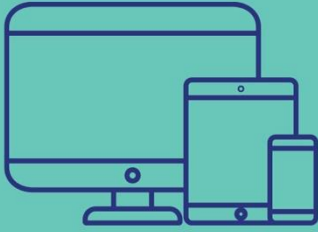




هيئة الحكومة الرقمية  
Digital Government Authority



# سياسة منصات الحكومة الشاملة (مسودة)

نوع الوثيقة : سياسة  
تصنيف الوثيقة : عام



٢٩ أغسطس ٢٠٢١



# جدول المحتويات

1	مقدمة	3
2	الغرض من السياسة.	3
3	نطاق السياسة.	4
4	العناصر السياسية الأساسية.	4
5	جدول التعريفات.	8
6	جدول المصطلحات.	9



## مقدمة

تعد سياسة منصات الحكومة الشاملة واحدة من أصل خمس سياسات ضمن الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية والذي يعد أداة تنظيمية مصنفة ضمن أفضل الممارسات الدولية، ويعمل على توحيد مفهوم السياسات والمعايير والإرشادات الرقمية الحكومية وإضفاء الطابع المؤسسي عليها وإرشاد الجهات الحكومية خلال عملية تنفيذها. وتعتبر سياسة منصات الحكومة الشاملة أحد السياسات المستمدة من سياسة الحكومة الرقمية والتي تعمل بدورها على تمكين وتسريع التحول الرقمي المستدام للقطاع الحكومي على المدى المتوسط والطويل وتمكين التنفيذ الناجح لتوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية. وتعمل السياسة على تسهيل وتسريع التعامل بين الجهات الحكومية من خلال توفير المنصات الرقمية الحكومية للخدمات المشتركة، وتقديم خدمات رقمية بطريقة موحدة، والتشجيع على استخدام البنية التحتية والتطبيقات المشتركة ومشاركة البيانات بين الجهات الحكومية.

## 1 الغرض من السياسة

تهدف هذه السياسة إلى توحيد المنصات الرقمية الحكومية من خلال تقديم الخدمات الرقمية بطريقة موحدة، واستخدام البنية التحتية والتطبيقات المشتركة، وتنظيم أهم الجوانب المتعلقة بالمنصات الرقمية الحكومية، وأهم الممكّنات المتعلقة بها والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- الهوية الرقمية، النفاذ الوطني الموحد- نفاذ
- بوابات الدفع الإلكترونية
- الثقة الرقمية
- قناة التكامل الحكومية (GSB)
- الشبكة الحكومية الآمنة (GSN)
- السحابة الحكومية
- البوابة الوطنية الموحدة
- البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة
- منصة السوق الرقمي الحكومي

## 2 نطاق السياسة

تطبق سياسة منصّات الحكومة الشاملة على:

- كافة الجهات الحكوميّة
- القطاع الخاص الذي يعمل كمطور أو مشغل للأعمال ذات العلاقة بالحكومة الرقمية

## 3 عناصر السياسة الأساسية

- 1 يتعين على الجهة الحكومية التأكد من أن تكون المنصات التابعة لها متاحة وملائمة للجميع، كما يجب أن تفي بالاحتياجات المشتركة للجهات الحكومية.
- 2 يتعين على الجهة الحكومية أن تعزز القيمة المقدمة للمستخدمين من خلال منصاتها، مع تحسين سهولة الاستخدام للجهات الحكومية وتقليل التكاليف وتجنب ازدواجية الجهود.
- 3 يتعين على الجهة الحكومية مواءمة منصاتها مع التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، وسياسة الحكومة الرقمية، والإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية والتنظيمات المنبثقة عنه، وكل ما تصدره هيئة الحكومة الرقمية من تنظيمات بهذا الخصوص.
- 4 يتعين على الجهة الحكومية الالتزام بجميع المتطلبات التنظيمية، في كل ما يتعلق بالبيانات والتعاملات الإلكترونية والخصوصية والأمن السيبراني الصادرة عن الجهات الحكومية ذات الصلة مثل: هيئة الحكومة الرقمية، والمركز السعودي لمعلومات الشبكة، ومكتب إدارة البيانات الوطنية، والهيئة الوطنية للأمن السيبراني، والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي.
- 5 يتعين على الجهة الحكومية الالتزام بكل ما تصدره هيئة الحكومة الرقمية من تنظيمات تتعلق بتسجيل، وإنشاء، وتحديث المنصات الرقمية الحكومية التابعة لها.
- 6 يتعين على الجهة الحكومية أن تعمل على رفع مستوى التكامل والاتساق عند تقديم الخدمات الحكومية من خلال منصاتها وأن توفر تجربة مستخدم موحدة وسلسة.
- 7 يتعين على الجهة الحكومية ألا تتقيد بتقنيات أو قنوات محددة، وأن تتيح الوصول لخدماتها من خلال قنوات مختلفة.

