثر من قطاع واحد)
فترة الحملة	الإطار الزمني الذي يمكن للمستخدم خلاله المساهمة في هذه الحملة (تواريخ البدء والانهاء)
الحالة	مغلقة / حالية / مستقبلية
صورة	يجب تحميل صورة مخصصة لكل حملة لجذب انتباه الجمهور وتحفيزهم على المشاركة. يجب أن تتوافق هذه الصورة مع معايير صورة الحملة لضمان اتساق مظهر الحملات على منصة شارك.
الموضوع والتفاصيل	<p>- المعلومات الأساسية والوصف التفصيلي للغرض من الحملة، ويجب أن يُجيب هذا القسم على ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ما الغرض من الميزانية؟</li> <li>○ ما هي المعلومات الأساسية لعملية تخصيص الميزانية هذه؟</li> <li>○ ما الهدف من هذه الحملة؟</li> </ul> <p>- وصف الحملة، ومستوى المشاركة المطلوب من جانب الجمهور، والموقع (عبر الإنترنت أو مادياً)، وتفصيل الحملة.</p> <p>📌 نصيحة: احرص على تمكين الجمهور من الوصول إلى تفاصيل الميزانية أو تحميلها.</p>
معلومات الاتصال	يتم توفير معلومات الاتصال، مثل عنوان البريد الإلكتروني، لتمكين المستخدمين من الاتصال إذا كانت لديهم أي أسئلة أو استفسارات
التعليمات	إرشادات مشاركة الجمهور بملاحظاتهم و رابط النموذج المطلوب تعبئته
المدخلات وردود الجمهور المستحصلة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدد الردود التي تم جمعها (يمكن أن يشمل ذلك عدد الحضور وعدد الردود)</li> <li>• ملخص المدخلات التي تم جمعها (المخططات الإحصائية التي تلخص الردود والنقاط الرئيسية للتعقيب والتعليقات العامة وما إلى ذلك)</li> <li>• البيانات الأولية بشأن الردود والمدخلات التي تم جمعها (إن أمكن، باستخدام تنسيق excel أو التنسيقات الأخرى)</li> </ul>
النتائج والأثر المحقق	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإجراءات المُتخذة والقرارات الصادرة بناءً على الردود (كيف استُخدمت الردود في عملية صنع القرار)</li> <li>• وصف النتائج والمُخرجات (المُخرجات النهائية المتعلقة بموضوع المشاركة الرقمية والأثر المُحقق)</li> </ul> <p>📌 نصيحة: التزم الشفافية قدر الإمكان فيما يتعلق بالنتائج، حتى لو لم يتم قبول بعض الردود والمدخلات، واذكر أنه تم تحليلها ولم يتم أخذها في الاعتبار لسبب واضح.</p>

راجع الملحق 5.4.5 للاطلاع على مثال

## 4.1.6 المدونات

فيما يلي بعض الخصائص المهمة للمدونة<sup>14</sup>:

### من حيث موضوعها:

- المدونة ليست مقالة إخبارية. ومع ذلك، قد تعتمد على الأخبار لنقل بعض الأفكار والحقائق والآراء.
- وتتضمن المدونة معلومات جديدة غير منشورة، وهي عبارة عن مقالات رأي تستند إلى الخبرة والمعرفة والبصيرة وتحتوي على رسائل يرغب كاتب المدونة (المدون) في نقلها إلى القراء.
- إذا كانت المدونة تشتمل على معلومات، في شكل نصّ أو وسائط، لا يملكها كاتب المدونة، فيجب عليه ذكر مصدر هذا المحتوى.
- يجب على كاتب المدونة احترام حقوق الملكية في حال نشر صور أو رسوم معلوماتية أو مقاطع فيديو أو مقاطع صوتية.
- المدونة الجيدة هي مدونة تحتوي على روابط إلى مزيد من المعلومات بشأن موضوعها.
- المدونة الجيدة تدعو القراء إلى التفكير والتعليق، فهي توفر بُعداً جديداً للقضايا وتثير المناقشات وتطرح أسئلة تحفز القراء على التفكير والتأمل.
- يجب أن تكون المدونة الجيدة ضمن اختصاص كاتبها، ويجب أن تكون مدفوعة بالرغبة في خدمة الأهداف والرسائل الرفيعة للكاتب أو الجهة التي ينتمي إليها.

### من حيث الشكل:

- تتراوح المدونة من 200 إلى 300 كلمة حسب موضوعها.
- يجب إضافة اسم المؤلف وتفاصيل الاتصال وتاريخ النشر واسم الجهة.
- يجب متابعة التعليقات ليتم نشرها أو رفضها، إذا لزم الأمر.
- يجب نشر المدونة داخل الجهة، بحيث يمكن للموظفين تقديم التعليقات والتفاعل مع بعضهم البعض والاطلاع على أنشطة الجهة على منصة Sharik.ae.

راجع الملحق 5.4.6 للاطلاع على مثال

## دراسات الحالة

تم اختيار دراسات الحالة التالية من الدول الرائدة في المشاركة الرقمية بهدف تقديم أمثلة واقعية على مبادرات المشاركة الرقمية المختلفة.

<sup>14</sup> راجع: الإرشادات المتعلقة بإضافة مدونة على الموقع الإلكتروني Sharik.ae

## دراسة الحالة 1 المشورة العامة حول التشريع المقترح لتنظيم شحن السيارات الكهربائية

الدولة: سنغافورة  
الفترة: 15 يونيو 2022 - 14 يوليو 2022

### موجز

به **الموثوقية**، ومن الأهمية بمكان ضمان موثوقية شبكة الشحن العامة، لأنها ستشكل جزءاً رئيسياً من البنية التحتية للنقل في سنغافورة، تعزم أن تفرض هيئة النقل البري نظام ترخيص لمشغلي شحن السيارات الكهربائية، كما يجب على المرخص لهم الالتزام بمجموعة من المتطلبات.

ج. **إمكانية الوصول** - لضمان إمكانية الوصول إلى سائقي السيارات الكهربائية، يلزم توفر تغطية جيدة لمحطات الشحن، تخطط الحكومة لفرض تركيب حد أدنى من محطات الشحن، وتوفير سعة كهربائية كافية، وخفض عتبة تمرير القرارات بخصوص المقترحات المحددة لتركيب محطات شحن السيارات الكهربائية.

سعت وزارة النقل وهيئة النقل البري إلى الحصول على تعقيبات عامة حول التشريع المقترح لتنظيم شحن السيارات الكهربائية، بهدف التشريع المقترح إلى وضع أطر تنظيمية جديدة وتزويد هيئة النقل البري بصلاحيات الإنفاذ ذات الصلة، وذلك لضمان أن تكون البنية التحتية لشحن السيارات الكهربائية في سنغافورة آمنة وموثوقة ويمكن لجميع المستخدمين الوصول إليها.

### التحدي/الفرصة

تخطط سنغافورة، في إطار جهودها لمكافحة تغيّر المناخ، لخفض انبعاثات النقل البري بنسبة 80% عن مستويات عام 2018 بحلول عام 2050 تقريباً. تشمل إحدى الاستراتيجيات الرئيسية لتحقيق ذلك في زيادة اعتماد مركبات تعمل بطاقة أكثر نظافة، وخاصة السيارات الكهربائية، في الوقت الحالي، يصدر عن السيارات الكهربائية حوالي نصف ما يصدر عن السيارات التي تعمل بمحرك احتراق داخلي من انبعاثات.

تخطط الحكومة لتطبيق لوائح تهدف لضمان وصول مستخدمي السيارات الكهربائية إلى بنية تحتية آمنة وموثوقة لشحن السيارات الكهربائية، سيضع التشريع المقترح أطراً تنظيمية للإشراف على شحن السيارات الكهربائية وسيمنح هيئة النقل البري السلطة القانونية لإنفاذها:

لـ **السلامة**، تشكل أنظمة شحن السيارات الكهربائية غير الآمنة مخاطر، لذلك تحتاج هيئة النقل البري إلى التأكد من أن توريد محطات الشحن في سنغافورة واستخدامها وتركيبها يلي معايير السلامة اللازمة.

### كيف واجهوا التحدي؟

طلبت وزارة النقل وهيئة النقل البري من الجمهور وأصحاب المصلحة تقديم التعقيبات من خلال المشورة على منصة REACH لتحسين صياغة التشريع الجديد الذي سيتم تمريره إلى البرلمان، كما أجريت أيضاً حلقات نقاش وجلسات حوار لمناقشة مساهمات الجمهور.

### المُخرجات والنتائج

تلقت وزارة النقل وهيئة النقل البري أكثر من 70 ردًا من مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة، كانت التعقيبات داعمة بشكل عام للتدابير التشريعية المقترحة، تتعلق المجالات الرئيسية للتعقيبات بتوفير الشحن الإلزامي للسيارات الكهربائية لمشاريع التطوير؛ ونظام لترخيص لمشغلي محطات شحن السيارات الكهربائية؛ ونظام التسجيل لمحطات شحن السيارات الكهربائية؛ وتوفير الشحن للدراجات النارية الكهربائية؛ والتدابير اللازمة لتحسين استخدام نقاط شحن السيارات الكهربائية.

كما ردت وزارة النقل وهيئة النقل البري على الشواغل الرئيسية وأرفقتا وثيقة بالردود المتلقاة والردود المقدمة، وكانت تعقيباتهم حاسمة في تعزيز التشريع المقترح، والذي من المتوقع أن يتم عرضه في البرلمان بحلول نهاية عام 2023.



