



سياسة المشاركة الالكترونية



تهدف سياسة المشاركة الإلكترونية التي تتبناها أمانة منطقة جازان إلى تعزيز مشاركة المستفيدين في تطوير وتحسين جودة الخدمات البلدية من خلال القنوات الرقمية المتاحة. تأتي هذه السياسة ضمن جهود الأمانة لتحقيق الشفافية وتعزيز المساءلة، وضمان تقديم خدمات تتوافق مع احتياجات وتوقعات المواطنين والمقيمين في المنطقة.

في ظل التحول الرقمي المتسارع، أصبح من الضروري إشراك المستفيدين في عملية اتخاذ القرار وتطوير السياسات والخدمات البلدية. توفر هذه السياسة أدوات متعددة للتواصل مع المستفيدين وجمع ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول جودة الخدمات المقدمة، مما يساهم في تحسين الأداء وتعزيز ثقة المجتمع بأمانة منطقة جازان.

تعمل الأمانة على تفعيل هذه السياسة من خلال منصات المشاركة الإلكترونية الرسمية، مثل البوابة الإلكترونية للأمانة، ومنصات التواصل الاجتماعي التي تمكن المستفيدين من تقديم آرائهم وأفكارهم بكل شفافية وسهولة. كما تسعى الأمانة إلى الاستفادة من تلك المشاركات لتحليل البيانات بشكل علمي ومدرّوس، واتخاذ القرارات المبنية على أسس واضحة ومستندة إلى احتياجات المستفيدين، بما يضمن تحسين مستمر في جودة الخدمات البلدية المقدمة.

تهدف سياسة المشاركة الإلكترونية إلى بناء شراكة فعالة ومستدامة بين الأمانة والمجتمع المحلي، وتعزيز ثقافة الحوار المفتوح والمشاركة الإيجابية التي تعود بالنفع على الجميع.

المصطلح	التعريف
أمانة منطقة جازان	الجهة الحكومية المسؤولة عن تقديم الخدمات البلدية والتنمية في منطقة جازان.
المستفيد	كل فرد أو جهة تستفيد من خدمات الأمانة، سواء كانوا مواطنين، مقيمين، أو جهات أخرى.
المشاركة الإلكترونية	استخدام المنصات والقنوات الرقمية المتاحة للتواصل مع المستفيدين وجمع آرائهم وملاحظاتهم.
التغذية الراجعة	الآراء والمقترحات التي يقدمها المستفيدون بهدف تحسين جودة الخدمات والسياسات.
منصات المشاركة	القنوات الرقمية التي تستخدمها الأمانة لاستقبال آراء المستفيدين، مثل الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.
استبيانات الرأي	أدوات رقمية لجمع بيانات وملاحظات المستفيدين حول الخدمات والسياسات.
ورش العمل	جلسات تفاعلية تجمع بين موظفي الأمانة والمستفيدين لمناقشة قضايا محددة وتبادل الأفكار.



المسؤوليات والادوار

المسؤوليات الرئيسية	الجهة / الدور
- إدارة وتنظيم جميع قنوات المشاركة الإلكترونية. - ضمان تحديث أدوات المشاركة بشكل دوري. - تنسيق جمع وتحليل التغذية الراجعة. - إعداد التقارير الدورية ونشرها.	إدارة المشاركة الإلكترونية
- دعم وصيانة المنصات الإلكترونية المستخدمة في المشاركة. - ضمان أمن المعلومات وخصوصية بيانات المستخدمين.	قسم تقنية المعلومات
- الاستجابة لملاحظات المستخدمين المتعلقة بقسمهم. - تنفيذ التحسينات المستندة إلى التغذية الراجعة.	مدراء الأقسام المختلفة بالأمانة
- نشر نتائج المشاركة ورفع مستوى الوعي بسياسة المشاركة. - إدارة القنوات الاجتماعية والتفاعل مع المستخدمين.	فريق التواصل والعلاقات العامة
- استقبال ملاحظات واستفسارات المستخدمين. - توجيه الشكاوى والملاحظات للجهات المختصة والمتابعة.	الموظفون المعنيون بخدمة المستخدمين
- تقديم ملاحظاتهم واقتراحاتهم عبر القنوات المتاحة. - المشاركة الفعالة في الاستبيانات والورش.	المستخدمون



تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات

تركز أمانة منطقة جازان على إشراك المستفيدين في عملية التقييم والمراجعة المستمرة للخدمات البلدية المقدمة، حيث تُعرض النتائج والإجراءات المتخذة بناءً على ملاحظات وآراء المستفيدين بشكل دوري. يعزز هذا الالتزام من ثقة المجتمع في الأمانة، ويضمن تقديم خدمات تراعي أعلى معايير الشفافية والنزاهة، مع الحرص على تلبية احتياجات المواطنين والمقيمين في المنطقة.

تشجيع الابتكار والتطوير المستمر للخدمات

تسعى أمانة منطقة جازان إلى خلق بيئة تفاعلية تشجع على الابتكار من خلال استقبال اقتراحات المستفيدين وأفكارهم الجديدة لتطوير الخدمات البلدية. توجه الجهود نحو اعتماد تقنيات حديثة وتحسين العمليات والإجراءات القائمة لتقديم خدمات بلدية تتميز بالكفاءة والمرونة، وتواكب التغيرات في احتياجات المستفيدين والتوجهات التنموية الحديثة في المنطقة.

تمكين المستفيدين من المشاركة الفعالة في تطوير الخدمات

تلتزم أمانة منطقة جازان بتوفير منصات رقمية متطورة تمكّن المستفيدين من المشاركة بأرائهم وأفكارهم لتطوير وتحسين جودة الخدمات البلدية المقدمة، تتيح هذه الأدوات للمستفيدين التعبير عن احتياجاتهم ومقترحاتهم بشأن تطوير السياسات والإجراءات البلدية، مما يعزز دورهم كمساهمين فاعلين في تحسين مستوى الخدمات وتعزيز جودة الحياة في المنطقة.

تحسين جودة القرارات بناءً على ملاحظات المستفيدين

تعتمد أمانة منطقة جازان على التغذية الراجعة من المستفيدين كمصدر أساسي لتحليل الأداء واتخاذ قرارات استراتيجية تساهم في تطوير وتحسين الخدمات البلدية المقدمة. من خلال استبيانات دورية وجلسات حوارية مع المستفيدين وأصحاب العلاقة، يتم جمع البيانات وتحليلها بهدف ابتكار حلول فعالة تلبي احتياجات المجتمع وتعالج التحديات البيئية والخدمية القائمة في المنطقة.



التفاعل الدائم

تسعى أمانة منطقة جازان إلى بناء جسور تواصل مستمر مع المستفيدين لضمان تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل دائم. من خلال القنوات الرقمية المتنوعة، توفر الأمانة منصات تفاعلية تتيح للمستفيدين تقديم ملاحظاتهم وآرائهم في أي وقت، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات البلدية. هذا التفاعل المستمر يمكن الأمانة من متابعة تطلعات المستفيدين بشكل دقيق وبعزز قدرتها على التكيف مع احتياجاتهم المتغيرة بسرعة، بما يضمن تحقيق رضاهم وتعزيز جودة الحياة في المنطقة.

الشفافية والنزاهة

تلتزم أمانة منطقة جازان بمبدأ الشفافية من خلال نشر نتائج المشاركات وتحليل ملاحظات المستفيدين بشكل علني. يتم عرض كيفية الاستفادة من هذه الملاحظات في تحسين الخدمات البلدية وتطوير السياسات والإجراءات، مما يعزز الثقة بين الأمانة والمستفيدين. تعكس الشفافية في العمليات التزام الأمانة بالنزاهة، وتؤكد أن ملاحظات المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار بجدية وتستخدم بشكل مباشر في دفع التحسينات الفعلية.

الشمولية وعدم التمييز

تحرص أمانة منطقة جازان على ضمان شمولية مشاركة كافة فئات المجتمع دون أي تمييز. بغض النظر عن العمر، الجنس، أو الاحتياجات الخاصة، تضمن الأمانة توفير الفرصة لكل مستفيد للمشاركة وإبداء رأيه في تطوير الخدمات البلدية. تراعى احتياجات الفئات المختلفة من خلال تصميم قنوات المشاركة لتكون متاحة وسهلة الوصول للجميع، مع الالتزام التام بمبادئ المساواة وعدم التمييز.

التحسين المستمر

تعتمد أمانة منطقة جازان على ملاحظات المستفيدين كعنصر رئيسي في منظومة التحسين المستمر للخدمات البلدية. تحلل هذه الملاحظات بشكل دوري لاستخلاص الأفكار والمقترحات التي تساهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق رضا أكبر للمستفيدين. تتبع الأمانة منهجية ديناميكية تقوم على التكيف والتطوير المستمر استناداً إلى التغذية الراجعة، مما يعزز تقديم خدمات بلدية ذات جودة عالية وتستجيب بسرعة للتغيرات واحتياجات المجتمع.



التقييم والتغذية الراجعة

تقوم أمانة منطقة جازان بتقييم أدوات المشاركة الإلكترونية بشكل منتظم وتحديثها بناءً على ملاحظات المستخدمين. يتم تحليل أداء قنوات التواصل الرقمية بشكل دوري لضمان تحسينها وتطويرها بما يتناسب مع احتياجات المستخدمين.

كما تُرسل الأمانة استبيانات مخصصة لجمع التغذية الراجعة من المستخدمين حول تجربتهم في المشاركة الإلكترونية، بهدف قياس رضاهم وتحديد نقاط القوة والفرص التطويرية لتعزيز فعالية المشاركة الرقمي.

ورش العمل ومجموعات التركيز

تنظم أمانة منطقة جازان ورش عمل ميدانية وافتراضية مع مجموعات تركيز مستهدفة، تتيح التفاعل المباشر مع فئات محددة من المستخدمين لمناقشة قضايا محددة بعمق. تُستخدم هذه الورش والمجموعات لتبادل الأفكار العملية واقتراح الحلول التطويرية، مستندة إلى تجارب المستخدمين الواقعية واحتياجاتهم الفعلية.

المشاركات عبر منصات التواصل الاجتماعي

تقوم أمانة منطقة جازان بتفعيل المشاركة الإلكترونية عبر (منصة إكس) (من خلال طرح أسئلة واستطلاعات رأي منتظمة، بالإضافة إلى تشجيع المشاركة في النقاشات المفتوحة عبر الهاشتاقات المخصصة. يتم رصد كافة التفاعلات وتحليل الملاحظات والأفكار التي يتم تلقيها عبر هذه المنصة، لضمان سماع صوت جميع المستخدمين وأخذ آرائهم بعين الاعتبار في تطوير وتحسين الخدمات البلدية.

الاستبيانات

تطلق أمانة منطقة جازان استبيانات دورية تهدف إلى جمع آراء وتقييمات المستخدمين حول مختلف جوانب الخدمات البلدية المقدمة. تُستخدم نتائج هذه الاستبيانات لتحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات، وتحليل توقعات واحتياجات المستخدمين بشكل دقيق، مما يساهم في تطوير وتحسين جودة الخدمات بما يتوافق مع تطلعات المجتمع.



التدريب والتوعية:

تنظيم دورات تدريبية لمنسوبي الأمانة: تشمل هذه الدورات كيفية التعامل مع استفسارات وشكاوى المستفيدين بفعالية ومهنية، بهدف تحسين جودة التواصل وخدمة المستفيدين.

إعداد محتوى توعوي: يتضمن المحتوى إرشادات واضحة ومبسطة تشرح كيفية الوصول إلى خدمات الأمانة المختلفة، وآليات تقديم الملاحظات والاقتراحات بسهولة ويسر عبر القنوات الرقمية المتاحة