الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة
Saudi Standards, Metrology and Quality Org. (SASO)

FDS SASO 33931:2026

إدارة المشاركة المجتمعية – المتطلبات

Community Engagement Management – Requirements

الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة

هذه المواصفة القياسية مشروع لمواصفة قياسية سعودية تم توزيعها لإبداء الرأي والملحوظات عليها، ولا يجوز الاعتماد عليها كمواصفة قياسية سعودية إلا بعد اعتمادها من مجلس إدارة الهيئة، كما لا يجوز نشرها أو استخدامها إلا بعد الرجوع إلى الهيئة.

ICS :03.100.01 03.080.01

فهرس المحتويات

تمهيد..... ٢
أهداف المواصفة..... ٢
١المجال..... ٣
٢المراجع المعيارية..... ٣
٣المصطلحات والتعريفات الأساسية..... ٣
٤مبادئ المشاركة المجتمعية..... ٦
٥المتطلبات العامة وفق دورة المشاركة المجتمعية..... ٦
١/٥ المتطلبات التأسيسية (جاهزية الجهة): ٦
٢/٥ الإعداد والتخطيط: ٧
٣/٥ التنفيذ والتفاعل مع الجهات الفاعلة: ٧
٤/٥ التحقق والقياس والتقييم: ٨
٥/٥ الإغلاق والتحسين: ٨
٦إدارة مخاطر المشاركة المجتمعية..... ٨
١/٦ أحكام عامة..... ٨
٢/٦ تحديد وتقدير المخاطر: ٨
٣/٦ الضوابط والاستجابات: ٩
٤/٦ المتابعة والمراجعة: ٩
٧ البيانات الإيضاحية والإرشادات: ٩
7/1 سلم شيري آرنستاين للمشاركة المجتمعية: ٩
١/٧ أدوات إشراك أصحاب المصلحة في القرارات: ١٠
٢/٧ إرشادات قياس أثر المشاركة المجتمعية: ١١
٨ بيان المراجع:..... ١٣

تمهيد

تقدّم هذه المواصفة إطارًا منهجيًا لإشراك الجهات الفاعلة في تحديد الأولويات وصنع القرار وتحسين الخدمات والمشروعات عبر قنوات حضورية ورقمية، ويُنظر إلى المشاركة المجتمعية هنا بوصفها عملية منظَّمة ترفع جودة القرارات من خلال الشفافية، وتوثيق المدخلات، والاستجابة المنهجية لها، وقياس أثرها.

تهدف المواصفة إلى إرساء متطلبات واضحة وإرشادات عملية لتصميم وتشغيل نظم مشاركة مؤسسية، تشمل: السياسات والأدوار والمسؤوليات، التخطيط والقنوات وآليات التشاور، الشمول والمواءمات، إدارة المخاطر، قياس المؤشرات والإبلاغ، وطرائق التحقق والتدقيق، وتراعي قابلية التطبيق على منظمات مختلفة الحجم والطبيعة، بما يتيح المقارنة والمراجعة الموضوعية.

تعتمد المواصفة منهج التحسين المستمر — (PDCA) التخطيط، التنفيذ، التحقق، التحسين — بوصفه إطارًا تشغيليًا لبناء نظم قابلة للقياس والتطوير، ويسهم ذلك في تحويل المشاركة إلى عملية قابلة للتكرار والتعلّم، مع ربط النتائج بإجراءات تصحيحية وتحسينية موثّقة على مستوى السياسات والخدمات.

- **أهداف المواصفة:**

a. الهدف العام:

إرساء إطار موحّد لتنظيم وإدارة وقياس المشاركة المجتمعية بما يعزّز الشمول والشفافية والتكامل ويرفع الأثر على جودة الحياة والتنمية المستدامة.

b. الأهداف التفصيلية:

- توحيد المفاهيم والتعاريف والمتطلبات الإجرائية للمشاركة المجتمعية عبر القطاعات.
- تمكين إنشاء نظم مشاركة مؤسسية تشمل السياسات، والأدوار، والخطط، والقنوات، وآليات قياس الأثر الاجتماعي.
- تعزيز الشفافية والمساءلة عبر نشر خطط المشاركة ونتائجها وملخصات الاستجابة.