## دراسة الحالة 2 الإنشاء المشترك لصندوق إعالة

الدولة: إستونيا  
الفترة: 9 مايو 2017 - 18 مايو 2017

### موجز

يسعى مجلس التعاون الإستوني للحصول على تعقيبات عامة حول المبادرة المقترحة لإنشاء صندوق إعالة للأشخاص الذين يضطرون إلى التخلي عن العمل لأن والديهم بحاجة إلى مساعدة يومية. تُعد خدمات الرعاية والتدريب مكلفة لكبار السن الذين لديهم أطفال وباهظة التكلفة للعديد من الأسر، لذلك غالبًا ما يكون الحل الوحيد هو ترك أحد أفراد الأسرة وظيفته، على الرغم من أنه سيكون قادرًا ومستعدًا لمواصلة العمل.

### التحدي/الفرصة

ناقش المجلس لفترة طويلة إمكانية دمج تمويل خدمات الرعاية (العلاج) طويلة الأجل في نظام واحد يُعرف باسم صندوق الرعاية، وهذا من شأنه أن يوفر الخدمات الضرورية للمحتاجين وفقًا للاحتياجات التي يتم تقييمها بموضوعية. بصرف النظر عما إذا كانت خدمة رعاية صحية أو رعاية اجتماعية، يعتمد الدفع مقابل الخدمات على الاحتياجات المُقَيمة، وليس على وجود الأبناء أو الأحفاد. كما يتيح نظام الرعاية (العلاج) طويلة الأجل المُمول من مصدر مشترك اختيار أفضل للخدمات الأكثر ملائمة ويعمل على تجنب الاستخدام غير الضروري للخدمات الصحية باهظة الثمن لمجرد أنها مجانية للشخص، أسرته أو أرخص من خدمات الرعاية الاجتماعية.

### كيف واجهوا التحدي؟

تم إجراء تقييم للأثر لتقييم ما إذا كان يمكن تنفيذ ذلك وتم التوصل إلى ما يلي:

- سيتطلب المقترح تغييرًا في كل من قانون التأمين الصحي وقانون الرعاية الاجتماعية، إذا تم تنفيذه.
- يُعد الحل المقترح مناسبًا للنظام الإستوني، يوفر صندوق الرعاية فرصة جيدة لتزويد الأشخاص بخدمات الرعاية التي يحتاجونها، بصرف النظر عن طبيعة هذه الخدمات. يخلق الوضع الحالي، حيث يكون الشخص مشتتًا بين أنظمة الرعاية الصحية والرعاية الاجتماعية، موقفًا لا يضمن فيه الحصول على علاج/رعاية متسقة.
- تُعد العوائق المترتبة على تنفيذ الصندوق غير واضحة، نظرًا لأنه ليس من الواضح كيف يتم تمويل خدمات صندوق الرعاية؛ فمن الصعب تحديد التكاليف وما الذي سيرتد، هناك العديد من الطرق للحصول على الأموال لصندوق الرعاية: تأمين الرعاية الإلزامي، أو التأمين الطوعي، أو التمويل من إيرادات الدولة؛ أو التمويل من قبل البلديات.
- كما أوصى مكتب التدقيق الوطني بدمج الرعاية طويلة الأجل لوزير الشؤون الاجتماعية في عام 2015، والذي يدعم هذا المقترح أيضًا.

### المُخرجات والنتائج

تمت الموافقة على الفكرة في ندوة الموضوع، لم تُؤيد المناقشة إنشاء صندوق أو مؤسسة جديدة ولكنها خلصت إلى أنه من المهم بدء مناقشة أساسية ووطنية حول تأمين الرعاية طويلة الأجل. وذلك بهدف ضمان تأمين تلقي خدمات الرعاية للمسنين وتقليل عبء الرعاية للأسر، تحليل إيجابيات وسلبيات تأمين الرعاية طويلة الأجل الإلزامي والطوعي، أجرت برانكسيس تحليلًا فنيًا على التأمين الخاص وتوصلت إلى استنتاج مفاده أن هذا النظام سيكون مفيدًا وليس فقط لإستونيا ولكن أيضًا، على سبيل المثال، لاتفيا وليتوانيا، يجب على إستونيا اعتماد المادة 23 من الميثاق الاجتماعي.



## 4.1.9 مثال رقم 3 المملكة المتحدة

دراسة الحالة 3  
تحديث استراتيجية التمويل الأخضرالدولة: المملكة المتحدة  
الفترة: 11 مايو 2022 - 22 يونيو 2022

## موجز

أصدرت حكومة المملكة المتحدة دعوة لتقديم الأدلة لدعم تحديثها لاستراتيجية التمويل الأخضر، في يوليو 2019. نشرت حكومة المملكة المتحدة أول استراتيجية بشأن التمويل الأخضر. ستقوم استراتيجية التمويل الأخضر المنقحة بتقييم إنجازات الدولة حتى الآن وتحديد طرق لضمان دعم قطاع الخدمات المالية بشكل أفضل لأمن الطاقة والمناخ والأهداف البيئية للدولة.

## التحدي/الفرصة

تلتزم حكومة المملكة المتحدة بضمان أن تظل المملكة المتحدة في طليعة السوق سريعة النمو للتمويل الأخضر على مستوى العالم. وسيشهد تحقيق صافي انبعاثات صفري والتكيف مع تغير المناخ واستعادة الطبيعة نموًا سريعًا في المنتجات والخدمات المالية الخضراء لدعم هذه الأهداف. مما يمثل فرصة كبيرة للأعمال في المملكة المتحدة. تمنع المملكة المتحدة بوضع فريد يمكنها من الاستفادة من هذه الفرصة وتعزيز مكانتها في طليعة هذه السوق وذلك بفضل نقاط القوة عبر نطاق الخدمات المالية والمهنية بالكامل. والتجمعات الكبيرة لرأس المال، والقدرة المتعلقة بنمذجة المخاطر والتحليلات الرائدة عالميًا. وسجل حافل في السياسات البيئية.

## كيف واجهوا التحدي؟

أصدرت حكومة المملكة المتحدة هذه الدعوة لتقديم الأدلة من أجل الحصول على أدلة وآراء من أصحاب المصلحة بهدف دعم تطوير تحديث لاستراتيجية التمويل الأخضر في المملكة المتحدة. وقد أقيمت المشورة على منصة GovViz، وشتمت على 39 سؤالاً حول أربعة أهداف رئيسية: لانتظام فرصة التمويل الأخضر؛ وحشد التمويل من أجل أمن الطاقة والمناخ والأهداف البيئية في المملكة المتحدة؛ وتخضير نظام مالي؛ والقيادة على الصعيد الدولي.

كما عقدت الحكومة سلسلة من اجتماعات المائدة المستديرة وورش العمل المرتبطة لإشراك أصحاب المصلحة للحصول على صورة دقيقة وفي الوقت المناسب لقضايا سياسة الأكثر إلحاحًا للمشاركين في السوق.

## المُخرجات والنتائج

تلقت الحكومة 134 ردًا من مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك:

المؤسسات المالية، والشركات، والاتحادات التجارية، والسلطات المحلية، والمنظمات غير الحكومية. تم نشر "حشد الاستثمار الأخضر: استراتيجية التمويل الأخضر لعام 2023"، وهي تحديث لاستراتيجية عام 2019 السابقة، في 31 مارس 2023 وتشمل دليلًا على تعقيبات أصحاب المصلحة ووجهات نظرهم.



## 4.1.10 مثال رقم 4 أستراليا

### دراسة الحالة 4

### الثقة في الخدمات العامة في أستراليا

الدولة: أستراليا  
الفترة: مارس 2019 - حتى الآن

#### موجز

"الثقة في الخدمات العامة في أستراليا" هو تقرير سنوي تصدره الحكومة الأسترالية ويسجل نتائج مُفضلة حول مستوى ثقة الأشخاص ورضاهم عن الخدمات العامة الأسترالية كل عام. ويجمع هذا التقرير تعقيبات الجمهور حول الخدمات العامة الأسترالية، والمعروفة أيضًا باسم الخدمات الفيدرالية أو الوطنية أو خدمات الكومنولث المستخدمة في العام الماضي، كما أنه يشمل على نهج يركز على الأشخاص. من خلال السؤال عن الأحداث الحياتية ودعم الخدمات، يقدم تقرير الاستبيان السنوي نتائج قوية وموثوقة. يضمن المكتب الأسترالي للإحصاء جودتها وتم التحقق منها من خلال إجراء اختبارين.

#### لمحة عن تقرير الاستبيان لعام 2022:

- النتائج المعروضة مستمدة من الردود التي يتم جمعها شهريًا من يوليو 2021 إلى يونيو 2022.
- البيانات تم جمعها من أكثر من 1000 شخص كل شهر.
- الإبلاغ عن أكثر من 12,000 رد.
- عينة تمثيلية على المستوى الوطني بما في ذلك النوع والعمر والموقع.
- يعرض التقرير تعقيبات حول 12 خدمة عامة بما في ذلك Medisre و Centrelink ومكتب الضرائب الأسترالي.

#### الرؤى الرئيسية في التقرير

##### الثقة

- يثق معظم الأشخاص في الخدمات العامة ويعتقدون أنها ستغير لثبية احتياجات الأستراليين في المستقبل.
- زادت الثقة في الخدمات العامة بشكل كبير خلال جائحة كوفيد-19.
- تزيد ثقة الأشخاص في الخدمات العامة بعد استخدامها.
- تحظى جميع الخدمات بثقة كبيرة من الأشخاص ولكن تختلف هذه الثقة بشكل كبير حسب وكالة الخدمة.

