هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

التقرير السنوي
لهيئة الحكومة الرقمية
لعام 2022

"هـدفي الأول أن تكـون بلادنـا نموذجـاً ناجحاً
ورائداً في العالم على كافة الأصعدة وسأعمل
معكم على تحقيق ذلك"

خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود

حفظه الله

"طموحنـا أن نبني وطنـــاً أكثر ازدهاراً يجد فيه
كل مواطـن مايتمنـــاه، مستقبـــل وطننـا
الذي نبنيه معـــاً لن نقبـــل إلا أن نجعله في
مقدمة دول العالم"

صاحب السمو الملكي الأمير

محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

ولي العهد رئيس مجلس الوزراء

حفظه الله

كلمة معالي رئيس مجلس إدارة هيئة الحكومة الرقمية

المهندس عبدالله بن عامر السواحه
معالي وزير الاتصالات وتقنية المعلومات،

تُعد الخدمات الرقمية الحكومية من أهم مسارات التنمية الاقتصادية وأحد أشكال التطور والنمو النوعي للتحول الرقمي للمجتمعات ودعائمها المستدامة.

وبدعم قيادتنا الرشيدة – حفظها الله – باتت المملكة اليوم من الدول الرائدة في مستوى نمو وتقدم الخدمات الحكومية الرقمية، حيث حققت بلادنا الغالية المرتبة الثالثة عالمياً في مؤشر نضج الحكومة الرقمية حسب تقرير البنك الدولي وبمستوى نضج وصل إلى أكثر من 97%، وتوجت هذه الجهود بإشادة كريمة من مجلس الوزراء بهذا المنجز الذي يعكس مدى التكامل والعمل المشترك بين الجهات الحكومية في التحول الرقمي الساعي إلى تحقيق مستهدفات رؤية 2030.

وتتولى هيئة الحكومة الرقمية دوراً قيادياً في هذا المجال، باعتبارها المرجع الوطني الذي يقود منظومة بناء نماذج الخدمات الرقمية وفق أعلى معايير الجودة والكفاءة المطلوبة، والتي تنعكس على سهولة ممارسة الأعمال ورفع جودة الحياة ويعزز من كفاءة العمل الحكومي والمساهمة في نمو الاقتصاد الوطني.

هذا الحراك الذي نشاهده اليوم بدعم سمو سيدي ولي العهد وانعكاسه على نمو وازدهار الخدمات الرقمية الحكومية، ورغم اعتزازنا بما تحقق من منجزات ومراكز متقدمة إلا أننا نتطلع دوماً إلى تحقيق الريادة الرقمية وترسيخ مكانة المملكة كقائد عالمي في الاقتصاد الرقمي.

بين يديكم التقرير السنوي لهيئة الحكومة الرقمية لعام 1444/1443هـ، ونستعرض فيه أبرز الأرقام والحقائق والمنجزات التي يفخر بها الوطن والمواطن، والتي لم تكن لتتحقق لولا الدعم والتمكين من قيادتنا الرشيدة – رعاها الله – والتي حظي بها القطاع، وجهود زملائي وزميلاتي في هيئة الحكومة الرقمية.

أخيراً أتقدم باسمي واسم زملائي وزميلاتي منسوبي هيئة الحكومة الرقمية بأسمى آيات الشكر والعرفان لمقام مولاي خادم الحرمين الشريفين وسمو سيدي ولي العهد – حفظهما الله– على كامل الدعم والثقة الكريمة والتي كانت محوراً رئيساً في تقدم ونمو وازدهار الخدمات الرقمية الحكومية مما يعكس مكانة المملكة كمركز محوري للتقنية والابتكار في المنطقة.

كلمة معالي محافظ هيئة الحكومة الرقمية

المهندس أحمد بن محمد الصويان

يُعدّ التحول الرقمي وتعزيز خدمات الحكومة الرقمية عبر منتجات رقمية مبتكرة وإبداعية ممكّنا رئيساً لتحقيق رؤية المملكة، بما يلبي طموحات قيادتنا الرشيدة في تحقيق التميز في الأداء الحكومي. وجاءت موافقة مجلس الوزراء على إنشاء هيئة الحكومة الرقمية؛ بهدف قيادة مسيرة تسريع هذا التحول لمواكبة النهضة التنموية الشاملة في المملكة، وسعياً للتميز في الأداء الحكومي، وتأسيس البنية التحتية والبنية المؤسسية؛ بهدف تحسين عوامل التمكين الاقتصادي، ورفع مستوى جودة الحياة لأفراد المجتمع.

وتعمل هيئة الحكومة الرقمية بالتنسيق والتكامل البنّاء والمتواصل مع الجهات الحكومية كافة لتوفير خدمات حكومية رقمية نموذجية، من أجل المساهمة في تحسين تجربة المستفيدين، وتمكينهم من خدمات متكاملة وفاعلة وصولًا إلى حكومة رقمية استباقية ومبادرة قادرة على تقديم خدمات بجودة مميزة للإسهام في تطوير البيئة الاستثمارية للقطاعين الحكومي والخاص.

وتمكنت الهيئة من تحقيق العديد من الإنجازات المهمة والمؤثرة على صعيد تعزيز أعمال الحكومة الرقمية التي انعكست بشكل مباشر على تقديم خدمات متكاملة وتجربة أفضل بكفاءة عالية، ذات عائد على الاستثمار التقني، وقد وثقتها تقارير دولية من بينها: تحقيق المملكة لأعلى نتيجة تاريخية لها في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة منذ إطلاقه قبل أكثر من 20 عاماً، حيث جاءت في المرتبة 31 في عام 2022.

ويأتي هذا التقرير السنوي لرصد جهود كفاءات وطنية تعمل بشغف وطموح لتبني التقنيات الحديثة وتمكينها، بهدف تعزيز تجربة الحكومية الرّقمية لبناء القدرات الوطنية، والارتقاء بمستوى الخدمات الرّقمية إلى رضى المواطنين والمقيمين والزّوار، عبر تجربة رائدة في الخدمات الرقمية.

قائمة المحتويات

أولاً: القسم التمهيدي 14
المقدمة 16
المصطلحات والتعريفات 18
الملخص التنفيذي 20
ثانياً: عن هيئة الحكومة الرقمية 22
نشأة الهيئة 24
التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية 24
مساهمة الهيئة في تحقيق برامج رؤية المملكة 2030 46
ثالثاً: إنجازات الحكومة الرقمية 50
المؤشرات المحلية 52
المؤشرات الدولية 56
البرامج والمبادرات 64
التراخيص والاتفاقيات الإطارية 78
أعمال الحكومة الرقمية 84
الجوائز 98
رابعاً: مشاركات الهيئة في المحافل الوطنية والدولية 104
خامساً: الخاتمة 106

القسم التمهيدي

01

1.1 المقدمة

تمكنت هيئة الحكومة الرقمية من تشكيل المشهد الرقمي في المملكة، من خلال إعداد التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، والإشراف على تنفيذها، وإقرار السياسات والخطط والبرامج، وكذلك قياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية ورفع رضى المستفيد، من منطلق مسؤوليتها كمرجع وطني في شؤون كل ما يتعلق بالحكومة الرقمية، منذ أن صدرت الموافقة الكريمة على إنشائها بناءً على الأمر السامي الكريم رقم (3633) وتاريخ 1442/1/20هـ.

ولقد عملت الهيئة منذ إطلاقها على تنظيم أعمال الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية؛ سعياً لإيجاد حكومة رقمية استباقية وقادرة على تقديم خدمات رقمية ذات كفاءة عالية، وتحقيق التكامل في مجال الحكومة الرقمية بين جميع الجهات الحكومية.

"تهدف المملكة العربية السعودية لأن تكون من بين المراكز الـ (5) الأولى في مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية لعام 2030"

1.2 المصطلحات والتعريفات

المصطلحات الواردة في الدليل أو ملحقاته تعني المعنى المبين جانبها، إذا لم تخالف السياق:

1. التقرير

التقرير السنوي لهيئة الحكومة الرقمية.

2. الحكومة الرقمية

دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية – وفيما بينها؛ لتحقيق التحول الرقمي وتطويره وتحسينه، وتمكين الوصول للمعلومات والخدمات الحكومية بسهولة وفاعلية.

3. التحول الرقمي

تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي؛ لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات اتصالات.

4. رضى المستفيد

تقديم خدمات حكومية سلسة وفعالة للمستفيدين. عبر تجارب متميزة ومخصصة لتفضيلاتهم.

5. تمكين الأعمال

تسهيل ممارسة الأعمال التجارية داخل المملكة العربية السعودية، والاستفادة من القدرات المتاحة؛ من أجل تحسين القدرة التنافسية للقطاع الخاص ورفع استجابة الجهات الحكومية لمتطلبات القطاع الخاص.

