سياسة المشاركة المجتمعية في صنع السياسات والتشريعات وتقديم الخدمات الحكومية

الإصدار 1.0 - 2023

يأتي إعداد هذه السياسة كخطوة إضافية في دعم توجه حكومة دبي نحو حكومة تشاركية، وتعزيز عملية صنع السياسات والتشريعات وتقديم الخدمات الحكومية وتطويرها، لتكون تشاركية مع المجتمع، ومعبرة عن تطلعات واحتياجات أفراده وفئاته المختلفة بمن فيهم مزاولي الأعمال. وستخضع هذه السياسة للتطور المستمر لمواكبة المتغيرات والمستجدات المتلاحقة، في جميع مناحي الحياة، والاستجابة لها، وفقاً لأفضل الممارسات، واستخدام أكثر الوسائل فعالية وكفاءة في مجال المشاركة المجتمعية.

أولاً: أهداف السياسة

1. ضمان مشاركة أفراد المجتمع في صنع السياسات والتشريعات وتطوير وتقديم الخدمات الحكومية.
2. تعزيز الابتكار والإبداع في صنع السياسات والتشريعات وتطوير وتقديم الخدمات الحكومية.
3. تبني الشفافية والمساءلة في عمليات صنع القرار، وضمان تزويد أفراد المجتمع بالمعلومات المناسبة في الوقت المناسب.
4. تحسين جودة وفعالية الخدمات الحكومية من خلال حصر وتلبية احتياجات وتوقعات أفراد المجتمع.
5. تطوير أسس التعاون والشراكات مع أفراد المجتمع والمعنيين.
6. تعزيز العدالة الاجتماعية من خلال الوصول لكافة شرائح المجتمع في مختلف مناطق الإمارة.

ثانياً: مجالات تطبيق السياسة

1. تطوير السياسات العامة
2. تطوير الخدمات الحكومية وتقديمها
3. تطوير التشريعات

ثالثاً: الجهات التي تطبق عليها السياسة

1. الجهات الحكومية المناط بها تطوير السياسات العامة
2. الجهات الحكومية المناط بها تطوير وتقديم الخدمات الحكومية
3. الجهات الحكومية المناط بها تطوير التشريعات
4. الجهات الحكومية المركزية ذات العلاقة

رابعاً: السياسات العامة والخدمات الحكومية والتشريعات التي تطبق عليها السياسة

1. السياسات العامة: كافة مشاريع السياسات العامة.
2. الخدمات الحكومية: كافة مشاريع الخدمات المدرجة على أجندة وبرامج التطوير والتحسين ضمن مركز نموذج دبي، التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي.

3. التشريعات المحلية: وتشمل مشاريع التشريعات المحلية في إمارة دبي التي تفرض التزامات أو أعباء على أفراد المجتمع وفئاته المختلفة، سواءً كانت تشريعات جديدة أم تعديلاً لتشريعات قائمة، مهما كان نوعها أو مستواها، ويُستثنى من ذلك:
   أ- مشاريع التشريعات التي لا تتضمن فرض أي التزامات أو أعباء على أفراد وفئات المجتمع.
   ب- مشاريع التشريعات المنشئة والمنظمة للجهات الحكومية.
   ج- مشاريع التشريعات التي تتناول بالتنظيم أي من شؤون الجهات الحكومية، كالموارد البشرية والمالية والتعاقدية والتقنية، وغيرها.
   د- أي مشروع تشريع تقتضي المصلحة العامة عدم خضوعه لهذه السياسة.

خامساً: الإطار الزمني

أ- يبدأ تطبيق السياسة فور اعتمادها من المجلس التنفيذي، واعتماد الإطار التشريعي لها.
ب- يجب على الجهات الحكومية المعنيّة الالتزام بتطبيق الإطار التشريعي للمشاركة المجتمعية، والتقيّد بجميع القواعد والإجراءات والآليات والمدد المحددة فيها.

سادساً: الإشراف على تطبيق السياسة

تتولى الجهات ذات العلاقة في مركز الحكومة الإشراف على تطبيق السياسة في ما يتعلق باختصاص كل منها على النحو التالي:

أ. الأمانة العامة للمجلس التنفيذي: تتولى الإشراف على تطبيق السياسة في مجال تطوير السياسات العامة وتقديم الخدمات الحكومية.
ب. الأمانة العامة للجنة العليا للتشريعات: تتولى الإشراف على تطبيق السياسة في مجال تطوير التشريعات.
ج. هيئة دبي الرقمية: تتولى الإشراف على تطوير وتنفيذ الجوانب التقنية المرتبطة بهذه السياسة.

سابعاً: بناء القدرات

تتولى الجهات المعنية في مركز الحكومة بناء قدرات الجهات الحكومية في مجال المشاركة المجتمعية على النحو التالي:

أ. الأمانة العامة للمجلس التنفيذي: تتولى بناء القدرات الخاصة بالمشاركة المجتمعية في مجال تطوير السياسات العامة وتطوير وتقديم الخدمات الحكومية بالتنسيق مع الجهات المعنية.
ب. الأمانة العامة للجنة العليا للتشريعات: تتولى بناء القدرات الخاصة بالمشاركة المجتمعية في مجال تطوير التشريعات.
ج. هيئة دبي الرقمية: تتولى بناء القدرات في مجال استخدام المنصة الرقمية للمشاركة المجتمعية.

ثامناً: المنصة الرقمية للمشاركة المجتمعية

1. يقصد "بالمنصة الرقمية للمشاركة المجتمعية" المنصة الرقمية الخاصة بحكومة دبي، والتي تدار بشكل مركزي لأغراض المشاركة المجتمعية في المجالات المشار إليها أعلاه.
2. تكون وظائف المنصة الرقمية للمشاركة المجتمعية على النحو التالي:

أ. تخطيط وتنفيذ المشاركة المجتمعية في المجالات المحددة بهذه السياسة بشكل رقمي لأكبر عدد ممكن من الفئات المستهدفة.

ب. توفير كافة أدوات المشاركة المجتمعية لاستخدامها من قبل الجهات الحكومية أو أي جهات أخرى يتم الاتفاق عليها.

ج. توثيق نتائج المشاركة، وتحليلها، ونشرها، وتوظيفها في التطوير.

د. استخراج التقارير.

3. تعتبر المنصة الرقمية للمشاركة المجتمعية القناة الموحدة المعتمدة لتنفيذ المشاركة المجتمعية في المجالات المشمولة بهذه السياسة، بحسب المعايير المنصوص عليها في البند "رابعاً".

4. بخلاف ذلك، يمكن للجهات الحكومية، أو أي جهات أخرى يتفق عليها، استخدام المنصة الرقمية للمشاركة المجتمعية، أو أي منصة أخرى، لأغراض المشاركة المجتمعية في غير المجالات المشار إليها في البند "رابعاً".

5. تتم إدارة المنصة على النحو التالي:

أ. الأمانة العامة للمجلس التنفيذي: تتولى إدارة محتوى المنصة في ما يتعلق بتطوير السياسات العامة وتطوير وتقديم الخدمات الحكومية.

ب. الأمانة العامة لجنة العليا للتشريعات: تتولى إدارة محتوى المنصة في ما يتعلق بتطوير التشريعات.

ج. هيئة دبي الرقمية: تتولى إدارة المحتوى المتعلق بالخدمات الرقمية والإشراف على تطوير المنصة الرقمية للمشاركة المجتمعية، وإدارتها وتقديم الدعم التقني لها.

6. يتولى فريق العمل في الجهات المسؤولة عن إدارة المنصة، وبناءً على تقييم الجدوى الفنية والعملية، تقرير شكل المنصة وآلية تطويرها، سواءً كمنصة جديدة بالكامل أو شكلاً مطوراً من منصات قائمة بالفعل.

تاسعاً: المشاركة المجتمعية

1. مبادئ المشاركة المجتمعية

أ. **الشمولية**، حيث يجب أن تكون المشاركة المجتمعية شاملة لجميع الفئات المتأثرة بالسياسات أو الخدمات أو التشريعات، بغض النظر عن خلفياتهم أو هوياتهم أو وجهات نظرهم، وذلك لضمان إشراك أكبر شريحة ممكنة من أفراد المجتمع في إبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم في أي من المجالات المشمولة بهذه السياسة.

ب. **الشفافية**، حيث يجب أن تكون المعلومات المرتبطة بأي من المجالات المشمولة بهذه السياسة واضحة وكاملة ودقيقة، وذلك لتعزيز الثقة بين أفراد المجتمع ومكوناته من جهة، والجهات الحكومية من جهة أخرى.

ج. **التعاون**، حيث يجب أن تقوم المشاركة المجتمعية على التعاون والشراكة بين أفراد المجتمع والجهات الحكومية، بما يدعم تحقيق الأهداف المشتركة.

د. **المساءلة**، حيث يجب أن تعزز المشاركة المجتمعية من ثقافة المساءلة على كافة المستويات، سواءً في الجهاز الحكومي أو القطاع الخاص أو في ما بين أفراد المجتمع، وذلك حتى يكون الجميع شركاء في المسؤولية.

ه. **الاستدامة**، حيث يجب أن تتسم المشاركة المجتمعية بالديمومة، وأن تسير بشكل متواز مع أهداف واستراتيجيات الحكومة طويلة الأمد، وذلك بهدف تعزيز المشاركة المستمرة لأفراد المجتمع ومكوناته في المجالات المشمولة بهذه السياسة.

و. **التمكين**، حيث يجب أن تعمل المشاركة المجتمعية على تمكين أفراد المجتمع ومكوناته من إحداث التغيير الإيجابي والمنشود في النواحي والمجالات التي تؤثر في حياتهم وشؤونهم المختلفة ومصالحهم، وذلك من خلال تشجيعهم على التعبير عن آرائهم بحيادية وموضوعية تحقق الغايات المرجوة من المجالات المشمولة بهذه السياسة.

2. الفئات المستهدفة

أ. **أفراد المجتمع بشكل عام**، جميع أفراد المجتمع على اختلاف ثقافتهم ووضعهم الاجتماعي والاقتصادي، باعتبارهم المكوّن الأساس لضمان فعالية المشاركة المجتمعية.

ب. **الفئات الأكثر عرضة للضرر**، وتشمل دونما حصر أصحاب الهمم، وكبار السن، وذوي الدخل المحدود وغيرهم، بما يضمن الاستماع لوجهات نظرهم واحتياجاتهم، من خلال إدماجهم في المجالات المشمولة بهذه السياسة التي تمس شؤونهم، وتلبي احتياجاتهم.

ج. **فئة الشباب**، وذلك لضمان التعرف على احتياجاتهم وتوقعاتهم والاستفادة من الأفكار الجديدة التي يمكن لهم أن يطرحوها، فضلاً عن تعزيز شعورهم بالمسؤولية المجتمعية، من خلال تمكينهم من إبداء وجهات نظرهم وأفكارهم.

د. **قطاع الأعمال**، وذلك لضمان مراعاة الآثار الاقتصادية في المجالات المشمولة بهذه السياسة، وضمان توافقها مع مصالح القطاع الخاص، وتحفيز مزاولة الأنشطة الاقتصادية، وتوفير البيئة الاستثمارية الداعمة للمشاريع الاقتصادية القائمة وجذب الاستثمارات الجديدة، وإزالة العقبات والتحديات التي تواجه مزاولي الأعمال، وحماية مصالحهم، وتوفير الأمان والاستقرار لاستثماراتهم.

هـ. **فئة المنشآت الأهلية النفعية غير الربحية**، وذلك لضمان مشاركتها في المجالات المشمولة بهذه السياسة، باعتبارها وثيقة الصلة بالشؤون الاجتماعية والبيئة على وجه الخصوص، وعلى تماس متواصل بمكونات مجتمعية هي بحاجة للدعم والتمكين وإيصال صوتها لصانعي السياسات والتشريعات ومقدمي الخدمات على حد سواء.