##### الرضا

- ثلاثة من كل أربعة أشخاص راضون عن الخدمات العامة ويحصلون على ما يحتاجونه منها.
- يُنظر إلى الموظفين العموميين في الغالب على أنهم يتصرفون بشكل احترافي ويتعاملون مع الأشخاص باحترام.
- على الرغم من رضا معظم الأشخاص عن الخدمات، إلا أن التجارب تختلف حسب وكالة الخدمة.
- زاد الرضا عبر معظم الخدمات في عام 2021 خلال الجائحة.

##### الأحداث الحياتية

- تختلف مستويات الثقة والرضا عبر الأحداث الحياتية.
- تدعم الخدمات العامة الأشخاص خلال الأحداث الحياتية، مع كون دعم التوظيف هو الأكثر شيوعًا.

## 4.1.11 مثال رقم 5 المدونة

### دراسة الحالة 5

## المدونة - تعود دورة مقدمة عن تصميم المحتوى على FutureLearn!

الدولة: المملكة المتحدة  
التاريخ: 4 أبريل 2023

موجز

تستهدف هذه المدونة، التي نشرتها الخدمة المدنية، الأشخاص الذين يصممون جميع جوانب الخدمات العامة، من الحكومة المحلية إلى الحكومة المركزية، لمشاركة مشاريعهم وأفكارهم ومقاهيمهم. وتهدف إلى زيادة مستوى الوعي حول دورة "مقدمة إلى تصميم المحتوى" عبر الإنترنت، والتي تم إطلاقها سابقاً في عامي 2020 و2021 حيث أكمل الدورة أكثر من 21,000 شخص.

يُطلق كل من الحرم التعليمي الحكومي (Government Campus) والمكتب المركزي للشؤون الرقمية والبيانات (Central Digital and Data Office) الدورة التدريبية التالية في أبريل 2023، ويدعون الجمهور للتسجيل في الدورة عبر الإنترنت والتي تستمر لمدة 4 أسابيع، إنها دورة مفتوحة، ولا يوجد حد لعدد الأماكن أو من يمكنه الاشتراك.

### كيف تم إشراك المستخدمين؟

تعمل المدونة على زيادة مستوى وعي المستخدمين المهتمين حول الدورة التدريبية، كما أنها تسمح للمستخدمين بمشاركة المدونة على منصات وسائل التواصل الاجتماعي وعبر البريد الإلكتروني. بالإضافة إلى ترك أي تعليقات أو تعليقات قد تكون لديهم، كما نشجع المستخدمين على الاشتراك في Open Note لتلقي التحديثات المباشرة على صندوق الوارد الخاص بهم والبقاء على اطلاع وتحسينات التي تطرأ على المنتجات والخدمات الرقمية في الحكومة.

### التفاصيل

صُممت الدورة التدريبية للأشخاص الجدد في تصميم المحتوى في الحكومة أو المهتمين بمعرفة المزيد عن المهنة.

سكنون المبادئ والأفكار التي يتم تناولها مفيدة أيضاً لأي شخص يرغب في معرفة المزيد حول كيفية: توصيل المعلومات بوضوح وجعل المحتوى شاملاً ويمكن الوصول إليه

تعتمد الدورة التدريبية على ملف تعريف دور تصميم المحتوى الحكومي في المملكة المتحدة وإرشادات تصميم محتوى GOV.UK، سيتعرف المستخدمون على مجموعة من الموضوعات، بما في ذلك:

- ما الذي يجعل المحتوى جيداً وما المهارات التي تحتاجها كمصمم محتوى
- تصميم محتوى يمكن الوصول إليه
- الكتابة بلغة إنجليزية بسيطة
- احتياجات المستخدم وتقنيات البحث الخاصة بالمستخدم والنماذج الأولية
- اختبار محتواك وتقييم نجاحه



## 4.1.12 مثال على المشاركة الرقمية - دولة الإمارات

يسلط هذا القسم الضوء على مثال للمشاركة الرقمية من الممارسات الحالية بدولة الإمارات، والهدف من ذلك هو توضيح كيفية دمج أدوات المشاركة الرقمية بنجاح وكيف يتم تنفيذها بشكل غير صحيح في بعض الأحيان. وقد تم الحصول على المثال بشكل مباشر من منصة Sharik.ae.

يرد أدناه مثال على مشورة تمت مؤخراً بعنوان "ما هو التأثير المتوقع لتقنيات الميتافرس و Chat GPT وغيرها من تقنيات الثورة الصناعية الرابعة على قطاع التراث والفنون؟" وتصف المشورة بإيجاز الموضوع والجهة التي أصدرت المشورة. كما تُشير إلى الإطار الزمني للمشاركة، وخيارات المشاركة، وتوفر رابطاً للمشاركة في المشورة.

Participate digitally > Consultations  
> What is the expected impact of Metaverse, Chat GPT and other Fourth Industrial Revolution technologies on the heritage and arts sector?

What is the expected impact of Metaverse, Chat GPT and other Fourth Industrial Revolution technologies on the heritage and arts sector?

Dates

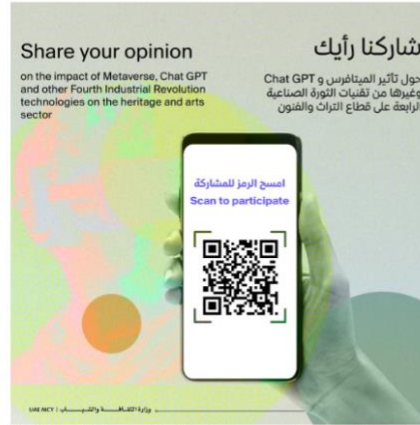
Opening on

08/03/2023

Closing on

31/08/2023

Share



Subject : The Ministry of Culture and Youth invites young people to share their views on the impact of Metaverse, Chat GPT and other Fourth Industrial Revolution technologies on the heritage and arts sector. Purpose of the Consultation: The Ministry of Culture and Youth aims to incorporate these opinions to develop policies, legislation and future plans. Decisions expected as a result of this Consultation: Keep abreast of future legislation and policies that exploit opportunities and address the challenges that Metaverse, Chat GPT and other technologies may pose to the heritage and arts sector.

Please share your thoughts and feedback. ↗

[المرجع: انقر هنا](#)

## الأخطاء الشائعة

فيما يتعلق بممارسات المشاركة الرقمية، يوجد العديد من الأخطاء الشائعة التي يمكن أن يقع فيها المسؤولون عن الحملات. هذه بعض الأمثلة التي يجب تجنبها:

- عدم وضع توقعات واضحة لنتائج الحملات لأن ذلك يمكن أن يؤثر على كيفية قيام المسؤولين عن المبادرات بنقل النتائج واستخدامها بشكل صحيح.
- تقديم محتوى الحملة بطريقة غير تفاعلية وغير جذابة، مما يؤدي إلى تأثير ملحوظ على كمية ونوعية المُدخلات العامة المستلمة.
- عدم وضوح الغرض من الحملة (الموضوع واسع النطاق للغاية وغير محدد بما يكفي).
- عدم نشر نتائج الحملة ومخرجاتها أو نشرها بدون تفاصيل وبصورة تفتقر إلى الشفافية.
- استخدام أسئلة مفتوحة أو واسعة النطاق.
- عدم اختيار موضوع الحملة بناءً على احتياجات الأعمال أو الاحتياجات الاستراتيجية.
- مشاركة حملات ذات موضوعات قديمة وغير مستقبلية (إجراء المشاركة بعد نشر القرار أو الخدمة).
- لا يقدم محتوى الحملة للمشاركين رؤية واضحة بشأن القيمة التي يقدمونها أو ما سيحدث فيما يتعلق بمدخلاتهم.
- نشر الحملة بلغة واحدة فقط، مما قد يحد من وصول الحملة إلى شرائح مختلفة من الجمهور.
- عدم توثيق الحملات غير المتصلة بالإنترنت أو نشرها على منصة المشاركة الرقمية.
- استخدام أنماط كتابة غير قياسية فيما يتعلق بالخط وحجم الكتابة عند نشر الحملات.
- الإخفاق في استخدام منصات وسائل التواصل الاجتماعي للترويج للحملة وتحفيز مشاركة جماهيرية أكبر حجمًا.

## معايير صورة الحملة

تعتمد الحملة الناجحة على جذب انتباه الجمهور وتعزيز المشاركة العامة. لذلك، من المهم إضافة صورة لكل حملة عند نشرها. وللحفاظ على اتساق المظهر العام للحملات على منصة شارك، يجب على الجهات الالتزام بقائمة المعايير التالية:

- يجب تحميل صورة الحملة بالمواصفات التالية: 450x319 بكسل (Pixels).
- يجب أن تجذب صورة الحملة المختارة انتباه الجمهور لتشجيعهم على المشاركة.
- يمكن أن تكون صورة الحملة على شكل توضيح رسومي أو صورة حقيقية.
- يجب عدم استخدام صورة شعار الجهة أو الشعارات كصورة الحملة.
- يجب عدم استخدام الصور الرسومية وصور الأيقونات كصورة للحملة.
- يجب أن تتطابق صورة الحملة على منصة شارك ومنتشورات وسائل التواصل الاجتماعي.
- يجب على الجهات اختيار الصور غير المزدحمة وإزالة الخلفيات لتعزيز المظهر المرئي.
- يجب على الجهات الامتناع عن إعادة استخدام نفس الصورة في حملات متعددة، حيث تهدف هذه المرئيات إلى جذب الجمهور وتشجيع المشاركة.