6. الحكومة الشاملة

تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين والتي تشمل الموثوقية وسرعة الخدمات الحكومية ودقتها، وتسهيلها باستخدام نقطة اتصال واحدة، وتشجيع استخدام البنية التحتية والتطبيقات المشتركة، إضافة إلى رفع مستوى مشاركة البيانات بين مختلف الجهات الحكومية.

7. البنية المؤسسية

المواءمة بين بنية الأعمال وتقنية المعلومات في الجهة، من خلال ربط الأهداف الاستراتيجية بإجراءات الأعمال والخدمات وجميع تطبيقات البنية المؤسسية الأخرى (أنظمة، بيانات، وبنية تحتية تقنية) وبناء خارطة طريق للتحول إلى الوضع المستهدف مع حوكمة التغيير، ورفع كفاءة الأصول الرقمية للجهة.

8. البيئة التنظيمية

توفير بيئة تنظيمية ملائمة من خلال إقرار السياسات والتنظيمات الرقمية، ومراجعتها بشكل مستمر، وضمان الالتزام بها.

9. المؤشرات

أداة يقاس بها التطور أو التقدم الذي بلغه التنفيذ خلال فترة زمنية معينة.

10. الهوية الرقمية

سمة (أو أكثر) تحدد هوية الشخص الطبيعي أو الاعتباري أو الأشياء، وتمكن – بالاقتران مع بيانات الدخول – من التحقق من هويته في التعاملات الرقمية.

11. حكومة فعالة

تمكين الحكومة من خلال اعتماد أطر عمل موحدة، وإطلاق مبادرات وطنية للخدمات الحكومية الرقمية.

12. كفاءة الاستثمار الرقمي

الاستغلال الأمثل للموارد الحكومية الرقمية، وتحقيق الاستدامة، ورفع العائد على الاستثمار الحكومي الرقمي.

13. الابتكار وبناء القدرات

عملية تطوير المهارات والقدرات والإجراءات والموارد للمستفيدين في الحكومات الرقمية.

14. تسريع التحول

تمكين التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، من خلال التواصل الفعّال وتحسين البنية التحتية الرقمية، ورفع قدرات القوى العاملة في مجال الحكومة الرقمية، وضمان التكامل السلس في المنظومة الحكومية من خلال الاستفادة من نموذج حوكمة متين.

1.3 الملخص التنفيذي

تعمل هيئة الحكومة الرقمية بالشراكة والتعاون مع الجهات الحكومية، على تنظيم أعمال الحكومة الرقمية، بهدف تقديم خدمات متكاملة واستباقية ومبادرة وذلك بالاستفادة من التقنيات الحديثة والناشئة تلبية لاحتياجات المستفيدين وتحقيقا لمستهدفات رؤية المملكة **2030** " لتكون المملكة بين أفضل **10** دول في مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية"، ويقدم الملخص التنفيذي نبذة شاملة ومختصرة عمّا يشمله التقرير السنوي لهيئة الحكومة الرقمية للعام المالي **2022 (1443-1444هـ)**.

عن هيئة الحكومة الرقمية

02

2.1 نشأة الهيئة

صدر قرار مجلس الوزراء رقم (418) في 1442/7/25هـ بإنشاء هيئة الحكومة الرقمية.

ويعتبر القرار نقلة نوعية نحو تعزيز الأداء الرقمي داخل الجهات الحكومية، والرفع من جودة الخدمات المقدمة، وتحسين تجربة العملاء مع الجهات الحكومية، بما يتوافق مع الرؤية الطموحة للمملكة 2030.

وتدعم هيئة الحكومة الرقمية الجهات الحكومية من أجل توفير خدمات رقمية ذات جودة وكفاءة عالية، تسهم في رفع العوائد الاستثمارية، ورفع قيمة الاقتصاد الوطني، وتعمل الهيئة على قياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية، لتحقيق رضا المستفيد.

2.2 التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية

2.2.1 الرؤية والرسالة

تتمثّل رؤية التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية في التحوّل إلى"حكومة رقمية رائدة لمجتمع ممكّن وحيوي".

اشتملت رؤية التوجهات الاستراتيجية على التطلّعات المتعلقة بالحكومة الرقمية، حيث تتمثل إحدى أولويات الرؤية في ضمان تلبية تطلعات المملكة. وتعكس كلمة "رائدة" الطموح من ناحية استشراف الحكومة الرقمية للتقدم في العالم الرقمي بما يضمن لها تحسين مركزها على مؤشر الأمم المتحدة لتطوّر الحكومة الإلكترونية. علاوة على ذلك، توفر كلمة "ممكّن" إشعارًا بإمكانية التنفيذ، ما يضمن تطبيق التقنيات المتقدمة باستمرار، وتعبّر كلمة "حيوي" عن الخدمات الحيوية التي ستركز على المستفيدين.

كما تتمثّل رسالة الحكومة الرقمية الخاصة بالمملكة في "تقديم خدمات حكومية رقمية سلسة ومتكاملة من خلال الاستفادة من التقنيات والتركيز على تفضيلات المستفيدين ".

وقد صُمّم بيان الرسالة ليكون بيانًا واضحًا وموجزًا يتناول هدفًا وملخّصا عن كيفية سعي الحكومة الرقمية في المملكة إلى تحقيق رؤيتها، حيث تحدد الكلمات الثلاث التي أُبرزت في بيان الرسالة أعلاه هدف التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، المتمثل بتمكين المملكة العربية السعودية من تصبح واحدة من الحكومات الرقمية الرائدة على مستوى العالم. الكلمة الأولى هي كلمة "متكاملة" التي تؤكد وجود البيانات وأهميتها؛ لتحسين عمليات صنع القرارات. والكلمة الثانية هي كلمة "التقنيات" التي تشير إلى أن الابتكار هو أحد العوامل الرئيسة داخل الحكومة الرقمية، والكلمة الثالثة هي كلمة "المستفيدين" التي تدل على أن الحكومة الرقمية في المملكة ستقدّم خدماتها لمختلف أصحاب المصلحة بحسب احتياجاتهم وتفضيلاتهم.

2.2.2 مجلس الإدارة

معالي المهندس
عبدالله بن عامر السواحه
وزير الاتصالات وتقنية المعلومات - رئيس مجلس الإدارة

معالي الدكتور
ماجد بن عبدالله القصبي
وزير التجارة - عضو

معالي الأستاذ
محمد بن عبدالله الجدعان
وزير المالية - عضو

معالي المهندس
أحمد بن سليمان الراجحي
وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - عضو

معالي الأستاذ
بندر بن إبراهيم الخريف
رئيس مجلس إدارة هيئة المحتوى المحلي - عضو

معالي الدكتور
ناصر بن عبدالعزيز الداود
نائب وزير الداخلية - عضو

معالي الدكتور
عبدالله بن شرف الغامدي
رئيس الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) - عضو

معالي المهندس
ماجد بن محمد المزيد
محافظ الهيئة الوطنية للأمن السيبراني – عضو

معالي المهندس
هيثم بن عبدالرحمن العوهلي
نائب وزير الاتصالات وتقنية المعلومات - عضو

معالي المهندس
أحمد بن محمد الصويان
محافظ هيئة الحكومة الرقمية - عضو

2.2.3 القيم

المشاركة
Participation

تحرص الهيئة على تبني مبدأ المشاركة الفعَّالة في جميع أعمالها، وتسعى إلى عكس هذا المبدأ لدى الجهات الحكومية؛ بهدف تعزيز المشاركة مع الجميع، وتحقيق الشفافية، وزيادة ثقة المستفيدين بالمؤسسات الحكومية. وترتكز هذه القيمة على التشاور وتبادل المعلومات الأساسية، وتعزيز عمليات التطوير المشترك، بالإضافة إلى توفير التقنيات الرقمية للتوصل إلى آليات مبتكرة تُعزِّز التواصل بين جميع الجهات .

التعـــاون
Collaboration

تعمل الهيئة على تجسيد هذه القيمة لدى الجهات الحكومية؛ لتعمل بشكل تعاوني مع الجهات الأخرى من القطاع الحكومي، وتُسهم في تمكين القطاع غير الربحي والقطاع الخاص؛ لتحديد الفجوات والأولويات التي من مهامها وصلاحيـــاتها، وتوفيـــر الخدمـات والمعلومات للمستفيدين؛ لمساعدة الجهات في تخصيص الموارد البشرية والمالية على نحو أكثر كفاءة، والحد من الفجوات الحالية بين العرض (الجهات الحكومية) والطلب (المستفيدين والجهات الأخرى المعنية)، وتحقيق رضى المستفيدين.

الابتكـــار
Innovation

تتبنى الهيئة هذا المبدأ في سبيل تطوير جميع أعمالها والخدمات التي تقدمها، وقد جعلت من أولوياتها تحفيز الجهات الحكومية على توليد أفكار ونماذج جديدة ودمجها؛ بهدف تعزيز عمليات التحول الرقمي، وتسريعها، وتحسين الخدمات التي تقدمها. هذا بالإضافة إلى تحفيز المستفيدين الرئيسين من الخدمات الحكومية للقيام بدورٍ أساسي عند عملية إعداد وتحويل كل الخدمات الرقمية الحكومية، وأن يشاركوا بشكل كبير في عملية ابتكار حلول رقمية جديدة.

