



سياسات الحكومة الرقمية

10 مارس ، 2024 م

نوع الوثيقة: سياسة

تصنيف الوثيقة: عام

رقم الإصدار: 2.0

رقم الوثيقة: DGA-1-2

المحتويات

03	تمهيد	01
04	مقدمة	02
05	أهداف سياسات الحكومة الرقمية	03
05	نطاق سياسات الحكومة الرقمية	04
06	تطبيق سياسات الحكومة الرقمية	05
06	ركائز وعناصر سياسات الحكومة الرقمية	06
06	الركيزة الأولى: المشاركة	6.1
07	الركيزة الثانية: التحول	6.2
08	الركيزة الثالثة: القدرات	6.3
09	الركيزة الرابعة: الحوكمة	6.4
10	سياسة الحوكمة والامتثال	07
10	نطاق السياسة	7.1
10	الأحكام العامة للسياسة	7.2
12	سياسة منصات الحكومة الشاملة	08
12	نطاق السياسة	8.1
13	الأحكام العامة للسياسة	8.2
16	سياسة إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات	09
16	نطاق السياسة	9.1
16	الأحكام العامة للسياسة	9.2
20	سياسة مركزية المستفيد	10
20	نطاق السياسة	10.1
21	الأحكام العامة للسياسة	10.2
23	سياسة التقنية	11
23	نطاق السياسة	11.1
24	الأحكام العامة للسياسة	11.2
30	جدول التعريفات	12
37	جدول الاختصارات	13

01. تمهيد

استنادًا على قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/07/25 هـ الصادر بالموافقة على تنظيم هيئة الحكومة الرقمية، والذي ينص على أن الهيئة هي الجهة المختصة بكل ما يتعلق بالحكومة الرقمية، وأنها تعد المرجع الوطني في شؤونها، وانطلاقاً من اختصاص الهيئة بتنظيم أعمال الحكومة الرقمية وتحقيق التكامل بين جميع الجهات الحكومية، وبناءً على اختصاصاتها ومهامها المنصوص عليها في المادة الرابعة من تنظيمها بالعمل على تنظيم أعمال الحكومة الرقمية، بما في ذلك إقرار السياسات المتعلقة بنشاط الهيئة، ووضع الخطط والبرامج والمؤشرات، وتنظيم عمليات التشغيل والإدارة والمشاريع المتعلقة بها، وتعميمها، ومتابعة الالتزام بها.

ومن هذا المنطلق تولّت الهيئة إعداد "سياسة الحكومة الرقمية" وإصدارها في 29 سبتمبر 2021م، وإعداد وإصدار السياسات الخمس المستمدة منها على التوالي، وهي بالترتيب: "سياسة الحوكمة والامتثال" و"سياسة منصات الحكومة الشاملة" و"سياسة إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات" و"سياسة مركزية المستفيد" و"سياسة التقنية"، وقد تم دمجها في هذه الوثيقة بمسمى "سياسات الحكومة الرقمية"، لما بينهم من ترابط وثيق وأهداف مشتركة تصبّ في تحسين البيئة التنظيمية للحكومة الرقمية، وتسريع وتمكين التحول الرقمي المستدام في المملكة.

وتتضمن هذه الوثيقة جميع السياسات التي أصدرتها هيئة الحكومة الرقمية، والمُضمّنة في الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية (الشكل 1)، والذي يُعدّ أداةً منظّمة لأعمال الحكومة الرقمية، يتم بموجبها حوكمة تصميم وتطوير الوثائق التنظيمية، وتنفيذها بصورة استراتيجية وفق ثمانية مبادئ رئيسية.



الشكل 1: الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية

02. مقدمة

تحدد سياسات الحكومة الرقمية توجهات الحكومة الرقمية، وتعمل على تمكين وتسريع التحول الرقمي المستدام للقطاع الحكومي على المدى المتوسط والبعيد، وتساعد الجهات الحكومية على رسم خطط استراتيجية متوائمة مع التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية، وتمكين التنفيذ الناجح لتلك الخطط المرسومة، وتستند هذه السياسات على مجموعة من العناصر ضمن أربع ركائز رئيسة (الشكل 2)، ويغطي كل منها عدداً من الأحكام بشكل متناسق ومتكامل وفقاً لما يلي:

- **سياسة الحوكمة والامتثال:** تعزز حوكمة المجالات المتعلقة بالحكومة الرقمية التي تجريها الجهات الحكومية، ومدى امتثالها للتنظيمات ذات العلاقة بالحكومة الرقمية.
- **سياسة منصات الحكومة الشاملة:** تنظم أهم الجوانب المتعلقة بالمنصات الرقمية الحكومية، وأهم الممكّنات المتعلقة بها.
- **سياسة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات:** تنطرق إلى الجوانب المتعلقة بإدارة الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة للمستخدمين من خلال القنوات الرقمية المتنوعة، وتطوير المهارات الرقمية.
- **سياسة مركزية المستفيد:** تنظم الجوانب المتعلقة بتحسين تجربة المستفيد من الخدمات الحكومية الرقمية، وتعزيز المشاركة والتواصل بين مقدمي الخدمات من الجهات الحكومية والمستخدمين.
- **سياسة التقنية:** تغطي الجوانب المتعلقة بالركائز الأساسية للتقنية والتقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية، لدعم تقديم الخدمات الحكومية الرقمية والأعمال التشغيلية الداخلية والحوسبة السحابية، وإدارة البيانات والابتكار.

سياسات الحكومة الرقمية					
الركائز	المشاركة	التحول	القدرات	الحوكمة	العناصر
	الشفافية	التحديث الرقمي	تمكين المستفيدين	الالتزام بالسياسات والمعايير	
	التعاون	النموذج التشغيلي المؤسسي	القدرات التقنية	تصميم السياسات	
	البيانات والخصوصية	حوكمة تقنية المعلومات	القدرات الرقمية	المسؤولية	
	إتاحة وتبادل المعلومات	الموارد المشتركة	القدرات الإدارية	إشراك أصحاب المصلحة	
	إشراك المجتمع المدني		قدرات الأعمال	منتجات الحكومة الرقمية	
	الشمولية		القدرات الشاملة	تقديم الخدمات	
السياسات	الحوكمة والامتثال	منصات الحكومة الشاملة	إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات	مركزية المستفيد	التقنية

الشكل 2: ركائز وعناصر وسياسات الحكومة الرقمية

03. أهداف سياسات الحكومة الرقمية

تحدد هذه السياسات التوجهات العامة للحكومة الرقمية بما سيُمكن من تحقيق الأهداف التالية:

تسريع وتمكين التحول الرقمي للقطاع الحكومي من خلال تعزيز قدرته المحلية وفعاليتها، وتحسين استجابته لتلبية احتياجات وأولويات المستفيدين.



حوكمة الأدوار والمسؤوليات، ويشمل ذلك عدة مجالات منها على سبيل المثال لا الحصر: الخدمات الحكومية الرقمية، والإشراف على تصميمها وتطويرها، وعلى المشتريات والتراخيص المتعلقة بها، وقياس مستوى أدائها ومدى نضجها.



تسهيل وتسريع التعامل بين الجهات الحكومية من خلال توفير المنصات الرقمية الحكومية للخدمات المشتركة، والمساهمة في تقديم خدمات رقمية بطريقة موحدة، والتشجيع على استخدام البنية التحتية والتطبيقات المشتركة، ورفع مستوى مشاركة البيانات بين مختلف الجهات الحكومية.



دعم الجهات الحكومية في إدارة الخدمات الحكومية الرقمية والارتقاء بها، من خلال وضع الأسس والتوجهات العامة لتصميم الخدمات الرقمية وتطوير المحتوى الرقمي، وتحديد الخدمات الرقمية ذات الأولوية وتقديم الخدمات من خلال القنوات الرقمية الموحدة، بالإضافة إلى تطوير وبناء القدرات الرقمية.



دعم الجهات الحكومية في التركيز على المستفيدين، وفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم وتطلعاتهم عند تصميم الخدمات الحكومية الرقمية.



دعم الجهات الحكومية في اتخاذ قرارات متعلقة ببناء وتطوير التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية والتقنيات الناشئة، والاستثمار فيها، بما يساهم في تسهيل تقديم الخدمات الحكومية الرقمية، ويرفع جودتها، ويساعد على خفض التكاليف.



المساهمة في رفع جودة إدارة البيانات والاستفادة منها - باعتبارها أحد الأصول المهمة على المستوى الوطني - بما يساهم في توجيه ودعم قرارات الجهات الحكومية.



تحسين ترتيب المملكة في المؤشرات الدولية ومؤشر الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية، والمواءمة مع مؤشرات تقييم الخدمات الرقمية الصادرة عن المنظمات الدولية والمعايير المحلية الصادرة عن الجهات ذات الاختصاص.



04. نطاق سياسات الحكومة الرقمية

تغطي هذه السياسات ركائز الحكومة الرقمية، وحوكمة المجالات المتعلقة بها، بالإضافة إلى أهم الجوانب المتعلقة بالمنصات الرقمية الحكومية، وبإدارة الخدمات، وتطوير المهارات الرقمية، وتحسين تجربة المستفيد، كما تغطي الجوانب المتعلقة بالركائز الأساسية للتقنية والتقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية والحوسبة السحابية وإدارة البيانات والابتكار.

05. تطبيق سياسات الحكومة الرقمية

تُطبّق سياسات الحكومة الرقمية على:

القطاع الخاص الذي يعمل كمطور أو مشغل للأعمال ذات العلاقة بالحكومة الرقمية.



الجهات الحكومية.



06. ركائز وعناصر سياسات الحكومة الرقمية

6.1 الركيزة الأولى: المشاركة

تتطلب ركيزة المشاركة وجود ومشاركة كل من الجهات الحكومية، والقطاع غير الربحي، والقطاع الخاص، كمستفيدين، وهي إحدى الركائز المهمة في تنفيذ الحكومة الرقمية وأيضاً في تقديم مدخلات ورؤى قيمة، وتشتمل الركيزة على ستة عناصر رئيسية:

1. **الشفافية:** على الجهات الحكومية تبني مبدأ الشفافية والمشاركة؛ لزيادة ثقة المستفيدين والجهات الأخرى المعنية من خلال تعزيز المشاركة الفاعلة للمستفيدين، والمبنية على التشاور وتبادل المعلومات الأساسية، وتعزيز عمليات التطوير المشترك، وتقديم التقنيات الرقمية للتوصل إلى آليات مبتكرة لتعزيز التواصل بين جميع الفئات الفاعلة.

2. **التعاون:** على الجهات الحكومية اعتماد العمل بشكل تعاوني مع الجهات الأخرى الفاعلة من القطاع الحكومي والقطاع غير الربحي والقطاع الخاص، من خلال نماذج التفاعل المؤسسية؛ لتحديد الفجوات والأولويات التي من مهامها وصلاحياتها توفير الخدمات والمعلومات للمستفيدين، وسيُسمح ذلك للجهات بتخصيص الموارد البشرية والمالية على نحو أكثر كفاءة، حيث ستُستهدف العمليات والمجالات ذات الأولوية التي يرتفع فيها الطلب قبل إجراء الاستثمارات الجديدة، وبالتالي سيتم الحد من الفجوات الحالية بين العرض (الجهات الحكومية) والطلب (المستفيدين والجهات الأخرى المعنية)، وسيكون الارتقاء برضا المستفيدين عمّا ستقدمه الجهات من خدمات حكومية هو النتيجة الحتمية لهذه العملية.