- 8 يتعين على الجهة الحكومية تطوير منصات باستخدام التقنيات التي تُمكنها من تطوير خدماتها وتبادلها وربطها مع الجهات الحكومية الأخرى، دون الحاجة إلى إعادة تصميم واختبار وتشغيل الأنظمة الأساسية.
- 9 يتعين على الجهة الحكومية تخصيص الوسائل والامكانيات اللازمة لدراسة مدى الاستفادة من المنصات القائمة وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة عالية من خلال استخدام البنى التقنية المشتركة، وتجنب الازدواجية والتكرار وتعزيز إمكانية إعادة الاستخدام، ما لم تستثنى هيئة الحكومة الرقمية من ذلك.
- 10 يتعين على الجهة الحكومية المسؤولة عن منصة محددة بذل جهود استباقية لتعزيز استخدام المنصة مع مختلف أصحاب المصلحة.
- 11 يتعين على الجهة الحكومية المسؤولة عن منصة محددة تقديم الدعم اللازم وتوفير وثائق شاملة ومفصلة تساعد في تحسين سير الأعمال، مع الحرص على بناء الثقة وتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستخدمين.
- 12 يمكن للجهة الحكومية المسؤولة عن منصة محددة أن تدعو أصحاب المصلحة لمشاركة الأفكار والآراء الابتكارية المختلفة وتصميم نماذج وخدمات أعمال جديدة تخدم المجتمع.
- 13 يتعين على الجهة الحكومية وضع تصور واتباع خطة محددة لكيفية الاستفادة من المنصات الرقمية الحكومية في عملياتها الحالية، وكيفية تقييم نجاحها على أفضل وجه.
- 14 يتعين على الجهة الحكومية المسؤولة عن منصة محددة، إعداد وتنفيذ خطة إدارة تغيير شاملة لمعالجة المشاكل التنظيمية التي قد تنشأ أثناء اعتماد وتشغيل المنصة، ويجب أن تتخذ الجهة الحكومية نهجاً تعاونياً مع الجهات الحكومية الأخرى وشركائها من القطاع الخاص لضمان سهولة وسلاسة عمليات التطوير والتنفيذ والتشغيل.
- 15 يتعين على الجهة الحكومية المسؤولة عن منصة محددة أن تتبنى منهجية شاملة لمتابعة بيانات الاستخدام واستخلاص النتائج والملاحظات من تلك البيانات والاستفادة منها.
- 16 يتعين على الجهة الحكومية المسؤولة عن منصة محددة تخصيص الوسائل والموارد لمتابعة ومراقبة المنصة وصيانتها وتحديثها بشكل مستمر.
- 17 يتعين على الجهة الحكومية المسؤولة عن منصة محددة استحداث آلية تدقيق ومتابعة لتقييم وظائف المنصة واستخدامها ومستخدميها وحالات استخدامها باستمرار.