الالتـــزام
Commitment

تلتزم الهيئة بمسؤولياتها في سبيل تحقيق أهدافها واستراتيجياتها، وهي تؤكد على الجهات الحكومية أن تبذل قصارى جهدها للتوصل إلى تطبيق السياسات والتوصيات المتعلقة بالحكومة الرقمية، بالإضافة إلى تتبعها سياسات ومعايير نماذج التحول الرقمي التي تتم بموجبها عملية مراقبة امتثال الجهات الحكومية؛ بهدف رفع مستويات الجودة، وضمان استمرارية الأعمال. مع التزام الهيئة بتوفير الدعم اللازم للإسهام في زيادة مستوى التزام هذه الجهات.

2.2.4 دور الهيئة

- إعداد الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية، والإشراف على تنفيذها.
- اقتراح مشروعات الأنظمة، واقتراح التعديل على المعمول به.
- وضع المعايير الفنية لنماذج التحول الرقمي ومتابعة الالتزام بها.
- إجراء الدراسات والبحوث في مجال الحكومة الرقمية.
- وضع المواصفات القياسية الخاصة بمنتجات الحكومة الرقمية.
- قياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية ورضا المستفيد.
- ترشيد تكاليف الخدمات الحكومية الرقمية.
- حوكمة أعمال السحابة الحكومية الرقمية.
- تقديم المساندة لتبني التقنيات الحديثة وتمكينها.
- الإسهام في بناء القدرات الوطنية، والمشاركة في إعداد البرامج التعليمية والتدريبية.
- تقديم الاستشارات والخدمات في مجال الحكومة الرقمية للجهات الحكومية والقطاع الخاص.
- تنظيم أعمال الحكومة الرقمية وعمليات التشغيل والإدارة والمشاريع وتعميمها على الجهات ذات العلاقة.
- إقرار السياسيات والخطط والبرامج.
- متابعة التزام الجهات الحكومية.

2.2.5 أولويات هيئة الحكومة الرقمية

1. رحلات الحياة والمشاركة المجتمعية:
إصلاح الخدمات الحكومية، رحلات الحياة، الاستشارات العامة، الشكاوي والمقترحات

2. الحكومة الشاملة:
دمج المنصات، تطبيق معايير الـ DESIGN SYS، خدمات حكومية مشتركة

3. الاستثمار والمشتريات:
رفع كفاءة ميزانية الحكومة الرقمية، زيادة حصة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، حوكمة ومراجعة المشاريع الحكومية الرقمية، الاتفاقيات الإطارية، التصنيف الفني لمقاولي قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

4. التميز الحكومي:
تبني خدمات السحابة ،البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر، المنهجيات الرقمية، شهادة البنية المؤسسية

5. التنظيم والتراخيص:
إطلاق الوثائق التنظيمية، تراخيص الثقة وأعمال الحكومة الرقمية

6. المؤشرات والامتثال:
مؤشر قياس التحول الرقمي، مؤشرات نضج التجربة الرقمية، أفضل 100 موقع/ منصة حكومية

7. الهوية الرقمية:
خدمات الهوية والثقة الرقمية، الخطة الوطنية للهوية الرقمية

8. التنافسية الرقمية والشراكات الدولية:
المؤشرات الدولية ،الزيارات، الورش والمؤتمرات ،الاتفاقيات ،السعودية الرقمية DIGTIAL SAUDI

9. المخاطر، واستمرار الأعمال:
بلاغات انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية, مستوى جاهزية الجهات الحكومية والتزامها بمعايير المخاطر واستمرارية الأعمال

10. الابتكار وبناء القدرات:
مركز الابتكار، حالات الاستخدام للتقنيات الناشئة، تدريب موظفي الجهات الحكومية، الابتكار في الخدمات

2.2.6 الركائز الاستراتيجية للحكومة الرقمية

صُمّمت التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية وفـق ست ركائز استراتيجية تساهم في بناء حكومة رقمية نموذجية تلتزم بتوفـير منظومـة تتمحـور حـول المستفيدين من المواطنين وقطـاع الأعمال والجهـات الحكومية على حـد سواء، وتعتمد هذه الركائز الست على بيان تركيز الرؤية والرسالة على تعزيز رضا المستفيدين، وزيادة التعاون وتشجيع الابتكار، كما تعكس كل ركيزة من هذه الركائز الاستراتيجية وضعاً مثالياً للمواطنين والمقيمين والزوار والقطاعين الحكومي والخاص.

01 **رضى المستفيدين** من أجل ضمان تجربة سلسة ومتعدّدة القنوات ومتمحورة حول المستفيد من خلال تمكين الجهات الحكومية من تقديم خدمات رقمية بأحدث الخبرات، وتمكين التفاعل بين الحكومة والمواطنين والمقيمين والزوار، وتعزيزه عبر القنوات الرقمية وتخصيص الخدمات الحكومية الرقمية.

02 **تمكين الأعمال** وذلك لتسهيل ممارسة الأعمال عبر منظومة أعمال حكومية متكاملة, وتعزيز إمكانيات القطاع الخاص، وتعزيز إمكانيات الشركاء وقدراتهم؛ لرفع عائد الاستثمار، وتسهيل التقديم على المشاريع الحكومية الرقمية.

03 **حكومة فعالة** من خلال تسخير البيانات لتمكين رفع إمكانيات المعلومات وتمكين الجهات الحكومية من اتخاذ القرارات بناءً على الأدلة، وتعزيز قدرة الحكومة على الاستفادة من الخدمات والحلول المشتركة لتحسين عملياتها وخدماتها الداخلية.

04 **كفاءة الاستثمار** لتعزيز استدامة الاستثمارات، وتحسين كفاءة الإنفاق على تقنية المعلومات والاتصالات من خلال ممارسات الشراء المتقدمة، وتعظيم الاستفادة من العروض الفعّالة التي يقدّمها القطاع الخاص لتقديم خدمات حكومية رقمية متطورة.

05 **بيئة تنظيمية** من خلال صياغة التشريعات واللوائح التنظيمية ومراجعتها وتحديثها وتعزيزها مع مراقبة الامتثال لضمان دعم تقديم الخدمات بشكل متسق على مستوى الحكومة، واقتراح اللوائح الخاصة بالمعاملات الإلكترونية والهوية الرقمية والخدمات الموثوقة، وكذلك تشجيع الاستثمار، وحماية المنافسة من أجل ضمان هوية رقمية موثوقة.

06 **تسريع التحوّل** لرفع مستـوى نضـج الحكومـة الرقميـة من خـلال مشاركة وفهم وتطبيق التجارب والممارسات العالمية, وكذلك تمكين القوى العاملة لتصميم خدمات حكومية عالية الجودة وتقديمها من خلال وسائل رقمية، والتخفيف من حدة المخاطر المستقبلية من خلال تمكين بنية تحتية مرنة، مع القدرة على تقليـل حـدة التهديـدات والخروقـات المحتملة، وتهيئة الظروف لتحوّل الحكومة بالاعتماد على التقنيـات والأفكار المبتكرة التي تدرّ على المستفيدين مزايا معزّزة في الوقت المناسب، وتسريع النضج الرقمي على مستوى الجهات الحكومية من خلال تنفيذ مبادرات الحكومة الرقمية وجهودها.

*

لتحقيق رؤية ورسالة التوجهـات الاستراتيجية للحكومة الرقميـة تم تحديـد **(16) هدفاً استراتيجياً مصنفة في إطار الركائز الاستراتيجية الست** وذلك للمساعدة على صيـاغة خطط عمل واضحة.

2.2.7 الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية

يُعد الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية أداة تنظيمية مصنفة ضمن أفضل الممارسات الدولية، ويتم بموجبها تحديد العناصر الرئيسة للتصميم والتنفيذ الاستراتيجي.

يهدف الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية إلى:

- توحيد مفهوم السياسات والمعايير والإرشادات الرقمية الحكومية، وإضفاء الطابع المؤسسي عليها، وإرشاد الجهات الحكومية خلال عملية تنفيذها.
- ضمان اعتماد مسارات موحدة؛ لتطوير خدمات الحكومة الرقمية وتوحيد النهج في تقديمها.
- الحرص على الامتثال التدريجي عبر مختلف الجهات الحكومية، والتقييم المتواصل لجودة الحكومة الرقمية ومستوى نضجها، بهدف التنظيم والتحسين المستمرين.