3. **البيانات والخصوصية:** على الجهات الحكومية مواءمة تنظيماتها ولوائحها في إدارة البيانات وحمايتها، والتنظيمات المعنية بالخصوصية، وتنفيذها مسبقاً بما يتوافق مع ما يصدر من الجهات الحكومية ذات العلاقة، ودعم مشاركة المستفيدين ببيانات كافية وشاملة، بالإضافة إلى التنظيمات واللوائح ذات العلاقة بالخصوصية التي تحميهم وتحمي بياناتهم ومعلوماتهم.

4. **إتاحة وتبادل المعلومات:** على الجهات الحكومية إتاحة البيانات والمعلومات التي تُصنّف بأنها عامة وفقاً لسياسات وتنظيمات الجهات الحكومية ذات العلاقة؛ وذلك لضمان توفّر المعرفة لدى المستفيدين بشكل كامل عند التعامل مع خدمات القطاع الحكومي، ووضع تنظيمات وآليات الوصول لتلك المعلومات لتعزيز المشاركة الفاعلة للمستفيدين. بالإضافة إلى وضع سياسات وأنظمة تضمن توفّر المعلومات السرية للمستفيدين المعنيين بها فقط، وفق ما يصدر من الجهات ذات الاختصاص.

5. **إشراك المجتمع المدني:** على الجهات الحكومية تبني ثقافة تبادل المعلومات والبيانات، وبناء مجتمع طموح متكامل الأركان، عبر شراكات فاعلة مع المجتمع المدني في القطاع الخاص والمنظمات غير الربحية؛ وتعزيز العمل المشترك فيما بينهم، وضمان الاستجابة الفاعلة والتفاعل مع المستفيدين لتحقيق رؤية المملكة 2030.

6. **الشمولية:** على الجهات الحكومية تتبني مبدأ شمولية عمليات المشاركة؛ لتشمل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، والفئات الأكثر حاجة إلى مختلف قنوات المعلومات والاتصالات؛ لتمكينهم من المشاركة.

6.2 الركيزة الثانية: التحول

تشمل ركيزة التحول عددًا من عوامل التمكين التي تعمل بدورها على تحفيز عملية تطوير القطاع الحكومي من منطلق نهج الحكومة الرقمية الشاملة، ويكون التركيز الرئيس على التطوير بمفهومه العام، وليس على التقنية بالتحديد، ليشمل العمليات الفنية والإدارية والتنظيمية والتجارية، وتتطلب نهجًا متكاملًا للتطوير المؤسسي؛ لضمان تطوير منصات رقمية ومنتجات وخدمات رقمية حكومية عالية الجودة. وتشتمل الركيزة على أربعة عناصر رئيسية:

- 1. التحديث الرقمي:** على الجهات الحكومية تطبيق استراتيجيات رقمية تركز على سد الفجوات وتبني التقنيات الناشئة لتعزيز القدرات الشاملة، وهو أمر يعمل بدوره على تسريع عملية التحول الرقمي في مختلف القطاعات، وضمان تطوير منصات رقمية ومنتجات وخدمات رقمية حكومية عالية الجودة.
- 2. النموذج التشغيلي المؤسسي:** على الجهات الحكومية تطوير وتنفيذ نماذج تشغيلية مؤسسية؛ لتفعيل رحلة تحولها رقميًا بما يخدم المبادرات المرتبطة بالتوجهات الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية، وأن توائم النماذج التشغيلية المؤسسية مع مستويات القدرات والمهارات، والهياكل الإدارية والتنظيمية والتقنيات الرقمية اللازمة التي تحتاجها.
- 3. حوكمة تقنية المعلومات:** على الجهات الحكومية أن تعمل على تعزيز حوكمة تقنية المعلومات والمعايير التابعة لها، ومواءمتها مع المعايير الدولية، على سبيل المثال: معايير الآيزو الدولية المعروفة وغيرها، والبدء في تنفيذ البرامج والمشاريع المساعدة للامتثال للمعايير والضوابط التي تصدر من الهيئة في هذا الخصوص.
- 4. الموارد المشتركة:** على الجهات الحكومية إعطاء الأولوية لتعزيز الوصول إلى الموارد والقدرات المشتركة للقطاع الحكومي، والمتاحة من قبل الجهات المختصة (كمنصة السوق الرقمي الحكومي). بالإضافة إلى تحديد ومعالجة التحديات والفجوات التي تواجهها الجهات المختلفة في هذا الشأن، عبر إشراك الجهات الحكومية التي تواجه مثل هذه التحديات لتعزيز المسؤولية والمشاركة.

6.3 الركيزة الثالثة: القدرات

تتطلب ركيزتا المشاركة والتحول توفر القدرات الوطنية اللازمة التي يجب أن تحظى بها الجهات الحكومية لتمكينها من الوصول إلى المستفيدين بمختلف قدراتهم لإدارة عمليات التحول المعقدة وتنفيذها، ولا تقتصر تلك القدرات على الشق التقني فقط، ولكنها تشمل أيضًا القدرات ذات العلاقة بإدارة التغيير الشامل، وعمليات إعادة تصميم الأعمال، وغيرها من القدرات. وتشتمل الركيزة على ستة عناصر رئيسية:

- 1. تمكين المستفيدين:** على الجهات الحكومية رفع وعي المستفيدين (الجهات الحكومية) المعنية، وتعزيز قدراتهم الرقمية عن طريق عقد ورش عمل توعوية لتلك الجهات، وتمكينهم رقميًا عبر منصات المشاركة الموحدة أو الوسائل الأخرى؛ للتعامل بشكل مؤثر وفعال؛ وإشراكهم في عملية اتخاذ القرار.
- 2. القدرات التقنية:** على الجهات الحكومية تعزيز قدراتها التقنية؛ من أجل ضمان سير تنفيذ التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، وأن يتضمن ذلك فهمًا لكيفية تأثير هذه التقنيات الجديدة على القطاع الحكومي، مثل: تبني وتحفيز التقنيات الحديثة (Block chain)، وأن يكون تحديد الفجوات وإيجاد الحلول لها جزءًا من مخطط تعزيز هذه القدرات، كما يجب أن تتوفر قوى عاملة تحظى بالتمكين لضمان نجاح عملية التحول الرقمي.
- 3. المهارات الرقمية:** على الجهات الحكومية تنمية المهارات الرقمية للعاملين فيها، ووضع مبادرات تستهدف سدّ الفجوات للمهارات الرقمية المطلوبة في سوق العمل.
- 4. القدرات الإدارية:** على الجهات الحكومية تعزيز القدرات الإدارية والتنظيمية لها، بحيث يتم الاستثمار في مواردها التقنية بشكل فعال، إذ تتطلب الكثير من مشاريع الحكومة الرقمية مهارات نوعية في إدارة المشاريع من أجل ضمان التنفيذ الناجح.
- 5. قدرات الأعمال:** على الجهات الحكومية تعزيز قدرات الأعمال لديها من خلال تطوير دراسات الجدوى للمبادرات الرقمية المبنية على أفضل الممارسات وتجارب الدول الإقليمية والعالمية.
- 6. القدرات الشاملة:** على الجهات الحكومية تعزيز العمل التشاركي الرقمي من خلال خلق التعاون، وتحفيز وجود البيئة المتعددة الأطراف لزيادة الكفاءة والفاعلية والقدرة على الاستجابة بطريقة مرنة، وخاصة في أوقات الأزمات.

6.4 الركيزة الرابعة: الحوكمة

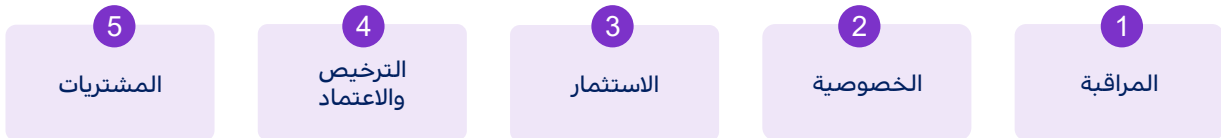
وأخيرًا، تعمل ركيزة الحوكمة على تيسير كل ما سبق ذكره من خلال، أولاً- الإشراف على تطبيق سياسات الحكومة الرقمية من قبل الهيئة وممثليها من المسؤولين المعنيين من خلال المعايير والضوابط التابعة التي تصدرها الهيئة ومتابعة التزام الجهات الحكومية بموجبها، وثانيًا- تشجيع المشاركة بين المستفيدين والجهات المعنية والحكومية، وثالثًا- الحفاظ على مستوى عالٍ من التواصل بين مختلف الجهات الحكومية المعنية بعمليات التحول، ورابعًا- ضمان اتساق السياسات عبر القطاع الحكومي، وضمان التقسيم الواضح للعمل بين الجهات المتعددة التي تضع السياسات الوطنية، وخامسًا- ترشيد تكاليف الخدمات الرقمية الحكومية ضمن القطاع الحكومي. وتشتمل الركيزة على ستة عناصر رئيسية:

1. **الالتزام بالسياسات والمعايير:** على الجهات الحكومية الالتزام بالمعايير والضوابط التي تصدرها الهيئة، والتقيد بالسياسات والتنظيمات الصادرة عن الجهات الحكومية الأخرى، واتباع السياسات والمعايير الفنية لنماذج التحول الرقمي والخاصة بالمؤشرات الدولية، والتي سيتم متابعة التزام الجهات الحكومية بموجبها، بالإضافة إلى تقديم الاستشارات المطلوبة للمساهمة في رفع مستوى الامتثال.
2. **تصميم السياسات:** على الجهات الحكومية العمل مع الهيئة على تمكين التحول الرقمي الشامل للحكومة الرقمية، من خلال مشاركتهم للمقترحات والآراء المتعلقة بالسياسات المتنوعة، والتنظيمات والمبادئ الرقمية التي تؤثر في القطاع الحكومي بطريقة أو بأخرى؛ مما يساعد في تحديد الثغرات وسدّ الفجوات.
3. **المسؤولية:** على الجهات الحكومية اتباع استراتيجية ومبادرات الحكومة الرقمية، وتحمل مسؤولية استمرارية تنفيذها بشكل فعالٍ.
4. **إشراك أصحاب المصلحة:** على الجهات الحكومية إشراك القطاعات والجهات الفاعلة الأخرى، كالمجتمع المدني والقطاع الخاص والمنظمات غير الربحية، في تنفيذ المبادرات والتوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية.
5. **منتجات الحكومة الرقمية:** على الجهات الحكومية الالتزام بالمعايير الخاصة بمنتجات الحكومة الرقمية، والعمل بشكل مباشر مع الهيئة للإشراف على تطبيقها بالاشتراك مع الجهات ذات العلاقة.
6. **تقديم الخدمات:** على مقدّمي الخدمات (من مطوّرين، ومشغّلين) للجهات الحكومية الالتزام بالأطر التنظيمية والقرارات التي تصدرها الهيئة.

07. سياسة الحوكمة والامتثال

7.1. نطاق السياسة

حوكمة جميع المجالات المتعلقة بالحكومة الرقمية التي تجريها الجهات الحكومية، ومدى امتثالها للتنظيمات ذات العلاقة بالحكومة الرقمية. وتغطي السياسة المجالات التالية:



7.2. الأحكام العامة للسياسة

7.2.1 مجال المراقبة

الإشراف على أعمال الحكومة الرقمية من حيث وضع السياسات والمعايير اللازمة، وقياس الأداء ونضج الخدمات الحكومية الرقمية، ومدى الامتثال للتنظيمات الصادرة من الهيئة، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

7.2.1.1 التنسيق مع الهيئة في وضع الخطط التنفيذية لاستراتيجية الحكومة الرقمية (حين صدورها)، ورفع مدى التقدم الذي أحرزته في تنفيذ هذه الخطط بشكل دوري وفقاً لما تقرره الهيئة.