لمزيد من التفاصيل ، يرجى الاطلاع على الأمثلة التالية:



مشورة حول مشروع إعداد السياسة الوطنية لتعزيز صحة المرأة في دولة...  
الصحة واللياقة... مشورة

جهة النشر: وزارة الصحة ووقاية المجتمع

2 تعليقات



**(Zaki) platform**  
The first smart zakat advisor at the regional level

منصة (زاكي) أول مستشار زكوي ذكي على المستوى الإقليمي  
مشورة الشؤون الاجت...

جهة النشر: صندوق الزكاة

0 تعليق

## 5. الملاحق

### مبادئ المشاركة الرقمية

#### 1. وضع هدف واضح ومحدد

يجب أن يكون لكل موضوع مشاركة هدف محدد جيداً يعكس حاجة حقيقية للجهات الحكومية الاتحادية

- لا تستشير فقط لمجرد القيام بالمشورة.
- استشر بشأن السياسات أو خطط التنفيذ عندما يكون وضع السياسات أو الخطط في مرحلة التكوين.
- كن واضحاً بشأن الغرض من مشاركتك وأهدافك.
- قدر وقت الأشخاص.
- كن متاحاً، من خلال توفير الوقت والمساحة للأشخاص للمشاركة.
- اشرح بوضوح قيمة المشاركة - لا تشارك إذا لم يكن هناك شيء لمناقشته.
- أخبر الأشخاص كيف تم استخدام مدخلاتهم.
- وضح قيمة العمل معاً.
- تأكد من توفير المجال لمشاركة المواطنين ليكون لهم أثر حقيقي على تنفيذ السياسات والبرامج.
- احرص على بناء جهود المشاركة في الجداول الزمنية لمشروعك.
- قم ببناء قاعدة بيانات للمشاركين من أجل المشاركات المستقبلية.

#### 2. تعزيز المناقشات التي تتسم بالاحترام المتبادل

تأكد من إجراء التفاعلات باحترام ومواءمتها مع المبادئ التوجيهية لوسائل التواصل الاجتماعي. احرص على تطبيق التوجيهات التي ينشرها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة ورئيس مجلس الوزراء وحاكم دبي - قائمة بعشر مميزات يجب على الإماراتيين إظهارها عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي:

1. شخصية تمثل صورة زايد وأخلاق زايد في تعاملها مع الناس
2. شخصية تعكس الاطلاع والثقافة والمستوى المتحضر الذي وصلته الإمارات
3. شخصية تبتعد عن السباب والشتم وكل ما يخدش الحياء في الحديث
4. شخصية علمية ... تستخدم الحدة والمنطق في الحوار
5. شخصيات تقدر الكلمة الطيبة والصورة الجميلة والتفاعل الإيجابي مع الأفكار والثقافات والمجتمعات
6. شخصية نافعة للآخرين بالمعلومة وناشرة للأفكار والمبادرات المجتمعية والإنسانية التي يزرع بها الوطن
7. شخصية مندمجة مع محيطها العالمي ... تتحدث لغته ... وتتناول قضاياها ... وتتفاعل إيجابياً مع مستقبله



8. شخصية وثيقة من نفسها تقبل الاختلاف وتبني جسور مع غيرها من الشعوب
9. شخصية تعكس تواضع الإماراتيين وطبيعتهم ومحبتهم للآخرين وانفتاحهم على بقية الشعوب
10. شخصية تعشق وطنها ... وتفخر به ... وتضحى من أجله

#### 3. الشمولية

احرص على أن تعكس تنوع سكان دولة الإمارات وأن تُشرك الفئات الأقل حظاً.

- تواصل مع أكبر عدد ممكن من فئات أصحاب المصلحة الذين قد يتأثرون بالسياسة أو البرنامج.
- اطلب من الشركاء المساعدة في الوصول إلى المجموعات غير المعروفة أو التي لا يتم الوصول إليها بشكل كافٍ.
- احرص على تقليل العوائق التي تحول دون المشاركة، خاصة بالنسبة للفئات الأقل حظاً.
- كن شاملاً.
- اذهب إلى المكان الذي يتواجد فيه الأشخاص.
- إشراك أكبر شريحة ممكنة من أصحاب المصلحة والجمهور في الحملة.
- صمّم المشاركة عبر الإنترنت لتناسب احتياجات أفراد المجتمع.
- قدّم المعلومات باللغات ذات الصلة.
- فكر في التواصل عبر الفيديو وليس الرسائل النصية لتسهيل التفاعل والفهم.
- التزم بمعايير الويب (WCAG 2.1 AA) لإمكانية الوصول.

#### 4. الوضوح والإيجاز

احرص على أن تكون الأسئلة سهلة الفهم وسهلة الإجابة

- يجب أن تستخدم المشورات لغة واضحة وتتجنب الاختصارات.
- كن واضحاً بشأن الأسئلة التي تطرحها واحرص على قصر عدد الأسئلة على تلك الأسئلة الضرورية.
- احرص على أن تكون الأسئلة سهلة الفهم وسهلة الإجابة.
- احرص على تقديم معلومات كافية لضمان فهم الجمهور للقضايا وتقديم ردود مستنيرة.
- كن منفتحاً وشفافاً بشأن الأهداف والحدود والموارد والآثار المحتملة للمشاركة عبر الإنترنت وكيفية إحداث تأثير على العملية ومن سيتخذ القرار النهائي وكيف سيتخذونه وكيف سيبلغون المشاركين بالنتائج.

#### 5. تشجيع التعاون

تأكد من بناء علاقات داخل الحكومة ومع أصحاب المصلحة الخارجيين

- تذكر أن تضع في اعتبارك أصحاب المصلحة الداخليين لديك، داخل الجهات وفيما بينها - وأن تتعاون مع الجهات الأخرى المشاركة في الموضوع/القطاع.
- انظر إلى القضايا والتحديات باعتبارها فرصاً للتعاون وبناء العلاقات.
- انخرط مع المواطنين وأصحاب المصلحة الخارجيين لتطوير الشعور بالملكية المشتركة.
- اعمل مع الشركاء (داخل الحكومة وخارجها) لدعم مشاركتك.
- ابحث عن الشركاء الذين يمكنهم المساعدة في التقديم المشترك للأفكار، ودعمها، وتعزيزها، والعمل عن كثب معهم، والتأثير على الأشخاص في شبكتهم.
- احرص على التنسيق عبر الحكومة لتجنب الازدواجية والتداخل.

#### 6. تعزيز الانفتاح والشفافية

استمع إلى المشاركين واحترمهم وتقبل الأفكار الجديدة

- تفهم أن هناك خبرة لدى الجمهور يمكن أن تساعد في تصميم النتائج وتحقيقها.
- التزم بالاستماع أكثر من الحديث.
- كن منفتحاً بشأن القيود والمعوقات.
- قدّم تحديثات دورية للمشاركين، مثل التعليقات التي تم الحصول عليها وما سيتم القيام به نتيجة للحملة.
- قدم سرداً دقيقاً للمدخلات والمشاعر الشائعة.
- انشر أي رد على نفس الصفحة التي تم نشر المشورة الأصلية عليها على منصة المشاركة.
- تأكد من وضوح موعد رد الحكومة على المشورة.
- اشرح الردود التي تم تلقيها من الاستشاريين وكيف استرشدت السياسة بهذه الردود، واذكر عدد الردود التي تم تلقيها.
- أخبر الأشخاص بالخطوات التالية وأين تذهب مدخلاتهم ومعلوماتهم.
- عزز السلوك المدني والنقد البناء والاستماع الفعال والمناقشة.

## 7. التخطيط

يعكس المساءلة عن النتائج بما في ذلك نشر النتائج في الوقت المناسب

- خطط للحملة مع الاستعداد لجميع الظروف التي قد تنشأ.
- حدّد مدة الحملة بناءً على طبيعة المقترح وأثره.
- انشر رد الحكومة في الوقت المناسب (في غضون 12 أسبوعاً من انتهاء الحملة).
- امنح الوقت المناسب بين إغلاق الحملة وتنفيذ أي إجراءات.
- تأكد من أن وقت الأشخاص قد تم استخدامه بشكل جيد وقد تم تقديره.
- احرص على إدارة المحتوى الناتج عن المشاركة العامة بشكل احترافي.
- احترم الشروط والأحكام المحددة للمشاركة عبر الإنترنت.

## 8. التركيز على الأشخاص

استهدف الأشخاص المتأثرين بالموضوع

- فُكر فيما هو منطقي للجمهور وكذلك ما تحتاجه جهتك.
- أكد على أن المشاركة تعتمد على مشاركة الأشخاص في القرارات الحكومية التي تؤثر على جوانب حياتهم.
- تعامل مع القضايا من وجهة نظر المواطنين.
- خصّص نهج المشاركة الخاص بك وفقاً لتفضيلات جمهورك المستهدف.
- احرص على تسهيل مشاركة الأشخاص.
- احترم قيم ومعتقدات أصحاب المصلحة وخلفياتهم والأحداث التي قد تؤثر على تصوراتهم ومخاوفهم.
- ضع في اعتبارك النطاق الكامل للأشخاص والجهات المتأثرة بالسياسة، وما إذا كانت هناك مجموعات تمثيلية.
- فُكر في استهداف مجموعات محددة حيثما كان ذلك مناسباً - تأكد من أنهم على دراية بالحملة وأنه بإمكانهم الوصول إليها.
- اعلم أن الأشخاص لديهم أدوار متعددة في الحياة (مثل الآباء والشركاء والطلاب والمهنيين).
- خصّص المشورة حسب احتياجات وتفضيلات الفئات الأقل حظاً، مثل كبار السن أو الشباب أو أصحاب الهمم الذين قد لا يردون على طرق المشورة التقليدية.