مبادئ تطوير سياسات الحكومة الرقمية ومعاييرها

طلب بيانات المستخدم لمرة واحدة

يُمكّن جميع الجهات الحكومية من مشاركة بيانات المستفيدين مع بعضها، من خلال قناة تكامل موحدة، والاعتماد على ملف بيانات موحد يتيح للمستفيدين من الخدمات الحكومية الرقمية إدخال معلوماتهم لمرة واحدة فقط. وسيساعد مبدأ "طلب بيانات المستخدم لمرة واحدة" في التخفيف من الأعباء الإدارية في المملكة، إذ يُعد تبادل المعلومات التي سبق جمعها أقل تكلفة مقارنةً بجمع تلك المعلومات وتخزينها مرات عديدة. وسيمكن هذا المبدأ من زيادة مستوى الحماية والخصوصية لبيانات المستفيدين، مع الأخذ بعين الاعتبار كل ما يصدر من تشريعات بهذا الخصوص من الجهات ذات العلاقة. وستُمكّن البنية التحتية التقنية المشتركة الداعمة للخدمات الحكومية الرقمية في المملكة من تحسين مشاركة البيانات وتطبيق هذا المبدأ.

الرقمنة أولاً

توفير قنوات تواصل رقمية متعددة ومناسبة للاستخدام من قبل المستفيدين من أجل رفع مستوى الرضى عن الخدمات المقدمة والوصول لمستويات عالية من التواصل والمشاركة وتعزيز الثقة لرفع كفاءة الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية. تُقدَّم الحلـول الرقميـة القائمـة على مبدأ "الرقمنة أولًا" عبر منصـة أو قناة رقميـة، ويُزوّد المستفيدون بخيارات رقمية متعددة للتفاعل مع الجهات الحكومية، وتكون هذه التفاعلات شاملة وسهلة الاستخدام وآمنة بما يراعي مصلحة المستفيدين. وتقوم الجهات الحكومية بتحديد الفرص لربط الخدمات بناءً على احتياجات المستفيدين، وتقديم سلسلة خدمات حكومية رقمية متكاملة عبر جميع الجهات الحكومية .

ستستخـدم الجهات الحكوميـة مزيجًا من قنـوات التواصـل والتفـاعل الرقميـة من أجل تحسيـن مستـوى رضى المستفيدين خلال تقديم الخدمات، وذلك لتمكين:

- **الوصول لمستويات عالية من الموثوقية وإشراك المستفيدين.**
- **زيادة الكفاءة ورفع مستوى تفاعل المستفيدين من خلال المنصات الرقمية الحكومية.**

الأجهزة الذكية أولاً

تصميم مواقع إلكترونية ومنصات حكومية تتناسب مع الهواتف المتنقلة والأجهزة الذكية، تركز على المهام/الخدمات الأكثر استخدامًا من قِبل المستفيدين من الخدمات الحكومية الرقمية.

يشير مبدأ "الأجهزة الذكية أولاً" إلى تصميم الجهات الحكومية نسخة من مواقعها للشاشات الصغيرة المخصصة للأجهزة الذكية ابتداءً، ويمكن بعد ذلك إعادة تصميم هذه النسخة لاستخدامها على الشاشات الأخرى مثل شاشات أجهزة الحاسوب. وسيسهم النهج القائم على مبدأ "الأجهزة الذكية أولًا" في استحداث تجارب أفضل للمستفيدين عبر البدء بعملية التصميم في إطار شاشات الأجهزة الذكية, وستعمل الجهات المالكة للمحتوى والمصممون على اتخاذ وتنفيذ قرارات مهمة بشأن المحتوى في إطار عملية التطوير.

سيُركز بشكل أكبر على تبسيط المحتوى وتحسينه؛ لضمان سهولة تجربة المستفيدين وتبسيطها على اختلاف الأجهزة، بما يضمن عدم التقليل من أهمية رسائل الجهات الحكومية وأثرها.

الرقمنة افتراضيًّا

تطوير الخدمات الرقمية الحكومية بشكل تكاملي ومبسط، يسهل على المستفيدين استخدامها مع مراعاة إمكانية الوصول وسهولته، وتقديم الخدمات بنفس الجودة للمستفيدين كافة، حيث يُمكّن مبدأ "الرقمنة افتراضيًّا" الجهات الحكومية من تحديد احتياجات المستفيدين الذين لا يستطيعون استخدام الخدمات الحكومية الرقمية لأي ظرف كان، وفي هذه الحالة سيُقدم الدعم المناسب لهؤلاء المستفيدين بإيجاد طرق أخرى ملائمة للوصول لهذه الخدمات، ومن الأمثلة على المستفيدين الذين لا يمكنهم استخدام الخدمات الحكومية الرقمية أولئك الذين لا يستطيعون الحصول على اتصال واسع النطاق بسبب موقعهم الجغرافي والذي يمنعهم من الوصول إلى شبكة الإنترنت.

الحكومة الرقمية منصة شاملة

يتعيّن على الجهات الحكومية أن تعمل كمنصة رقمية شاملة؛ لتلبية احتياجات المستفيدين، وتوفير مصادر واضحة للإرشادات والأدوات والبيانات والبرمجيات التي ستطوّرها الكوادر الفنية التابعة للجهات الحكومية؛ من أجل تقديم خدمات تركّز على المستفيد وتكون متّسقة وميسّرة ومتكاملة بين جميع القطاعات الحكومية.

الرقمنة في التصميم

وضع مسارات تنظيمية واضحة، مقرونة بآليات تطبيق فعالة يُعَدّ فيها مبدأ الرقمنة في التصميم أكثر من مجرد موضوع فنّي، بل عنصرًا إلزاميًا للتحول وينبغي تضمينه في جميع الإجراءات السياسة.
يشير مبدأ "الرقمنة في التصميم" إلى أن الجهات الحكومية ستعتمد تصميمًا رقميًّا يشمل توجهات تنظيمية واضحة وآليات تنسيق وتنفيذ فعالة، ويعتبر عنصراً إلزامياً على مستوى عملية التحول الرقمي والذي يجب تضمينه في مختلف العمليات الإجرائية ذات العلاقة. وستعمل الجهات الحكومية على الاستعانة بالتقنيات والبيانات لإعادة هندسة إجراءات أعمالها وعملياتها التشغيلية الداخلية، ويكمن الهدف في تسهيل الإجراءات والخدمات الحكومية المبتكرة من جهة، وفتح قنوات تفاعل متعددة بين الجهات الحكومية ومع المستفيدين من جهة أخرى

الإتاحة افتراضيًّا

إتاحة الوصول إلى البيانات والإجراءات الخاصة بتطوير السياسات؛ للمشاركة في تطويرها من خلال منصات استطلاع آراء العموم وذلك ضمن حدود التشريعات الراهنة بما يراعي المصالح الوطنية. وستوفر الجهات الحكومية للقطاع الخاص والمستفيدين سهولة الوصول إلى البيانات الخاصة -وفق ما تقتضيه اللوائح ذات العلاقة- وإجراءات تطوير السياسات (بما فيها الخوارزميات). سيُمكّن مبدأ "الإتاحة افتراضيًّا" الجهات الحكومية من تعزيز تجاوبها وشموليتها ومرونتها. ويُعدّ التواصل مع الأطراف الخارجية من مطورين ومستخدمين أحد مصادر المعرفة لبناء قيمة مشترَكة أخرى مضافة.

سهولة تطوير السياسات

إعداد وتطوير السياسات أو المعايير أو الأدلة الاسترشادية بشكل بسيط وواضح؛ ليسهل على الجهات الحكومية إدارتها وتطبيقها. سيُمكّن مبدأ "سهولة تطوير السياسات" من تطوير السياسات والمعايير والإرشادات الخاصة بالحكومة الرقمية بشكل سهل وميسر وقابل للتطبيق. وتماشيًا مع هذا المبدأ، ستكون السياسات والمعايير والإرشادات الخاصة بالحكومة الرقمية:

- متوفّرة إلكترونيًا لجميع الجهات الحكومية عبر الموقع الإلكتروني: **DGA.gov.sa**
- مكتوبة بلغة مبسّطة وواضحة، وباللغتين العربية والإنجليزية.
- تشرح بوضوح طريقة امتثال الجهات الحكومية من خلال إجراءات محدّدة وسهلة الفهم.
- تحدّد منافع الامتثال للجهات الحكومية والمستفيدين.
- توفّر خيارات- ما أمكن- للجهات الحكومية من حيث الخطوات والتقنيات واستراتيجيات المشاركة الممكنة.

سياسة الحكومة الرقمية

السياسة الرئيسة في الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية التي تعمل على تسريع التحول الرقمي المستدام وتمكينه للقطاع الحكومي على المدى المتوسط والطويل، وتمكين التنفيذ الناجح للتوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية. ويتمثل الهدف الأساسي لسياسة الحكومة الرقمية في إيجاد منظومة حكومية شاملة تركز على المستفيدين من مواطنين ومقيمين وزوار، وتعمل على تسهيل التحول الرقمي للقطاع الحكومي من خلال تعزيز قدرته وفعاليته وتحسين استجابته لتلبية أولويات المستفيدين وحاجاتهم، كما تعمل سياسة الحكومة الرقمية على تحديد مجموعة واسعة من المبادئ والعوامل التمكينية والعوامل الدافعة ونماذج الحوكمة اللازمة لتحقيق الأهداف والغايات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، كما يمكنها معالجة المشكلات المتعلقة بالتقنيات الناشئة ودور القطاع الخاص والجهات الأخرى في عملية التحول الرقمي.