7.2.1.2 عمل التحديثات اللازمة بشكل دوري لخدماتها الرقمية لضمان التقييم الدقيق لمستوى نضج الخدمات الرقمية المقدمة.

7.2.1.3 وضع وتنفيذ خطة لزيادة معدل الاستخدام الداخلي لمنتجات الحكومة الرقمية وخدماتها، وقياس معدل الاستخدام مقابل الخطة التي جرى وضعها.

7.2.1.4 وضع وتنفيذ خطة لزيادة معدل استخدام التعاملات الإلكترونية لدى التفاعل مع الجهات الحكومية الأخرى، وقياس معدل الاستخدام مقابل الخطة التي جرى وضعها.

7.2.2 مجال الخصوصية

يشمل حماية وسرية بيانات المستفيدين من الأفراد وحفظ حقوقهم ، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

7.2.2.1 الالتزام بجميع المتطلبات على صعيد التشريعات والأنظمة الوطنية، والامتثال للوائحها التنظيمية المتعلقة بالخصوصية، على النحو الذي تنص عليه الجهات الحكومية ذات الاختصاص.

7.2.2.2 نشر سياسة الخصوصية على موقع الجهة الإلكتروني للاطلاع على الإجراءات التي يتم استخدامها لدى إدارة بيانات المستفيد.

7.2.2.3 إعداد وتطوير تنظيمات توضح الإجراءات التي يتم اتخاذها في حال انتهاك الخصوصية لبيانات المستفيد.

7.2.3 مجال الاستثمار

يشمل كل ما يتعلق بالعائد على الاستثمار لأعمال الحكومة الرقمية من قبل الجهات الحكومية، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

7.2.3.1 الالتزام بمعايير الاستثمار الرقمي الصادرة عن هيئة الحكومة الرقمية، بما في ذلك الإيرادات من الملكية الفكرية، والبنية التحتية، والخدمات.

7.2.4 مجال الترخيص والاعتماد

يشمل كل ما يتعلق بإصدار الجهات الحكومية للتراخيص والاعتمادات للمطوّرين والمشغّلين لأعمال الحكومة الرقمية من القطاع الخاص، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

7.2.4.1 الاستعانة بمطوّرين ومشغّلين مرخّصين عند تكليفهم بتقديم خدمات في مجال الحكومة الرقمية، وذلك بموجب التنظيمات التي تصدرها الهيئة في هذا الخصوص.

7.2.4.2 الامتثال للتنظيمات المتعلقة بخدمات الثقة الرقمية التي تصدرها الهيئة في هذا الخصوص.

7.2.5 مجال المشتريات

يشمل كل ما يتعلق بتوريد المنتجات ذات العلاقة بأعمال الحكومة الرقمية من خدمات وحلول وأنظمة وغيرها، والمقدمة من القطاع الخاص إلى الجهات الحكومية، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

7.2.5.1 الامتثال للتنظيمات المتعلقة بالمنافسات والمشتريات الحكومية الصادرة من وزارة المالية والجهات التابعة لها.

7.2.5.2 الالتزام بالاتفاقيات الإطارية (لمنتجات تقنية المعلومات والاتصالات) الصادرة من وزارة المالية والجهات ذات الاختصاص.

08. سياسة منصات الحكومة الشاملة

8.1. نطاق السياسة

تنظيم أهم الجوانب المتعلقة بالمنصات الرقمية الحكومية، وأهم الممكنات المتعلقة بها، والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر:



8.2 . الأحكام العامة للسياسة

8.2.1 على الجهات الحكومية العمل على تحقيق التوجهات الاستراتيجية والالتزام بالتنظيمات الصادرة، وذلك من خلال:

8.2.1.1 بذل الجهود في مواءمة منصاتها مع التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، وسياسات الحكومة الرقمية، والإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية والتنظيمات المنبثقة عنه، وكل ما تصدره الهيئة من تنظيمات في هذا الخصوص.

8.2.1.2 الالتزام بكل ما تصدره الهيئة من تنظيمات تتعلق بتسجيل، وإنشاء، وتحديث المنصات الرقمية الحكومية التابعة لها، بناء على المتطلبات الوظيفية لبناء وتشغيل المنصة.

8.2.2 على الجهات الحكومية العمل على تحسين تجربة المستخدم لخدماتها الرقمية المقدمة، وذلك من خلال:

8.2.2.1 التأكد من أن منصاتها متاحة وملائمة لخدمة جميع الفئات المستهدفة.

8.2.2.2 تعزيز التكامل والترابط بين الجهات الحكومية عند تقديم خدماتها من خلال منصاتها الرقمية.

8.2.2.3 دعم الجهود لتوفير تجربة مستخدم موحّدة وسلسة عند تقديم خدماتها من خلال منصاتها الرقمية.

8.2.3 على الجهات الحكومية تبني التقنيات المتنوعة لتطوير منصاتها الرقمية، وذلك من خلال:

8.2.3.1 الابتعاد عن التقيد بتقنيات أو قنوات محددة، وإتاحة الوصول لخدماتها الرقمية من خلال قنوات متنوعة.

8.2.3.2 الحرص على تطوير منصاتها باستخدام التقنيات التي تُمكنها من تطوير خدماتها الرقمية، وتبادلها، وربطها مع الجهات الحكومية الأخرى حسب هيكلية المنصة ومتطلباتها الوظيفية.

8.2.3.3 تخصيص الوسائل والإمكانيات اللازمة لدراسة مدى الاستفادة من المنصات القائمة، وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة عالية.

8.2.4 على الجهات الحكومية الحفاظ على مستوى استمرار، وتحسين سير الأعمال للمنصات الرقمية التابعة لها من خلال:

8.2.4.1 بذل الجهود الاستباقية لتعزيز استخدام المنصة التابعة لها مع مختلف أصحاب المصلحة من جهات حكومية وشركات القطاع الخاص.

8.2.4.2 تقديم الدعم اللازم، وتوفير وثائق شاملة ومفصلة تساعد في تحسين سير الأعمال، مع الحرص على بناء الثقة وتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستخدمين.

8.2.4.3 تخصيص الوسائل والموارد لمتابعة ومراقبة المنصة وصيانتها وتحديثها بشكل مستمر.

8.2.4.4 استحداث آلية تدقيق ومتابعة لتقييم وظائف المنصة وحالات استخدامها بشكل مستمر.

8.2.4.5 متابعة وقياس تطور استخدام المنصة، وإعداد التقارير اللازمة، بالإضافة إلى إعداد وتنفيذ خطة تطوير للمنصة تتوافق مع ما تصدره الهيئة من تنظيمات في هذا الخصوص.

8.2.4.6 وضع تصوّر لبرنامج تحفيزي وتنفيذه؛ بهدف سرعة تبني واعتماد هذه المنصات، ويمكن أن تشمل هذه البرامج: الحملات الترويجية، وأدلة الاستخدام، وتقديم الدعم أو التدريب.

8.2.4.7 وضع تصور عام واتباع خطة محددة لتحقيق الأهداف التي تم تطوير المنصة من أجلها، وقياس مدى تحقيق تلك الأهداف.

8.2.5 على الجهات الحكومية بذل الجهود لتعزيز وتحسين رضا المستخدمين من المنصات الرقمية التابعة لها، وذلك من خلال:

8.2.5.1 وضع وتنفيذ خطة لتحسين رضا المستخدمين وتلبية احتياجاتهم، وأن تعمل بما يحقق المصلحة المثلى للمستخدمين، مع احترام الشفافية والمساءلة والسرية أثناء تقديم الخدمات عبر المنصات التابعة لها.

8.2.5.2 إنشاء فريق الدعم والعناية بالمستخدمين، بالإضافة إلى دعم فني يخدم الجهات الحكومية التي تستخدم المنصة.

8.2.5.3 تعزيز القيمة المقدمة للمستخدمين من خلال منصاتها، مع تحسين سهولة الاستخدام للجهات الحكومية، وتقليل التكاليف، وتجنب ازدواجية الجهود، وفقاً للمعايير التي تصدرها الهيئة.

8.2.6 على الجهات الحكومية الحفاظ على مستوى تشغيل وصيانة المنصات الرقمية التابعة لها، وذلك من خلال:

8.2.6.1 إعداد وتنفيذ خطة إدارة تغيير شاملة لمعالجة المشاكل التنظيمية التي قد تنشأ أثناء تطوير وتشغيل المنصة، ويجب أن تتخذ الجهة الحكومية نهجاً تعاونياً مشتركاً مع الجهات الحكومية الأخرى وشركائها من القطاع الخاص، لضمان سهولة وسلاسة عمليات التطوير والتنفيذ والتشغيل، وذلك حسب الخصائص الوظيفية للمنصة وخدماتها.

8.2.6.2 تبني منهجية شاملة لمتابعة بيانات الاستخدام، واستخلاص النتائج والمرئيات من تلك البيانات، والاستفادة منها، وفقاً للتنظيمات الصادرة من الجهات الحكومية ذات الاختصاص.

8.2.7 على الجهات الحكومية التشجيع على الابتكار والتطوير، وذلك من خلال:

8.2.7.1 دعوة أصحاب المصلحة من شركات القطاع الخاص والجهات الحكومية الأخرى لمشاركة الأفكار والآراء الابتكارية المتنوعة، وتصميم نماذج وخدمات أعمال جديدة تخدم المستفيدين، ودعم الجهود المبذولة في هذا السياق حسب نطاق المنصة وخصائصها.

8.2.7.2 العمل على ابتكار وتطوير المنصات في كل القطاعات ومجالات الأعمال المتنوعة، وأن يتم في ذلك مراعاة الامتثال للتنظيمات التي تصدرها الهيئة والجهات ذات الاختصاص.

8.2.8 على الجهات الحكومية أو شركات القطاع الخاص التي تعمل كمطوّر أو مشغّل للمنصات

التابعة للجهة، العمل على تطوير وتحسين الخدمات المقدمة، وذلك من خلال:

8.2.8.1 اعتماد خدمة النفاذ الإلكتروني الموحد مثل (نفاذ) للخدمات الرقمية التي تتطلب خصائص أو وظائف الهوية الرقمية.

8.2.8.2 اعتماد بوابات الدفع الإلكترونية المتنوعة، مثل (سداد) للخدمات الرقمية الحكومية التي تحتاج خصائص أو وظائف التحصيل أو الدفع الإلكتروني.

8.2.8.3 اعتماد الخدمات المقدمة من الجهة الحكومية المسؤولة عن خدمات الثقة الرقمية، أو أحد مقدمي خدمات الثقة الرقمية المرخص لهم، ما لم تستثنها الهيئة من ذلك.

8.2.8.4 الارتباط بالشبكة الحكومية الآمنة تمهيداً للارتباط بقناة التكامل الحكومية للخدمات الحكومية الرقمية التي تتطلب التبادل الآمن للبيانات أو المعلومات.

8.2.8.5 اعتماد منصة السوق الرقمي الحكومي (حين إطلاقها) عند تطوير منصاتها، وشراء الخدمات والحلول التقنية من خلالها.

8.2.9 على الجهات الحكومية تبني الحلول السحابية للمنصات الرقمية التابعة لها، وذلك

من خلال:

8.2.9.1 تبني الحلول السحابية بدلا من الحلول الداخلية/التقليدية، وذلك وفقا للتنظيمات الصادرة من الجهات ذات الاختصاص، على سبيل المثال لا الحصر: "سياسة الحوسبة السحابية أولا" الصادرة عن وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، و"الإطار التنظيمي للحوسبة السحابية" الصادر عن هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.