- 18 يتعين على الجهة الحكومية المسؤولة عن منصة محددة متابعة وقياس تطور استخدام المنصة واعداد التقارير اللازمة، بالإضافة الى إعداد وتنفيذ خطة تطوير للمنصة تتوافق مع حوكمة المنصات الرقمية الصادرة عن هيئة الحكومة الرقمية وكل التنظيمات واللوائح ذات الصلة الصادرة عن جهات حكومية أخرى.
- 19 يتعين على الجهة الحكومية التواصل مع القطاعات غير الحكومية من أجل العمل معًا على ابتكار وتطوير واعتماد المنصات في كل القطاعات ومجالات الأعمال المختلفة، وأن يتم في ذلك مراعاة الامتثال لجميع المتطلبات التشريعية والتنظيمية فيما يتعلق بالتعاملات الحكومية وغير الحكومية، والتي يمكن أن تشمل - على سبيل المثال لا الحصر - الشراكة بين القطاعين العام والخاص.
- 20 يتعين على الجهة الحكومية وضع تصور لبرنامج تحفيزي وتنفيذه بهدف سرعة تبني واعتماد هذه المنصات، ويمكن أن تشمل هذه البرامج الحملات الترويجية وأدلة الاستخدام وتقديم الدعم أو التدريب.
- 21 يتعين على كل جهة حكومية وضع وتنفيذ خطة لتحسين رضا المستفيدين وتلبية احتياجاتهم، وأن تعمل بما يحقق المصلحة الفضلى للمستفيدين، مع احترام الشفافية والمساءلة والسرية أثناء تقديم الخدمات عبر المنصات التابعة لها.
- 22 يتعين على الجهة الحكومية المسؤولة عن منصة محددة إنشاء مكتب مساعدة ودعم فني يخدم الجهات الحكومية التي تستخدم المنصة والمستفيدين من المنصة.
- 23 يتعين على كل جهة حكومية اتخاذ الإجراءات الوقائية والاحتياطات اللازمة ووضع خطة لمعالجة أي أعطال أو حوادث طارئة في المنصات التابعة لها.
- 24 يتعين أن يكون لدى كل جهة حكومية إستراتيجية للتعامل مع مخاطر الأمن السيبراني المتعلقة بالمنصة، وكيفية احتوائها وكيفية التصرف في حالة حدوثها وفقًا للوائح والسياسات والمعايير والإرشادات الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني والجهات الأخرى ذات العلاقة.
- 25 يتعين على الجهة الحكومية المسؤولة عن النفاذ الوطني الموحد التعريف بها وتدريب الجهات الحكومية والمستفيدين منها على استخدام خدماتها، وتعريفهم بتأثيرها على التعاملات الإلكترونية.

- 26 يتعين على جميع الجهات الحكومية التي تقوم بتطوير أو تشغيل الخدمات الرقمية الحكومية التي تتطلب خصائص أو وظائف الهوية الرقمية اعتماد النفاذ الوطني الموحد ما لم تستثنها هيئة الحكومة الرقمية من ذلك.
- 27 يتعين على الجهة الحكومية المسؤولة عن بوابات الدفع الإلكترونية التعريف بها وتدريب الجهات الحكومية والمستفيدين منها على استخدام خدماتها، وتعريفهم بتأثيرها على التعاملات الإلكترونية.
- 28 يتعين على جميع الجهات الحكومية التي تقوم بتطوير أو تشغيل الخدمات الرقمية الحكومية التي تحتاج خصائص أو وظائف التحصيل أو الدفع الإلكتروني اعتماد بوابات الدفع الإلكترونية (مثل سداد)، ما لم تستثنها هيئة الحكومة الرقمية من ذلك.
- 29 يتعين على الجهة الحكومية المسؤولة عن خدمات الثقة الرقمية التعريف بها وتدريب الجهات الحكومية والمستفيدين منها على استخدام خدماتها، وتعريفهم بتأثيرها على التعاملات الإلكترونية.
- 30 يتعين على جميع الجهات الحكومية التي تقوم بتطوير أو تشغيل الخدمات الرقمية الحكومية والتي تتطلب خدمات الثقة الرقمية أن تعتمد الخدمات المقدمة من الجهة الحكومية المسؤولة عن خدمات الثقة الرقمية أو أحد مقدمي خدمات الثقة الرقمية المرخص لهم، ما لم تستثنها هيئة الحكومة الرقمية من ذلك.
- 31 يتعين على الجهة الحكومية المسؤولة عن قناة التكامل الحكومية التعريف بها وتدريب الجهات الحكومية والمستفيدين منها على استخدام خدماتها، وتعريفهم بتأثيرها على التعاملات الإلكترونية.
- 32 يتعين على الجهة الحكومية التي تقوم بتطوير أو تشغيل الخدمات الرقمية التي تتطلب التبادل الآمن للبيانات أو المعلومات اعتماد منصة قناة التكامل الحكومية، ما لم تستثنها هيئة الحكومة الرقمية من ذلك.
- 33 يجب على الجهة الحكومية المسؤولة عن الشبكة الحكومية الآمنة التعريف بها وتدريب الجهات الحكومية والمستفيدين منها على استخدام خدماتها، وتعريفهم بتأثيرها على التعاملات عبر الإنترنت.
- 34 يجب على الجهة الحكومية التي تقوم بتطوير أو تشغيل الخدمات الرقمية التي تتطلب التبادل الآمن للبيانات أو المعلومات اعتماد منصة الشبكة الحكومية الآمنة، ما لم تستثنها هيئة الحكومة الرقمية من ذلك.