السياسات الخمس المستمدة من سياسة الحكومة الرقمية

1. سياسة الحوكمة والامتثال

تتولى سياسة الحوكمة والامتثال قيادة التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، وحوكمة الأدوار والمسؤوليات المرتبطة بها. ويشمل ذلك على سبيل المثال: الخدمات الرقمية الحكومية والإشراف على تصميمها وتطويرها وعلى المشتريات والتراخيص المتعلقة بها، وقياس مستوى أدائها ومدى نضجها. وتعمل السياسة على تطوير نموذج للحوكمة الرقميّة لتحديد مسؤوليات الجهات الحكوميّة الفاعلة في عملية تشغيل الحكومة الرقمية وتنفيذها.

2. سياسة منصات الحكومة

تتبنى سياسة منصات الحكومة الشاملة مفهوم العمل كمنصة رقمية شاملة لتلبية احتياجات المستفيدين، وتوفير مصادر واضحة للإرشادات والأدوات والبيانات والبرمجيات من أجل تقديم خدمات تركّز على المستفيد، وتكون متّسقة وميسّرة ومتكاملة بين جميع القطاعات الحكومية، كما تعزز مفهوم الثقة والهوية الرقميّة كأحد الممكنات الأساسية للحكومة الرقمية وتمكين الجهات الحكومية من التطوير السريع والفعال لخدماتها الرقمية المقدمة من خلال منصاتها بحيث تكون سهلة الاستخدام وقابلة للتطوير.

3. سياسة إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات

تتولى سياسة إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات إدارة الخدمات الحكومة الرقمية، وبناء القدرات الرقمية التي تتحمّل مسؤوليتها كل الجهات الحكومية، وتتضمن إجراءات تصميم الخدمات والمحتوى الرقمي والخدمات الرقمية ضمن القنوات الموحدة (الأجهزة الذكية)، والقوى العاملة والمواءمة مع مؤشرات التقييم الصادرة عن الأمم المتحدة. كما تتبنى مفهوم دورة حياة الخدمة الرقمية Digital Service Lifecycle الذي يؤدي دوراً مهما في الحفاظ على جودة الخدمات الرقمية التي تقدمها الجهات الحكومة وطريقة التعامل مع دورات حياة الخدمة الرقمية، وبناء القدرات الرقمية من قبل الجهة الحكومية، وحث الجهات الحكومية على رفع جودة خدماتها الرقمية من خلال التعزيز المستمر للاستثمار في تطوير مهارات منسوبيها لتقديم هذه الخدمات بشكل مبتكر.

4. سياسة مركزية المستفيد

تعمل سياسة مركزية المستفيد على رفع مستوى مشاركة المستفيد في تعزيز العلاقة بين الجهات الحكومية والمستفيدين من أجل تطوير الحكومة الرقمية بشكل تكاملي ومبسط يسهّل استخدام الخدمات الرقمية الحكومية، ويعمل على تحسين تجربة المستخدم ومستوى التفاعل ومدى قدرة الوصول.

5. سياسة التقنية

تتولى سياسة التقنية تبني التقنيات الحديثة والمنهجيات ذات الصلة التي تستخدمها الجهات الحكومية في تقديم خدماتها وتطويرها، والإسهام في وضع سياسات خاصة للابتكار والتقنيات الناشئة.

2.2.8 مساهمة الحكومـة الرقميـــة في تحقيــق أهداف التنميـــة المستدامة للأمم المتحدة

أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة تتمثل في 17 هدفاً عالمياً، تتمحور حول التوازن بين الاستدامـــة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

من أصل 17 هدفاً للتنمية المستدامة للأمم المتحدة, تساهم التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية في تحقيق 8 أهداف هي كالتالي:

الصحة الجيدة والرفاه

يهدف إلى ضمان صحة الأفراد الجيدة ورفاهيتهم، ومن ثَمّ تحسين جودة حياتهم

ستعمل التوجهات الاستراتيجية للحكومةالرقمية على تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية والمساهمة في تعزيز الرفاهية ونمط الحياة الصحي

التعليم الجيد

يهدف إلى ضمان حصول الجميع على تعليم جيّد ومنصف

ستعمل التوجهات الاستراتيجية على تحسين جودة الخدمات التعليمية، وتحسين كفاءة التفاعل بين الطالب والمعلم

مدن ومجتمعات محلية مستدامة

يهدف إلى تحسين استدامة التنمية الحضرية

ستعزز التوجهات الاستراتيجية المؤسســات العامــة، وتوفــر الشفافيــة للمستفــيدين، وتسهم في الحد من الفساد

العمل المناخي

يهدف إلى ضمان حصول الجميع على تعليم جيّد ومنصف

سوف تسعى التوجهات الاسراتيجية إلى ترك أثر إيجابي على البيــئة، وتحسين تصنيف المملكة على مؤشر الأداء البيئي

العمل اللائق ونموّ الاقتصاد

يهدف إلى تعزيـز النمو الاقتصادي المستدام والشامل

ستُسهم التوجهات الاستراتيجية بشكل مباشر في الناتـج المحلي الإجمالي والوظائف من خلال الاستثمار المباشر وتحسين القدرة التنافسية

الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية

يهـدف إلى بناء بنية تحتية مرنة، والترويج للتصنيع الشامل والمستدام، وتعزيز الابتكار

ستسهم التوجهات الاستراتيجية في تعزيز الابتكار وبناء بنية تحتية مرنة

شراكات لتحقيق الأهداف

يهدف إلى ضمان "السلام والعدل والمؤسسات القوية" ويدعـو إلى شفافية المؤسسات

ستساهم التوجهات الاستراتيجية في إحداث أثر مـن خلال التعريف بمفـهـوم الحكومة المفتوحة، وتحسين الأداء الحكومي

السلام والعدل والمؤسسات القوية

يهدف إلى الشراكة والتعاون على المستوى الدولي في سبيل تحقيق الأهداف

ستركز التوجهات الاسـتراتيجية على خلق قيمة مضـافة من الشراكات الاستراتيجية الدولية والمحلية

2.3 مساهمة الهيئة في تحقيق برامج رؤية المملكة 2030

شَكّلت رؤية المملكة 2030 الأُسس لمستقبل المملكة العربية السعودية، وقد أطلقت جهوداً انتقالية تهدف إلى التأثير في جميع جوانب الاقتصاد المزدهر والمجتمع الحيوي في المملكة العربية السعودية.

01 الارتباط بأهداف الرؤية المستوى الأول:

- تعزيز فاعلية الحكومة
- تنمية الاقتصاد
- تمكين حياة عامرة وصحية

02 الارتباط بأهداف الرؤية المستوى الثاني:

- تحسين أداء الجهاز الحكومي
- التفاعل بشكل فعال مع الموظفين
- إطلاق قدرات القطاعات غير النفطية الواعدة

03 الارتباط المباشر بأهداف الرؤية المستوى الثالث، المسندة قيادتها إلى هيئة الحكومة الرقمية:

- تطوير الحكومة الإلكترونية
- ضمان تجاوب الجهات الحكومية لملاحظات عملائها
- الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين

04 الارتباط غير المباشر بأهداف الرؤية المستوى الثالث:

- تعزيز ثقافة الابتكار وريادة الأعمال ودعمها
- زيادة مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد
- تصميم هيكل حكومي أكثر مرونة وفعالية
- تنمية الاقتصاد الرقمي
- تسهيل ممارسة الأعمال

2.3.1 أهداف الحكومة الرقمية المرتبطة ببرامج رؤية المملكة 2030

01 الهدف الأول: تطوير الحكومة الإلكترونية

وصف الهدف: تقديم الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني للأفراد والجهات الحكومية وغير الحكومية، ورقمنة العمليـات الحكومـية الداخلية. ويشمل ذلك زيادة انتشار خدمات الحكومة الإلكترونية واستخدامها، وارتفاع معدل رضى المستفيدين عنها ورفع كفاءة الإنفاق.

تحديد نوع الهدف برنامج التحول الوطني

02 الهدف الثاني: ضمان تجاوب الجهات مع ملاحظات عملائها

وصف الهدف: ضمان استجابة الجهات الحكومية للملاحظات المقدمة عنها، ويشمل ذلك تقديم إجابات للأطراف المعنية في الوقت االمناسب، وتنفيذ ملاحظاتهم، وتقديم حلول مرضية.

تحديد نوع الهدف برنامج التحول الوطني

03 الهدف الثالث: الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين

وصف الهدف: تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين، التي تشمل الموثوقية، وسرعة الخدمات، ودقتها، وسهولة الوصول باستخدام نقطة اتصال واحدة وفق مواصفات عالية.