09. سياسة إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات

9.1. نطاق السياسة

يشمل الجوانب المتعلقة بإدارة الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة للمستخدمين من خلال القنوات الرقمية المتنوعة، وتطوير المهارات الرقمية.

يضمن الامتثال لهذه السياسة توفير خدمات حكومية رقمية فاعلة تلبي احتياجات وتوقعات المستخدمين من خلال وضع الأسس والأحكام العامة لكل من:

- تصميم الخدمات الرقمية. 
- تطوير المهارات الرقمية. 
- تطوير المحتوى الرقمي للخدمات. 
- تحديد الخدمات الرقمية ذات الأولوية. 
- تقديم الخدمات الرقمية من خلال القنوات الموحدة (الهواتف المتنقلة والأجهزة الذكية). 

9.2. الأحكام العامة للسياسة

9.2.1 تصميم الخدمات الرقمية

يشمل كل ما يتعلق بعملية تصميم الخدمات الحكومية الرقمية في جميع مراحلها لتكون تلك الخدمات واضحة، وبسيطة، ومتسقة، ومرنة، واستباقية - قدر الإمكان - وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

9.2.1.1 تبني استراتيجية لتصميم الخدمات الحكومية الرقمية تتواءم مع التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، وسياسات الحكومة الرقمية، وتنظيمات الهيئة ذات العلاقة.

9.2.1.2 التأكد من أن إجراءات تصميم الخدمات الحكومية الرقمية تتسم بالقدرة على التكيف مع التقنيات الجديدة والتغيرات التقنية المتسارعة، وتركز على تلبية احتياجات المستخدمين من هذه الخدمات.

9.2.1.3 مراعاة خصوصية المستخدمين من الخدمات الحكومية الرقمية من خلال التأكد من استيفاء المتطلبات المتعلقة بخصوصية البيانات، والصادرة عن الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، قبل البدء بمراحل تصميم الخدمات الحكومية الرقمية.

9.2.1.4 الالتزام بمتطلبات الأمن السيبراني الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني في جميع مراحل تصميم الخدمات الحكومية الرقمية وتطويرها.

9.2.1.5 تطوير إجراءات لضمان جودة الخدمات الحكومية الرقمية ومراعاتها عند تصميم الخدمات الحكومية الرقمية وتطويرها.

9.2.1.6 نشر الخدمات الحكومية الرقمية، وربطها مع البوابة الوطنية الموحدة (MY.GOV.SA)؛ للوصول لتجربة سلسلة ومرضية ومتكاملة وفقاً للأمر السامي رقم (11904) وتاريخ 1437/03/05هـ.

9.2.1.7 تخصيص قنوات رقمية لاستقبال ملاحظات المستخدمين على الخدمات الحكومية الرقمية، وأن تعالج الجهات الحكومية الملاحظات، وتعمل على تحديد فرص التحسين على تلك الخدمات بشكل مستمر.

9.2.1.8 تمكين المستخدم من تحديث البيانات الشخصية وبيانات التسجيل - إن أمكن - لدى الجهة من خلال منصاتهما بما يتوافق مع متطلبات نظام حماية البيانات الشخصية.

9.2.1.9 تصميم إشعارات استباقية خاصة بالمستخدم، تساعد على إنجاز الخدمات الحكومية الرقمية أينما كان ذلك مناسباً.

9.2.1.10 تطبيق مبدأ "طلب بيانات المستخدم لمرة واحدة"، والذي يمكّن جميع الجهات الحكومية من مشاركة بيانات المستخدمين مع بعضها بعضاً من خلال قناة تكامل موحدة، مثل قناة التكامل الحكومية (GSB)، والاعتماد على ملف بيانات موحد؛ بما يضمن إدخال المستخدم لبياناته لمرة واحدة فقط.

9.2.1.11 مراعاة تعريف الخدمات الحكومية الرقمية بشكل دقيق، وتحديد ارتباطها بالخدمات والإجراءات الداخلية للجهة الحكومية، وتعريف اتفاقيات مستوى الخدمات، وذلك لضمان استمرارية ووجود تلك الخدمة.

9.2.1.12 تقديم الخدمات الحكومية الرقمية بشكل مترابط ومشارك مع الجهات الحكومية الأخرى، والعمل على تحديد الفرص اللازمة لتصميم تلك الخدمات وتطويرها بما يتوافق مع متطلبات واحتياجات المستخدمين، ويتواءم مع "سياسة منصات الحكومة الشاملة".

9.2.2 تطوير المحتوى الرقمي للخدمات

يشمل الجوانب المتعلقة بتوفير محتوى الخدمات الحكومية الرقمية والبيانات الخاصة بها عبر القنوات المختلفة لتكون في متناول الجميع في أي وقت ومن أي مكان، وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

9.2.2.1 تضمين المحتوى الإلزامي للخدمات الحكومية الرقمية، والمستندة على ما يصدر عن الهيئة، والموضحة في البوابة الوطنية الموحدة (MY.GOV.SA).

9.2.2.2 تصميم الخدمات الحكومية الرقمية باستخدام معايير البيانات الوصفية.

9.2.2.3 إجراء مراجعة منتظمة ودورية للتأكد من أن جميع البيانات المتعلقة بالخدمات الحكومية الرقمية دقيقة ومحدثة.

9.2.2.4 توفير جميع محتويات الخدمات الحكومية الرقمية باللغتين العربية والإنجليزية، مع مراعاة لغات فئات المستفيدين المختلفة والمستهدفة، واستخدام وسائل متعددة للتأكد من حصول جميع المستفيدين على تجربة مماثلة دون المساس بجودة المحتوى.

9.2.2.5 توفير جميع محتويات الخدمات الحكومية الرقمية لتوائم متطلبات إمكانية وصول للأشخاص ذوي الإعاقة إليها، وضبط جميع التصميمات والصور في المحتوى الرقمي للتوافق مع معايير W3C الدولية.

9.2.3 تقديم الخدمات الرقمية من خلال القنوات الموحدة

تشمل الجوانب المتعلقة بالخدمات الحكومية الرقمية على الهواتف المتنقلة والأجهزة الذكية، بما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

9.2.3.1 تصميم خدمات حكومية رقمية تتناسب مع الهواتف المتنقلة والأجهزة الذكية؛ وتركز على إبراز تلك الخدمات الحكومية الرقمية التي يستخدمها المستفيدون بشكل متكرر.

9.2.3.2 تطوير تطبيقات الأجهزة الذكية، وتطبيق المواصفات المحددة من قبل مزود نظام تشغيل الأجهزة الذكية، على سبيل المثال: نظام تشغيل (Android) و (iOS).

9.2.3.3 الحرص على أن تكون "الإيماءات التي تعمل باللمس" في الخدمات الحكومية الرقمية؛ تتبع الأنماط شائعة الاستخدام التي يوفرها مزود نظام التشغيل.

9.2.3.4 تقييم الخدمات الحكومية الرقمية بناءً على مناسبتها للهواتف المتنقلة والأجهزة الذكية.

9.2.3.5 تطوير وتحسين الخدمات الحكومية الرقمية التي تم تقييمها على أنها غير مناسبة بشكل كامل أو جزئي للهواتف المتنقلة والأجهزة الذكية، وإبلاغ المستفيدين بذلك.

9.2.3.6 تحديد الخدمات الحكومية الرقمية التي تعتبر مناسبة ليتم تطويرها وتقديمها عبر الهواتف المتنقلة والأجهزة الذكية فقط، على سبيل المثال: عندما يشكل الموقع الجغرافي عاملاً رئيساً في تقديم الخدمات.

9.2.4 تطوير المهارات الرقمية

يشمل جميع الجوانب المتعلقة بتطوير المهارات الرقمية والمؤهلات وإدارة المواهب لدى الكوادر الوطنية، بما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

9.2.4.1 وضع الخطط السنوية لبناء المهارات والقدرات الرقمية لدى كوادر الجهة الحكومية.

9.2.4.2 وضع الخطط السنوية لتوفير الموارد التقنية والمعرفية اللازمة لجميع الموظفين المشاركين في إعداد الأفكار الرئيسية لتصميم وتطوير الخدمات الحكومية الرقمية ونشرها وتشغيلها، وطريقة توفير الكوادر المطلوبة (التعيين، والتدريب، والإسناد الخارجي).

9.2.4.3 التأكد من تمتع الموظفين الموكلة إليهم مهام تصميم وتطوير وتشغيل الخدمات الحكومية الرقمية، بالمهارات الرقمية والخبرات اللازمة.

9.2.4.4 توفير الأدوات والدعم الفني والإداري لفرق عمل تصميم وتطوير الخدمات الحكومية الرقمية؛ لضمان أعلى مستوى من الفعالية والإنتاجية.

9.2.5 تحديد الخدمات الرقمية ذات الأولوية

تشمل الجوانب المتعلقة بطريقة تحديد الخدمات الرقمية ذات الأولوية، وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

9.2.5.1 التأكد من أن الخدمات الرقمية المدرجة في تقييم الأمم المتحدة لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI) مصنفة لديها كخدمات ذات أولوية.

9.2.5.2 تحديد الخدمات الحكومية الرقمية على أنها ذات أولوية للجهة الحكومية بما يتماشى مع التوجهات الاستراتيجية للتحويل الرقمي للجهة الحكومية.

9.2.5.3 تحديد المستهدفات الاستراتيجية والتشغيلية لرفع معدلات استخدام كل خدمة من الخدمات الحكومية الرقمية المصنفة بأنها ذات أولوية.

