

سياسة المشاركة الإلكترونية



معلومات الوثيقة:

اسم الوثيقة	سياسة المشاركة الإلكترونية
مُعدة إلى	
تاريخ الإعداد	2026-5-6م
نوع الوثيقة	تقرير

سياسة المشاركة الإلكترونية

1.1 المقدمة

تُدرِك الهيئة العامة للغذاء والدواء أهمية إشراك المستخدمين وأصحاب المصلحة والجمهور في تعزيز جودة الخدمات وتحقيق التميز المؤسسي وحماية الصحة العامة. وانطلاقاً من مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، والالتزام بمعايير هيئة الحكومة الرقمية، وبما يتوافق مع إطار المشاركة الإلكترونية للأمم المتحدة (UN E-Participation Framework)، تعتمد الهيئة هذه السياسة لتنظيم المشاركة الرقمية بشكل منهجي وشفاف، بما يضمن دمج آراء المستخدمين بشكل فعّال في التخطيط وتصميم الخدمات وصنع القرار.

1.2 الهدف

تهدف هذه السياسة إلى وضع الإطار التنظيمي والتشغيلي للمشاركة الإلكترونية في الهيئة العامة للغذاء والدواء، من خلال تحديد المبادئ، والقنوات، والآليات، وأدوار الحكومة التي تمكّن من إشراك المستخدمين رقمياً، وتعزيز الشفافية، وتدعم تبني نهج يضع المستخدم في صميم تقديم الخدمات.

1.3 الأهداف

تهدف هذه السياسة إلى:

تمكين مشاركة رقمية منظمة وشاملة لجميع فئات المستخدمين

تعزيز الشفافية وبناء الثقة مع المجتمع وأصحاب المصلحة

تحسين تصميم وتطوير الخدمات من خلال ملاحظات المستخدمين والمشاركة التعاونية

دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات الناتجة عن المشاركة الإلكترونية

تعزيز المساءلة من خلال توضيح أثر مدخلات المستخدمين على القرارات

ضمان تكافؤ فرص المشاركة لجميع الفئات

1.4 نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على جميع أنشطة المشاركة الإلكترونية التي تنفذها الهيئة العامة للغذاء والدواء، وتشمل - على سبيل المثال لا الحصر - ما يلي:

- إجراء معتمد لتنفيذ تصميم وتحليل الاستبانات في الهيئة
- منصات الملاحظات والمقترحات الرقمية
- الورش الافتراضية ومنتديات أصحاب المصلحة
- التفاعل عبر قنوات التواصل الاجتماعي
- قنوات البلاغات والاستفسارات والشكاوى

1.5 التعريفات

المصطلح	التعريف
المشاركة الإلكترونية	التفاعل والمشاركة الرقمية التي تسمح للمستخدمين بالتعبير عن آرائهم ومشاركة أفكارهم ومقترحاتهم في مواضيع محددة مرتبطة بالمجتمع، ويشمل ذلك سعي الجهات الحكومية إلى سماع صوت المستخدمين وتوقعاتهم ومشاركتهم، وذلك لتحسين الخدمات الحكومية المقدمة حول احتياجات المواطن..
المستفيد	المواطن، المقيم أو الزائر، أو الجهات الحكومية، أو منظمات القطاع الخاص أو غير الربحي داخل المملكة وخارجها التي بحاجة إلى التفاعل مع جهة حكومية للحصول على أي من الخدمات المقدمة

1.6 المبادئ الحاكمة

تسترشد الهيئة في تطبيق المشاركة الإلكترونية بالمبادئ التالية:

- الشفافية: توضيح أهداف المشاركة وآلياتها ونتائجها
- الشمولية: إتاحة المشاركة للجميع دون تمييز
- إمكانية الوصول: الالتزام بالمعايير الوطنية والدولية لإتاحة الوصول الرقمي
- الاستجابة: التعامل مع المدخلات والاستفسارات في أطر زمنية محددة
- المساءلة: توضيح كيفية الاستفادة من نتائج المشاركة في صنع القرار
- حماية البيانات: الالتزام بنظام حماية البيانات الشخصية
- النزاهة: حماية قنوات المشاركة من الإساءة أو التلاعب أو المعلومات المضللة

1.7 قنوات المشاركة

توفر الهيئة قنوات رقمية متعددة وآمنة، تشمل:

- بوابات المشاركة من خلال الأنظمة الإلكترونية لخدمات الهيئة
- أدوات الاستشارات والاستطلاعات الإلكترونية
- الاجتماعات الافتراضية والندوات عبر الإنترنت
- البريد الإلكتروني ومراكز التواصل الرقمية

1.8 آلية المشاركة

تُدار مبادرات المشاركة الإلكترونية وفق الخطوات التالية:

- جمع مدخلات المستفيدين
- تحليل وتقييم الملاحظات
- دمج المدخلات ذات الصلة في القرارات

1.9 الأدوار والمسؤوليات

تتولى الهيئة:

- تصميم وإدارة منصات المشاركة الإلكترونية
- ضمان الشمولية وإمكانية الوصول
- الإشراف على النقاشات والاستشارات
- تحليل بيانات المشاركة
- حماية البيانات والخصوصية

يلتزم المشاركون بـ:

- تقديم مدخلات ببناءً ومحترمة
- الامتناع عن أي محتوى مسيء أو مضلل
- الالتزام بضوابط المشاركة العلنية

1.10 الشمول وإمكانية الوصول

تلتزم جميع منصات المشاركة الإلكترونية بما يلي:

- التوافق مع التقنيات المساندة
- إتاحة الوصول عبر الأجهزة الذكية

1.11 حماية البيانات والخصوصية

تُعالج البيانات الناتجة عن المشاركة الإلكترونية بشكل نظامي وآمن وفق نظام حماية البيانات الشخصية والسياسات الوطنية لحوكمة البيانات، وتُستخدم حصرياً لأغراض تحسين الخدمات وتعزيز المشاركة.

1.12 المتابعة وقياس الأداء

تقوم الهيئة بقياس فعالية المشاركة من خلال:

- مؤشرات حجم وتنوع المشاركين
- مؤشرات زمن الاستجابة والمعالجة
- مؤشرات رضا المستفيدين
- قياس أثر المشاركة على القرارات
- وتُستخدم النتائج في التحسين المستمر.

1.13 الشكاوى

يمكن للمشاركين تقديم شكاوى متعلقة بعمليات المشاركة عبر القنوات الرسمية للهيئة، ويتم التعامل معها وفق مدد زمنية محددة ومعتمدة.

الحوكمة والإشراف

تتولى الهيئة:

- الإشراف على تطبيق هذه السياسة
- ضمان الالتزام بمعايير هيئة الحكومة الرقمية
- تنسيق مبادرات المشاركة بين الإدارات
- رفع تقارير دورية للإدارة العليا عن نضج المشاركة

1.14 التحسين المستمر

تلتزم الهيئة بتطوير أدوات وآليات المشاركة الإلكترونية بشكل مستمر، بما يتوافق مع تطور التقنيات وتوقعات المستفيدين وأفضل الممارسات الدولية.

1.15 مراجعة السياسة

تُراجع هذه السياسة دورياً أو عند صدور تحديثات تنظيمية أو معايير وطنية أو دولية ذات صلة.

1.16 المراجع

- ضوابط المشاركة الإلكترونية الصادرة عن هيئة الحكومة الرقمية
- إطار الأمم المتحدة للمشاركة الإلكترونية
- مبادئ الحكومة المفتوحة لمنظمة OECD
- نظام حماية البيانات الشخصية (PDPL)
- سياسات حوكمة البيانات الوطنية

تاريخ الإصدار: (يحدد عند الاعتماد)

رقم الإصدار: 1.0

شكراً