## معايير الامتثال وقبول حملات المشاركة الرقمية على منصة شارك:

يلعب منسقو المشاركة الرقمية وأخصائيو المحتوى دوراً مهماً في مراقبة جودة حملات المشاركة الرقمية على منصة شارك، حيث يتوجب عليهم اتباع معايير الامتثال والقبول عن كثب، والتي توفر إرشادات أساسية لنشر حملات فعالة وعالية الجودة تتوافق مع معايير المشاركة الرقمية.

- يعرض موضوع الحملة المختار منظوراً مستقبلياً (حيث تكون القرارات الناتجة عن المبادرة لها تأثير على مشروع أو سياسة مستقبلية وليست من الماضي)، ويجب أن يكون الموضوع المختار ذا أهمية للجمهور مع مراعاة احتياجات الجهة.
- يجب أن يتماشى موضوع الحملة مع لوائح تنظيم الإعلام في دولة الإمارات العربية المتحدة (ضوابط المحتوى على مواقع الإنترنت).
- أن يكون عنوان الحملة واضح ويشرح بشكل تلقائي موضوع الحملة.
- أن يكون محتوى الحملة شامل، ويغطي جميع الخانات المطلوبة كما هو موضح في النماذج المتوفرة في هذه الوثيقة.
- أن تحدد الحملة هدفاً واضحاً.
- توضيح التوقعات الناتجة عن الحملة والقرارات الناتجة، مع تعريف كيف سيتم استخدام المدخلات المستلمة من الجمهور.
- يجب أن تتضمن المشورات الرقمية رابطاً للاستبيان بشكل واضح في المحتوى.

- يجب أن تكون الأسئلة المدرجة في الحملة دقيقة ومحددة وسهلة الفهم.
- يجب تقديم محتوى الحملة بطريقة جيدة وبأسلوب يجذب اهتمام الجمهور.
- يجب أن يكون محتوى الحملة متاح باللغتين العربية والإنجليزية ، بما في ذلك الوثائق المرفقة.
- يجب تزويد الجمهور بفهم واضح لقيمة مساهماتهم وتأثير مدخلاتهم.
- يجب أن تتضمن الحملة صورة ذات أبعاد صحيحة وفقاً لمعايير الصورة المحددة في الإرشادات.
- الامتثال بإرشادات Sharik.ae، بما في ذلك حجم الخط والأسلوب وعناصر التصميم الأخرى.
- يتوجب على الجهة مشاركة النتائج بطريقة شفافة عند إغلاق الحملة، وإظهار كيفية تأثير مدخلات المشاركين في عملية صنع القرار.
- يتوجب على الجهة إضافة روابط للمستندات أو إضافة المرفقات ذات الصلة لسهولة الوصول إليها.
- يجب أن تتضمن المدونات صوراً وفقاً لمعايير الصورة وإضافة اسم الكاتب.

### معايير المشاركة الرقمية

يُستخدم مؤشر المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة ضمن إطار الخدمات الحكومية الرقمية عبر الإنترنت في دولة الإمارات ويتضمن المعايير التالية:

- يتم نشر خطة وسياسة المشاركة الرقمية عبر الإنترنت، وتتماشى هذه الخطة والسياسة مع التوجه الوطني لدولة الإمارات.
- يتم نشر حملات المشاركة الرقمية على Sharik.ae ويتم الترويج لها من قبل الجهة.
- يتم نشر معلومات حول حملات المشاركة الرقمية الحالية والقادمة.
- يتم نشر ملخص للتعليقات العامة المُستلمة والرد لكل حملة.
- يتم نشر أدلة حول كيفية تضمين أصوات الأشخاص (وخاصة الفئات الأقل حظاً) في عملية صنع القرار الفعلية.
- تُنشر معلومات حول مشاركة الجمهور في الإنشاء المشترك للخدمات الرقمية والإنتاج المشترك لها.
- توفير التدريب الداخلي على المشاركة الرقمية للمشاركة مع القادة والموظفين.

### الاستخدام الصحيح لشعار شارك

- استخدم الشعار عبر جميع حملات المشاركة الرقمية، بما في ذلك الوسائط المطبوعة والرقمية.
- التأكد من أن ألوان الشعار وحجمه وعناصر تصميمه متسقة.
- التأكد من أن الشعار واضح ومقروء دائماً، الحفاظ على الحجم التالي: للويب 220 × 55 بكسل وللموبايل 134 × 56 بكسل.
- استخدام صيغة الشعار الصحيحة، واستخدام النسخة الإنجليزية للمحتوى الإنجليزي والنسخة العربية للمحتوى العربي.



## أمثلة على المشاركة الرقمية

ترد فيما يلي أمثلة عن تنفيذ أنواع حملة المشاركة الرقمية باستخدام النماذج الواردة في القسم 4.1. وهي عبارة عن سيناريوهات متصورة تم إنشاؤها خصيصاً لهذا التمرين لتوضيح الغرض من كل مكون، لكل نوع حملة مثال خاص به.

### 5.1.1 مثال على نموذج المشورة

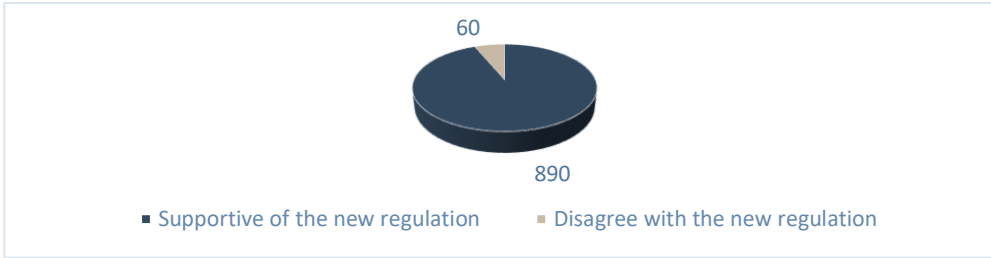
العناصر	التعريف
العنوان	تقديم المشورة المتعلقة بالعلامة التحذيرية للتبغ على منتجات التبغ - القانون 01.2.368
الجهة المسؤولة	وزارة الصحة ووزارة التجارة
القطاع المستهدف	الصحة - التبادل التجاري - التجارة
فترة الحملة	مايو 2014 - أكتوبر 2014 (6 أشهر)
حالة الحملة	مغلقة
نبذة مختصرة	<p>يعد تعاطي التبغ مشكلة خطيرة على الصحة العامة. تركز الحكومة جهودها للحد من الضرر الشديد الذي يلحقه التدخين بالجمهور ككل وبالصحة العامة للدولة. يُعد تعزيز مجتمع خالي من التبغ والارتقاء به أحد الأهداف طويلة الأمد للصحة العامة. وقد طبقت الحكومة العديد من السياسات والقوانين على مدار العقد الماضي من أجل تحقيق ذلك، وفي إطار قيادة جدول الأعمال هذا، عملت وزارة الصحة ووزارة التجارة معاً على إصدار قانون جديد يلزم تجار التبغ بتضمين علامة تحذير على منتجات التبغ. لذلك، تمت صياغة القانون 01.2.368 بحيث يسلط الضوء على الحد الأدنى من المتطلبات والالتزامات التي يجب تنفيذها. لذلك ترغب الجهات في استشارة الجمهور حول القانون المقترح، إضافة إلى استشارة الخبراء المتخصصين في المجال.</p> <p>يُعد تعاطي التبغ أحد الأسباب الرئيسية للوفيات التي يمكن الوقاية منها على مستوى العالم، مما يسبب ملايين الوفيات كل عام. تُعد الآثار الضارة للتبغ موقفة جيداً، بما في ذلك زيادة خطر الإصابة بسرطان الرئة وأمراض القلب والسكتة الدماغية وأمراض الجهاز التنفسي. لمكافحة تأثير التبغ، طبقت الحكومات في جميع أنحاء العالم تدابير مختلفة، مثل الضرائب المفروضة على منتجات التبغ وقيود الإعلانات وسياسات منع التدخين في الأماكن العامة. وتهدف هذه التدابير إلى الحد من استهلاك التبغ ومنع التعرض للتدخين السلبي وتعزيز الصحة العامة. وكان تأثير هذه التدابير كبيراً، على سبيل المثال، ثبت أن ضرائب التبغ تقلل من استهلاك التبغ وتزيد من الإيرادات الحكومية. وقد أدت سياسات منع التدخين في الأماكن العامة إلى انخفاض التعرض للتدخين السلبي وتحسين جودة الهواء.</p> <p>ومع ذلك، لا يزال هناك طريق طويل في مكافحة التبغ. تواصل صناعة التبغ استهداف الفئات السكانية الأقل حظاً، مثل الشباب والمجتمعات ذات الدخل المنخفض، بمبادرات تسويقية عدوانية. إضافة إلى ذلك، تظهر منتجات جديدة مثل السجائر الإلكترونية ومنتجات التبغ المُسخن، مما يمثل تحديات جديدة لمكافحة التبغ. لذلك، من المهم الاستمرار في تنفيذ التدابير القائمة على الأدلة للحد من تعاطي التبغ والتعرض للتدخين السلبي. لا تتخذ هذه التدابير الأرواح فحسب، بل لها أيضاً فوائد اقتصادية كبيرة، بما في ذلك خفض تكاليف الرعاية الصحية وزيادة الإنتاجية. تتحمل الحكومات مسؤولية إعطاء الأولوية للصحة العامة على مصالح صناعة التبغ وضمان أن جميع المواطنين لديهم الحق في استنشاق الهواء النقي وعيش حياة صحية.</p> <p><b>المقترح الحكومي - القانون 01.2.368</b></p> <p>يتطلب قانون العلامات التحذيرية للتبغ 01.2.368 أن تعرض جميع منتجات التبغ المُباعة في البلاد علامات تحذيرية تغطي 50% على الأقل من سطح العبوة. يجب أن تكون العلامات التحذيرية بخط عريض ورسومات تسلط الضوء على المخاطر الصحية المرتبطة بتعاطي التبغ. يتطلب القانون أيضاً من المصنعين تحديث العلامات التحذيرية كل عامين لضمان بقائها ذات صلة وفعالة. قد يؤدي عدم الامتثال لهذا القانون إلى فرض غرامات باهظة وتعليق مبيعات التبغ.</p> <p>يتوفر المزيد من السياسات المتعلقة بالتبغ هنا.</p>
التعليمات	<p>استناداً إلى الخلفية والمقترح المقدم، ترغب الحكومة في التشاور مع الجمهور بشأن القانون المذكور أعلاه. يمكن للجمهور مشاركة مداخلتهم بالضغط على زر <b>Share Feedback (مشاركة المدخلات) أدناه</b>.</p> <p>بمجرد جمع جميع المدخلات، ستقوم الحكومة بمراجعة وتحليل جميع الردود وإنشاء رؤية بناءً على هذه الردود. ثم ستتم مناقشة الرؤى داخلياً مع الخبراء المتخصصين. وبمجرد الانتهاء من ذلك، سيتم تنفيذ الرؤى والدروس المستفادة من الردود مباشرة على القانون المُصاغ، وبالتالي إرسالها إلى الإدارة العليا للموافقة عليها ونشرها. سيتم عرض الردود والنتائج الخاصة بالمشورة بمجرد الانتهاء منها.</p> <p>الجميع مدعوون لتقديم مداخلتهم بشأن القانون، ونقدر آراءكم وسيتم أخذها في الاعتبار حيثما كان ذلك مناسباً. من المهم أن تشارك رأيك وتشارك مداخلتك القيمة معنا لأنها ستساعدنا على تحسين القانون ومعالجة المجالات بناءً على متطلباتك.</p> <p>لمعرفة المزيد عن الأثر الذي ينتج عن تقديم رأيك، توقف لحظة وشاهد هذا الفيديو.</p>
معلومات الاتصال	<p>للحصول على مزيد من المعلومات أو الإرشادات، يُرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني <a href="mailto:ha.i@government.co">ha.i@government.co</a> أو استخدام وظيفة الدردشة المباشرة للوصول إلى أحد مواردنا الفنية المتاحة لمساعدتك.</p>



