

Information & eGovernment  
Authority



هَيْئَةُ الْمَعْلُومَاتِ وَالْحُكُومَةِ الْإِلِكْتَرُونِيَّةِ

## سياسة المشاركة الإلكترونية في

### مملكة البحرين

النسخة 1.0 / 6 يوليو 2021

## المحتوى

|        |  |
|--------|--|
| 3..... | قائمة الاختصارات                                     |
| 4..... | شرح أساسي للمصطلحات الشائعة المستخدمة في هذه الوثيقة |
| 5..... | حول هذه السياسة                                      |
| 6..... | المقدمة  |
| 6..... | الوضع الحالي للمشاركة الإلكترونية                    |
| 7..... | الغرض من سياسة المشاركة الإلكترونية                  |
| 7..... | نطاق سياسة المشاركة الإلكترونية                      |
| 7..... | بيان السياسة   |
| 8..... | بنود سياسة المشاركة الإلكترونية                      |
| 9..... | تفعيل سياسة المشاركة الإلكترونية                     |
| 9..... | التغييرات التي قد تطرأ على هذه السياسة               |
| 9..... | الملاحظات والمقترحات                                 |
| 9..... | مصادر المعلومات                                      |

### قائمة الاختصارات

|   |               |
|---|---------------|
| تقنية المعلومات والاتصالات                        | <b>ICT</b>    |
| لجنة حوكمة تقنية المعلومات والاتصالات             | <b>ICTGC</b>  |
| هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية               | <b>iGA</b>    |
| المشروع الوطني للبنى المؤسسية                     | <b>NEA</b>    |
| اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات         | <b>SCICT</b>  |
| إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة | <b>UNDESA</b> |
| منظمة التعاون والتنمية                            | <b>OECD</b>   |

## شرح أساسي للمصطلحات الشائعة المستخدمة في هذه الوثيقة

|   |   |
|---|---|
| المستخدمون / المتعاملون                   | يشمل المستخدمون المواطنين والمقيمين وزائري مملكة البحرين، وكذلك المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني والجهات الحكومية والخاصة العاملة في المملكة أي جهة حكومية داخل مملكة البحرين بما في ذلك الوزارات والهيئات والإدارات والمراكز. تتعلق بتعزيز المشاركة والانفتاح والحوكمة التشاركية المفتوحة ومن خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT).   |
| الجهة الحكومية المشاركة الإلكترونية       | الهدف من المشاركة الإلكترونية هو تحسين الوصول إلى المعلومات والخدمات العامة وكذلك تعزيز المشاركة في صنع السياسات، سواء من أجل تمكين المواطنين أو لصالح المجتمع.   |
| الحكومة                                   | تتكون الحكومة من السلطة التشريعية والتنفيذية والقضائية، وهي مسؤولة عن إنشاء وتطبيق قواعد المجتمع والدفاع والشؤون الخارجية والاقتصاد والخدمات العامة.  |
| تقنية المعلومات والاتصالات                | مجموعة متنوعة من الأدوات والموارد التكنولوجية المستخدمة لنقل المعلومات أو تخزينها أو إنشائها أو مشاركتها أو تبادلها. تشمل هذه الأدوات والموارد التكنولوجية أجهزة الحاسوب والإنترنت (مواقع الويب والمدونات ورسائل البريد الإلكتروني) وتقنيات البث المباشر (الإذاعة والتلفزيون والبث عبر الإنترنت) وتقنيات البث المسجل (البث الصوتي ومشغلات الصوت والفيديو وأجهزة التخزين) والاتصالات الهاتفية (الثابتة أو المتنقلة، والأقمار الصناعية، ومؤتمرات الفيديو، وما إلى ذلك). |
| الشمولية                                  | الشمول هو عملية تحسين شروط المشاركة في المجتمع لبعض الفئات على أساس السن أو النوع أو الإعاقة أو الانتماء العرقي أو الأصل أو الدين أو الوضع الاقتصادي أو غيره، وذلك من خلال تعزيز الفرص وتحسين سبل الوصول إلى الموارد والتعبير عن الرأي واحترام الحقوق.  |
| المشروع الوطني للبنى المؤسسية             | يعد موقع المشروع الوطني للبنى المؤسسية المصدر الرئيسي للمعايير والمبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات للهيئات الحكومية في البحرين عبر مجالات متعددة، بما في ذلك الخدمات الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول والمواقع الإلكترونية والتقنيات. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة <a href="https://www.nea.gov.bh">/https://www.nea.gov.bh</a>   |
| اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات | تقدم اللجنة العليا لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (SCICT) برئاسة صاحب السمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة نائب رئيس مجلس الوزراء، التوجيه الاستراتيجي والقرارات المتعلقة بالنهوض بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية في المملكة.   |