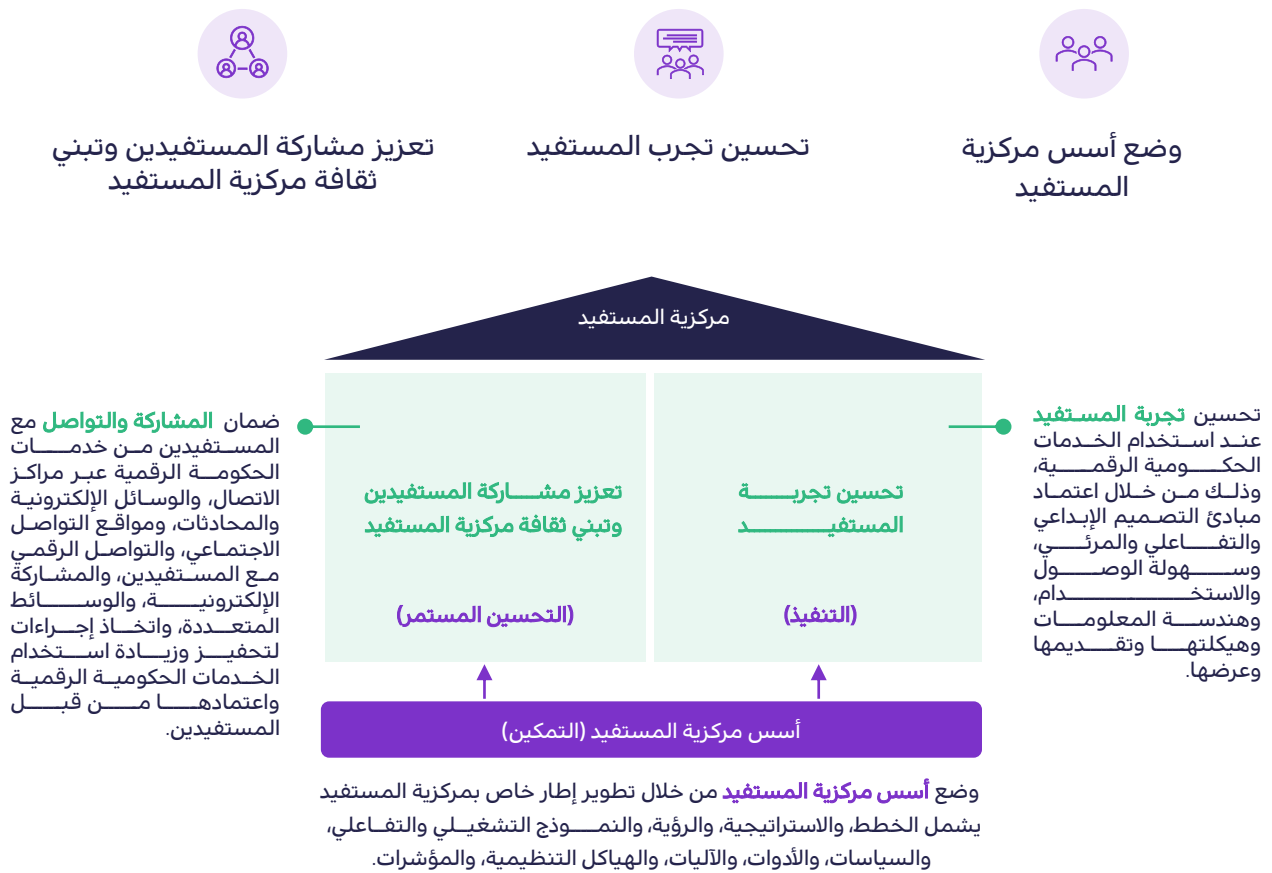
9.2.5.4 قياس معدلات استخدام كل خدمة مصنفة بأنها ذات أولوية، ورفع تقارير بشأنها إلى الهيئة وفقاً لما تراه الهيئة مناسباً.

10. سياسة مركزية المستفيد

10.1. نطاق السياسة

يشمل الجوانب المتعلقة بتحسين تجربة المستفيد من الخدمات الحكومية الرقمية، وتعزيز المشاركة والتواصل بين مقدّمي الخدمات من الجهات الحكومية والمستفيدين.

يضمن الامتثال لهذه السياسة التركيز على المستفيدين وفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم وتطلعاتهم عند تصميم الخدمات الحكومية الرقمية، وذلك من خلال وضع أسس وأحكام عامة للمجالات أدناه، والموضحة في (الشكل 2):



(الشكل 2)

10.2 . الأحكام العامة للسياسة

10.2.1 وضع أسس مركزية المستفيد

يشمل كل ما يتعلق بوضع أسس مركزية المستفيد لضمان تحقيق الاستفادة الأمثل من الخدمات الحكومية الرقمية وتبنيها من قبل المستفيدين، وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

10.2.1.1 وضع السياسات الممكنة لتبني مفهوم مركزية المستفيد في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية، مثل "سياسة الوصول إلى المعلومات والخدمات الرقمية" و"سياسة المشاركة الإلكترونية"، ونشرها في القنوات التي يتم من خلالها تقديم الخدمات الحكومية الرقمية، مع مراعاة شموليتها ووضوح صياغتها وطريقة عرضها.

10.2.1.2 وضع استراتيجية لتقديم الخدمات الرقمية تراعي مفهوم مركزية المستفيد، ووضع ما يتطلبه تنفيذ الاستراتيجية من خطط أو برامج وآليات لمتابعة التنفيذ.

10.2.1.3 تحديد الخدمات الرقمية ذات الأولوية بما يتوافق مع متطلبات واحتياجات المستفيدين، وبما يتسق مع "سياسة إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات".

10.2.1.4 ضمان موثوقية الخدمات الحكومية الرقمية، مع إمكانية التعرف عليها والوصول لها بطريقة واضحة ومتناسقة.

10.2.1.5 توفير الوصول المتكافئ إلى المعلومات والخدمات الحكومية الرقمية المقدمة من قبل الجهات الحكومية لجميع فئات المستفيدين، بمن في ذلك سكان المناطق النائية، والأفراد من جميع الفئات العمرية، والأشخاص ذوو الإعاقة.

10.2.1.6 توفير قنوات متعددة لتقديم الخدمات الحكومية لضمان توفير احتياجات فئات المستفيدين كافة غير القادرين على الحصول على الخدمات الحكومية الرقمية.

10.2.1.7 الاستفادة من منصات الحكومة الشاملة في جمع ومشاركة بيانات المستفيدين المشتركة بين الجهات الحكومية بشكل آمن، وبما لا يتعارض مع نظام حماية البيانات الشخصية، ويتواءم مع "سياسة منصات الحكومة الشاملة".

10.2.2 تحسين تجربة المستخدم

يشمل كل ما يتعلق بتحسين تجربة المستخدم عند التعامل مع الجهة الحكومية من خلال استخدامه للقنوات الرقمية الحكومية والخدمات الحكومية الرقمية المقدمة من خلال تلك القنوات، وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

10.2.2.1 وضع منهجية عند تصميم تجربة المستخدم تراعي متطلبات واحتياجات وسلوكيات وتطلعات المستخدمين، مع بناء هيكل تخطيطي للمحتوى (هندسة المعلومات - Information Architecture)، وتصميم وتخطيط التنقل بين المعلومات، وتطبيق مبادئ التصميم المرئي، والتوازن، والتباين، والتراتب المرئي، وكتابة المحتوى.

10.2.2.2 تبني آليات للاستفادة من دراسات تجربة المستخدم، وذلك في جميع مراحل الإعداد وتحديد المتطلبات والتحليل والتصميم والتطوير والاختبار والتنفيذ وقياس الأثر.

10.2.2.3 تطبيق الحد الأدنى لمعايير إمكانية الوصول وسهولة الاستخدام المعتمدة من قبل اتحاد الشبكة العالمية (W3C)، وإرشادات الوصول إلى محتوى الويب (WCAG 2.0) في كل المنصات والمواقع الإلكترونية الحكومية.

10.2.2.4 توفير جميع الوسائل اللازمة لتسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة للخدمات الحكومية الرقمية.

10.2.2.5 التواصل مع المستخدم من خلال القنوات الرقمية المناسبة وفي الأوقات التي يفضلها المستخدم.

10.2.3 تعزيز المشاركة وتبني ثقافة مركزية المستخدم

يشمل كل ما يتعلق بتعزيز مشاركة المستخدمين، وتعزيز التواصل معهم، ومتابعة معدلات تبني الخدمات الحكومية الرقمية، وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

10.2.3.1 تحفيز المستخدمين على استخدام الخدمات الحكومية الرقمية.

10.2.3.2 الأخذ بالاعتبار آراء المستخدمين، وتشجيعهم باستمرار على المشاركة في جميع مراحل تصميم الخدمات الحكومية الرقمية.

10.2.3.3 التجاوب مع المستخدمين من خلال القنوات الرقمية، وفي خلال إطار زمني محدد ومتوقع وملائم لطبيعة القناة الرقمية، ونشر إحصائيات نتائج التواصل مع المستخدمين وطلباتهم عبر القنوات الرسمية للجهة.

10.2.3.4 تعزيز ثقافة مركزية المستفيد داخل الجهة الحكومية من خلال تعزيز المشاركة الفاعلة للمستفيدين والقائمة على التشاور وتبادل المعلومات وتمكين عمليات التطوير المشتركة.

10.2.3.5 وضع مؤشرات أداء لقياس مستوى تبني الممارسات المرتبطة بمركزية المستفيد، وتطوير تجربة المستفيد داخل الجهة الحكومية.

10.2.3.6 تبني منهجيات لقياس أثر تطبيق ممارسات مركزية المستفيد وتطوير تجربة المستفيد.

11. سياسة التقنية

11.1. نطاق السياسة

يشمل الجوانب المتعلقة بالركائز الأساسية للتقنية والتقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية لدعم تقديم الخدمات الحكومية الرقمية والأعمال التشغيلية الداخلية في الجهات الحكومية والحوسبة السحابية وإدارة البيانات والابتكار.

يضمن الامتثال لهذه السياسة تحديد الركائز الأساسية للتقنية التي تركز عليها الجهات الحكومية لدعم تقديم الخدمات الحكومية الرقمية والعمليات التشغيلية، وإدارة البيانات، والابتكار في مجال التقنيات الناشئة، وذلك من خلال وضع أسس وأحكام عامة للمجالات التالية:

بنية التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية.



الابتكار.



بنية التقنيات الناشئة.



الحوسبة السحابية.



العمليات التشغيلية والقدرة على التكيف.



إدارة وحوكمة البيانات.



11.2. الأحكام العامة للسياسة

11.2.1 الابتكار

يشمل كل ما يتعلق ببحث الجهات الحكومية على تبني وتشجيع الابتكار في تقديم الحلول التقنية لتنفيذ أعمال الحكومة الرقمية، وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

11.2.1.1 مراعاة الأولوية للحلول المبتكرة عند إعداد استراتيجيتها الرقمية، ومراعاتها عند اختيار التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية، بما يمكن الجهة الحكومية من تحقيق المرونة اللازمة لتلبية احتياجات وأولويات المستفيدين والتجارب مع التغيرات.

11.2.1.2 خلق ثقافة مؤسسية حاضنة ومحفزة للابتكار تشجع موظفي الجهة الحكومية على المبادرة والمشاركة والتفاعل.

11.2.1.3 توفير بيئة عمل داعمة للابتكار من خلال ضمان مرونة التشريعات والتنظيمات وتخصيص الموارد البشرية وغير البشرية اللازمة لتفعيل الابتكار بما يتماشى مع احتياجات الجهة الحكومية.

11.2.1.4 تفعيل نهج الابتكار في استخدام التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية - ما أمكن - بما يشمل آليات وإجراءات عمل الابتكار، والتي بدورها ستعمل على تعزيز سلامة وتماسك آليات تقديم الخدمات الحكومية الرقمية، وتوفير تجربة سلسة وموحدة للمستفيدين، وتشغيل أعمال الحكومة الرقمية بما يحقق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

11.2.1.5 بناء الشراكات المحلية والدولية مع الجامعات والمؤسسات البحثية وشركات القطاع الخاص والمجتمع المدني، لدعم وتحفيز الابتكار في تطوير واستخدام التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية.

11.2.1.6 تبني تصاميم نماذج إثبات المفاهيم والمنتجات الأولية، وتبني بيئة تجريبية مرنة - ما أمكن - تتواءم مع التوجهات التنظيمية للهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص، لتوفير بيئة اختبار آمنة للتقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية.

11.2.1.7 توفير الوثائق الإرشادية وأفضل الممارسات العالمية، ونشر قصص النجاح بما يخدم الابتكار في تطوير إجراءات العمل وتصميم الخدمات الحكومية الرقمية بالتنسيق مع الهيئة، ونشرها عبر منصات الهيئة مثل بوابة رقمي، وعبر منصات الجهة الحكومية باللغتين العربية والإنجليزية.

11.2.1.8 تبني منهجية شاملة لقياس أثر تبني نهج الابتكار من خلال تحليل مدخلات الابتكار ومخرجاته.

11.2.2 بنية التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية

تشمل الجوانب المتعلقة بتصميم البنية التقنية الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية بما يحقق جودة أعلى للخدمات الحكومية الرقمية، ويعزز تجربة المستفيدين، ويحقق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

11.2.2.1 وضع استراتيجية خاصة بتقنية المعلومات والتحول الرقمي على مستوى الجهة الحكومية ترتبط بالتوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية وتدعم تنفيذ استراتيجية الأعمال الخاصة بها.