تحديد نوع الهدف برنامج التحول الوطني

2.3.2 أهداف على مستوى الاستراتيجيات الوطنية الرقمية

تسهم التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية في تمكين الاستراتيجيات الوطنية الرقمية الرئيسة. واستناداً إلى المادة الرابعة، الفقرة رقم (3) من تنظيم هيئة الحكومة الرقمية الذي ينص على "مشاركة الهيئة في إعداد الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية –بالتنسيق مع الجهات المعنية- والإشراف على تنفيذها بعد اعتمادها، ووضع الخطط التنفيذية ومتابعة الالتزام بها". ولذا سوف تكون التوجهات الاستراتيجية عاملاً توجيهيًّا للاستراتيجيات الرقمية للجهات الحكومية أو أي استراتيجية رقمية لها علاقة في تنظيم أعمال الحكومة الرقمية. وكذلك ستكون التوجهات الاستراتيجية عاملاً ممكنًا للاستراتيجيات الوطنية الرقمية مثل: الاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي، واستراتيجية تقنية المعلومات والاتصالات، والاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني، واستراتيجية هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.

1. الاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي:

سوف تدعم التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية الاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي في تحوّل القوى البشرية على مستوى المملكة بفضل استقطاب مواهب متمكنة من البيانات والذكاء الاصطناعي محليًّا. وسوف يساعد ذلك على تفعيل التشريعات المرحّبة بالمواهب والأعمال الممكّنة بالبيانات والذكاء الاصطناعي وفي تمكين أبرز مؤسسات البيانات والذكاء الاصطناعي من قيادة الابتكار وإحداث أثر وكذلك في تحفيز تبنّي البيانات والذكاء الاصطناعي في إطار منظومة هي الأكثر تعاونًا وتطلّعًا للمستقبل.

وفيما يتعلق بالهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)، الجهة الراعية للاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي، فقد ارتبطت بعض أهدافها بمبادرات التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية.

2. الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني

وجود بنية تحتية وطنية رقمية متكاملة وآمنة يعد أهم عوامل التمكين والازدهار، وتعزيز الربط التقني الآمن بين الخدمات الحكومية الرقمية ودعم الاقتصاد الرقمي.

3. استراتيجية هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية:

تتماشى استراتيجية هيئة الاتصالات والفضـاء والتقنيـة مع الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية، حيث تركز الأولى على تحسين العلاقات بين الحكومة والمواطنين، والعلاقات بين الحكومة والشركات، والعلاقات بين الجهات الحكومية على مستوى المملكة من خلال استخدام أساليب الرقمنة.

إنجازات الحكومة الرقمية

03

المؤشرات المحلية

المقاييس الوطنية تواصل ارتفاعها

2022

اسم الإنجاز:

إطلاق مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية، وكانت نتيجة المؤشر العام **77.26%** ونتيجة مؤشر رضى المستفيد **76.98%** أما نتيجة مؤشر تجربة المستخدم فكانت **79.73%** ونتيجة مؤشر التعامل مع الشكاوى **72.58%**

وصف الإنجاز:

يقيس المؤشر نضج المنصات والمنتجات والخدمات الحكومية الرقمية والقنوات التابعة لها؛ لتحسين جودة حياة المواطنين والمقيمين من خلال رفع نضج المنصات الحكومية والخدمات الرقمية التي تقدمها

المستهدف

تحسين جودة حياة الأفراد من مواطنين أو مقيمين أو زوار إضافة إلى تسهيل ممارسة الأعمال، وتعزيز التنافسية وزيادة كفاءة الأعمال الحكومية، وبالتالي تعزيز مكانة المملكة الرقمية الرائدة في المؤشرات الدولية

2022

اسم الإنجاز:

إعلان نتائج قياس التحول الرقمي للجهات الحكومية بنسبة **80.96%**

وصف الإنجاز:

يقيس المؤشر مستوى التزام الجهات الحكومية بالقرارات والأوامر السامية والتعاميم التي تتعلق بالتحول الرقمي, وكذلك يقيس مدى الامتثال لمعايير التحول الرقمي والأطر التنظيمية الصادرة عن الهيئة والجهات ذات العلاقة

المستهدف

- تطوير الحكومة الرقمية، وتحقيق متطلبات التحول الرقمي من خلال التطبيق الأمثل للمعايير الأساسية للتحول الرقمي.
- تسريع مراحل التطور المتعلقة بالتحول الرقمي.
- تحسين جودة حياة الأفراد من خلال رفع نضج المنصات الحكومية و الخدمات الرقمية التي تقدمها
- تعزيز مكانة المملكة الرقمية الرائدة في المؤشرات الدولية

المؤشرات الدولية

نجاحات رقمية متتابعة إقليميًّا ودوليًّا

2022

اسم الإنجاز:

المملكة تحقق أفضل نتيجة تاريخية وتتقدم **(12)** مركزًا عالميًا في مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية (EGDI) لتصل للمرتبة **(31)** عالميًا والمرتبة **(8)** من بين مجموعة العشرين بنسبة **85.39%**

وصف الإنجاز:

حققت المملكة أعلى نتيجة وترتيب في تاريخها منذ انطلاق المؤشر في عام 2003، بالإضافة إلى تحقيق قفزة غير مسبوقة في مؤشر الخدمات الإلكترونية بواقع **(39)** مركزاً وقد أشاد التقرير بهذا إلى جانب تطور البنية التحتية للاتصالات

نتائج المملكة لآخر ثلاث دورات

2018
الوصول للمرتبة **(52)**
بنسبة **71.20%**

2020
الوصول للمرتبة **(43)**
بنسبة **79.91%**

2022
الوصول للمرتبة **(31)**
بنسبة **85.39%**

المستهدف

يستهدف مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية E-Government Development Index (EGDI) قياس حالة تطور الحكومة الإلكترونية وعرضها للدول الأعضاء في الأمم المتحدة إلى جانب تقييم أساليب و أنماط تطوير المواقع الإلكترونية لهذه الحكومات، ويتضمن مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية خصائص تتعلق بالأمور الرئيسة مثل النفاذ الشبكي والبنية التحتية، والمستويات التعليمية؛ ليبين كيفية استخدام الدولة لتقنية المعلومات لتمكين التواصل والدعم للمواطنين والمقيمين والزوار وتحقيق تكامل قطاعاته رقميًّا.

2022

اسم الإنجاز:

تقدمت المملكة في بيانات مؤشر نضج الحكومة الرقمية الصادرة عن مجموعة البنك الدولي إلى المرتبة **(الثالثة)** عالمياً و**(الأولى)** إقليميًّا من بين **(198)** دولة

وصف الإنجاز:

تفوق المملكة في جميع المؤشرات الفرعية، وحصولها على المرتبة الثالثة في توفر الأنظمة الأساسية والمرتبة **(السابعة)** في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية، والمرتبة **(السادسة)** في التفاعل مع المواطنين، والمرتبة الثالثة في ممكنات التحول الرقمي الحكومي

المستهدف

قياس تقدم دول العالم وتصنيفها حسب مجموعات، وذلك وفقاً لمستوى تطورها

2022

اسم الإنجاز:

إشادة تقرير مشاورات المادة الرابعة لصندوق النقد الدولي بدور التحول الرقمي في المملكة وأثره الاقتصادي

وصف الإنجاز:

أشاد تقرير مشاورات المادة الرابعة لصندوق النقد الدولي بتنفيذ الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي، وإنشاء هيئة الحكومة الرقمية وتسريع خُطا التحول الرقمي بالمملكة العربية السعودية، وأشار التقرير إلى أن الحكومة الرقمية في المملكة سهلت ممارسة الأعمال، وعززت الشراكة بين القطاعين العام والخاص

%97

من الخدمات الحكومية في المملكة تقدم رقميًّا

%70

من الوحدات السكنية في المملكة مغطاة بشبكة النطاق العريض الثابت، وصُنّفت المملكة من ضمن أفضل عشر دول في العالم في سرعات الإنترنت

الأولى عالميا

المملكة الأولى عالميا في الإنفاق الحكومي على خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات بنسبة **21.7%** من إجمالي حجم سوق الاتصالات وتقنية المعلومات

المستهدف

تسريع خُطا التحول الرقمي من خلال الخدمات الرقمية والحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، حيث إن تكامل المنظومة الرقمية يؤدي إلى وضع التشريعات والتنظيمات، وتعزيز المهارات الرقمية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، كما تُسهم البنية التحتية الرقمية في تحسين جودة الحياة للأفراد وتسهيل ممارسة الأعمال للشركات وتقدم كفاءة العمل الحكومي

2022

اسم الإنجاز:

المملكة (الأولى) على مستوى المنطقة في مجال توفر وتطور الخدمات الرقمية GEMS وتطويرها وفقاً لمؤشر نضج الخدمات الإلكترونية والنقالة الصادر في تقرير الاسكوا التابعة للأمم المتحدة

وصف الإنجاز:

احتلت المملكة المركز **(الأول)** في توفر الخدمات الإلكترونية وذلك لتوافر الخدمات للمواطنين والمقيمين والزوار وتطورها بين دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا؛ حيث حققت المملكة ارتفاعاً بنسبة **22%** مقارنة بتقرير عام **2020**

المستهدف

- الوصول لشرائح المستفيدين كافة (مواطنين ومقيمين وزوار) وتحسين الخدمات المقدمة لهم
- رفع جودة الخدمات الحكومية الرقمية وزيادة كفاءة البنية التحتية التقنية

2022

اسم الإنجاز:

تقدمت المملكة **(5)** مراتب لتصبح في المركز **(25)** عالمياً في مؤشر جامعة واسيدا للحكومة الرقمية في نسخته الـ**(17)** الذي يصدره معهد الحكومة الرقمية بجامعة واسيدا اليابانية بالتعاون مع الأكاديمية الدولية (IAC)، ويشمل **(64)** دولة حول العالم

وصف الإنجاز:

شهد التقرير على تطور المملكة في مجالات متعددة منها استخدام التقنيات الناشئة والأمن السيبراني والبيانات المفتوحة وتحسن حوكمة الخدمات الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية

المستهدف

تطبيق حوكمة فعالة ومعايير مشتركة للحكومةالإلكترونية، والتقدم في عدد من المؤشرات الدولية العالمية

2021

اسم الإنجاز:

صُنفت المملكة **(الثانية)** عالمياً من بين دول مجموعة العشرين ضمن تقرير التنافسية الرقمية الصادر من المركز الأوروبي للتنافسية الرقمية ويشمل **(198)** دولة

وصف الإنجاز:

حصول المملكة على المرتبة **(الثانية)** في تقرير التنافسية الرقمية الصادر من المركز الأوروبي ويمثل هذا التقدم الريادة الرقمية المستمرة للمملكة

المستهدف

يتكون المستهدف من ثلاثة عوامل رئيسة هي:

- المعرفة وتشمل الموهبة، والتعليم، والتدريب، والتركيز العلمي.
- التقنية ويشمل الإطار التنظيمي، ورأس المال، والإطار التقني.
- الاستعداد للمستقبل، ويشمل: المشاركة الإلكترونية، وسهولة الحركة التجارية، وتقنية المعلومات المتكاملة مع الحكومة الإلكترونية.

البرامج والمبادرات

خدمات حكومية بأحدث التقنيات العالمية

2022

اسم الإنجاز:

إطلاق برنامج الحكومة الشاملة

وصف الإنجاز:

أطلقت هيئة الحكومة الرقمية برنامج الحكومة الشاملة بهدف تقديم خدمات رقمية متكاملة وأكثر كفاءة وفعالية للقطاع الحكومي في المملكة وتسريع التحول الحكومي الرقمي المستدام

أبرز الأعمال

- تحديد التوجه المقبل لما يقارب **(800)** منصة وأكثر من **(1300)** قناة رقمية وأكـثر من **(1200)** منتج.
- تقدم أكثر من **(5)** آلاف خدمة رقمية.
- إصدار **(65)** شهـــادة تسجيل منصة حكومية واعتمادها.
- اعتماد **(9)** منصات موحدة لعدد من القطاعات.

المستهدف

العمل على تسريع التعامل بين الجهات الحكومية وتسهيله، من خلال توفير الأنظمة الرقمية الحكومية للخدمات المشتركة.

2022

اسم الإنجاز:

إطلاق برنامج التقنيات الحكومية **GovTech**

وصف الإنجاز:

دعم الجهات الحكومية في رحلتهم لتبّني التقنيات الناشئة وتعزيز ثقافة الابتكار في القطاع الحكومي من خلال تقديم **(20)** خدمة

المستهدف

تحفيز الابتكار، وتمكين تبنّي التقنيات الناشئة في الجهات الحكومية من خلال تسخير هذه التقنيات؛ لرفع كفاءة الخدمات وتحقيق المستهدفات الاستراتيجية الوطنية.

2022

اسم الإنجاز:

إطلاق البرنامج الاستشاري

وصف الإنجاز:

مساعدة الجهات الحكومية عبر حزمة من الخدمات الرقمية في مجالات عديدة مثل التحول الرقمي والابتكار والاستثمار الرقمي والمخاطر واستمرارية الأعمال والثقة الرقمية والحلول الرقمية، ولقد حقق البرنامج **73%** في معدل رضى الجهات الحكومية عن الخدمات الاستشارية، وقدمت أكثر من **(400)** خدمة في عام 2022

المستهدف

يهدف البرنامج إلى تسريع التحول الرقمي الحكومي عبر خدمات استشارية نوعية تسهم في التخطيط الأنسب لأجندة التحول الرقمي وتنفيذ التوجهات الاستراتيجية والتوسع في قنوات تقديم الخدمات والمنتجات للمستفيدين

2022

اسم الإنجاز:

إطلاق برنامج الاستشارات الرقمية

وصف الإنجاز:

أطلقت الهيئة المرحلة الأولى من برنامج الاستشارات الرقمية؛ لدعم الجهات الحكومية من خلال تقديم حزمة من الاستشارات الرقمية فيما يتعلق بالقدرات الرقمية الضرورية لتشغيل نطاق الخدمات وتوسيعها، وتقديم التوصيات حول مبادرات التحول الرقمي الحكومي، وتحسين تقديم خدمات حكومية رقمية سلسة ومتكاملة، وإثراء التجربة الحكومية عبر مجموعة واسعة من الاستشارات والمنهجيات والممارسات والتطبيقات الرقمية

- تضمن البرنامج في مرحلته الأولى عدة خدمات استشارية، شملت: تقييم استراتيجية التحول الرقمي، وتقييم المنصات الحكومية، وتقييم النموذج التشغيلي، وتقديم الدراسة المعيارية، وتعريف التحديات وتحديدها، وتوليد الأفكار وإدارتها، وتصميم إثبات المفهوم، واستشارات نماذج الأعمال وتصميمها.

- سوف تطلق الهيئة حزمة من الخدمات الاستشارية خلال الفترة المقبلة، بهدف تحسين أداء الجهات الحكومية في التحول الرقمي، وتمكينها من تقديم خدمات رقمية متميزة وفق أفضل الممارسات العالمية

المستهدف

تسريع وتيرة التحول الحكومي الرقمي، وفق المستهدفات الوطنية للحكومة الرقمية، من خلال المساهمة في التخطيط والتنفيذ والابتكار؛ لتمكين القطاع الحكومي من التوسع في المبادرات الرقمية

2022

اسم الإنجاز:

إطلاق برنامج قدرات تك

وصف الإنجاز:

أطلقـــت الهيئة برنامج (قدرات تك)؛ لرفع القدرات الرقمية الحكومية، ويعد مـــن أهم مسارات البرنامج "قدرات.تك للقيادات" و"قدرات.تك للمحترفين" حيث تم تدريب **(107)** قياديين حكوميين وكذلك تم تدريب **(389)** موظفاً حكوميا من **(100)** جهة حكومية في عام 2022 في المجالات التقنية والرقمية والابتكار لرفع القدرات الرقمية للموظفيين الحكوميين، كما حصل برنامج قدرات.تك على شهادة التميز من WSIS

المستهدف

رفع القدرات الرقمية للكوادر الوطني

2022

اسم الإنجاز:

إطلاق برنامج الاستثمار والمشتريات الحكومية الرقمية **(صدف)**

وصف الإنجاز:

يعنى البرنامج بتمكين الحكومة الرقمية من تعزيز كفاءة التخطيط وفعاليته، والمشتريات، والاستثمار الحكومي الرقمي، وزيادة مشاركة القطاع الخاص في مشاريع الحكومة الرقمية

المستهدف

01 زيادة مشاركة القطاع الخاص في مشاريع الحكومة الرقمية.

02 رفع جودة أعمال مشغلي خدمات الحكومة الرقمية وموردها.

03 تحفيز الاستثمار الأجنبي والمحلي، وتعزيز المحتوى المحلي.

04 تحقيق الاقتصاد الرقمي المستدام.

05 تحسين تخطيط الميزانيات الرقمية، وتجنب الازدواجية بالمشاريع.

06 تسريع المشتريات الحكومية الرقمية، ورفع كفاءة التنفيذ.

2022

اسم الإنجاز:

إطلاق برنامج تسريع تبني الجهات الحكومية للخدمات السحابية

وصف الإنجاز:

يُعنى البرنامج بتسريع تبني الجهات الحكومية للخدمات السحابية، من خلال وضع خطط ومستهدفات مرحلية لتحفيز الطلب، وتعزيز العرض، وحوكمة المنظومة السحابية؛ سعياً لرفع كفاءة الخدمات الحكومية الرقمية وجودتها من خلال تعزيز وجود الخدمات الحكومية، وتطوير القدرة على التوسع المرن بحسب الحاجة، ورفع كفاءة الإنفاق الحكومي

المستهدف

01 توفير حلول حكومية سحابية رائدة.