<p>بلغ إجمالي عدد الردود المستلمة 110 رد، وقد تم جمع هذه الردود على مدار 6 أشهر في عام 2014. تم تلقي الردود من قنوات متعددة، مثل رسائل البريد الإلكتروني، وجزء الحوار على منصات المشاركة الرقمية.</p> <p><b>أبرز النقاط في المدخلات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- لقد سلطت العديد من الردود الضوء على أن القانون يجب أن يتضمن منتجات النيوتين والمنتجات الخالية من النيوتين حيث يمكن أن يؤثر كلاهما على القضايا الصحية.</li> <li>- وقد سلطت بعض الردود الضوء على أنه يجب توضيح الغرامات المتعلقة بالقانون بشكل أكبر ويجب أن يميز القانون بين المنتجين والبائعين من حيث مبالغ الغرامات.</li> <li>- كانت معظم الردود داعمة للقانون حيث ذكرت أنه يتماشى مع جدول الأعمال العام للدولة.</li> <li>- وقد سلط بعض المشاركين الضوء على أنه من المفيد التفكير في تغطية العبوة بأكملها بعلامة التحذير وليس فقط 50%.</li> </ul> <div data-bbox="105 451 1096 703">  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Supportive of the new regulation</td> <td>98</td> </tr> <tr> <td>Disagree with the new regulation</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Category	Percentage	Supportive of the new regulation	98	Disagree with the new regulation	12	<p><b>المدخلات وردود الجمهور المستحصلة</b></p>
Category	Percentage						
Supportive of the new regulation	98						
Disagree with the new regulation	12						
<p>نتيجة للردود التي تم جمعها، تم تحديث القانون 01.2.368 ويمكن الوصول إلى القانون التفصيلي <a href="#">هنا</a>. تم استخدام الردود التي تم جمعها من الجمهور في تحديث القانون النهائي قبل تنفيذه. قدم الجمهور نقاطاً جيدة تم أخذها في الاعتبار. ويتوافق القانون الآن مع الآراء العامة، مع الأخذ في الاعتبار مختلف القطاعات العامة المتأثرة.</p>	<p><b>النتائج والأثر المتوقع</b></p>						

## 5.1.2 مثال على نموذج الاستبيان واستطلاع الرأي

العناصر	التعريف
العنوان	قاعدة خفض عدد المركبات في المدينة من خلال تقييد الركاب - استطلاع الرأي
القطاع	النقل - البيئة
الجهة المسؤولة	وزارة النقل - وزارة البيئة
فترة الحملة	20 أبريل 2016 - 20 مايو 2016 (30 يوماً)
حالة الحملة	مغلقة
نبذة مختصرة	<p>تعمل الحكومة على تحسين جودة الهواء في البلاد. تشمل المبادرات الرئيسية تعزيز النقل العام، وخفض رسوم النقل العام، وتقليل انبعاثات الكربون من المركبات. وقد ساعدت هذه الجهود البلاد على تحسين جودة الهواء ومكافحة تغير المناخ. ولذلك، اتفقت وزارة النقل ووزارة البيئة على مقترح لتقليل عدد المركبات في المدينة للفترة من يوليو وأغسطس 2016 حيث تنعكس انبعاثات الكربون سلباً على جودة الهواء بسبب ارتفاع درجة الحرارة. يعتقد الخبراء أن الحفاظ على عدد المركبات على الطريق يمكن أن يحد من الانبعاثات وبالتالي يحسن من جودة الهواء خلال الفترة المقترحة.</p> <p>تقترح وزارة النقل ووزارة البيئة لائحة جديدة للحد من عدد المركبات على الطريق للفترة من يوليو وأغسطس 2016. تتمثل اللائحة فيما يلي:</p> <p>"خلال موسم الحر، والذي يُعرّف بأنه شهر يوليو وأغسطس، يُحظر على المركبات الخاصة التي يقل عدد ركابها عن راكبين السير على طرق المدينة المخصصة وخلال ساعات العمل من الساعة 6:00 صباحاً حتى الساعة 7:00 مساءً. تخضع انتهاكات هذه اللائحة لغرامة تصل إلى 100 دولار أمريكي عن المخالفة الأولى و500 دولار أمريكي عن كل مخالفة لاحقة."</p> <p>وبناءً على ذلك، نسعى للحصول على رأيك للتصويت على اللائحة التالية وتقديم مداخلتك واقتراحاتك.</p>
معلومات الاتصال	للحصول على مزيد من المعلومات أو الإرشادات، يُرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني <a href="mailto:za1@government.co">za1@government.co</a> أو استخدام وظيفة الدردشة المباشرة للوصول إلى أحد مواردنا الفنية المتاحة لمساعدتك.
المدخلات وردود الجمهور المستحصلة	<p>بلغ إجمالي عدد المشاركين 950 شخصاً، حيث تم جمع الردود باستخدام المنتدى المتاح على منصة المشاركة الرقمية. كانت 80% من الردود لصالح اللائحة، ويمكن الاطلاع على التحليل التفصيلي الكامل <a href="#">هنا</a></p>
النتائج والأثر المتحقق	نتيجة للحملة، كان الفرار هو تنفيذ اللائحة