- ضمان الشمول وإتاحة الوصول لجميع الفئات مع مراعاة مواءمات ملائمة.
- تنظيم الشراكات والتكامل بين الجهات لتعظيم الأثر وتجنّب الازدواجية.
- ترسيخ القياس والتقييم والتحسين المستمر وفق دورة PDCA.
- تحفيز الابتكار في أساليب المشاركة والقنوات الرقمية، وفق منهجيات قابلة للتجريب والقياس والتحسين، وتعزيز إنتاج المعرفة وتبادلها لدعم الاقتصاد المعرفي.

١ المجال:

تبيّن هذه المواصفة المتطلبات العامة والإرشادات لنُظُم المشاركة المجتمعية في الجهات، سواء كانت جهات حكومية، أو القطاع الخاص، أو القطاع غير الربحي، وتشمل عمليات إشراك الجهات الفاعلة في صياغة السياسات والبرامج وتحسين الخدمات والمشروعات عبر قنوات حضورية ورقمية.

تنطبق المواصفة على الجهة بأكملها أو على جزء محدّد منها، بصرف النظر عن الحجم أو طبيعة النشاط.

لا تغطي المواصفة البرامج التطوعية التشغيلية البحتة، أو مبادرات المسؤولية الاجتماعية/ الاستثمار الاجتماعي التي لا تتضمن إشراكًا منهجيًا لأصحاب المصلحة، أو الحملات الإعلامية أحادية الاتجاه، كما لا تتناول المتطلبات التفصيلية الخاصة بجودة استقبال المستفيدين أو أمن المعلومات.

توجيه: لأغراض هذه المواصفة، يُستخدم مصطلح الجهة للدلالة على أي كيان تنطبق عليه المواصفة، سواء كان جهة حكومية أو منشأة من القطاع الخاص أو منظمة من القطاع غير الربحي.

٢ المراجع المعيارية:

لا يوجد

٣ المصطلحات والتعريفات الأساسية:

لأغراض هذه المواصفة، تُستخدم المصطلحات الواردة في هذا البند استخدامًا موحّدًا في جميع أجزاء الوثيقة، وقد روعي في صياغة المصطلحات والتعاريف الاتساق مع المواصفات والممارسات الدولية ذات الصلة، ومع الأنظمة الوطنية النافذة، وتُستخدم التعاريف الإجرائية عند عدم توافر تعريف معياري أو وطني مناسب لطبيعة المشاركة المجتمعية.

١/٣ المشاركة المجتمعية:

انخراط منظَّم ومتواصل للجهات الفاعلة في تحديد الأولويات وصنع القرار وتصميم البرامج وتحسين الخدمات وتقييمها، عبر قنوات حضورية ورقمية، وبمستويات متدرجة من الإبلاغ والتشاور

إلى التشارك والتفويض، بما يدعم الاستجابة لاحتياجات أصحاب المصلحة وتحسين أثر القرارات والخدمات.

٢/٣ الشفافية:

الانفتاح بشأن القرارات والأنشطة المؤثرة في المجتمع والاقتصاد والبيئة، مع عرض المعلومات بوضوح ودقة وفي الوقت المناسب وبأمانة وكمال.

٣/٣ الجهات الفاعلة/ أصحاب المصلحة:

فرد أو مجموعة لها مصلحة في أي قرار أو نشاط للجهة.

٤/٣ الابتكار:

كيان جديد أو مُغيَّر يخلق قيمة (منتج، خدمة، عملية، نموذج عمل، أو أسلوب تنظيمي).

٥/٣ جودة الحياة

مستوى رفاه الأفراد في المجتمع، كما يُقاس بمؤشرات معيارية لخدمات المدينة وجودة الحياة تتيح المقارنة والتحسين.

٦/٣ الاستدامة/ التنمية المستدامة:

تلبية احتياجات الحاضر مع مراعاة حدود البيئة وحقوق الأجيال القادمة.

٧/٣ المجتمع المحلي:

مجموعة أشخاص أو كيانات داخل نطاق جغرافي أو رابطة مصلحة مشتركة تتأثر بقرارات الجهة أو تؤثر فيها.

