



سياسة المشاركة الإلكترونية

1. أهداف السياسة

تسعى الهيئة العامة للأوقاف إلى رفع جودة خدماتها الرقمية وتفعيل مركزية المستفيد بما يتوافق مع استراتيجيتها ورؤية المملكة 2030 من خلال تعزيز مشاركة المستفيدين في دعم وبناء القرارات ورفع مستوى المشاركة والتفاعل مع الهيئة وزيادة الشفافية في جميع خدماتها وتعزيز التواصل الفعال. وتهدف هذه السياسة إلى

- تمكين المستفيدين من مشاركة آرائهم وأفكارهم ومقترحاتهم لتحسين الخدمات التي تقدمها الهيئة.
- تأكيد مسؤولية الهيئة بسماع صوت المستفيدين ورفع مستوى مشاركتهم. من خلال قنوات التواصل الرقمية.
- تعزيز الشفافية وضمان الاستجابة والمشاركة الفاعلة لجميع فئات المستفيدين.

2. نطاق السياسة

يكون نطاق هذه السياسة حول الموضوعات وفرص المشاركة الإلكترونية وفق أهداف وإطار زمني محدد وتعليمات كافية لمشاركة المستفيدين وتمكين المستفيدين من المشاركة في الفرص المطروحة وكذلك نشر نتائج المشاركة الإلكترونية وتوضيح أثر مشاركة المستفيدين على الأنظمة واللوائح والخدمات.

3. مبادئ السياسة

- **الشفافية:** تلتزم الهيئة بتحقيق أعلى مستويات الشفافية من خلال المشاركة الإلكترونية.
- **النشر والمشاركة:** تضمن الهيئة مشاركة المستفيدين عبر القنوات الرقمية والاستماع لصوتهم بشكل مستمر
- **المساواة:** تلتزم الهيئة بالمشاركة الإلكترونية على أساس المساواة وعدم التمييز بين المستفيدين.

1.1 الفئات المشمولة

- المستفيدين الأفراد
- الجهات الحكومية
- القطاع الخاص
- منسوبي الهيئة
- الجهات الاستشارية
- الجهات التعليمية والتدريبية
- القطاع غير الربحي
- المجتمع

1.2 المرجعية التنظيمية للسياسة

- تم تطوير هذه السياسة بما يتوافق مع الأنظمة والقرارات الآتية:
- التعميم الصادر من الديوان الملكي رقم (70701) وتاريخ 1443/11/13 هـ.
- الضوابط الأساسية للأمن السيبراني، الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني.
- المبادئ الرئيسية والقواعد العامة للبيانات المفتوحة، الصادرة عن مكتب إدارة البيانات الوطنية.

4. ضوابط طرح الموضوعات وفرص المشاركة الإلكترونية

- تلتزم الهيئة بمشاركة البيانات والمعلومات ومشروعات الأنظمة واللوائح وما في حكمها مع عدم الإخلال بما يصدر من الجهات ذات الاختصاص من هدف الطرح، ابتداءً من المراحل الأولى لإعدادها من أجل الأخذ بالاعتبار آراء المستفيدين ومقترحاتهم وإشراكهم في عملية صنع القرار.
- تلتزم الهيئة بنشر ومشاركة سياسة المشاركة الإلكترونية عبر موقعها الإلكتروني وتحديثها بشكل مستمر وفق المتغيرات، وتضمن نماذج طلب المشاركة على موقعها الإلكتروني.
- تأكيد عرض معلومات واضحة حول الخدمات المقدمة من قبل الهيئة عبر موقعها وقنواتها الإلكترونية.
- توفير المعلومات المتعلقة بطريقة وصول المستفيدين إلى المعلومات وطريقة المشاركة في وضع السياسات والأطر العامة للأعمال والمشاريع وفق الأدوات النظامية الصادرة بهذا الخصوص.
- نشر التشريعات والتنظيمات ذات العلاقة بحماية البيانات الشخصية، والمعلومات والمراجع المتعلقة بالتشريعات ذات العلاقة.
- مشاركة التشريعات والتنظيمات ذات العلاقة بالشفافية حسب ما ينطبق، وتوفير التقنيات الرقمية المساعدة في إدارة وتشغيل أدوات المشاركة الإلكترونية.
- تلتزم الهيئة بالسماح للوصول إلى بيانات منافساتها عبر القنوات الرقمية المخصصة لذلك وفقاً لأحكام نظام المنافسات والمشتريات الحكومية الصادرة بالمرسوم الملكي رقم (م/128) وتاريخ 1440/11/13 هـ.
- نشر الفعاليات والأنشطة عبر القنوات الرقمية للهيئة مع توضيح الأنشطة مواعيد تلك الفعاليات والأخبار المتعلقة باستحقاق الخدمات الأكثر استخداماً.

- الالتزام باستخدام لغة واضحة ومبسطة عند نشر المواضيع والمشاركة الإلكترونية واستخدام لغة متوافقة مع القواعد اللغوية للمنصات والمواقع الرقمية. مع مشاركة تلك المواضيع بلغات متعددة وتمكين ميزات الترجمة الآلية بعدة لغات.

5. ضوابط تمكين المستفيدين من المشاركة الإلكترونية

- تلتزم الهيئة بوضع وتنفيذ ومتابعة أهداف واستراتيجية المشاركة والتواصل لضمان تحقيق أعلى كفاءة مشاركة المستفيدين.
- تلتزم الهيئة بالاستماع إلى المستفيدين وتحقيق المشاركة الفاعلة من خلال توفير أدوات رقمية تمكنهم من التعليق وتقييم خدمات الهيئة.
- الالتزام بتوفير جميع الأدوات التي تمكنهم من تقديم الشكاوى أو الاقتراحات سواء من خلال البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الرسائل الفورية أو من خلال نماذج رقمية تمكن المستفيد من تعبئتها وإرسالها.
- تلتزم الهيئة بمتابعة شكاوى ومقترحات المستفيدين دون الحاجة إلى الاتصال أو زيارة مقر الهيئة. وتسجيل الشكاوى والمقترحات في أنظمة رقمية تمكن من تصنيفها واسترجاعها وبيان حالتها. وتزويد المستفيدين لأرقام مرجعية لتلك الشكاوى أو المقترحات.
- تلتزم الهيئة بتوفير كافة الوسائل المناسبة لضمان شمولية مشاركة جميع فئات المستفيدين، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، والأطفال، وكبار السن، والمقيمين.

6. ضوابط نشر نتائج المشاركة الإلكترونية

- تؤكد الهيئة التزامها بنشر وتوثيق النتائج المتعلقة بخدماتها عبر القنوات الرقمية الرسمية للهيئة ومشاركتها مع الجهات ذات العلاقة والاختصاص.
- تتيح الهيئة نشر نتائج معالجة الشكاوى والمقترحات والأفكار المقترحة ومدى تأثيرها على كفاءة الخدمات والأعمال عبر قنواتها الرقمية الرسمية ومن خلال المنصات الإلكترونية الوطنية المتخصصة.
- تلتزم الهيئة بنشر نتائج مبادرات التطوير المشترك والابتكار مثل مبادرات (الهاكاثون) التي يتم تطويرها بين المستفيدين والهيئة وتوضيح أثرها على صناعة وتطوير الخدمات والعمليات عبر قنواتها الرسمية والمنصات الإلكترونية الوطنية المتخصصة.

7. ضوابط حوكمة السياسة

- مراجعة وتقييم وتحديث السياسة بشكل دوري وفق ما تقتضيه المصلحة العامة.
- تحديث سجل الإصدارات للسياسة بعد إجراء التحديثات واعتمادها.
- الاحتفاظ بنسخة إلكترونية بصيغة غير قابلة للتعديل ومشاركتها عبر القنوات الرسمية للهيئة.
- إدارة عملية التصعيد فيما يتعلق بأية مخالفات تتعلق بالامتثال للسياسة وفق الآلية المتبعة

أوقاف
AWQAF
الهيئة العامة للأوقاف
GENERAL AUTHORITY FOR AWQAF



جميع الحقوق محفوظة للهيئة العامة للأوقاف