### 5.1.3 مثال على نموذج الإنشاء المشترك

العناصر	التعريف
العنوان	منهج التعليم الابتدائي لعام 2018 - الهاكاثون
القطاع	التعليم
الجهة المسؤولة	وزارة التعليم
فترة الحملة	15 مايو 2018 - 18 مايو 2018 (4 أيام)
حالة الحملة	مغلقة
نبذة مختصرة	<p>تعمل الحكومة على تحسين جودة التعليم في البلاد. تشمل المبادرات الرئيسية إصلاح تعليم المعلمين للتركيز على التعاون والإرشاد، وزيادة الوصول إلى التعليم لجميع الطلاب بغض النظر عن خلفيتهم، والاستثمار في البنية التحتية الرقمية والأدوات لخلق تجربة تعلم أكثر تخصيصاً. وقد ساعدت هذه الجهود في الحفاظ على سمعة البلاد باعتبارها تمتلك واحداً من أفضل الأنظمة التعليمية في العالم، مع معدلات عالية من محو الأمية وتركيز قوي على المساواة والشمول.</p> <p>تعمل وزارة التعليم مؤخراً على مراجعة منهج التعليم الابتدائي الجديد للعام الدراسي 2018-2019. تم إطلاق مبادرة في دولة لتحديث منهج التعليم الابتدائي من خلال مبادرة الهاكاثون. تجمع مبادرة الهاكاثون بين المعلمين والخبراء وأصحاب المصلحة للتعاون وتوليد أفكار مبتكرة حول كيفية تحديث المنهج لتلبية الاحتياجات المتغيرة للطلاب والمجتمع. تشمل مبادرة الهاكاثون على عدة مراحل، بما في ذلك التفكير ووضع النماذج الأولية والاختبار. يتم تشجيع المشاركين على التفكير خارج الصندوق والتوصل إلى حلول إبداعية تتضمن تقنيات وطرق تدريس جديدة.</p> <p>يتمثل الهدف من مبادرة الهاكاثون في إنشاء منهج ذي صلة، وجذاب، وفعال في إعداد الطلاب لمواجهة تحديات المستقبل. من خلال تحديث المنهج، تأمل الدولة في تحسين النتائج التعليمية وتعزيز المساواة والشمول والمساهمة في التنمية الشاملة للدولة.</p> <p>تعد مبادرة الهاكاثون مثالاً على كيفية استخدام النهج التعاونية والمبتكرة لمواجهة التحديات المعقدة في التعليم ودفع عجلة التغيير الإيجابي.</p>
التعليمات	<p>ندعو جميع الآباء والأوصياء والباحثين والأكاديميين وخبراء رأس المال البشري للانضمام إلينا في مبادرة الهاكاثون التي ستقام في 15 و16 و17 و18 مايو 2018، في فندق جورج هول، F1 0982. ستبدأ مبادرة الهاكاثون من الساعة 10 صباحاً حتى 3 عصراً لمدة 4 أيام.</p> <p>خلال مبادرة الهاكاثون، سنقدم المنهج الحالي ونناقش معاً مجالات التحسين والتحديات والمخاوف الحالية وإيجابيات المنهج وسلبياته. بناءً على المناقشة والمداخلات التي تم جمعها، ستتم مراجعة المنهج وتحديثه للعام الدراسي 2018-2019. سيتم نشر نتائج مبادرة الهاكاثون هنا.</p> <p>يمكنك تحميل منهج التعليم الابتدائي الحالي من هنا.</p>
معلومات الاتصال	<p>للحصول على مزيد من المعلومات أو الإرشادات، يُرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني <a href="mailto:abc@government.co">abc@government.co</a> أو استخدام وظيفة الدردشة المباشرة للوصول إلى أحد مواردنا الفنية المتاحة لمساعدتك.</p>
المداخلات وردود الجمهور المستحصلة	<p>بلغ العدد الإجمالي للمشاركين 60 شخصاً، وكانوا 12 معلماً، و10 مستشارين ومديري مدارس، و9 خبراء في المناهج الابتدائية، و29 من أولياء الأمور. شارك المشاركون أرائهم حول المنهج الحالي، ويمكن تحميل وثيقة مفصلة لجمع البيانات هنا.</p> <p><b>أبرز النقاط في المناقشات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• سلطت العديد من الردود الضوء على أنه يجب تقديم الكتب الحالية المستخدمة ككتب إلكترونية حتى يتمكن الطلاب من تطبيق طريقة تعلم أكثر رقمنة.</li> <li>• سلطت بعض الردود الضوء على ضرورة إعادة النظر في القواعد العلمية لأنها تعتبر قديمة من حيث الطرق التجريبية المذكورة والمستخدم.</li> <li>• وسلط آخرون الضوء على أنه ينبغي تطبيق طرق تعلم أكثر استباقية، كما ينبغي تقليل طرق التعلم السلبية.</li> <li>• دُكر أن غالبية الردود قد ركزت بشكل أكبر على النشاط البدني للطلاب.</li> </ul>
النتائج والأثر المتحقق	<p>ونتيجة لذلك تم تحديث منهج التعليم الابتدائي ويمكن الوصول إلى النتيجة التفصيلية <a href="#">هنا</a>.</p>

### 5.1.4 مثال على نموذج مجموعات التركيز

العناصر	التعريف
العنوان	تحسين خدمة طلب شهادة البطالة
القطاع	التوظيف
الجهة المسؤولة	وزارة العمل
فترة الحملة	20 سبتمبر 2019 - 20 نوفمبر 2019 (شهران)

<p>تعمل وزارة العمل على تحسين خدمة طلب الحصول على شهادة البطالة. تلقت الوزارة العديد من الشكاوى حول هذه الخدمة وقررت الاجتماع بالجمهور لفهم التحديات الحالية التي تواجهها بشكل أفضل. من أجل فهم كيفية استخدام الخدمة وكيف يشعر الجمهور حيالها، تسعى الوزارة للحصول على مدخلات من الجمهور.</p> <p>في عام 2018، قدمت وزارة العمل خدمة جديدة عبر الإنترنت للجمهور لطلب شهادات البطالة، لتحل محل الطريقة الشخصية السابقة. حصلت الخدمة على تصنيف عالٍ من قبل مستخدميها. تقوم الوزارة باستمرار بتحديث الخدمة لضمان أنها تعمل بشكل كامل وأن يتم استلام الطلبات ومعالجتها في الوقت المناسب.</p> <p>في عام 2019، تلقت الوزارة شكاوى ومراجعات سلبية حول الخدمة، في المقام الأول فيما يتعلق بما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تأخر الخدمة وفشلها</li> <li>• عدم استلام الطلبات</li> <li>• تأخر الطلبات</li> </ul> <p>ونظراً لأن الوزارة تدرك أهمية هذه الشهادة وارتفاع الطلب عليها، فإن هناك العديد من المبادرات قيد التنفيذ لتحديد الأسباب الكامنة وراء المشكلات ونقاط الضعف الحالية والتحديات، إضافة إلى توصيات التحسينات.</p> <p>ولتحقيق ما سبق، تعمل الوزارة حالياً على عقد مجموعات تركيز مع أفراد من الجمهور وأصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين. مجموعات التركيز هي جلسات عصف ذهني تتيح للمستخدمين التعبير عن مشكلاتهم وتمنحهم الفرصة لتقديم اقتراحات وآراء إبداعية لتحسين الخدمة.</p>	<p><b>نبذة مختصرة</b></p>
<p>ندعو جميع الأفراد العاطلين عن العمل الآن أو كانوا عاطلين عن العمل في السابق للمشاركة في جلسات مجموعة التركيز، والتي ستعقد أسبوعياً لمدة شهرين. ستعقد الجلسات كل يوم اثنين من الساعة 11 صباحاً إلى 1 ظهراً. ستكون الجلسات مزيماً من الجلسات الشخصية والافتراضية، مما يسمح لجميع المستخدمين بالمشاركة.</p> <p>يجب على المستخدمين الذين يرغبون في حضور الجلسات اختيار جلسة (افتراضية أو شخصية) وتاريخ يناسبهم وملء النموذج. بمجرد التسجيل، سيتم إرسال رسالة بريد إلكتروني تحتوي على المعلومات مع اقتراب موعد الحدث.</p>	<p><b>التعليمات</b></p>
<p>للحصول على مزيد من المعلومات أو الإرشادات، يُرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني <a href="mailto:EFG@government.co">EFG@government.co</a> أو استخدام وظيفة الدردشة المباشرة للوصول إلى أحد مواردنا الفنية المتاحة لمساعدتك.</p>	<p><b>معلومات الاتصال</b></p>
<p>بلغ إجمالي عدد المشاركين في جميع مجموعات التركيز الافتراضية والشخصية 140 مشاركاً حضر 80 مشاركاً الجلسات الافتراضية عبر الإنترنت، بينما شارك 60 مشاركاً في الجلسات الشخصية. شارك المشاركون آراءهم حول الخدمة الحالية والتحديات التي واجهوها. بعد تناول التحديات، تم إجراء مناقشات عصف ذهني مع الحضور لجمع اقتراحاتهم وتحسينات الخدمة الحالية. يمكن تحميل الوثيقة الكاملة التي تتناول التحديات والتوصيات من كل جلسة هنا.</p> <p><b>أبرز النقاط في المدخلات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ذكر غالبية المشاركين أن الخدمة بطيئة ولا تستجيب في كثير من الأحيان. يتسبب ذلك في تأخير طلب الشهادة.</li> <li>• أشار المشاركون إلى وجود مشكلة فنية يتم فيها تقديم الطلبات، ولكن عندما يتابع المستخدمون، يشير مركز الاتصال إلى أن الطلب لم تتم معالجته.</li> <li>• اقترح المشاركون دمج الخدمة في تطبيق الجوال الخاص بالوزارة لتبسيط العملية للمستخدمين.</li> <li>• يعتقد المستخدمون أنه يجب إرسال بريد إلكتروني تلقائي إلى مقدمي الطلبات الذين يقدمون طلباً، إلى جانب معرف الطلب ومتعقب، للتأكد من استلام طلبهم.</li> </ul>	<p><b>المدخلات وردود الجمهور المستحصلة</b></p>
<p>نتيجة لذلك، تم تحديث الخدمة. يقوم الفريق الفني للوزارة بإجراء العديد من التغييرات والاختبارات الفنية على الخدمة لضمان حل جميع الشكاوى المستلمة. وبمجرد تنفيذها، لاحظت الوزارة انخفاضاً كبيراً في عدد الشكاوى المستلمة.</p>	<p><b>النتائج والأثر المتحقق</b></p>