٨/٣ القطاع الحكومي:

الوزارات والأجهزة والهيئات والمؤسسات العامة المموّلة كليًا أو جزئيًا من الخزانة العامة والمسؤولة عن السياسات والخدمات العامة أو تنظيمها.

٩/٣ القطاع غير الربحي:

منظمات مرخصة لا توزّع أرباحًا وتعمل للنفع العام وفق الأنظمة الوطنية ذات الصلة.

١٠/٣ الجمعيات الأهلية:

كيانات أهلية عضوية تُنشأ وتُسجَّل وفق النظام الوطني، لها جمعية عمومية ومجلس إدارة وتعمل لأغراض نفع عام محددة.

١١/٣ المؤسسات المانحة/ الأهلية:

كيانات غير ربحية يخصّص مؤسسوها موارد مالية أو عينية للمنفعة العامة وتعمل وفق لائحة أساسية وحسابات سنوية.

١٢/٣ الشراكة:

علاقة تعاون مؤطرة بين الجهة وكيانات أخرى (حكومية، خاصة، غير ربحية، مجتمعية) تتقاسم الأهداف والمسؤوليات والموارد والمخاطر لتحقيق منفعة عامة قابلة للقياس.

١٣/٣ التمكين:

تزويد الجهات الفاعلة بالصلاحيات والموارد والمهارات التي تمكّنها من التأثير الفعلي في القرارات والبرامج ذات الصلة.

٣/ ١٤التدريب:

أنشطة منظَّمة لبناء قدرات العاملين والجهات الفاعلة على مهارات وتقنيات المشاركة.

١٥/٣ الإشراك:

عمليات منظَّمة تمكّن الجهات الفاعلة من التأثير الفعلي في القرارات عبر حوارات وهيئات وآليات مشاركة معلنة.

١٦/٣ التشاور:

آلية منهجية لطلب مدخلات وآراء محددة خلال فترة معلنة حول خيارات أو مسودات قرارات، مع تحليل وردّ موثق يبيّن انعكاسها على القرار النهائي.

١٧/٣ التفويض:

نقلُ سلطة اتخاذ القرار في قضيةٍ محدّدة إلى مجموعة من أصحاب المصلحة أو هيئةٍ تمثيلية لهم، ضمن نطاق وصلاحيات ومعايير وإطارٍ زمني وموارد مُحددة سلفًا، بحيث يكون قرارهم معتمدًا في حدود ذلك النطاق.

١٨/٣ التقييم (Evaluation):

عملية منهجية لقياس الأداء أو النتائج أو الأثر ومقارنتها بالأهداف أو المؤشرات أو المستهدفات المحددة.

٣/ ١٩ التقدير (Assessment):

عملية منهجية لفحص مستوى أو حالة أو خطر أو جاهزية وفق معايير محددة، مثل تقدير المخاطر أو تقدير مستوى النضج.

٤ مبادئ المشاركة المجتمعية:

٤/١ الاستجابة:

تُعالج الجهة مدخلات المجتمع في أطر زمنية معلنة، وتبيّن ما جرى أخذه وأسبابه.

٤/٢ التعاون:

تُنسّق الجهة مع الفاعلين ذوي الصلة عبر مهام مشتركة واجتماعات دورية.

٤/٣ الشمولية:

تضمن مشاركة جميع الفئات مع مواءمات عادلة للحواجز.

٤/٤ التكامل:

توحيد الجهود وتبادل البيانات لتفادي الازدواجية ورفع الأثر.

٤/٥ الواقعية:

ملاءمة نطاق المشاركة للموارد والزمن وأثر القرار.

٤/٦ المرونة:

قابلية تعديل القنوات والأساليب بناءً على التغذية الراجعة.

٤/٧ الشفافية:

الإفصاح عن الخطط والنتائج والتضارب المحتمل في المصالح.

٤/٨ الابتكار:

تطوير وتجريب أساليب مشاركة جديدة وفق منهجية منظمة، وقياس جدواها التشغيلية قبل تعميمها.

٤/٩ الاستدامة:

استمرارية المنافع وتقليل الأثر السلبي عبر إدارة الموارد والمخاطر.

٥ المتطلبات العامة وفق دورة المشاركة المجتمعية:

٥/١ المتطلبات التأسيسية (جاهزية الجهة):

٥/١/١ يجب اعتماد سياسة مكتوبة للمشاركة المجتمعية تُحدّد الأهداف والنطاق والمبادئ والتوجهات العامة.

٥/١/٢ يجب اعتماد إطار حوكمة للمشاركة المجتمعية يُحدّد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وآليات الإشراف والمراجعة الدورية.

٥/١/٣ يجب مواءمة سياسة المشاركة المجتمعية وإجراءاتها مع الأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة عن الجهات التنظيمية ذات العلاقة، بحسب طبيعة الجهة ونطاق تطبيق المواصفة.

٤/١/٥ يجب تعيين مسؤول/ وحدة مشاركة بمهام وصلاحيات واضحة وارتباط تنظيمي مُمكّن.

٥/١/٥ يجب حماية البيانات والخصوصية في القنوات الرقمية بما يتفق مع الأنظمة ذات الصلة.

٦/١/٥ يجب تفعيل آلية للشكاوى والتظلّمات للمشاركين مع آجال استجابة ومعالجة موثّقة.

٢/٥ الإعداد والتخطيط:

١/٢/٥ يجب إعداد خطة المشاركة المجتمعية ضمن الخطة السنوية، وتتضمن المبادرات، والفئات المستهدفة، والقنوات، والجداول الزمنية، والموارد، والمتطلبات التنظيمية ذات الصلة بنطاق المشاركة.

٢/٢/٥ يجب إعداد وتحديث خريطة الجهات الفاعلة مصنّفة بحسب التأثير والاهتمام.

٣/٢/٥ يجب تحديد وتوفير قنوات مشاركة متعددة (حضورية ورقمية) مُعلنة ومتاحة.

٤/٢/٥ يجب تضمين مواءمات شمولية أساسية تمكّن مشاركة الفئات الأقل تمثيلًا.

٥/٢/٥ يجب تحديد مجموعة مؤشرات أداء رئيسية لقياس الوصول والتنوع وجودة المدخلات ونتائج الأثر.

٦/٢/٥ يجب تحديد إجراءات تشاور مُعلنة للسياسات/ المشروعات ذات الأثر، مع بيان النطاق والأسئلة ومدة التشاور.

٧/٢/٥ ينبغي إنشاء مجالس/ لجان تشاركية تمثّل تنوعًا متوازنًا من الجهات الفاعلة (عند ملاءمة الموضوع).

٨/٢/٥ ينبغي إعداد مصفوفة تكامل بين القطاعات لتفادي الازدواجية وتعظيم الأثر.

ي٩/٢/٥ نبغي التخطيط لمنصة رقمية موحّدة للمشاورات والاستبيانات وتتبع الاستجابات (إن كانت على مستوى برنامج/ قطاع).

١٠/٢/٥ ينبغي التخطيط لتنفيذ تقييم أثر اجتماعي مقنن بمؤشرات للمبادرات الرئيسة عند ملاءمة الحجم والأثر.

١١/٢/٥ ينبغي تفعيل مدوّنة السلوك التشاركي في وثائق الجلسات والنماذج.

١٢/٢/٥ يجوز دمج القنوات في منصة واحدة متى ما توافرت الكفاءة التشغيلية.

٣/٥ التنفيذ والتفاعل مع الجهات الفاعلة:

١/٣/٥ يجب تشغيل القنوات الحضورية والرقمية المُعلنة بحسب ما ورد في الخطة.

٢/٣/٥ يجب تطبيق المواءمات الشمولية المخططة أثناء التنفيذ.

٥/٣/٣ ينبغي تفعيل الحوافز غير المالية للمشاركين (شهادات، إشادات، فرص تمثيل أوسع).

٥/٣/٤ ينبغي استخدام المنصة الموحّدة للاستبيانات وتتبع الاستجابات (إن وُجدت).

٥/٣/٥ يمكن استخدام لوحات بيانات مباشرة لمتابعة المشاركة أثناء التنفيذ.

٥/٤ التحقق والقياس والتقييم:

٥/٤/١ يجب نشر تقرير دوري مختصر (ربع أو نصف سنوي) عن أنشطة المشاركة ونتائجها ومؤشراتها وفق ما حُدِّد في الخطة.

٥/٤/٢ يجب قياس المؤشرات الرئيسية المعتمدة ومقارنتها بالمستهدفات وبخط الأساس، وتوثيق أثر نتائج القياس على القرارات أو إجراءات التحسين.

٥/٤/٣ ينبغي نشر بيانات مفتوحة غير شخصية لنتائج المشاركة ومؤشراتها لتعزيز الشفافية.

٥/٤/٤ ينبغي استكمال تقييم الأثر الاجتماعي للمبادرات الرئيسة ونشر ملخصاته (عند التنفيذ).

٥/٥ الإغلاق والتحسين:

٥/٥/١ يجب تطبيق منهج التحسين المستمر (PDCA) عبر مراجعة التنفيذ والنتائج، وتوثيق إجراءات التحسين، وتحديث السياسة/ الخطة عند الحاجة.

٥/٥/٢ ينبغي تحديث تقدير مستويات النضج والأهداف المرحلية استنادًا إلى نتائج الدورة.

٥/٥/٣ يمكن توسيع نطاق المشاركة أو تعزيزها في الدورات اللاحقة بناءً على الدروس المستفادة وقدرات الجهة.

٦ إدارة مخاطر المشاركة المجتمعية:

٦/١ أحكام عامة:

٦/١/١ يجب إنشاء سجل مخاطر يشمل: التعريف، المالك، السبب، الاحتمالية، الأثر، الضوابط، خطة المعالجة، ومؤشر المتابعة.

٦/١/٢ ينبغي مواءمة إطار إدارة المخاطر مع الأطر الوطنية وأفضل الممارسات.

٦/١/٣ يمكن دمج سجل مخاطر المشاركة ضمن نظام إدارة المخاطر المؤسسي، مع تمييزٍ واضحٍ لمخاطر المشاركة.

٦/٢ تحديد وتقدير المخاطر:

٦/٢/١ يجب تغطية الفئات الآتية كحدٍّ أدنى: السمعة والتواصل، الخصوصية وحماية البيانات، الشمول والإنصاف، السلامة في الفعاليات، تضارب المصالح، الامتثال النظامي، المعلومات المضللة.

٢/٢/٦ يجب تقدير كل خطر بمصفوفة (احتمالية × أثر)، وتحديد مستوى القبول ومعايير التصعيد.

٣/٦ الضوابط والاستجابات:

١/٣/٦ يجب تطبيق ضوابط وقائية (سياسات خصوصية، قواعد مشاركة عادلة، إفصاح تضارب)، وكشفية (رصد تعليقات/ بلاغات، قياسات شمول)، وتصحيحية (تصويب رسائل، تعديل قرارات).

٢/٣/٦ ينبغي اعتماد خطة استجابة تحدد فرق الاستجابة، الرسائل الأساسية، القنوات، ووقت الاستجابة المستهدف.

٣/٣/٦ يجوز الاستعانة بطرف محايد لتيسير الجلسات عالية المخاطر.

٤/٦ المتابعة والمراجعة:

١/٤/٦يجب مراجعة سجل المخاطر ربع سنويًا على الأقل وربطه بمراجعة الإدارة ضمن PDCA مع توثيق المعالجات.