11.2.2.2 ضمان امتثال التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية لجميع المتطلبات التشريعية والتنظيمية السارية ذات الصلة بتطوير تلك التقنيات وإدارة البيانات وحوكمتها والتعاملات الرقمية والأمن السيبراني الصادرة عن الجهات الحكومية ذات الاختصاص.

11.2.2.3 اعتماد إطار عمل متكامل لتطوير التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية، والاستفادة من نماذج نضج القدرات المتكاملة، على سبيل المثال: CMMI.

11.2.2.4 توثيق نتائج جميع مراحل تطوير التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية، والاحتفاظ بها كمرجعية لعمليات التطوير والتحسين المستمر.

11.2.2.5 بناء التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية بشكل مرن يسمح بالمواءمة مع التوجهات المستقبلية للحكومة الرقمية.

11.2.2.6 تبني ممارسات البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر ضمن سياسات واستراتيجية التحول الرقمي للجهة الحكومية - ما أمكن - لتعزيز كفاءة الإنفاق عند الاستثمار في التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية، وبما يتواءم مع استراتيجية البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر الصادرة عن الهيئة.

11.2.2.7 إدارة التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية باعتبارها أحد الموارد الحكومية، وأن يتم إتاحتها كخدمات مشتركة قابلة لإعادة الاستخدام - ما أمكن - من قبل الجهات الحكومية الأخرى.

11.2.2.8 العمل بشكل مترابط ومشترك مع الجهات الحكومية الأخرى لتحقيق التكامل بين أعمال الحكومة الرقمية، وبما يتوافق مع متطلبات واحتياجات المستفيدين، ويتواءم مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة، ولا يتعارض مع التنظيمات الصادرة عن الجهات الحكومية ذات الاختصاص.

11.2.2.9 التعاون مع الهيئة لرسم خارطة موارد تقنية المعلومات على مستوى الجهات الحكومية.

11.2.2.10 إدارة التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية كأصول متميزة وذات قيمة مضافة على مستوى الجهات الحكومية.

11.2.3 الحوسبة السحابية

تشمل الجوانب المتعلقة بالاستثمار في حلول البنية التحتية للمواقع المشتركة، والاستضافة السحابية، والبرمجيات السحابية وذلك لزيادة اقتصاديات الحجم والإنتاجية، والتي تعنى بخفض التكاليف من خلال زيادة حجم الإنتاج، وزيادة المرونة، بما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

11.2.3.1 مراعاة الأولوية لنماذج حلول الحوسبة السحابية على حساب الاستضافة الداخلية لتمكين الابتكار ورقمنة الخدمات الحكومية.

11.2.3.2 تطوير استراتيجية لدمج مراكز البيانات، إما باستضافتها في منصة حوسبة سحابية مشتركة، أو الانتقال إلى منصة حوسبة سحابية عامة.

11.2.3.3 تنفيذ مسارات تسريع تبني خدمات الحوسبة السحابية لمشاريع الخدمات الحكومية الرقمية، والتي ستعمل بدورها على الحد من استخدام الخدمات المصممة خصيصاً للاستخدام الفردي، وتعزيز إعادة استخدامها مع تطوير استراتيجية مستدامة لتحديث تلك الخدمات.

11.2.3.4 استخدام إطار عمل شامل لانتقال الخدمات الحكومية الرقمية المستخدمة بشكل متزايد إلى خدمات السحابة مع مجموعة من تقنيات إعادة التكوين أو إعادة البناء أو المراجعة أو الاستبدال.

11.2.3.5 ضمان امتثال مراكز البيانات وجميع الأنشطة المرتبطة بالحوسبة السحابية، للتشريعات والتنظيمات الصادرة عن الجهات الحكومية ذات الاختصاص.

11.2.3.6 إدارة البنية التحتية للمواقع المشتركة، والاستضافة السحابية، والبرمجيات السحابية، وتوفيرها على منصة حوسبة سحابية مشتركة، أو نقلها إلى منصة حوسبة سحابية عامة.

11.2.4 بنية التقنيات الناشئة

تشمل الجوانب المتعلقة ببناء وتطوير التقنيات الناشئة والاستثمار فيها كجزء من التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية لتقديم خدمات رقمية أفضل للمستخدمين، وتحقيق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، بما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

11.2.4.1 ضمان امتثال التقنيات الناشئة الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية لجميع المتطلبات التشريعية والتنظيمية السارية ذات الصلة بتطوير تلك التقنيات وإدارة البيانات وحوكمتها والتعاملات الرقمية والأمن السيبراني الصادرة عن الجهات الحكومية ذات الاختصاص.

11.2.4.2 بناء وتطبيق التقنيات الناشئة - ما أمكن - الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية بشكل مرن يسمح بالمواءمة مع التوجهات المستقبلية للحكومة الرقمية.

11.2.4.3 الاستفادة من منتجات وحلول التقنيات الناشئة المتاحة في السوق - ما أمكن - مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وسلسلة الكتل، والحوسبة السحابية، وأتمتة العمليات الروبوتية، والواقع المعزز؛ لاستحداث وتطوير وتطبيق أعمال الحكومة الرقمية، وذلك بهدف تعظيم القيمة المتوقعة، وتحسين تجربة المستخدمين من الخدمات الحكومية الرقمية بفئاتهم كافة، وتطوير الأداء التشغيلي لأعمال الحكومة الرقمية، والذي سيعمل على خفض التكاليف وتجنب الازدواجية.

11.2.4.4 تبني منهجية شاملة لقياس أثر تبني التقنيات الناشئة على أعمال الحكومة الرقمية.

11.2.5 إدارة وحوكمة البيانات

تشمل جميع الجوانب المتعلقة بإدارة وحوكمة البيانات التي تنشأ عن التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية والاستفادة منها، بما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة الالتزام بسياسات حوكمة البيانات الوطنية الصادرة من مكتب إدارة البيانات الوطنية، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

11.2.5.1 وضع استراتيجية لإدارة وحوكمة البيانات، وذلك لإدارة دورة حياة البيانات بكفاءة وفاعلية، وتحقيق القيمة المتوقعة منها.

11.2.5.2 بناء هيكلية البيانات التابعة للجهة الحكومية ونمذجتها، وإعداد دليل البيانات كإطار مرجعي يحدد مصدر البيانات وملكيته.

11.2.5.3 تصنيف البيانات التابعة للجهة الحكومية، وتطوير أدلة حول طرق التعامل مع كل تصنيف منها، وذلك بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح ذات العلاقة.

11.2.5.4 تعزيز نشر وتبادل البيانات مع الجهات الحكومية الأخرى لأغراض تسهيل تنفيذ أعمال الحكومة الرقمية.

11.2.5.5 ضمان حرية الوصول إلى البيانات، والاطلاع على المعلومات العامة المتعلقة بأعمال الحكومة الرقمية، وذلك بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح ذات العلاقة.

11.2.5.6 نشر البيانات المفتوحة وإتاحتها للعموم من خلال البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة والمنصات الرقمية المتاحة من قبل الجهة الحكومية.

11.2.5.7 تبني نهج شامل لتخزين البيانات والحفاظ عليها ومراقبة جودتها واستخداماتها وكيفية تحليلها.

11.2.6 العمليات التشغيلية والقدرة على التكيف

تشمل الجوانب المتعلقة بضمان استمرارية وتوافر التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية وقدرتها على التكيف، بما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص، وعلى الجهات الحكومية العمل على تحقيق ذلك من خلال:

11.2.6.1 تحديد وتقييم المخاطر التي قد تؤثر على استمرارية الأعمال، وتحديد احتمالية وقوعها وأثرها المتوقع.

11.2.6.2 تعريف وتطبيق استراتيجية استمرارية الأعمال المبنية على المخاطر، وتحديد الإجراءات الاحتياطية وخطط التعامل مع أي مخاطر قد تتسبب في التأثير على الاستفادة من التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية.

11.2.6.3 وضع خطط للتعامل مع الكوارث الطبيعية ومخاطر الأمن السيبراني التي قد تؤثر على التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية؛ بحيث توضح آليات احتوائها وكيفية التصرف في حالة وقوعها.

11.2.6.4 تعريف المواصفات التقنية (غير الوظيفية) الخاصة بالتقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية، والتي تشمل على سبيل المثال: التوافقية، ومعدلات الاستجابة، والتوافقية، والأمن، وقابلية التوسع، وسلامة البيانات، والسعة، والمحتوى المحلي.

11.2.6.5 تبني نهج إدارة خدمات تقنية المعلومات (ITSM)، وتوفير الدعم الفني لمستخدمي التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية من منسوبي الجهات الحكومية والمستفيدين.

11.2.6.6 اختيار الأدوات والتقنيات التي تحقق أعلى قيمة وأقل تكلفة عند التخطيط للاستثمار في التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية، مع الأخذ بالاعتبار التكلفة الإجمالية لملكيتها وتشغيلها.

11.2.6.7 وضع خطة شاملة لإدارة التغيير للتقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية واتباعها؛ لتتمكن الجهة الحكومية من تقييم مدى تلبيتها لاحتياجات الأعمال وقياس أثرها.

11.2.6.8 تخصيص الموارد التقنية، وتركيز الجهود للاستفادة من المعايير المفتوحة القابلة للتشغيل البيني، وذلك لضمان مرونة تطوير التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية ونشرها.

11.2.6.9 إخضاع التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية لعمليات تدقيق داخلي منتظمة على النحو الذي تحدده الجهة الحكومية، ويتواءم مع التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية.

11.2.6.10 وضع تصور لنهج شامل للتعامل مع التقنيات المتقدمة في الوقت الحالي، أو المتوقع تقادمها في المستقبل.