## 5.1.5 مثال على نموذج الميزانيات التشاركية

العناصر	التعريف
العنوان	الميزانية السنوية للأغذية والمشروبات في المدارس الثانوية الحكومية لعام 2019
الجهة المسؤولة	وزارة التعليم ووزارة المالية
القطاع المستهدف	التعليم
فترة الحملة	1 مايو 2019 - 1 أغسطس 2019
حالة الحملة	مغلقة
نبذة مختصرة	<p>تخصص وزارة التربية والتعليم كل عام 500,000 دولار أمريكي للميزانية السنوية للأغذية والمشروبات في المدارس الثانوية الحكومية. ومع ذلك، فقد ركزت الوزارة مؤخراً على التغذية من خلال توفير الأغذية والمشروبات للطلاب كجزء من أولوياتها. التغذية الجيدة ضرورية لنمو وتطور الأطفال والشباب، وتلعب دوراً حاسماً في صحتهم العامة ورفاهيتهم. كما أنها تلعب دوراً مهماً في تعزيز النمو والتطور، وتعزيز المناعة، وتعزيز الأداء الأكاديمي، ودعم الصحة النفسية.</p> <p>ولذلك، فإن تم التعاون بين وزارة التعليم ووزارة المالية للسعي للحصول على رأي الجمهور بشأن تخصيص الميزانية السنوية للعام القادم. مرحباً بك في عملية وضع الميزانية التشاركية لتخصيص الميزانية السنوية للأغذية والمشروبات للمدارس الثانوية الحكومية. نعتقد أن مدخلاتك ذات قيمة في تحديد كيفية تخصيص الميزانية لتلبية احتياجات الطلاب على أفضل وجه.</p> <p>فيما يلي بعض النقاط الرئيسية حول الميزانية الحالية وكيفية تخصيصها حالياً:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تبلغ الميزانية السنوية الحالية للأغذية والمشروبات في المدارس الثانوية الحكومية 500,000 دولار أمريكي.</li> <li>• يتم تخصيص الميزانية حالياً بناءً على عدد الطلاب المسجلين في كل مدرسة.</li> <li>• تُمنح المدارس ميزانية ثابتة لكل طالب، وهي مسؤولة عن تحديد كيفية استخدام الأموال لتقديم خدمات الأغذية والمشروبات للطلاب.</li> </ul> <p>نريد أن نسمع أفكارك حول كيفية تخصيص هذه الميزانية على أفضل وجه لتلبية احتياجات الطلاب. فيما يلي بعض الأسئلة لتوجيه مدخلاتك:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف يمكننا ضمان حصول جميع الطلاب على خيارات الأغذية والمشروبات الصحية والمغذية؟</li> <li>• هل هناك أي احتياجات أو تفضيلات غذائية خاصة يجب أخذها في الاعتبار عند تخصيص الميزانية؟</li> <li>• كيف يمكننا تحسين جودة خيارات الأغذية والمشروبات المتاحة للطلاب؟</li> <li>• هل يجب تخصيص الميزانية بناءً على عوامل أخرى غير عدد الطلاب المسجلين في كل مدرسة؟</li> <li>• كيف يمكننا ضمان استخدام الميزانية بكفاءة وفعالية لتلبية احتياجات الطلاب؟</li> </ul> <p>يُرجى مشاركة أفكارك ومدخلاتك معنا. سيتم أخذ مدخلاتك في الاعتبار عند اتخاذ قرارات تخصيص الميزانية النهائية. شكراً لك على مشاركتك في هذه العملية المهمة.</p>
التعليمات	<p>يُرجى تحميل الميزانية السنوية الحالية من هنا.</p> <p>يمكنك المشاركة من خلال تقديم رأيك في مربع الحوار أدناه، أو عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلينا على <a href="mailto:moe@gov.co">moe@gov.co</a></p> <p>يمكنك أيضاً حضور المناقشات المفتوحة التي ستُعقد عبر الإنترنت في 15 و16 مايو 2019 باستخدام هذا الرابط.</p>
معلومات الاتصال	<p>للحصول على مزيد من المعلومات أو الإرشادات، يُرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على <a href="mailto:za.i@government.co">za.i@government.co</a> أو استخدام وظيفة الدردشة المباشرة للوصول إلى أحد مواردنا الفنية المتاحة لمساعدتك.</p>
المدخلات وردود الجمهور المستحصلة	<p>بلغ إجمالي عدد الردود المستلمة 750 رد، وقد تم جمع هذه الردود على مدار 3 أشهر في عام 2019. تم تلقي الردود من قنوات متعددة، مثل رسائل البريد الإلكتروني، وجزء الحوار على منصة المشاركة الرقمية.</p> <p>كما عُقدت جلستنا مناقشة باستخدام القنوات الإلكترونية، وشارك فيها 50 مشاركاً وقدموا مدخلاتهم.</p> <p><b>أبرز النقاط في المدخلات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أكد غالبية المشاركين أن الميزانية المخصصة للأغذية والمشروبات تعتبر منخفضة، لأن جودة الأغذية الحالية المقدمة ليست جيدة.</li> <li>• أجب المشاركون بأن المبلغ المنفق على المكونات منخفض مما قد يؤدي إلى انخفاض جودة الأغذية مما يؤدي إلى معالجتها أو أن تصبح غير طازجة.</li> <li>• اقترح المشاركون الآخرون التواصل مع المنتجين أو المزارعين المحليين للحصول على جودة أفضل للمكونات بسعر أفضل.</li> <li>• وبصفة عامة، تضمنت الردود زيادة الميزانية بنسبة 15% لتوفير جودة أفضل للأغذية، والتركيز على توفير الأغذية الطازجة للطلاب.</li> </ul> <p>يمكن تحميل القائمة الكاملة للردود المستلمة بتنسيق excel من هنا.</p>
النتائج والأثر المتحقق	<p>ونتيجة لذلك، قررت الوزارة زيادة الميزانية بنسبة 10% في السنة الأولى والتركيز على الحصول على مكونات طازجة وعالية الجودة من المنتجين المحليين بتكلفة أقل.</p>

## 5.1.6 مثال على نموذج المدونة

هذا مثال على مدونة منشورة على [sharik.ae](http://sharik.ae)

العناصر	التعريف
العنوان	ضريبة الشركات والأعمال: مرحلة جديدة في تعزيز التنمية المستدامة
القطاع	التمويل والاستثمار
الجهة المسؤولة	الهيئة الاتحادية للضرائب
تاريخ النشر	2023/02/27
اسم المدون والمنصب/صاحب العمل	خالد علي البستاني، مدير عام الهيئة الاتحادية للضرائب
نبذة مختصرة	تطبيق قانون ضريبة الشركات والأعمال الجديد في دولة الإمارات، إضافة إلى الجهود المستمرة للهيئة منذ نشر القانون في عام 2022.
المحتويات	<p>يدخل قطاع الضرائب في دولة الإمارات مرحلة جديدة من التوسع والتطوير مع المرسوم بقانون اتحادي رقم 47 لسنة 2022 في شأن الضريبة على الشركات والأعمال. تعمل الهيئة الاتحادية للضرائب على تكثيف الجهود لإدارة الضرائب الاتحادية وتحصيلها وإنفاذها بما يتماشى مع المعايير الدولية، وتقديم الدعم والمساعدة للمكلفين من أجل الامتثال الذاتي لقوانين الضرائب وزيادة الإيرادات غير النفطية. يُعد تطبيق ضريبة الشركات والأعمال جزءاً من خطة القيادة الحكيمة لتحقيق التنمية المستدامة وتشكيل مستقبل مشرق للأجيال القادمة. وستعمل على تنويع مصادر الدخل وتطوير الكفاءة والإنتاجية وإضافة صناعات جديدة وتشجيع القطاع الخاص.</p> <p>كثفت الهيئة الاتحادية للضرائب جهودها لوضع إجراءات لتنفيذ ضريبة الشركات والأعمال وفقاً للممارسات الدولية. وقد أطلقت مرحلة التسجيل المبكر لضريبة الشركات والأعمال على منصة إمارات تاكس، مما يسمح لبعض الشركات في دولة الإمارات بالتسجيل على المنصة بينما تستمر الاستعدادات في فتح التسجيل لبقية الشركات.</p> <p>يُعد نظام ضريبة الشركات والأعمال في دولة الإمارات من بين أكثر الأنظمة تنافسية في العالم بمعدل قياسي اسمي يبلغ 9%. وسيتم تطبيقه بمعدل 0% على الأرباح الخاضعة للضريبة التي لا تتجاوز 375,000 درهم إماراتي سنوياً لدعم وتشجيع الشركات الناشئة والشركات الصغيرة والمتوسطة. تتمثل الأهداف الرئيسية في تعزيز مكانة دولة الإمارات كمركز عالمي رائد للأعمال والاستثمار، ودعم خطط التنمية الوطنية المستدامة، وإعادة التأكيد على التزام دولة الإمارات بالمعايير الدولية للشفافية الضريبية، ومنع الممارسات الضريبية الضارة. تلتزم الهيئة الاتحادية للضرائب بتوفير بيئة تشريعية واضحة وفعالة وشفافة للمكلفين للامتثال لضريبة الشركات والأعمال، بما يتماشى مع أعلى المعايير.</p>
التعليمات	المستخدمون مدعوون لإضافة تعليقاتهم في قسم التعليقات التالي للمدونة. يتم نشر جميع التعليقات.
معلومات الاتصال	للحصول على مزيد من المعلومات أو الإرشادات، يُرجى التواصل مع فريق البوابة أو مباشرةً مع الهيئة الاتحادية للضرائب. يمكن للمستخدمين أيضاً إرسال الاستفسارات والاقتراحات على منصة 171 تواصل.