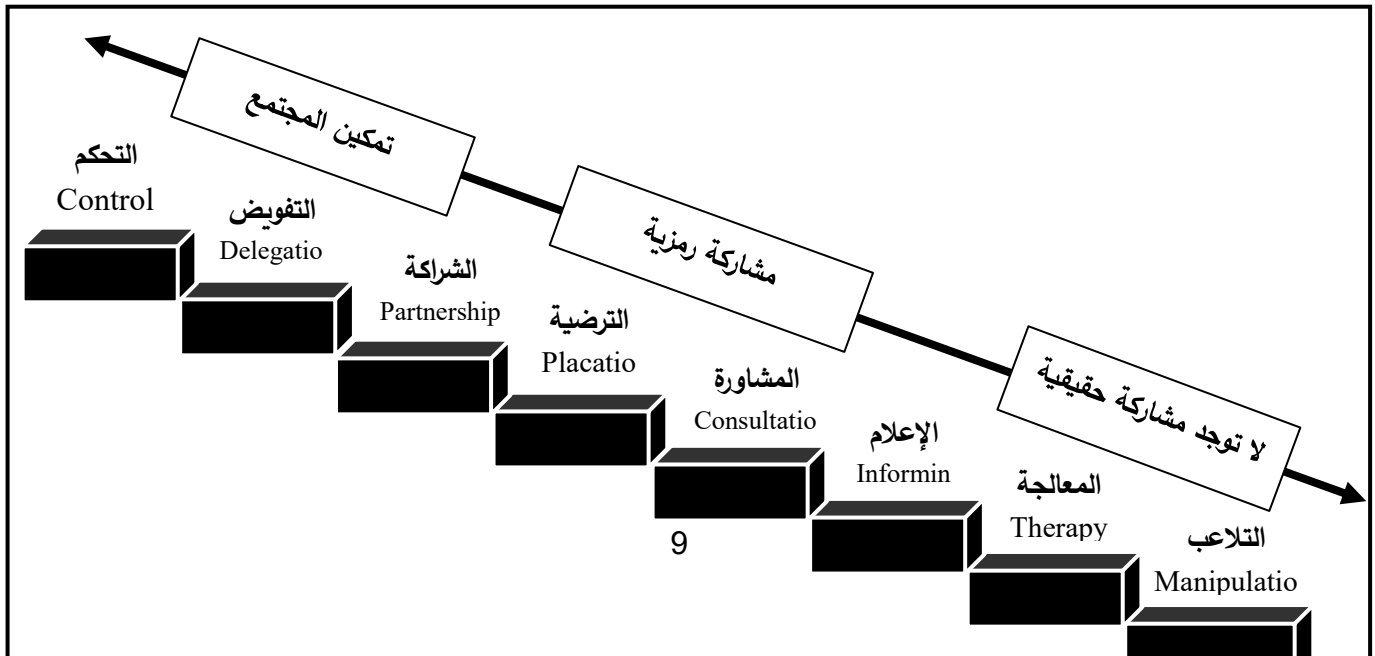
٢/٤/٦ يجب الاحتفاظ بسجل المخاطر، ومصفوفات تقدير المخاطر، وخطط المعالجة، وتقارير المراجعة لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات أو وفق ما تقرره الأنظمة ذات الصلة.

٤/٦/ ٣ ينبغي استخدام مؤشرات إنذار مبكر (مثل ارتفاع الشكاوى، اختلال التمثيل، انخفاض الاستجابة).

٤/٤/٦ يمكن نشر ملخص غير شخصي لأبرز المخاطر ومعالجاتها لتعزيز الشفافية.

٧ البيانات الإيضاحية والإرشادات:

7/1 سلم شيري آرنستاين للمشاركة المجتمعية:



شكل ١

سلم شيري آرنستاين للمشاركة المجتمعية

١/٧ أدوات إشراك أصحاب المصلحة في القرارات:

١/١/٧ السياق العام:

١/١/١/٧ينبغي اختيار الأداة بما يتناسب مع أثر القرار، ومرحلة المشروع، وخصائص الفئات المستهدفة.

٢/١/١/٧ ينبغي إعلان نطاق المشاركة (الموضوعات المفتوحة/ المغلقة) والجدول الزمني وكيفية استخدام المخرجات في القرار.

٢/١/١/٧ يمكن الدمج بين أداة حضورية وأخرى رقمية لتحقيق وصول أوسع وشمول أفضل.

٣/١/١/٧ يجوز الاستعانة بطرف محايد لتيسير الجلسات عالية الحساسية.