## حول هذه السياسة

أعدت سياسة المشاركة الإلكترونية في ظل مراعاة القوانين الحالية المعمول بها في مملكة البحرين. وإذا نشأ أي تعارض بين هذه الوثيقة وقوانين مملكة البحرين، فسوف تسود أحكام القوانين البحرينية.

وتسلط هذه السياسة الضوء على التزام حكومة مملكة البحرين بالتركيز على إتاحة سبل المشاركة التقليدية بشكل إلكتروني وتعزيز قنوات التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى تحقيق نقلة نوعية نحو استخدام وسائل المشاركة الإلكترونية مثل التعهيد الجماعي (التعاون المجتمعي) والبيانات المفتوحة. كما تؤكد هذه السياسة على أهمية نهج الحكومة المتكاملة لوضع إطار المشاركة الإلكترونية وتطبيقه ومراقبته ومراجعته وتحديثه، ما يؤدي إلى تحقيق رؤية المملكة الرامية إلى مواصلة تنمية الاقتصاد وبناء حياة أفضل لكل مواطن بحريني.

## المقدمة

في إطار رؤية البحرين الاقتصادية 2030 وبرنامج عمل الحكومة، تسعى حكومة المملكة الموقرة إلى تحسين الخدمات العامة المختلفة باستمرار، كما تسعى إلى تحسين مبادرات التحول الاقتصادي من خلال التوظيف المبتكر وإشراك المستخدمين. تعتبر الحكومة تقنية المعلومات والاتصالات أداة فعالة في تعزيز نموذجها القوي للمشاركة بما يضمن الوصول لحكومة مفتوحة وشفافة ومتجاوبة وتشاركية وشاملة في المملكة. ونتيجة لذلك، تواصل الحكومة تعزيز الحكومة الرقمية والاقتصاد الرقمي والقنوات الرقمية، وتواصل تمكين الجهات الحكومية والمستخدمين لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من التقنيات الحالية والجديدة الناشئة.

تم تنفيذ العديد من المبادرات الاستراتيجية لتعزيز المنظومة الرقمية في المملكة بهدف تسخير تقنية المعلومات والاتصالات لتحسين الأداء الحكومي، وتخفيض تكلفة العمليات الحكومية وكذلك تحسين رضا العملاء فيما يتعلق بالخدمات العامة. ترتبط إحدى المبادرات البارزة بمشاركة المستخدمين في كل من الحوكمة وتقديم الخدمات.

إن الانتشار المتزايد لوسائل التواصل الاجتماعي واستخداماتها في معظم جوانب الحياة اليومية للمستخدمين قد أسهم في تعزيز التزام الحكومة بتطوير تطبيقات مبتكرة لأدوات تقنية المعلومات والاتصالات وسياساتها، وذلك بهدف زيادة مشاركات المستخدمين. وبناءً على ذلك، تم اعتماد سياسة وسائل التواصل الاجتماعي رسميًا والترويج لها، والتي تشمل على:

- المشاركة والاستجابة الرقمية
- الاتصالات الرقمية الشخصية للموظفين والمسؤولين الحكوميين
- إرشادات الاتصال الرقمي لتعزيز التفاعل مع المستخدمين والمتعاملين

أدت التحديات الاجتماعية والاقتصادية الناشئة عن جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) إلى تعزيز توجه الحكومة نحو الانتقال من الوسائل التقليدية لإشراك المستخدمين، إلى إشراكهم عبر أدوات تقنية المعلومات والاتصالات، بغية تعزيز جودة المشاركة للمساهمة في الإدارة الاستباقية للأزمات والتعافي لضمان التنمية المستدامة.

## الوضع الحالي للمشاركة الإلكترونية

تستند أنشطة المشاركة الإلكترونية (إشراك المستخدمين باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات) في الحكومة إلى إطار عمل يتألف من:

- الأطراف ذات العلاقة (المواطنون، المقيمون، القطاع الخاص، الجهات غير الحكومية، وسائل الإعلام، الهيئات الحكومية، المسؤولين الحكوميين)
- الأساليب (الانتخاب، الاستفتاء، الالتماسات، الاستطلاعات، التشاور، المداولات، الطعون، الملاحظات، الاقتراحات، المدونات، توفير المعلومات)
- القنوات (رسائل البريد الإلكتروني، مركز الاتصال، البث المباشر مثل الراديو والتلفزيون والبث عبر الإنترنت، المنصات الرقمية مثل وسائل التواصل الاجتماعي، قنوات الحكومة الإلكترونية مثل (تواصل)، البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية، مواقع وتطبيقات الجهات الحكومية، مركز الخدمة الإلكترونية، منصات الخدمة الذاتية للحكومة الإلكترونية)
- العوامل التمكينية (إدارة المجتمع، إنشاء المحتوى، استخلاص المحتوى ومعالجته).

تستخدم حكومة البحرين حاليًا العديد من طرق المشاركة من خلال تفعيل وسائل التمكين الإلكتروني، والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر توفير المعلومات، وإتاحة إمكانية تقديم الملاحظات أو الاقتراحات، وتسهيل المشاورات، والمداولات، وكذلك تمكين سبل

اتخاذ القرار مع مختلف الأطراف ذات العلاقة في البحرين. وتستخدم المواقع والبوابات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهاتف المحمول على نطاق واسع للتفاعل مع المستخدمين والمتعاملين لتحديد وتعزيز الخدمات التي ترتقي بمستوى جودة حياتهم.

## الغرض من سياسة المشاركة الإلكترونية

يتمثل الغرض الأساسي من سياسة المشاركة الإلكترونية في:

- (أ) ضمان قدر أكبر من الشفافية والانفتاح والشمولية في العمليات الحكومية.
- (ب) تشجيع مشاركة المستخدمين وتحفيز الابتكار في الخدمات الحكومية.
- (ج) دعم تطوير القواعد واللوائح والإرشادات اللازمة التي من شأنها تنظيم استخدام عمليات وأدوات المشاركة الإلكترونية ومراقبة أداؤها.
- (د) توفير مرجع يوضح بسهولة الإجراءات والمسؤوليات التي تنطوي عليها عملية المشاركة الإلكترونية في المملكة.
- (هـ) نشر الوعي والمعرفة حول عملية المشاركة الإلكترونية في المملكة.

## نطاق سياسة المشاركة الإلكترونية

ستطبق سياسة المشاركة الإلكترونية على الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية ووسائل الاتصالات الإلكترونية الخاصة بها وأنشطة مشاركة المستخدمين والمتعاملين، والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر مشاركة المعلومات والاستشارة العامة وكذلك التعاون مع المستخدمين. تنطبق هذه السياسة أيضًا على جميع الموضوعات والآراء والمناقشات والتقارير والوثائق والاستطلاعات والملاحظات والطعون والشكاوى والاقتراحات والالتماسات واستطلاعات الرأي التي يتم تقديمها أو نشرها أو بثها أو تبادلها من خلال أدوات المشاركة الإلكترونية المقدمة من حكومة البحرين عبر أي من القنوات الرقمية الحكومية مثل الموقع الإلكتروني أو البوابة الإلكترونية أو الاستطلاعات أو الراديو أو التلفاز أو التطبيقات أو من خلال أي موقع للتواصل الاجتماعي، سواء تم إرسالها أو مشاركتها باستخدام أجهزة الكمبيوتر أو الأجهزة المحمولة الذكية أو الأجهزة اللوحية.

## بيان السياسة

تعتبر المشاركة الإلكترونية من الأدوات الأساسية التي توظفها حكومة مملكة البحرين في سبيل تعزيز عملية التعاون بين الجهات الحكومية والمتعاملين.

وعليه، ستواصل حكومة البحرين جهودها لتعزيز التمكين الإلكتروني للمشاركة من قبل الجهات الحكومية والقطاعات التابعة لها من خلال توفير القدرات المناسبة (مثل إدارة المجتمع وإنشاء المحتوى الإلكتروني واستخلاص المحتوى ومعالجته) فضلاً عن العوامل التمكينية الضمنية (اللوائح والسياسات، الأفراد والمؤسسات، التكنولوجيا، إدارة الأداء) مما يساهم بدوره في تنفيذ الخدمات والسياسات والبرامج والمبادرات العامة على نحو أكثر كفاءة وفاعلية وبما يتماشى مع أهداف رؤية البحرين الاقتصادية 2030.

## بنود سياسة المشاركة الإلكترونية

تبنت حكومة البحرين نموذج الأمم المتحدة للمشاركة الإلكترونية، والذي يشتمل على:

### 1. المعلومات الإلكترونية:

- ستعمل الحكومة بنشاط على تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتمكين المشاركة، وذلك من خلال تزويد المستخدمين والمتعاملين بالمعلومات العامة وسبل الوصول إلى المعلومات عند الطلب أو بدونه. لتحقيق ذلك، ستعمل الحكومة على:
  - تمكين الوصول إلى المعلومات من خلال القنوات المختلفة كالمواقع الإلكترونية والأجهزة المحمولة وقنوات التواصل الاجتماعي وما إلى ذلك.
  - تعزيز الأدوات الرقمية لتمكين وصول الأشخاص ذوي الإعاقة.
  - إتاحة المعلومات وتوفيرها بلغتين على الأقل (العربية والإنجليزية).
  - ضمان أن تكون المعلومات المطروحة مقدمة بشكل بسيط وواضح وبلغة مباشرة مع تجنب المصطلحات التخصصية أو المعقدة.
  - تعزيز قدرات الجهات الحكومية لإتاحة المشاركة والتشاور في الوقت الفعلي فيما يتعلق بنطاق واسع من الأنشطة مثل الخدمات العامة والسياسات والقرارات التي تؤثر على حياة الأفراد.

### 2. الاستشارة الإلكترونية:

- ستعمل الحكومة بفاعلية على تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإشراك المستخدمين والمتعاملين في المناقشات والمداولات المتعلقة بالسياسات والخدمات العامة. ولتحقيق ذلك، ستعمل الحكومة على:
  - بحث إمكانية إنشاء منصة جديدة للمشاركة العامة يمكن لجميع الجهات الاستفادة منها.
  - تحقيق الاستفادة القصوى من القنوات المتاحة كالبوابة الوطنية وتطبيق تواصل والمواقع الإلكترونية الأخرى ذات الصلة من خلال تعزيزها ودعمها بأدوات المشاركة الإلكترونية في سبيل الحصول على انطباعات الرأي العام (استطلاعات الرأي والاستقصاءات ومنصات التعليقات وغرف الدردشة والمدونات والبلث عبر الإنترنت والمنتديات العامة وغيرها) بالإضافة إلى آليات تقديم الملاحظات والاستفسارات والتعليقات والشكاوى وغيرها.
  - الاستفادة من منصات التواصل الاجتماعي الحالية مثل فيسبوك وتويتر وغيرها من القنوات بغية معرفة الملاحظات وتحسين الخدمة.
  - التماس آراء المستخدمين والمتعاملين وملاحظاتهم ومقترحاتهم من خلال المشاورات والنقاشات بهدف تعزيز الخدمات والسياسات العامة.