12. جدول التعريفات

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية - أينما وردت في هذه الوثيقة - المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المصطلح	التعريف
الهيئة	هيئة الحكومة الرقمية.
التحول الرقمي	تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي، لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصالات.
الحكومة الرقمية	دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية -وفيما بينها- لتحقيق التحول الرقمي، وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات والخدمات الرقمية الحكومية.
التعاملات الإلكترونية	أي تبادل أو تراسل أو تعاقد أو أي إجراء آخر يبرم أو ينفذ -بشكل كلي أو جزئي- بوسيلة إلكترونية.
الجهات الحكومية	الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها.
السياسات	تعمل على تحديد السياق أو طريقة العمل لإرشاد وتحديد الخطوات الحالية والمستقبلية، كما تحدد المطلوب من الجهات الحكومية من خلال المبادئ التي تضمنتها السياسات المطورة، ويكون لغالبية السياسات معايير مرتبطة بها توفر المزيد من المعلومات للجهات الحكومية.
المعايير	مجموعة من المقاييس والقواعد والضوابط المنظمة للعمليات والمهام ذات العلاقة بالحكومة الرقمية التي تعتمد عليها الهيئة.
الأدلة الاسترشادية	توفر أمثلة توضح للجهات الحكومية آلية تطبيق السياسات والمعايير.
الركائز	محاور رئيسية يندرج تحتها سلسلة من العناصر التي تحدد أسس سياسات الحكومة الرقمية.
المبادئ	مسارات أساسية ومتكاملة يتم بموجبها تحديد التنظيمات الرئيسية للجهات الحكومية فيما يتعلق بالحكومة الرقمية.
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 أيٍّ من الخدمات المقدمة.
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.
الفئات الفاعلة	المستفيدون أو القطاع الخاص أو المجتمع المدني.
أصحاب المصلحة	الأطراف والجهات التي تؤثر وتتأثر بقرارات وتوجهات وإجراءات وأهداف وسياسات ومبادرات الحكومة الرقمية، وتشاركها بعضاً من اهتماماتها ومخارجاتها، وتتأثر بأي تغيير يحدث بها.
نماذج الحوكمة	أدلة وأدوات يتم من خلالها التأكد من أن قرارات وإجراءات أي جهة، سواء كانت إدارية أو مالية، تتم من خلال نظام أو إجراء محدد ودقيق، وهي أيضاً مجموعة العمليات اللازمة لتوجيه وضبط الجهات، وتحديد وتوزيع المسؤوليات بين أصحاب المصلحة في الجهات الحكومية، وكذلك تحديد القواعد والإجراءات الخاصة باتخاذ القرارات بشأن تنفيذ المبادرات الرقمية.
نماذج التفاعل المؤسسية	وصف آلية العمل التشاركي والتفاعلي للجهات الحكومية فيما بينها، والتي ترتبط بسياسات الاقتصاد الرقمي، ومن ضمنها سياسات الحكومة الرقمية وغيرها، وتشمل طرقاً وأدوات وآليات وبرامج ونماذج تتبناها الجهات الحكومية لخدمة الاقتصاد الرقمي.
المجتمع المدني	المؤسسات غير الربحية التي تقوم على العمل الاجتماعي لتحقيق المصالح المشتركة، ومنها: الجمعيات والمؤسسات الخيرية، على سبيل المثال: مؤسسة مسك الخيرية.
المنتج الرقمي (Digital Product)	حلول رقمية في نطاق واحد تُقدّم كمجموعة واحدة عن طريق القنوات الرقمية، مثل: البوابات الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية، لتمكين المستفيد من إنجاز طلب أو خدمة، ويمكن أن تشمل المنتجات: البرمجيات أو المعلومات أو مجموعة الخدمات ذات الصلة التي ترتبط بتقديم مخرجات محددة للمستفيدين، مثل: الجوازات والمرور والأحوال الشخصية.

المصطلح	التعريف
تقديم الخدمات	أي تواصل بين المستفيد والجهة الحكومية المقدمة للخدمة، والذي يتم من خلاله طلب أو توفير بيانات، أو إنجاز طلب أو خدمة.
منصات الحكومة الشاملة	هي منصات رقمية تطبق مفهوم الحكومة الشاملة من خلال الارتباط والاستفادة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة لتقديم خدمات حكومية تركز على المستفيد، وتكون متسقة، وميسرة، ومتكاملة، وتتجنب الازدواجية والعمل بشكل منعزل عن القطاعات الحكومية الأخرى.
المنصة الوطنية الموحدة (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 موثقاً لجميع المستفيدين.
الهوية الرقمية	البيانات - في صيغتها الرقمية - التي تميز هوية شخص أو شيء.
النفاذ الوطني الموحد	خدمات ونظم معلوماتية وطنية موحدة تهدف إلى تمكين التحقق من الهويات الرقمية وسماتها للمستفيدين من الخدمات والمنصات الرقمية.
بوابات الدفع الإلكترونية	خدمة تجارية تمكن من معالجة المدفوعات مباشرة، مما يُسهّل ويُسرّع عملية دفع الفواتير والمدفوعات الأخرى للأفراد والمصارف والشركات.
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، وترتبط هذه الشبكة الجهات الحكومية بمركز بيانات موحد.
السحابة الحكومية	يشير إلى جميع منتجات وحلول الحوسبة السحابية والافتراضية التي تم تطويرها خصيصاً للجهات الحكومية. وتُشجّع الجهات الحكومية على تقييم ومتابعة الخدمات المستندة إلى السحابة بدلاً من البدائل المحلية.
البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة	تشير البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة إلى قاعدة بيانات عامة لتمكين الشفافية وتشجيع المشاركة المجتمعية وإلهام الابتكار. وهي تُعنى بنشر مجموعات البيانات الخاصة بالوزارات والجهات الحكومية في شكل بيانات مفتوحة، وإتاحة هذه البيانات للمستفيدين كافة، وتمكينهم من الحصول على نقطة مركزية تمكنهم من الدخول على قواعد البيانات الخاصة بالوزارات والجهات الحكومية المتنوعة في المملكة ونسخ تلك البيانات واستخدامها.
إشعار استباقي	إشعارات يتم التنبؤ بها أو توقعها بناءً على احتياجات المستفيد وتفضيلاته وأحداث حياته، واستناداً إلى البيانات والمعلومات والوثائق المعروفة لدى الجهات الحكومية، والمبادرة في اقتراحها له في الوقت المناسب قبل أن يطلبها.
البيانات الوصفية	هي المعلومات التي تصف البيانات وخصائصها، ومن بينها بيانات الأعمال والبيانات التقنية والتشغيلية.
دورة حياة الخدمات الرقمية	مراحل تصميم الخدمات الرقمية من استكشاف متطلبات المستفيدين والتحديات الحالية، وتحديد وتعريف الخدمات الرقمية، وتصميم إجراءات وقنوات تقديم الخدمة، إلى إطلاقها وتقديمها للمستفيدين وإدارتها وقياس أدائها.

المصطلح	التعريف
الاتحاد العالمي للويب (World Wide Web Consortium (W3C))	منظمة دولية تعمل على تطوير معايير استخدام شبكة الويب، وتركز على تسهيل التشغيل البيني وضمان التعاون بين جميع أصحاب المصلحة على شبكة الويب.
القنوات الموحدة	أسلوب من أساليب تقديم الخدمات متعددة القنوات (Multi-channel)، تسعى إلى توفير تجربة ثابتة وسلسلة للمستخدمين عبر قنوات رقمية متعددة خلال مراحل تقديم الخدمة، سواء طلب المستخدم الخدمة من الموقع الإلكتروني للجهة، أو من خلال الهواتف المتنقلة، أو الأجهزة الذكية. ويتميز أسلوب القنوات الموحدة (Omni-channel) عن القنوات المتعددة (Multi-channel) بإمكانية استكمال الخدمة عبر القنوات المتعددة دون انقطاع أو تكرار، وبما يتواءم مع احتياجات المستخدم.
تجربة المستخدم	تفاعل المستخدم مع الجهة الحكومية خلال جميع مراحل تقديم الخدمة، وذلك من خلال اعتماد مبادئ التصميم الإبداعي والتفاعلي والمرئي، وسهولة الوصول والاستخدام، لضمان استدامة العلاقة واستمراريتها.
القناة الرقمية (Digital Channel)	هي وسيلة اتصال رقمي لعرض المعلومات، أو تقديم المنتجات والخدمات الرقمية للمستخدمين، مثل المواقع أو البوابات الرقمية أو تطبيقات الأجهزة الذكية أو البريد الإلكتروني أو أكشاك الخدمة الذاتية أو خدمات مراكز الاتصال أو مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي أو المتحدث الآلي (Chatbot). قد تكون الخدمات مقدمة على جميع القنوات أو بشكل انتقائي على بعض هذه القنوات.
الخدمة الرقمية (Digital Service)	مجموعة من الإجراءات الرقمية المرتبطة ببعضها البعض لأداء وظيفة كاملة تقدم من الجهة الحكومية للمستخدم من خلال القنوات الرقمية مثل البوابات الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية، وتكون ذات مخرج رئيسي واحد معرّف ومحدد، ويمكن أن ترتبط مجموعة من الخدمات ببعضها البعض لتكوين منتج رقمي، مثل: إصدار الجواز وتجديد الجواز وتجديد رخصة قيادة والاستعلام عن المخالفات المرورية وتجديد الهوية الوطنية.
الخدمات الرقمية ذات الأولوية	هي الخدمات الرقمية التي تم تحديدها من هيئة الحكومة الرقمية أو من منظمة الأمم المتحدة.
المحتوى الرقمي	الأداة المنوط بها تحقيق الغاية من انشاء المواقع والمنصات والتطبيقات ومختلف القنوات الرقمية الأخرى وتحقيق الأهداف الاستراتيجية تجاه المستخدمين من تلك المواقع والمنصات، ويشمل المحتوى الرقمي للمواقع الإلكترونية أشكالاً مختلفة، على سبيل المثال المحتوى الكتابي والمقاطع الصوتية والمرئية، والصور والأشكال والمخططات البيانية وما إلى ذلك.
المحتوى الإلزامي للخدمات	العناصر الأساسية الواجب تعريفها للخدمة، مثل: الهدف من الخدمة، ومتطلبات الخدمة، وخطوات التقديم على الخدمة، ورسوم الخدمة، والفئة المستهدفة من الخدمة، وقنوات تقديم الخدمة، ووقت تنفيذ الخدمة، واتفاقية مستوى الخدمة، وتفاصيل خدمة العملاء، والخدمات ذات العلاقة.
مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية (EGDI) الصادر من الأمم المتحدة	أداة قياس معيارية لوضعي السياسات حول تبني تقنيات المعلومات والاتصالات، واستخدامها في الحكومات بهدف تقديم الخدمات، ويتكون من ثلاثة مؤشرات فرعية، وهي: مؤشر الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت (OSI)، ومؤشر رأس المال البشري (HCI)، ومؤشر البنية التحتية للاتصالات السلوكية واللاسلكية (TII).
المهارات الرقمية	مجموعة من المعارف التي تمنح القوى العاملة القدرة على التعامل مع تقنيات المعلومات والحلول الرقمية، وتعزز لديهم قدرات الابتكار لتطوير المهام والأعمال والخدمات، باستخدام أحدث الحلول الرقمية والتقنيات.
مركزية المستخدم	تعامل الجهة الحكومية مع المستخدم لفهم تطلعاته ووضع احتياجاته ومتطلباته على رأس أولويات الجهة الحكومية عند تصميم الخدمات الحكومية الرقمية.
تعزيز مشاركة المستخدم	تعزيز دور المستخدم وتحويله إلى شريك فاعل في تطوير وتحسين الخدمات من خلال التعرف على مبادئه وأفكاره حول تجربة حصوله على الخدمة، مما يساعد الجهات الحكومية في فهم تجارب المستخدمين.
تبني ثقافة مركزية المستخدم	صياغة وتنفيذ استراتيجيات ومنهجيات وآليات داخل الجهة الحكومية تساعد على تبني موظفي الجهة الحكومية لثقافة مركزية المستخدم وتقيس أداؤهم من خلالها.