٢/١/٧ ترتيب أدوات وممارسات المشاركة حسب الغرض:

أدوات جمع الآراء والملاحظات	أدوات الحوار والتشاور	أدوات التمكين والتخطيط المشترك	أدوات التعبئة والإعلام	أدوات المتابعة والتقييم
استطلاعات الرأي	الاجتماعات المفتوحة	خرائط المشاركة	الحملات التوعوية	بطاقات الملاحظات المجتمعية
الاستبيانات	الورش التشاركية	التخطيط التشاركي	المنصات الرقمية ومواقع التواصل الاجتماعي	جلسات التقييم المجتمعي
المقابلات الفردية	الاستشارات الرقمية	لجان المجتمع أو المجالس المحلية	المعارض والفعاليات المجتمعية	الجولات الميدانية
مجموعات التركيز	الجوائز والهاكاثونات	مختبرات الابتكار المجتمعي	المنشورات المطبوعة	استطلاعات الرضا المجتمعي
صناديق الاقتراحات	المجالس الاستشارية	جلسات محاكاة اتخاذ القرار	الإذاعة أو البث المرئية	خرائط التغير المجتمعي

٣/١/٧ دلائل تحقق عامة:

١/٣/١/٧ إعلان نطاق المشاركة والجدول الزمني.

٢/٣/١/٧ تسجيل الدعوات والقنوات المستخدمة ونِسَب الوصول.

٣/٣/١/٧ مصفوفة "التعليق– الاستجابة" أو توصيات موثقة وكيفية انعكاسها على القرار.

٤/٣/١/٧ مؤشرات زمن الاستجابة، تنوّع المشاركين، جودة المدخلات (قابليتها للتنفيذ/ الإضافة)، ومُخرجات القرار.

٢/٧ إرشادات قياس أثر المشاركة المجتمعية:

١/٢/٧السياق العام:

١/١/٢/٧ ينبغي أن يهدف قياس أثر المشاركة المجتمعية إلى بيان مدى انعكاس مدخلات الجهات الفاعلة على القرارات أو الخدمات أو المشروعات.

٢/١/٢/٧ ينبغي عند قياس الأثر مراعاة ما يلي:

١/٢/١/٢/٧ تحديد نطاق القياس وهدفه قبل تنفيذ المشاركة.

٢/٢/١/٢/٧ ربط مؤشرات الأثر بأهداف المشاركة المحددة في الخطة.

٣/٢/١/٢/٧ مقارنة النتائج بالمستهدفات أو بخط الأساس، متى كان ذلك ممكنًا.

٤/٢/١/٢/٧ التمييز بين مؤشرات الوصول، والمخرجات، والنتائج، والأثر.

٥/٢/١/٢/٧ مراعاة أبعاد الأثر الاجتماعي والاقتصادي والبيئي والمعرفي، بما في ذلك مساهمة المشاركة في إنتاج المعرفة وتبادل البيانات وتحسين جودة القرار، متى كان ذلك ملائمًا لنطاق المشاركة.

٦/٢/١/٢/٧ مراعاة مؤشرات تشغيل الابتكار عند استخدام أدوات أو قنوات مشاركة جديدة، مثل: قابلية التطبيق، مستوى الاستخدام، كفاءة التشغيل، جودة المخرجات، وقابلية التوسع.

٧/٢/١/٢/٧ توثيق كيفية استخدام نتائج القياس في التحسين أو اتخاذ القرار.

٢/٢/٧ مؤشرات قياس إرشادية:

١/٢/٢/٧يمكن أن تشمل مؤشرات قياس الأثر ما يلي:

١/١/٢/٢/٧ عدد المشاركين وتنوع الفئات المشاركة.

٢/١/٢/٢/٧ نسبة مشاركة الفئات الأقل تمثيلًا.

٣/١/٢/٢/٧ نسبة المدخلات القابلة للتنفيذ.

٤/١/٢/٢/٧ مستوى جودة المدخلات المقدمة.

٥/١/٢/٢/٧ نسبة المقترحات التي تم الأخذ بها كليًا أو جزئيًا.

٦/١/٢/٢/٧ زمن الاستجابة للملاحظات.

٧/١/٢/٢/٧ عدد القرارات أو الخدمات التي تم تعديلها بناءً على مدخلات المشاركة.

٨/١/٢/٢/٧ مدى تأثير المشاركة في تحسين القرارات أو الخدمات أو المشروعات.

٩/١/٢/٢/٧ مستوى ثقة أصحاب المصلحة في آليات المشاركة ونتائجها.

١٠/١/٢/٢/٧ مستوى رضا المشاركين عن وضوح الآلية وشفافية الاستجابة.

١١/١/٢/٢/٧ عدد إجراءات التحسين الناتجة عن نتائج المشاركة..

٣/٢/٧ مصادر بيانات القياس:

١/٣/٢/٧ يمكن أن تشمل مصادر بيانات قياس الأثر:

١/١/٣/٢/٧ سجلات المشاركة والحضور.

٢/١/٣/٢/٧ نتائج الاستبيانات والمقابلات.

٣/١/٣/٢/٧ مصفوفة التعليق والاستجابة.

٤/١/٣/٢/٧ تقارير الأداء والمؤشرات.

٥/١/٣/٢/٧ سجلات الشكاوى والتظلمات.

٦/١/٣/٢/٧ محاضر اللجان أو المجالس التشاركية.

٧/١/٣/٢/٧ تقارير تقييم الأثر للمبادرات الرئيسة.

٤/٢/٧ توثيق نتائج الأثر:

١/٤/٢/٧ ينبغي أن يتضمن توثيق نتائج الأثر، عند إعداده، ما يلي:

١/١/٤/٢/٧ موضوع المشاركة ونطاقها.

٢/١/٤/٢/٧ الفئات المشاركة.

٣/١/٤/٢/٧ أدوات المشاركة المستخدمة.

٤/١/٤/٢/٧ المؤشرات المعتمدة.

٥/١/٤/٢/٧ النتائج مقارنة بالمستهدفات أو خط الأساس.

٦/١/٤/٢/٧ أبرز التحسينات أو القرارات الناتجة عن المشاركة.

٨ بيان المراجع:

ترد المراجع الآتية لأغراض الاسترشاد وإسناد المفاهيم المستخدمة في المواصفة، ولا تُعد جزءًا من متطلباتها المعيارية:

- المواصفة ISO ٩٠٠٠: نظم إدارة الجودة – الأساسيات والمفردات اللغوية. المنظمة الدولية للتقييس (ISO)، ٢٠١٥م.
- المواصفة ISO ٩٠٠١: نظم إدارة الجودة – المتطلبات. المنظمة الدولية للتقييس (ISO)، ٢٠١٥م.
- المواصفة ISO ١٩٠١١: المبادئ التوجيهية لعمليات التدقيق على نظم الإدارة. المنظمة الدولية للتقييس (ISO)، ٢٠١٨م.
- المواصفة ISO ٢٦٠٠٠: إرشادات بشأن المسؤولية الاجتماعية. المنظمة الدولية للتقييس (ISO)، ٢٠١٠م.
- المواصفة ISO ٣٧١٢٠: المدن والمجتمعات المستدامة– مؤشرات خدمات المدينة وجودة الحياة. المنظمة الدولية للتقييس (ISO)، ٢٠١٨م.
- المواصفة ISO ٥٦٠٠٠: إدارة الابتكار – الأسس والمصطلحات. المنظمة الدولية للتقييس (ISO)، ٢٠٢٠م.
- المواصفة ISO 56002: إدارة الابتكار – نظام إدارة الابتكار – إرشادات. المنظمة الدولية للتقييس (ISO)، ٢٠١٩م.
- المواصفة ISO 56008:2024: إدارة الابتكار – الأدوات والطرائق لقياسات تشغيل الابتكار – إرشادات. المنظمة الدولية للتقييس (ISO)، ٢٠٢٤م.
- التقرير الفني ISO/TR 56009:2025: إدارة الابتكار – أمثلة تطبيقية لقياسات تشغيل الابتكار. المنظمة الدولية للتقييس (ISO)، ٢٠٢٥م.
- إدارة التطوع في المنظمات – المتطلبات (مشروع مواصفة قياسية سعودية). الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO)، ٢٠٢٥م.
- نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية. المملكة العربية السعودية.
- نظام العمل التطوعي ولائحته التنفيذية (١٤٤١هـ). المملكة العربية السعودية.