## 4 جدول التعريفات

المصطلح	التعريف
الهيئة	هيئة الحكومة الرقمية
الحكومة الرقمية	دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية - وفيما بينها - لتحقيق التحول الرقمي وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات والخدمات الحكومية
الجهات الحكومية	الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها.
المستفيد	المواطن، أو 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
التحول الرقمي	تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي، لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصالات
السياسات	تحدّد السياسة السياق وطريقة العمل الإلزامية لتوضيح وتحديد الخطوات الحالية والمستقبلية، كما تتضمن عدد من المبادئ التي تحدّد المطلوب من الجهات الحكومية المعنية.
المعايير	مجموعة من المقاييس والقواعد والضوابط المنظمة للعمليات والمهام ذات العلاقة بالحكومة الرقمية التي تعتمد عليها الهيئة
الأدلة الاسترشادية	توفّر أمثلة توضح للجهات الحكومية آلية تطبيق السياسات والمعايير.
يتعين	عنصر السياسة عبارة عن متطلب ضروري للسياسة
يجب	قد تتواجد أسباب معقولة في ظروف معيّنة تجيز تجاهل ممارسة أو بند ما، ولكن يجب أن يتم فهم التداعيات الكاملة والنظر فيها بحذر قبل اتخاذ قرار اختيار مسار عمل مختلف
يُمكن	يشير مصطلح "يُمكن" إلى كون البند اختياريًا في السياسة
البوابة الوطنية الموحّدة ( GOV.SA )	المنصة الوطنية التقنية التي تتيح جميع الخدمات الرقمية الحكومية من مختلف القطاعات عن طريق بوابة وتطبيق موحد أو من خلال مركز خدمة موحد وفق استراتيجية الوصول للمستفيد، وتكون مرجعاً معلوماتياً موثوقاً لجميع المستخدمين
الهوية الرقمية (النفاذ الوطني الموحّد - نفاذ)	هي مبادرة وطنية من مركز المعلومات الوطني بالمملكة العربية السعودية لإصدار وإدارة هويات المواطنين والمقيمين الرقمية
بوابات الدفع الإلكترونية	تستخدم لإتمام عملية الشراء الفوري



الثقة الرقمية	أي خدمة إلكترونية تهدف إلى التحقق من صحة وسلامة التعامل الإلكتروني وهوية المتعاملين، ويشمل ذلك (التوقيع الرقمي، الختم الرقمي والختم الزمني) وغيرها.
قناة التكامل الحكومية	منصة موحدة للاستفادة من الخدمات والبيانات الحكومية المشتركة والمحدثة باستمرار، لتحقيق الترابط بين الجهات الحكومية بشكل سريع وآمن
منصة الشبكة الحكومية الآمنة	شبكة اتصالات خاصة بالتعاملات الإلكترونية الحكومية، وتقوم هذه الشبكة بربط الجهات الحكومية بمركز بيانات موحد
السحابة الحكومية	توحيد مراكز البيانات في القطاعات الحكومية لدعم جهودها في زيادة كفاءة التشغيل لهذه المراكز وتوفير بنية تحتية متكاملة مبنية على أحدث التقنيات التي تضمن الأمان العالي للبيانات الحكومية، وتساهم في خفض الإنفاق الحكومي على إدارة وحماية وتشغيل وصيانة البنى التحتية
البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة	تهدف إلى إيجاد قاعدة بيانات عامة ووضع استراتيجية لتمكين الشفافية وتشجيع المشاركة المجتمعية.
منصة السوق الرقمي الحكومي	منصة تمكن الجهات الحكومية من شراء وتوفير الخدمات والأصول التقنية (مثل: البرمجيات والأجهزة وخدمات الاتصالات والخدمات المدارة والخدمات السحابية وإتمام عمليات الشراء والدفع والاستلام من خلال البوابة الإلكترونية للمنافسات والمشتريات الحكومية).

## 5 جدول المصطلحات

المصطلح	التعريف
GSB	قناة التكامل الحكومية
GSN	الشبكة الحكومية الآمنة



هيئة الحكومة الرقمية  
Digital Government Authority