3. أدوات المشاركة المجتمعية

ثمة العديد من أدوات المشاركة المجتمعية التي يمكن توظيفها في تطبيق السياسة، من بينها:

الأداة	الوصف
الاستطلاعات والمسوح	تُستخدم الاستطلاعات والمسوح لاستقصاء آراء أفراد المجتمع بشأن قضايا السياسات والخدمات والتشريعات، وتلمُّس رأي المجتمع وتفضيلاته، ويمكن إجراؤها بشكل شخصي أو افتراضي.
قاعات المدينة	وهي عبارة عن اجتماعات عامة، تُعقد خصيصاً لمناقشة موضوع معين، وإبداء الآراء والمقترحات في أي من المجالات المشمولة بهذه السياسة، من خلال التفاعل بشكل مباشر بين صانعي القرار والفئة المستهدفة، وذلك عن طريق الاجتماعات الحضورية أو الافتراضية التي تتم عن طريق الوسائل الرقمية.
الموازنة التشاركية	ويتم عن طريق هذه الأداة توعية الفئة المستهدفة بالمسائل المتعلقة بمشاريع الموازنات العامة الحكومية، والمفاهيم المالية المتعلقة بها، وفتح مجال النقاش للمشاركين بإبداء آرائهم وتقديم مقترحاتهم حول أوجه الإنفاق العام، وتحديد أولويات الموازنة، وتوجيه المخصصات المالية، والتصويت على المقترحات الأكثر أهمية.
الشكاوى والاقتراحات	توفر الالتماسات والتظلمات مساحة لأفراد المجتمع للتعبير عن دعمهم أو معارضتهم لمقترحات سياسات محددة، ويمكن استخدام الالتماسات لإثبات الدعم العام لقضية معينة أو لإيصال أصواتهم لصانعي السياسات لاتخاذ إجراء معين، ويمكن تنفيذها بشكل شخصي أو افتراضي.
التعهيد الجماعي	يتضمن التعهيد الجماعي التماس الأفكار والمدخلات من مجموعة كبيرة من الأشخاص، ويمكن توظيفه لتوليد أفكار جديدة حول السياسات، أو الخدمات، أو التشريعات، أو لجمع التعليقات على المقترحات الحالية عبر المنصات الرقمية.
التصويت الإلكتروني	يتيح التصويت الإلكتروني لأفراد المجتمع التصويت على أي من المجالات المشمولة بهذه السياسة باستخدام المنصات الرقمية.
المنتديات	ويتم من خلال هذه الأداة، تصميم المنتديات، لإشراك أي من الفئات المستهدفة في مناقشة أي من المجالات المشمولة بهذه السياسة، والتداول حولها، وذلك بعد تزويد المشاركين فيها بمعلومات أساسية حول الموضوع المراد التداول بشأنه، ومنحهم الفرصة لمناقشة الحلول المناسبة، والتداول بشأنها، ويتم تنفيذ هذه الأداة إما بشكل حضوري أو عن طريق المنصات الإلكترونية.

4. مستويات المشاركة المجتمعية والقيمة المحققة منها

ثمة خمسة مستويات للمشاركة المجتمعية المنشودة من هذه السياسة، تتخذ شكلاً محدداً في كل من المجالات المشمولة بالسياسة:

	المشاركة المجتمعية في تطوير السياسات العامة	المشاركة المجتمعية في تطوير وتقديم الخدمات الحكومية	المشاركة المجتمعية في تطوير التشريعات
1. نشر المعلومات [تزويد الفئة المستهدفة بمعلومات شفافة في الوقت المناسب]	✓ إعلام المجتمع بالسياسات الجديدة والقائمة، وأهدافها، وانعكاساتها، ونتائج تطبيقها.	✓ إعلام المجتمع بالاشتراطات والضوابط المتعلقة بالخدمات ومستجداتها ✓ إعلام المجتمع بالمقترحات المطبقة والإجراءات والمبادرات التصحيحية التي تمت /تم	✓ إعلام الفئة المستهدفة بمشاريع التشريعات الجديدة والقائمة، وأهدافها، وانعكاساتها، ونتائج تطبيقها.

	المشاركة المجتمعية في تطوير السياسات العامة	المشاركة المجتمعية في تطوير وتقديم الخدمات الحكومية	المشاركة المجتمعية في تطوير التشريعات
	✓ إعلام المجتمع بنتائج عمليات المشاركة المجتمعية. ✓ إعلام المجتمع بنتائج تقييم السياسات.	تطبيقها بناء على مشاركات المتعاملين حول الخدمة ✓ إعلام المجتمع بالخدمات الجديدة والقائمة وقنواتها والفئة المستهدفة وميثاق الخدمة ✓ إعلام المجتمع بنتائج تقييم الخدمات	✓ إعلام الفئة المستهدفة بنتائج عمليات المشاركة المجتمعية في تطوير التشريعات. ✓ إعلام الفئة المستهدفة بنتائج تقييم أثر التشريعات.
2. الاستشارة [أخذ آراء الفئة المستهدفة في التحديات والحلول المقترحة]	✓ مناقشة/ تحديد/ اقتراح قضايا تتطلب تطوير سياسات. ✓ الاستشارة بشأن أدوات السياسة المقترحة ✓ المشاركة في تقييم تنفيذ السياسات وأثرها.	✓ مناقشة / تحديد/ اقتراح توقعات المتعاملين حول الخدمات. ✓ المشاركة في تقييم وتطوير الخدمات وأثرها. ✓ توفير فرص للمجتمع للمشاركة في العمليات الاستشارية للتعبير عن احتياجهم وتوقعاتهم حول الخدمات ✓ توفير فرص للمجتمع بتجربة الخدمة قبل أو بعد الإعلان عنها.	✓ مناقشة/ تحديد/ اقتراح مواضيع تتطلب إصدار تشريعات لتنظيمها. ✓ الاستشارة بشأن مواد التشريعات خلال عملية إعداد التشريع. ✓ المشاركة في تقييم تطبيق التشريعات، وبيان أثرها.
3. المساهمة في تصميم الحلول [العمل مع الفئة المستهدفة بشكل مباشر خلال إعداد السياسات/ التشريعات/ الخدمات]	✓ تحديد/ اقتراح خيارات/ أدوات السياسات.	✓ العمل مع المجتمع بشكل مباشر لاقتراح مبادرات لتحسين الخدمات الحكومية بكافة مراحل تقديمها. ✓ العمل مع المجتمع لتطوير خدمات جديدة بما يشمل كافة مراحل تطويرها.	✓ تحديد المشكلة أو المبادرة وبيان أبعادها، واقتراح الحلول المناسبة لمعالجتها تشريعياً.
4. المساهمة في اتخاذ القرار [إشراك الفئة المستهدفة في كافة جوانب اتخاذ القرار]	✓ التصويت على خيارات السياسات وأدواتها.	✓ إشراك المجتمع في عملية تقييم الخدمات. ✓ إشراك المجتمع في عملية إعادة تقييم الحل للشكاوى والاقتراحات حول الخدمات. ✓ التصويت على توفير أدوات وقنوات مختلفة تناسب فئات متعددة في المجتمع لضمان مشاركة جميع الفئات.	✓ إتاحة المجال للفئة المستهدفة، من المساهمة والمشاركة في بناء التنظيم التشريعي للمشكلة أو المبادرة المراد معالجتها تشريعياً.
5. التمكين [تمكين الفئات المستهدفة من تقديم الحلول بمفردها]		✓ تمكين المجتمع أو القطاع الخاص أو القطاع غير الربحي من تزويد خدمات تنعكس إيجاباً على المجتمع أو فئة منه.	

6. محركات المشاركة المجتمعية (Triggers)

في كل مجال من المجالات المشمولة بهذه السياسة، ثمة محركات تستدعي القيام بالمشاركة المجتمعية:

المشاركة المجتمعية في تطوير السياسات العامة	المشاركة المجتمعية في تطوير وتقديم الخدمات الحكومية	المشاركة المجتمعية في تطوير التشريعات
يتمثل المحرك الأهم لتنفيذ المشاركة المجتمعية في تطوير سياسات جديدة أو تطوير سياسات قائمة، وفقاً لمجموعة من المتغيرات، من بينها: ✓ استقراء لفرص أو مخاطر مستقبلية تتطلب العمل على تطوير سياسات استباقية. ✓ بروز قضايا اجتماعية/ اقتصادية/ بيئية أو غيرها تؤثر على المجتمع وتتطلب تدخلاً من خلال تطوير سياسات جديدة (مثال: زيادة تلوث الهواء، ارتفاع تحديات السكن الميسور، تفشي ظواهر اجتماعية معينة، وغيرها). ✓ تغييرات في الظروف الاقتصادية أو الاجتماعية أو أي ظروف أخرى تؤدي إلى تغير الافتراضات التي قامت عليها السياسة، تستدعي إعادة النظر في السياسة وتطويرها. ✓ تحديات في تنفيذ سياسات قائمة تتطلب تغييرها/ تطويرها. ✓ تبدل الرأي العام أو بروز تغطية إعلامية لقضايا محددة تسلط الضوء على تحديات، وضرورة اتخاذ تدابير للتصدي لها.	تتلخص محركات تنفيذ المشاركة المجتمعية الخاصة بالخدمات الحكومية في ما يلي: ✓ استقراء لفرص أو تحديات أو حاجات مستقبلية تتطلب تطوير خدمات حكومية استباقية. ✓ التوجهات الاستراتيجية والمستقبلية حول الخدمات ✓ نتائج صوت المتعامل. ✓ الحصول على بيانات معينة (مثل : دراسات احتياجات وتوقعات المتعاملين، والتغذية الراجعة) ✓ وجود تحدٍ في خدمة معينة. ✓ تقديم خدمة حكومية جديدة /إلغاء خدمة من قبل الجهات الحكومية.	يتمثل المحرك الأساس في تنفيذ المشاركة المجتمعية في وضع التشريعات الجديدة أو تعديل أو إلغاء التشريعات القائمة، وفقاً لمجموعة من المتغيرات، من بينها: ✓ استقراء لتغيرات أو مخاطر مستقبلية تتطلب العمل على تطوير تشريعات استباقية. ✓ بروز قضايا اجتماعية/ اقتصادية/بيئية، أو غيرها تؤثر على المجتمع، تتطلب تدخلاً تشريعياً. ✓ تغييرات في الظروف الاقتصادية أو الاجتماعية أو غيرها من الظروف تؤدي إلى تغير الافتراضات التي قامت عليها التشريعات، وتستدعي إعادة النظر في التشريعات القائمة وتعديلها. ✓ تحديات ظهرت بعد تطبيق التشريعات، تتطلب تغييرها أو تعديلها أو إلغائها. ✓ بروز تحديات قانونية ترتبط بمتغيرات العصر والتطور التكنولوجي والتحول الرقمي واستخدامات الذكاء الاصطناعي، وغيرها تتطلب إيجاد منظومة تشريعية تحكمها. ✓ عدم كفاية التشريعات القائمة في معالجة التحديات والمتغيرات الحالية والمستقبلية، تتطلب تدخلاً تشريعياً لمعالجتها.

7. تخطيط وتنفيذ المشاركة المجتمعية

لضمان نجاح المشاركة المجتمعية، ينبغي اتباع إجراءات منهجية تبدأ بتحديد مجال المشاركة، وتنتهي بتقييم فعاليتها في تحقيق النتائج المرجوة:

	المشاركة المجتمعية في تطوير السياسات العامة	المشاركة المجتمعية في تطوير وتقديم الخدمات الحكومية	المشاركة المجتمعية في تطوير التشريعات
1. تحديد مجال المشاركة المجتمعية	تحديد المسألة أو قضية السياسة التي تتم مناقشتها بشكل واضح، والمشكلة التي يجب معالجتها، والأهداف التي يجب تحقيقها، والحلول المحتملة التي يمكن متابعتها، والمرحلة في إعداد السياسات التي نحن بصددها: ✓ اقتراح أو مناقشة قضايا تتطلب تدخلاً عبر تطوير سياسات عامة. ✓ تحديد/ اقتراح خيارات/ أدوات السياسات. ✓ التصويت على خيارات السياسات وأدواتها. ✓ المشاركة في تقييم تنفيذ السياسات وأثرها.	تحديد الجانب المراد إجراء المشاركة المجتمعية بشأنه من الخدمة، والأهداف التي يجب تحقيقها، وبشكل خاص ما يلي: ✓ تصور بشأن الخدمات المستقبلية التي يمكن العمل على تطويرها بشكل استباقي تلبية لحاجات وظروف مستقبلية. ✓ الخدمات الأكثر طلباً من قبل المتعاملين (بحسب حجم المعاملات أو الخدمات التي يواجه المتعاملون فيها تحديات كثيرة). ✓ الخدمات ذات الأولوية بحسب احتياجات المتعاملين أو التوجهات الاستراتيجية الحكومية.	وضع معايير واضحة ودقيقة لمشاريع التشريعات التي تستوجب المصلحة العامة، ومصالح الفئات المستهدفة، إجراء المشاركة المجتمعية بشأنها.
2. تحديد الفئات المستهدفة	تحديد المعنيين وذوي العلاقة الذين سيتأثرون بالسياسة من الفئات التالية: ✓ المجتمع. ✓ الفئات الأكثر عرضة للتضرر. ✓ الشباب. ✓ أصحاب الأعمال والقطاع الخاص. ✓ الجهات غير الحكومية/ غير الربحية.	تحديد المعنيين وذوي العلاقة الذين يتأثرون بالخدمة من الفئات التالية: ✓ المجتمع. ✓ الفئات الأكثر عرضة للتضرر. ✓ الشباب. ✓ أصحاب الأعمال والقطاع الخاص. ✓ فئة المتعاملين بحسب الخدمة ✓ الجهات غير الحكومية /غير الربحية ✓ موظفو الجهات المقدمة للخدمة (مطورو الخدمة)	تحديد المخاطبين والمتأثرين بأحكام مشاريع التشريعات، الذين يتم إشراكهم في عملية المشاركة المجتمعية.
3. وضع خطة العمل	يجب أن تحتوي الخطة على العناصر التالية: ✓ أهداف وغايات المشاركة. ✓ النشاطات التي ستنفذ. ✓ الأدوار والمسؤوليات ✓ الإطار الزمني ومعالم الإنجاز (من – إلى). ✓ الموارد المطلوبة. ✓ الأدوات المستخدمة. ✓ التواصل لإعلام المستهدفين بحملة المشاركة المجتمعية.		

	المشاركة المجتمعية في تطوير السياسات العامة	المشاركة المجتمعية في تطوير وتقديم الخدمات الحكومية	المشاركة المجتمعية في تطوير التشريعات
4. تحديد نطاق وأدوات تنفيذ المشاركة المجتمعية	يتم تحديد نطاق وأدوات تنفيذ المشاركة المجتمعية اعتماداً على ما يلي: ✓ متطلبات المرحلة التي تتم فيها المشاركة. ✓ طبيعة ومدى تعقيد الموضوع المراد معالجته. ✓ الإطار الزمني المتاح. ✓ طبيعة الفئة المستهدفة. ✓ مدى توفر أدوات المشاركة. ✓ الموارد المتاحة للمشاركة المجتمعية.		
5. تطوير أدوات المشاركة	بناء أدوات المشاركة المجتمعية بحسب شكل المشاركة المرغوب للفئات المستهدفة.		
6. تنفيذ المشاركة	✓ إطلاق المشاركة المجتمعية عبر إبلاغ ذوي العلاقة (الفئات المستهدفة) بالطرق المعتمدة. ✓ تنفيذ المشاركة المجتمعية عبر المنصة الرقمية للمشاركة المجتمعية. ✓ متابعة التنفيذ وفق الجدول الزمني المعتمد.		
7. تحليل النتائج	تحليل الملاحظات التي تم جمعها من المعنيين وفق أدوات التحليل الكمي أو النوعي، وأخذها في الاعتبار في عملية صنع القرار، بما في ذلك تحديد الموضوعات والمخاوف والأولويات المشتركة التي تبرز في التعليقات.		
8. توثيق النتائج	توثيق نتائج المشاركة المجتمعية في المنصة الرقمية للمشاركة المجتمعية عبر نماذج معدة لهذه الغاية ضمن إطار زمني محدد.		
9. نشر النتائج والتواصل مع الفئات المستهدفة	إيصال نتائج عملية المشاركة إلى ذوي العلاقة، بما في ذلك مشاركتهم الأسباب المنطقية وراء الخيارات المتخذة، وكيف تم استخدام مدخلاتهم في عملية صنع القرار.		
10. توظيف النتائج وفق خطة عمل	استخدام النتائج التي تم جمعها في إثراء عملية صنع القرار، بما في ذلك إجراء تعديلات على السياسات، أو الخدمات، أو التشريعات، أو اختيار خيارات محددة دون غيرها.		

8. تقييم المشاركة المجتمعية

من الأهمية تقييم عملية المشاركة المجتمعية لتحديد مدى فعاليتها وأثرها في تحقيق النتائج المرجوة. وهذا يشمل تقييماً كمياً ونوعياً للمشاركات، ومدى قدرتها على إثراء عملية صنع القرار. ويمكن في سبيل ذلك توظيف الأدوات التالية:

أ. استطلاعات الرأي والاستبيانات لجمع التعليقات من المشاركين في عملية المشاركة، ومدى رضاهم.

ب. تنظيم مجموعات التركيز وإجراء مقابلات مع المشاركين لفهم تجربتهم في المشاركة وتصوراتهم ومقترحاتهم للتحسين.

ج. التحليل الكمي للبيانات، مثل معدلات المشاركة، وتنوع المشاركين، وحجم التفاعل.

د. تحليل محتوى وجودة المدخلات، مثل التعليقات أو الاقتراحات أو نتائج المداولات.

ه. تقييم الأثر من خلال إجراء دراسات حالة متعمقة لأي من مبادرات المشاركة لفهم تأثيرها على نتائج السياسة.

و. إشراك مقيّمين أو خبراء خارجيين لتنفيذ تقييم مستقل للمشاركة المجتمعية.

9. ضوابط وشروط المشاركة المجتمعية:

1- أن تكون المشاركة موضوعية، وأن تتسم بالجدية والحيادية والنزاهة.

2- الالتزام بالتشريعات السارية، وبالنظام العام والآداب العامة.
3- عدم إساءة استخدام المنصة الرقمية للمشاركة المجتمعية على نحو يؤثر على أدائها، أو مستوى أمانها، أو استمراريتها، أو حرمان الآخرين من الاستفادة منها.
4- عدم توظيف المشاركة لتحقيق أهداف سياسية خارج سياق الموضوع محل المشاركة
5- عدم التمييز على أساس الجنس، أو العرق، أو الدين، أو الخلفية الاجتماعية أو الاقتصادية، أو غيرها.
6- عدم الإساءة للآخرين بأي شكل من الأشكال أو بأي صورة من الصور، واحترام الرأي والرأي الآخر، والابتعاد عن إثارة الفتن، والتشكيك بجهود الآخرين أو الحط منهم أو من كرامتهم.
7- عدم استغلال المشاركة المجتمعية لتصفية الحسابات الشخصية.
8- عدم خرق حقوق الملكية الفكرية.
9- عدم تبادل البيانات الشخصية، كالأسماء وبيانات الاتصال والعناوين.