المصطلح	التعريف
إمكانية الوصول (Accessibility)	إمكانية الوصول وتسمى أيضاً سهولة الوصول، وهي تضمن سهولة الوصول لاستخدام الخدمات من جميع المستخدمين، وتغطي الشمولية والمساواة وإرشادات سهولة الوصول (W3C).
سهولة الاستخدام	جودة تجربة المستخدم عند التفاعل مع المنتجات والأنظمة، بما فيها المواقع الإلكترونية والبرامج والأجهزة والتطبيقات. كما أنها ترتبط بالفعالية والكفاءة والرضا العام للمستخدم ومدى قابلية استخدام المنتج أو النظام بسهولة.
التوازن	استخدام عناصر التصميم لتحقيق التوازن البصري في عرض المعلومات للمستخدمين بما يتضمن اللون والحجم والموضع والشكل والتكرار.
التباين	استخدام عناصر التصميم لإبراز اختلاف في طريقة عرض المعلومات للمستخدمين.
التراتب المرئي	استخدام عناصر التصميم بشكل يساعد الجهة الحكومية على تسهيل تصفح المستخدم للمعلومات من خلال طريقة عرضها.
الوصول المتكافئ	توفير الترتيبات اللازمة لضمان إمكانية وصول المستخدمين بفئاتهم كافة إلى الخدمات الحكومية الرقمية.
الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية الرقمية	تبني معايير فنية واستخدام التقنيات الحديثة لتسهيل وصول الفئات المستهدفة إلى المعلومات والخدمات الحكومية الرقمية.
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 وتقوية مشاركتهم، وذلك لتحسين الخدمات الحكومية المتمحورة حول احتياجات المواطن.
توقعات المستخدم	مجموعة الأفكار التي يكونها المستخدم عن الخدمات الحكومية الرقمية.
سلوك المستخدم	الأنشطة والخطوات التي يقوم بها المستخدم عند حصوله على الخدمة الحكومية الرقمية، وتشمل: المشاعر والطريقة التي يتفاعل فيها مع الخدمة.
تحليل تجربة المستخدم	تحديد نقاط الضعف ومجالات التحسين في جميع المراحل التي يمر بها المستخدم خلال تجربته مع الجهة الحكومية.
هندسة المعلومات	نموذج مرئي يُستخدم لتمثيل عناصر المحتوى والبيانات المستخدمة على مستويات مختلفة من التفصيل، وإظهار علاقاتها فيما بينها.
التصميم الإبداعي	هو نوع من أنواع التصميم يعتمد بشكل أساسي على حلول رقمية تساعد في وضع تصوّر توضيحي لخدمة أو منتج مستقبلي.
التصميم التفاعلي	هو نوع من أنواع التصميم يعتمد بشكل أساسي على التركيز على التواصل الدوري مع المستخدم النهائي، ومشاركته في تصميم الخدمة أو المنتج المستقبلي.

المصطلح	التعريف
التصميم المرئي	هو نوع من أنواع التصميم يعتمد بشكل أساسي على استخدام صور وأشكال لتوضيح مفهوم أو فكرة.
الابتكار	تفعيل استخدام طرق ووسائل غير تقليدية لإيجاد أفكار وحلول مبتكرة وواقعية لمعالجة التحديات وتلبية الاحتياجات، وتكون قابلة للتطبيق، وتسهم في تحسين وتطوير آليات تقديم الخدمات الحكومية الرقمية بطرق وأساليب مبتكرة وجديدة.
الحوسبة السحابية (Cloud Computing)	نموذج يتيح الوصول السهل إلى الشبكة حسب الطلب وإلى مجموعة مشتركة من موارد الحوسبة السحابية القابلة للإعداد (على سبيل المثال، الشبكات والخوادم والتخزين والتطبيقات والخدمات) والتي يمكن توفيرها بسرعة وإطلاقها بأقل جهد إداري أو أي تفاعل من قبل مقدم الخدمة.
خدمات الحوسبة السحابية (Cloud Computing Services)	توفير خدمات تقنية المعلومات والاتصالات المقدمة عبر الحوسبة السحابية، والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر تخزين، أو نقل، أو معالجة محتوى المشترك في نظام الحوسبة السحابية.
الحوسبة السحابية المشتركة (Community Cloud)	نظام الحوسبة السحابية المقدم للاستخدام الحصري لمجموعة مغلقة من المشتركين الذين يتشاركون في بعض الأهداف الاجتماعية، أو الأعمال التجارية، أو الإدارية أو غيرها.
الحوسبة السحابية العامة (Public Cloud)	أي نظام حوسبة سحابية متاح بغرض الاستخدام المفتوح من قبل جهة أو فرد.
الاستضافة الداخلية (On-Premises)	الأجهزة والبرامج المستضافة في مركز بيانات يتم استخدامه بشكل حصري من قبل جهة حكومية واحدة أو منصات حوسبة سحابية خاصة.
الاستضافة الخارجية (Off-Premises)	الأجهزة والبرامج المستضافة في مركز بيانات يتم استخدامه من قبل عدة جهات حكومية أو منصات حوسبة سحابية عامة.
منتج أولي (Product Viable Minimum)	هو نسخة أولية من المنتج النهائي، والذي يحتوي على الحد الأدنى من الخواص لاختبار المنتج مع المستخدمين.
إثبات المفهوم (Proof of Concept / PoC)	عملية اختبار فكرة قيد التطوير على نطاق ضيق لإثبات الجدوى من تنفيذها وأثرها، والانتقال إلى مرحلة المنتج الأولي.
نموذج نضج القدرات المتكامل	نموذج يساعد على تحديد القدرات الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على نتائج الأعمال، وعوائد الاستثمار، والجودة، والأداء، مع تقليل الوقت والتكاليف.
التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية	هي الحلول التقنية التي تدعم تنفيذ إجراءات أعمال الحكومة الرقمية، مثل: إدارة علاقات العملاء (CRM)، أو إدارة الموارد المؤسسية (ERP)، أو أي توظيف لتقنية تخدم أهداف التحول الرقمي.
التقنيات الناشئة	هي التقنيات الحديثة الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية، والتي حققت طفرة نوعية في التحول الرقمي، ولا تزال تطبيقاتها قابلة للتطوير، مثل: الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء، وسلسلة الكتل (Blockchain)، وغيرها.
خارطة موارد تقنية المعلومات	تمثيل مرئي لموارد الجهات الحكومية غير المالية المخصصة لتشغيل وإدارة التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية.

المصطلح	التعريف
بيئة تجريبية مرنة	بيئة تجريبية بضوابط مخففة ومرنة لتشجيع منسوبي الجهات الحكومية على تقديم الحلول المبتكرة والمطورة؛ بهدف توفير خدمات رقمية وحلول ذكية للمستفيدين في إطار منظم، وبما يساهم في دعم اتخاذ القرارات وتحقيق المستهدفات.
الركائز الأساسية للتقنية	العناصر الرئيسية المرتبطة بالتقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية؛ والتي تشمل: الابتكار، وبنية التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية، والحوسبة السحابية، وبنية التقنيات الناشئة، وإدارة وحوكمة البيانات، والعمليات التشغيلية، والقدرة على التكيف.
التقنيات المتقدمة (Legacy Technologies)	تطبيقات تعتمد على تقنيات قديمة، ولكنها تعد جوهرية لتنفيذ الأعمال اليومية، ويعد استبدال بتقنيات حديثة بها أحد أبرز التحديات التي تواجه الجهات الحكومية.
العمليات التشغيلية	مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي يتم تنفيذها من خلال التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية لضمان سلامة بنائها واستمراريتها.
البرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر	برمجيات حاسوبية ذات كود مصدري متاح للجمهور لاستخدامه على حالته الأصلية أو مع إجراء تعديلات، ولا تتطلب تلك البرمجيات في العادة سداد رسوم الترخيص.
الذكاء الاصطناعي	مجال من مجالات علوم الحاسب يركز على بناء أنظمة قادرة على أداء مهام تتطلب عادة ذكاءً بشرياً، مثل: التعلم والاستدلال والتطوير الذاتي. ويطلق عليه أيضاً "ذكاء الآلة".
إنترنت الأشياء (IoT)	شبكة من الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات وأجهزة الاستشعار التي تتيح للآلات التفاعل مع بعضها.
المعايير المفتوحة	هي المعايير المتوفرة للآخرين للاستفادة منها واستخدامها، مع احتفاظ الجهة المالكة لتلك المعايير بحق تحديد اشتراطات الاستخدام وحقوق المستخدم.
سلسلة الكتل (Blockchain)	سجل ضمن الكتل المتسلسلة يحتوي على معلومات حول واحدة أو أكثر من المعاملات الرقمية، بحيث تتضمن هذه المعلومات المعاملة نفسها ووقت إجرائها. فكل كتلة هي سجل لجميع المعاملات السابقة، أما المعاملات الجديدة فتُسجل في الكتلة التالية، في حال حدوث أي تغيير سوف تنشئ سلسلة الكتل نسخة محدثة للعملية الجديدة، ويضاف معرف لها ينعكس في الدفتر الموزع في الشبكة المفتوحة.
أتمتة العمليات الروبوتية	نوع من أنواع أتمتة العمليات تحاكي فيه البرمجيات أو الروبوتات كيفية إنجاز البشر لمهمة ما.
الواقع المعزز (Augmented Reality)	هو مزيج من المعلومات أو الصور المرئية للعالم المادي، من خلال الرسومات و/ أو تراكيب الصوت التي يتم تنفيذها عبر الحاسوب، لتحسين تجربة المستخدم لمهمة أو منتج غالباً. يتم تحقيق هذه "الزيادة" في العالم الحقيقي من خلال الأجهزة التكميلية، مثل الكاميرات أو المستشعرات عالية الدقة التي تعرض المعلومات المذكورة.
نمذجة البيانات	عملية إنشاء تمثيل مفاهيمي للبيانات وعلاقاتها؛ لأجل تخزينها في قاعدة البيانات.
التواجدية	ضمان الوصول إلى المعلومات والبيانات والأنظمة والتطبيقات واستخدامها في الوقت المناسب.
بيئة تجريبية مرنة	بيئة تجريبية بضوابط مخففة ومرنة لتشجيع منسوبي الجهات الحكومية على تقديم الحلول المبتكرة والمطورة؛ بهدف توفير خدمات رقمية وحلول ذكية للمستفيدين في إطار منظم، وبما يساهم في دعم اتخاذ القرارات وتحقيق المستهدفات.

المصطلح	التعريف
معدلات الاستجابة	سرعة الوصول إلى المعلومات من خلال التقنية الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية.
التوافقية	مدى موافقة التقنية الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية مع أنظمة التشغيل والبرمجيات ومحركات البحث.
قابلية التوسع	قدرة التقنية الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية على استيعاب حجم عمل أكبر.
السعة	السعة التشغيلية للتقنية الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية عند وقت محدد.
البرمجيات السحابية (Cloud Software)	برمجيات تعمل في بيئة حوسبة سحابية.
المواقع المشتركة (Co-location)	مركز بيانات يوفر مساحات لجهات خارجية لاستضافة الخوادم والمعدات الشبكية.
تقنية إعادة التكوين (Rehosting Technique)	هي استراتيجية تعرف بالرفع والنقل، يتم تبنيها بشكل واسع نظراً لقلّة الجهد المترتب على الانتقال وسرعته.
تقنية إعادة البناء (Rebuilding Technique)	هي استراتيجية تؤدي إلى تحول عالي التكلفة. مع ذلك، تتيح استخداماً أمثل للسحابة، مما يؤدي إلى تحقيق عوائد أكبر، ويجعل التطبيق جاهزاً للمخاطر المستقبلية.
تقنية المراجعة (Revising Technique)	هي استراتيجية تتيح استخداماً أمثل للسحابة، من خلال تبني بعض المنصات السحابية، مع الحفاظ على التقنيات الرئيسة كما هي.
تقنية الاستبدال (Replacement Technique)	هي استراتيجية تهمل التطبيق المتقادم، وتعمل على تطويره مجدداً، باستخدام الخدمات السحابية.

13. جدول الاختصارات

الاختصار	الدلالة / المعنى
W3C	World Wide Web Consortium (W3C) الاتحاد العالمي للويب
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) إرشادات الوصول لمحتوى الويب
CMMI	Capability Maturity Model Integration نموذج نضج القدرات المتكامل
ITSM	Information Technology Service Management إدارة خدمات تقنية المعلومات



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority