السياسة الأردنية للمشاركة الإلكترونية 2021

وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

الأمم المتحدة
الاسكوا
ESCWA

ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان

السياسة الأردنية
للمشاركة الإلكترونية 2021

عمّان - المملكة الأردنية الهاشمة

أقرت هذه السياسة وفق قرار مجلس الوزراء الموقر
رقم (3119) بتاريخ 3 أب 2021

مصادر الصور:

الغلاف: © iStock.com/Chainarong Prasertthai

© iStock.com/utah778

صفحة 2: © iStock.com/monsitj

صفحة 4: © iStock.com/Blue Planet Studio

صفحة 10: © iStock.com/piranka

المحتويات

تمهيد 5

أهداف السياسة 6

نطاق تطبيق السياسة 6

محاور المشاركة الإلكترونية 7

مشاركة المعلومات إلكترونياً (E-INFORMATION) 7

الاستشارات الإلكترونية (E-CONSULTATION) 8

اتخاذ القرار إلكترونياً (E-DECISION MAKING) 10

شمولية المشاركة الإلكترونية 11

نموذج الحوكمة 12

مهام ومسؤوليات إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات في رئاسة الوزراء 12

مهام ومسؤوليات وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة 12

مهام ومسؤوليات الجهة الحكومية 13

KPI

تمهيد

1. انطلاقاً من رؤى وتوجيهات جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم في الورقة النقاشية الرابعة والتي تتمحور حول تمكين ديمقراطي ومواطنة فعالة فقد وجّه جلالته " أن الهدف الأساسي من الإصلاح هو تعزيز المشاركة الشعبية في صنع القرار"، وعليه، فقد وضعت الحكومات المتعاقبة نهج الشفافية والمشاركة المجتمعية في صنع القرار ضمن أولوياتها من خلال تعميق الحوار والتواصل وبناء التوافقات كأهم الأدوات والركائز التي على الحكومة انتهاجها في انفتاحها وتواصلها مع شرائح المجتمع من مواطنين ومقيمين وقطاع خاص ومنظمات مجتمع مدني، وأن تعمل على توظيف نتائج الحوار والتواصل في بلورة الإجراءات والتشريعات والقرارات الحكومية.

2. وتماشياً مع البند (16.7) من أهداف التنمية المستدامة والذي ينص على "ضمان اتخاذ القرارات على نحو مستجيب لاحتياجات المستفيدين بشكل تشاركي وتمثيلي على جميع المستويات"، تسعى الحكومة إلى تبني عمليات إدماج وإشراك شرائح المجتمع في عمليات صنع القرار وفي تصميم الخدمات الحكومية وتقديمها، لجعل الخدمات الحكومية تشاركية وشاملة ومتداولة وتعزيز الثقة في الأداء الحكومي، وإتاحة إمكانية الاستفادة من المهارات والكفاءات التي يمتلكها أفراد المجتمع لإنتاج الخدمات العامة، وتمكين سُبل الإبداع والابتكار.

3. إن المشاركة المجتمعية الفعّالة لا تقتصر على مشاركة البيانات والمعلومات الحكومية غير المصنفة سريًا فقط مع شرائح المجتمع، وإنما تمتد إلى استشارة شرائح المجتمع وتمكينهم من المساهمة في عمليات اتخاذ القرارات حول المستجدات والقضايا التي يجري تداولها على المستوى الحكومي أو الوطني.

4. إن مشاركة البيانات والمعلومات مع شرائح المجتمع يتم إما بصورة استباقية من خلال منصة البيانات الحكومية المفتوحة على بوابة الحكومة الإلكترونية والمواقع الإلكترونية للجهات الحكومية، أو بصورة تفاعلية عبر طلبات حق الحصول على المعلومات الورقية والإلكترونية، بالإضافة إلى التفاعل عبر منصة بخدمتكم والتي تمكّن المواطنين من طرح الاستفسارات أو إرسال البلاغات أو الثناءات أو الاقتراحات أو الشكاوى.

5. كما أن لحسابات الجهات الحكومية على منصات التواصل الاجتماعي الموثقة من خلال وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة الدور المهم في تمكين المشاركة التفاعلية مع كافة شرائح المجتمع، بالإضافة الى توفير خدمات الكترونية تمكن المستفيدين من الاستعلام عن بياناتهم المتوفرة لدى الجهات الحكومية.

6. ولتمكين المستفيدين من المشاركة في صنع القرارات الحكومية سواءً كانت تشريعات أو استراتيجيات أو غيرها، ألزمت الحكومة الجهات الحكومية بالتشارك والتشاور مع أصحاب المصلحة والمهتمين من خلال مأسسة عملية الاستشارة باستحداث مذكرة البيانات التشريعية والتوضيحية ونموذج "استصدار قرار من مجلس الوزراء" يتضمن في بعض بنوده بيان الجهات التي تم استشارتها في مرحلة إعداد مسودة التشريع، كما وتعمل الحكومة حالياً على اعتماد سياسة تقييم الأثر والصادرة عن مجلس الوزراء والتي أعدتها إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات في رئاسة الوزراء والتي تستوجب ضرورة إجراء تقييم مسبق للأثر المتوقع لمسودة التشريع من قبل الجهات الحكومية المُصدرة للتشريع ويليه إجراء تقييم لاحق لمراجعة الأثر الفعلي للتشريع.

7. واستناداً إلى تعريف المشاركة الإلكترونية الصادر عن منظمة الأمم المتحدة في مسح الحكومة الإلكترونية 2020 والذي ينص على أن " المشاركة الإلكترونية هي عملية إشراك المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياسة وصنع القرار وتصميم الخدمة وتقديمها لجعلها تشاركية وشاملة ومتداولة"، ونظراً لتطور طرق التواصل الإلكترونية والذي يُعزى إلى تطور شبكات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وحرصاً من الحكومة على تبني أفضل الممارسات الدولية، قامت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بإعداد سياسة المشاركة الإلكترونية ("السياسة") لتحديد أدوار ومسؤوليات الجهات الحكومية في تمكين المشاركة الإلكترونية سواءً المشاركة بالمعلومات او الاستشارات او القرارات.

أهداف السياسة

8. تهدف السياسة إلى:

أ- تفعيل الأدوات الإلكترونية لتعزيز عملية المشاركة المجتمعية.

ب- تفعيل المشاركة المجتمعية في إعداد التشريعات واتخاذ القرارات على مستوى الحكومة.

ج- تحسين جودة الخدمات العامة القرارات والتوجهات الحكومية لتلائم احتياجات المستفيدين.

د- تعزيز الشفافية وزيادة الثقة في الجهاز الحكومي.

ه- تحسين كفاءة وجودة المعلومات وتسهيل الوصول اليها.

نطاق تطبيق السياسة

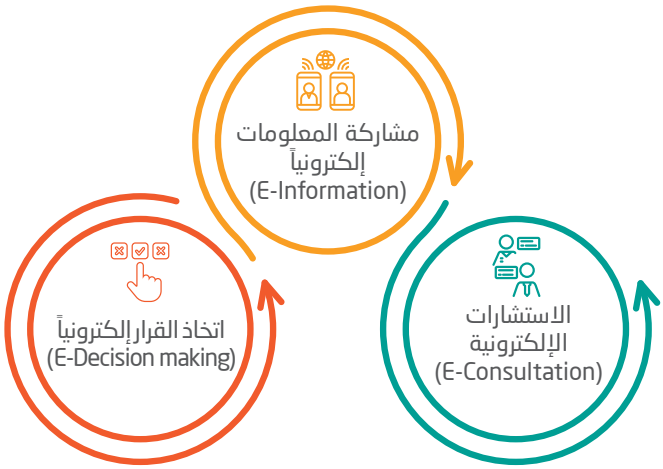
9. تُطبّق هذه السياسة على جميع التشريعات والخطط والتعليمات والأدوات التنظيمية الصادرة عن الجهات والمؤسسات والهيئات الحكومية بما في ذلك البلديات ومجالس المحافظات لتمكين المستفيدين من المساهمة في صنع القرارات التي تناسب احتياجاتهم.

10. يتم تطبيق بنود هذه السياسة على النحو المبيّن في هذه الوثيقة مع مراعاة قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم (47) لسنة 2007 وتعديلاته، سياسة تصنيف وإدارة البيانات الحكومية 2020، مدونة ممارسات حوكمة السياسات والأدوات التشريعية في الدوائر الحكومية لسنة 2018، قانون حماية البيانات الشخصية (عند صدوره) والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبه.

محاور المشاركة الإلكترونية

11. تتألف المشاركة الإلكترونية من ثلاثة محاور أساسية وهي:

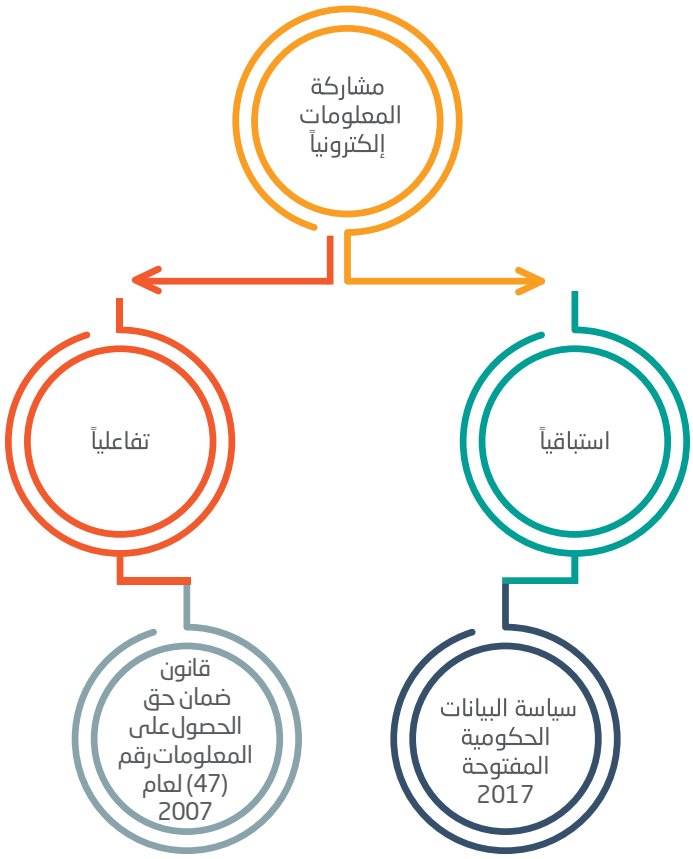
- توفير المعلومات بصيغة مفهومة وبحيث تضمن سهولة الوصول وشمولية النفاذ وهو ما يعرف بمشاركة المعلومات إلكترونياً (E-Information)،
- إجراء مشاورات عامة للحصول على آراء أصحاب العلاقة والجهات المهتمة حول الأعمال التي تقدمها الحكومة ويعرف بالاستشارات الإلكترونية (E-Consultation)
- إشراك المستفيدين في عملية صنع القرارات الحكومية وهذا ما يُعرف بصنع القرار إلكترونياً (E-Decision making).



مشاركة المعلومات إلكترونياً (E-Information)

12. لغايات تحقيق كافة معايير النزاهة والشفافية وتمكين المواطنين من الحصول على البيانات والمعلومات بشتى الطرق، تطلب الحكومة من الجهات الحكومية الاستجابة لطلبات العموم بموجب قانون حق الحصول على المعلومات رقم (47) لعام 2007 وتعديلاته ومأسسة إجراءات حق الحصول على المعلومات وفق بروتوكول إجراءات إنفاذ قانون ضمان حق الحصول على المعلومات والذي تم إقراره من مجلس الوزراء في عام 2020 والذي يوفر دليلاً إرشادياً يساعد المؤسسات العامة المختلفة على مأسسة الإجراءات المطلوبة وتعزيز الرقابة الداخلية لإنفاذ حق الحصول على المعلومات.

13. كما تدرك الحكومة أهمية إتاحة البيانات والمعلومات للعامة بشكل استباقي لذا يتوجب على الجهات الحكومية مواصلة نشر البيانات والمعلومات غير المصنفة سريًا التي بحوزتها عبر القنوات الإلكترونية مثل بوابة المشاركة الإلكترونية أو المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية أو منصة البيانات الحكومية المفتوحة حسب سياسة البيانات الحكومية المفتوحة 2017 واستناداً لمخرجات عملية التصنيف وفق متطلبات سياسة تصنيف وإدارة البيانات الحكومية 2020 الصادرة عن مجلس الوزراء بموجب القرار رقم (8158) تاريخ 2020/1/14.



الاستشارات الإلكترونية (E-Consultation)

14. تدرك الحكومة أهمية الدور الذي يقدمه المجتمع في تطوير النواحي التشريعية والتنظيمية والذي يتأتى من خلال التعليق على مسودات التشريعات بهدف تحسين الأدوات التشريعية، وفي هذا الإطار، ألزم مجلس الوزراء كافة الجهات الحكومية بإجراء استشارة عامة قبل إرسال أي مقترح تشريع إلى مجلس الوزراء ورفع تقرير بذلك إلى المجلس وفق نموذج "استصدار قرار من مجلس الوزراء" يتطلب استشارة العموم في مرحلة إعداد مسودة التشريع.

15. تطلب الحكومة من الجهات الحكومية القيام بطرح التشريعات والسياسات والخطط للاستشارة العامة واستطلاع رأي شرائح المجتمع في توفير الخدمات العامة وهيكلتها وغير ذلك من الاستشارات واستطلاعات الرأي التي تعود بالنفع على المستفيدين وذلك من خلال القيام بالخطوات التالية:

أولاً: المرحلة التحضيرية

16. في المرحلة الأولى يتوجب على الجهة الحكومية القيام بتغطية البيانات التالية والمتعلقة بـ:

- **أ-** الموضوع والأهداف.
- **ب-** الأسباب الموجبة.
- **ج-** الفئات المستهدفة.
- **د-** خطة المسار وما يتعلق بها مثل تاريخ بدء الاستشارة وتاريخ انتهائها وموعد نشر النتائج والتقييم.
- **ه-** بيانات وسائل الاتصال.
- **و-** الوثائق ذات العلاقة.
- **ز-** استبيان تقييم رضا المستفيدين عن المقترحات المقدمة في الاستشارة.
- **ح-** نموذج إقرار المشارك بالموافقة على آلية تعامل الجهة مع الرد.

ثانياً: التقييم ونشر النتائج

17. يتوجب على كل جهة حكومية القيام بنشر تقرير تقييم الاستشارة الإلكترونية خلال فترة ما لا يقل عن شهر من تاريخ انتهاء الاستشارة، على أن يتضمن التقييم ما يلي:

أ- بيانات إحصائية عن عدد المشاركين في الاستشارة الإلكترونية.
ب- المواضيع أو المحاور الرئيسية التي غطتها المشاركات من مجمل المحاور المعروضة للاستشارة.
ج- نتائج رضا المستفيدين عن المقترحات المقدمة في الاستشارة.

18. يتوجب على الجهة الحكومية عند الانتهاء من الاستشارة الإلكترونية القيام بـ:

أ- إعداد وثيقة تبين الصعوبات التي اعترضت الجهة في تحقيق غايات الاستشارة والمقترحات الكفيلة بتجاوزها لتحسين الاستشارات الإلكترونية اللاحقة.

ب- إعداد ونشر وثيقة موقف تبين موقف الجهة من المقترحات والتعليقات المقدمة من المستجيبين متضمنة التحليلات والموجبات اللازمة لاتخاذ المواقف بخصوص المسائل المثارة في وثيقة الاستشارة، مع مراعاة طلبات المستجيبين بعدم نشر كل أو جزء من ردودهم بناء على طلب المستجيبين.

أحكام عامة للاستشارات الالكترونية

19. يتوجب على كل جهة حكومية القيام بتقديم تقرير سنوي لإدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات في رئاسة الوزراء وذلك عن الاستشارات الإلكترونية التي قامت بها وقياس مدى آثارها ونتائجها.

20. عند الحاجة لذلك، يتوجب على الجهة الحكومية أخذ إقرار من مقدم الرد على الاستشارة بالموافقة على نشر الرد الخاص به للعامة في تقرير تقييم الاستشارة الإلكترونية ليتم الأخذ بالرد وعكسه على مسودة الاستشارة.

21. تطلب الحكومة من الجهات الحكومية الالتزام بالأحكام التالية في سياق مشاركة الاستشارات الإلكترونية:

أ- نشر موضوع الاستشارات ووثائقها باللغة العربية بشكل أساسي ومن ثم اللغة الإنجليزية إن توافر ذلك.
ب- ألا تقل فترة الاستشارة عن شهر عمل من تاريخ طرحها.
ج- إمكانية تمديد فترة الاستشارة بناءً على رغبة المستفيدين.
د- الإعلان عن الاستشارة العامة على مواقع التواصل الاجتماعي لتمكين أكبر شريحة ممكنة من المشاركة.

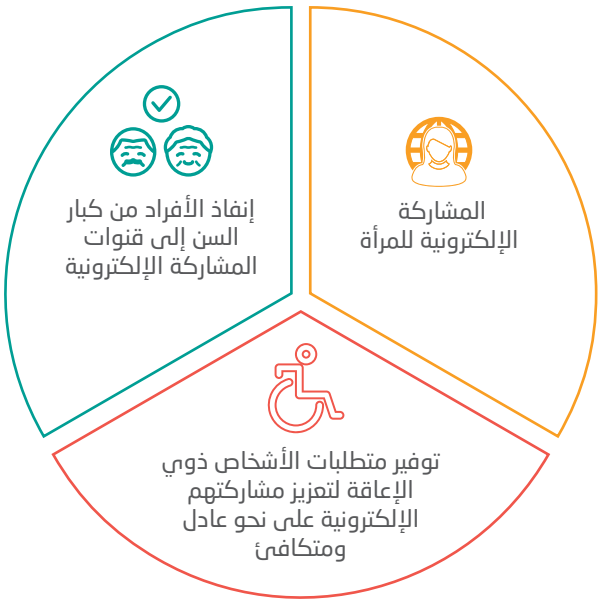
اتخاذ القرار إلكترونياً (E-Decision making)

22. ترى الحكومة أن إشراك شرائح المجتمع ممن تنطبق عليهم السن القانوني في القرارات الحكومية حول السياسات والخدمات العامة وطرق تقديمها من قبل الجهات الحكومية يؤثر بشكل فعلي وإيجابي في تطور الجهاز الحكومي، ومن الأمثلة على ذلك صنع القرار المتعلق بتوافر الخدمات العامة، وصنع القرار على المستوى السياسي وذلك بعرض المقترحات على المجالس النيابية ومجلس الوزراء لتقوم الحكومة بدراستها ومشاركة نتائج الدراسة مع المجتمع أو تضمينها وفق الأولويات الحكومية.

23. تطلب الحكومة من كافة الجهات الحكومية الالتزام بتمكين المستفيدين من المشاركة في اتخاذ القرارات ذات العلاقة في الخدمة العامة والمشاريع الحكومية ليتم تركيز اهتمامات الحكومة وتوجهاتها وفق تطلعات المستفيدين.

24. تدرك الحكومة أهمية مقترحات المستفيدين لتحديد القرارات والأولويات الحكومية، لذا ستعمل الحكومة على تمكين إتاحة التصويت على مقترحات المستفيدين المدرجة من قبلهم في قنوات المشاركة الإلكترونية ليتم دراستها من قبل الحكومة.

شمولية المشاركة الإلكترونية

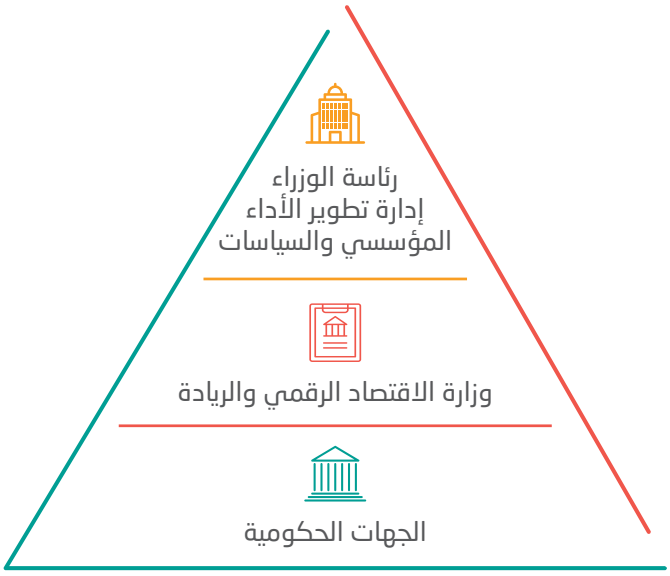


25. وحيث ستضمن الحكومة اتخاذ التدابير المصممة لتفعيل الحوارات في المشاركة الإلكترونية بما يحقق الانفتاح والشمول تلقائياً، ستعمل الحكومة ولغايات تعزيز المشاركة الإلكترونية للمرأة ومن خلال الإشراف المناسب على حوارات المواطنين ومساهماتهم في الاستشارات العامة للحد من التحيز الجنسي وخطاب الكراهية بكافة أشكاله بما في ذلك القائم على النوع الاجتماعي. كما وستعمل الحكومة وبالتعاون مع اللجنة الوطنية لشؤون المرأة والجهات ذات العلاقة على دراسة آليات تمكين المرأة رقميا لتضمينها ضمن خطط الحكومة.

26. تحقيقاً لمبادئ النفاذ العادل والمتكافئ لكافة الأفراد، ستعمل الحكومة من خلال الوزارة على توفير متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة لتعزيز مشاركتهم الإلكترونية على نحو عادل ومتكافئ من خلال توفير الأشكال الميسرة الكافية بما في ذلك الصور الإشارية والشروحات اللازمة بلغة الإشارة والأوامر الصوتية وغيرها، وذلك بالتعاون مع المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة.

27. وضمن سعي الحكومة الرامي إلى توفير الأشكال الرقمية الميسرة ، ستضمن التدابير التي ستتخذها الحكومة في هذا الصدد كذلك إنفاذ الأفراد من كبار السن إلى قنوات المشاركة الإلكترونية.

نموذج الحوكمة



مهام ومسؤوليات إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات في رئاسة الوزراء

28. تتولى إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات / رئاسة الوزراء إدارة تنفيذ سياسة المشاركة الإلكترونية في الجهات الحكومية، لذا تطلب الحكومة من إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات في رئاسة الوزراء تولي المهام التالية:

أ- تدريب وتأهيل وتنمية مهارات المسؤولين والقيادات عن إدارة تنفيذ آليات المشاركة الإلكترونية في الجهات الحكومية.

ب- تطوير سلسلة مؤشرات أداء لقياس مدى تنفيذ الجهات الحكومية لأحكام السياسة وما ينبثق عنها.

ج- رفع تقرير سنوي لمجلس الوزراء يبين مدى التزام الجهات الحكومية بأحكام هذه السياسة وما يصدر عنها.

د- إعداد التشريعات والأدلة الارشادية اللازمة لتنفيذ السياسة وتسهيل التطبيق على المؤسسات بالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وديوان التشريع والرأي والشركاء ذوي العلاقة.

ه- تقديم الدعم للجهات الحكومية حول كيفية الالتزام بالأدلة الارشادية وتقديم إحصائيات وبيانات عن حجم وفعالية المشاركة ونشرها للمستفيدين عبر المنصة الموحدة.

و- المساهمة في مراجعة وتطوير سياسة المشاركة الإلكترونية بالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة ووفقاً لأفضل الممارسات الدولية ووفق المتطلبات الواردة في هذه السياسة وبما يتناسب مع احتياجات المستفيدين.

ز- توجيه الجهات الحكومية بكيفية إدارة مواقع التواصل الاجتماعي والاستغلال الأمثل لها في إجراء الاستشارات العامة.

مهام ومسؤوليات وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

29. ولغايات تطوير الأدوات الفنية اللازمة لتنفيذ السياسة، تطلب الحكومة من وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة القيام بتطوير بوابة تفاعلية موحدة للمشاركة الإلكترونية بحيث تجمع كافة المنصات الحكومية الحالية

ذات العلاقة بالمشاركة الإلكترونية، وتغطي كافة المتطلبات المُمَكنة لمحاور المشاركة الإلكترونية والاستمرار بتطويرها وفق ما يتم التوافق عليه مع إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات في رئاسة الوزراء.

مهام ومسؤوليات الجهة الحكومية

30. تطلب الحكومة بأن يُعهد تنفيذ هذه السياسة في الجهة الحكومية إلى قسم تنظيمي محدد وذلك للقيام بالمهام التالية:

أ- تنفيذ سياسة المشاركة الإلكترونية وما يصدر عنها.

ب- متابعة تنفيذ آليات المشاركة الإلكترونية في الجهة الخاصة بهم.

ج- نشر الوعي بشكل دوري بين موظفي الجهة الحكومية حول طرق المشاركة الإلكترونية.