### 3. اتخاذ القرار إلكترونياً:

- استخدام أدوات تقنية المعلومات والاتصالات لتمكين المستخدمين والمتعاملين من المشاركة في وضع السياسات، والمشاركة في تصميم مكونات الخدمات وطرق تقديمها. ويتم ذلك عبر تنفيذ ما يلي:
  - بحث إمكانية مشاركة المستخدمين والمتعاملين، في المراحل المبكرة من عملية وضع السياسات وتصميم الخدمات، وإتاحة الوقت الكافي لإحاطة الجمهور والنقاش معه.
  - تعزيز قدرات الجهات الحكومية لتفعيل المشاركة والتفاعل مع قطاعات المجتمع وإدارة الحوار المجتمعي.
  - تعزيز قدرات المستخدمين والمتعاملين من أجل الحصول على استجابة جيدة لمبادرات المشاركة التي تطلقها الحكومة.
  - تحفيز المستخدمين والمتعاملين وإشراكهم وتمكينهم من أجل تيسير مشاركتهم في عملية تطوير الخدمات العامة والسياسات والنقاشات عبر قنوات التواصل الإلكتروني المختلفة.



## تفعيل سياسة المشاركة الإلكترونية

تمت الموافقة على هذه السياسة وإقرارها من قبل مجلس الوزراء الموقر، وسيتم تفعيلها تحت إشراف ومراقبة اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات (SCICT) عن طريق متطلبات وقواعد السياسة، والمبادئ التوجيهية والإجراءات، بالإضافة إلى خطط العمل التفصيلية.

## التغييرات التي قد تطرأ على هذه السياسة

يحق للحكومة تغيير بيان هذه السياسة من وقت إلى آخر. وسيتم الإعلان عن هذه التغييرات عبر:

- البوابة الوطني للحكومة الإلكترونية ([www.bahrain.bh](http://www.bahrain.bh))
- بوابة المشروع الوطني للبنى المؤسسية ([www.nea.gov.bh](http://www.nea.gov.bh))
- الموقع الإلكتروني الخاص بهيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية ([www.iga.gov.bh](http://www.iga.gov.bh))

## الملاحظات والمقترحات

نرحب بالملاحظات والمقترحات المتعلقة بسياسة المشاركة الإلكترونية. وسيساعد أي اقتراح أو ملاحظة في تعزيز وتنقيح السياسة بشكل أفضل، وبالتالي جعل هذه الوثيقة أكثر شمولاً وملاءمة. يمكن إرسال الملاحظات والمقترحات والتوضيحات والاستفسارات حول هذه الوثيقة إلى [standards@iga.gov.bh](mailto:standards@iga.gov.bh).

## مصادر المعلومات

الوثائق والروابط التالية قد تكون ذات صلة بهذه السياسة.

- دستور مملكة البحرين، المنشور من قبل هيئة التشريع والرأي القانوني <https://www.legalaffairs.gov.bh/Media/Publications/Download/048.pdf>
- مؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية 2020، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>
- المواطنون كشركاء، منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، كتيب عن المعلومات والمشاورات والمشاركة العامة في وضع السياسات
- التركيز على المواطنين، المشاركة العامة من أجل سياسات وخدمات أفضل، دراسات منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي عن المشاركة العامة
- حماية معلومات ووثائق الدولة، قانون رقم (16) لسنة 2014، مملكة البحرين
- قانون حماية البيانات الشخصية، رقم (30) لسنة 2018، مملكة البحرين
- توجيهات التواصل الرقمي مع المسؤولين العموميين، حكومة مملكة البحرين
- سياسة التواصل الرقمي للشخصي للموظفين الحكوميين، حكومة مملكة البحرين

- مؤشر الأمم المتحدة للمشاركة الإلكترونية. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation-Index>
- تعريف الإدماج والإقصاء الاجتماعيين – الأمم المتحدة – [chapter1.pdf \(un.org\)](https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation-Index)
- <http://uis.unesco.org/en/glossary-term/information-and-communication-technologies-ict>