02 إيجاد سوق خدمات حكومية سحابية شفاف ومزدهر.

03 زيادة الوعي بالخدمات السحابية الحكومية.

04 رفع جاهزية الجهات الحكومية لتبني الخدمات السحابية.

05 زيادة إسهامات الخدمات السحابية في الحكومة الرقمية.

06 حوكمة تبني الجهات الحكومية للخدمات السحابية.

2022

اسم الإنجاز:

إطلاق برنامج السعودية الرقمية

وصف الإنجاز:

أطلقت هيئة الحكومة الرقمية معرض برنامج "السعودية الرقمية"ضمن فعاليات مؤتمر LEAP 2022، والذي يعد ملتقى لإبراز قصص نجاح المملكة الرقمية دولياً.

- مشاركة **(30)** جهة حكومية في معرض السعودية الرقمية
- إطلاق **(15)** منتجاً رقمياً جديداً
- **(30)** زيارة لسفراء وبعثات دولية

المستهدف

تقديم خدمات متكاملة لتجربة أفضل، وكفاءة أعلى؛ بهدف تسريع التحول الرقمي، وزيادة العائد الاقتصادي

2022

اسم الإنجاز:

إطلاق برنامج النسيج الرقمي

وصف الإنجاز:

يهدف النسيج الرقمي إلى تطوير ملف رقمي متكامل لجميع المكونات الرقمية الخاصة بالجهات الحكومية من منصات، ومنتجات، وخدمات، وخدمات رقمية؛ بهدف عرض رؤية شاملة لها وبناء نسيج رقمي حكومي يُمكّن من اتخاذ القرارات الاستراتيجية، ويسهم في حوكمة المنصات الوطنية

المستهدف

تمكين قادة الحكومة بشكل عام وقادة التحول الرقمي بشكل خاص من اتخاذ القرارات المبنية على المعلومات اللحظية والدقيقة والشاملة لكل ما يتعلق بمكونات المشهد الرقمي للحكومة الرقمية

التراخيص والاتفاقيات الإطارية

تمكين أعمال الجهات الحكومية والقطاع الخاص

2022

اسم الإنجاز:

عقد عدد من الاتفاقات الإطارية منها: خدمات الإنترنت ودوائر الشبكات والخدمات السحابية للبنية التحتية وتوريد أجهزة تقنية المعلومات والإكسسوارات التقنية والطابعات والماسحات الضوئية والأحبار

وصف الإنجاز:

توفير منتجات وخدمات رقمية متكاملة ومتطابقة مع المعايير والسياسات الحكومية عبر منصة السوق الرقمي مما يسهم في تسهيل إجراءات المشتريات للجهات الحكومية وتسريعها، ودعم رحلة التحول الحكومي الرقمي ورفع كفاءة العمل الحكومي

المستهدف

- توحيد الأسعار، وترشيد الاستهلاك، ورفع كفاءة الإنفاق الحكومي.
- دعم رحلة التحول الحكومي الرقمي، وتعزيز الاقتصاد الرقمي.
- رفع كفاءة المشتريات الحكومية الرقمية من خلال تسريع إجراءاتها، وتوحيد المواصفات والمعايير، ورفع جودتها.
- زيادة مساهمة القطاع الخاص في تقديم الخدمات الحكومية، وخلق بيئة تنافسية بين مزودي الخدمات.

2022

اسم الإنجاز:

الترخيص للشركات والمنتجات الرقمية

وصف الإنجاز:

يُعدّ الترخيص للشركات والمنتجات الرقمية أحد مخرجات مبادرة "البيئة التنظيمية التجريبية لأعمال الحكومة الرقمية"، والتي أطلقتها الهيئة في شهر نوفمبر2021م

أبرز الأعمال:

أصدرت الهيئة الحزمة الأولى من التراخيص المرحلية لأعمال الحكومة الرقمية لـ **(3)** شركات هي: **"علم لأمن المعلومات"، و"تكامل لحلول الأعمال"، و"ثقة"** لتطوير وتشغيل **(15)** منصةً ومنتجًا حكوميًا رقميًا قائمًا.

أصدرت الهيئة الحزمة الثانية من التراخيص، وتضمنت الترخيص لشركتين هما: **"شركة تحكم التقنية المحدودة"**، و**"الشركة الوطنية لخدمات التسجيل العيني للعقار"** والترخيص لـ **(11)** منتجاً رقمياً لتشغيل الخدمات وتطويرها لـ **(8)** منصات ومنتجات حكومية رقمية قائمة.

المستهدف

رفع كفاءة المنصات الرقمية وجودتها، وضمان استمرارية الأعمال، وتنظيم حقوق الملكية للمنصات والمنتجات الرقمية الحكومية، وحوكمة آلية مشاركة البيانات وأسعار الخدمات التي تُقدّم من خلالها

2022

اسم الإنجاز:

إصدار **(15)** ترخيصا لمنصات ومنتجات رقمية؛ لرفع كفاءة المنصات وجودتها، وتنظيم حقوق ملكيتها، حيث يسهم ذلك في جودة الخدمات واستمراريتها

وصف الإنجاز:

تجاوز إجمالي عدد العمليات التي تتم من خلال تلك المنصات المرخصة **(53)** مليون عملية سنوياً لـ **(10)** جهات حكومية مستفيدة

المستهدف

يهدف ترخيص المنصات والمنتجات إلى زيادة كفاءة المنصات الرقمية وجودتها، وضمان استمرارية الأعمال والخدمات الحكومية الرقمية وحوكمة أسعار الخدمات التي تقدم من خلال تلك المنصات والمنتجات، بالإضافة إلى حوكمة آليات مشاركة البيانات لبناء خدمات رقمية رائدة ومبتكرة وتنظيم حقوق الملكية لتلك المنصات والمنتجات المرخصة

أعمال الحكومة الرقمية

إسهامات الهيئة في رحلة التحول الرقمي

2022

اسم الإنجاز:

تنظيم أعمال الحكومة الرقمية

وصف الإنجاز:

عملت هيئة الحكومة الرقمية على تنظيم أعمالها في الجهات الحكومية، من أجل الوصول إلى حكومة رقمية استباقية وقادرة على تقديم خدمات رقمية ذات كفاءة عالية؛ لرفع معدلات رضى المستفيدين

- تدشين **(60)** نموذج عملي رقمي جديد
- إطلاق أكثر من **(17)** وثيقةتنظيمية، وإصدار **(4)** أدلةإرشادية
- إصدار **(5)** سياسات في الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية
- إعداد وثائق التراخيص المرحلية **(3** وثائق)

المستهدف

تنظيم اعمال الحكومة الرقمية وقيادة المشهد الحكومي الرقمي ورسم خارطة طريق للوصول لمرحلة الابتكار في الحكومة الرقمية من أجل تطوير الاقتصاديات الرقمية ورفع إسهامها في الناتج المحلي الإجمالي.

2022

اسم الإنجاز:

توحيد جهود الحكومة الرقمية من خلال اعتماد دمج عدد **(160)** منصة حكومية رقمية في (20) منصة لرفع جودة العمل وكفاءة الإنفاق الحكومي وتحسين تجربة المستفيد

وصف الإنجاز:

من خلال عمليات الدمج وإعادة بناء الخدمات الحكومية الرقمية وتوحيد قنوات تقديمها تعملت الهيئة على تقليل عدد المنصات الرقمية في **(8)** قطاعات حكومية من **(160)** إلى **(20)** منصة

قطاع الصحة: اعتماد منصة (صحتي)، ودمج (10) منصات بها

اعتماد منصة (أناة) ودمج (4) منصات بها

اعتماد منصة (صحة)،الصحية ودمج(5) منصات بها

قطاع النقل والخدمات اللوجستية: اعتماد (المنصة اللوجستية)، ودمج (25) منصة بها

قطاع الصناعة والتعدين: اعتماد (منصة صناعي)، ودمج (8) منصات بها

قطاع الشؤون البلدية والقروية والإسكان اعتماد منصتي (بلدي) و(فرص)،ودمج (22) منصة بهما

قطاع الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية: اعتماد (10) منصات، ودمج (51) منصة بهم

قطاع الاستثمار: اعتماد منصة (استثمر في السعودية)، ودمج (24) منصة بها

القطاع المالي والمشتريات: اعتماد منصة (اعتماد)، ودمج (3) منصات بها

القطاع العدلي: اعتماد (منصة ناجز)، ودمج (8) منصات بها

المستهدف

دمج المنصات الحكومية الرقمية لتسهيل تجربة المستفيد

2022

اسم الإنجاز:

حوكمة مشتريات الجهات الحكومية لخدمات الاتصالات

وصف الإنجاز:

إعادة هندسة آليات تأمين الجهات الحكومية وإجراءاتها لخدمات الاتصالات وإدارة التغيير ورفع الوعي مع الجهات الحكومية والقطاع الخاص ومتابعة الالتزام, وذلك بعد دراسة التحديات المتعلقة بتلك المشتريات من جوانب عدة منها:

- عدم وجود إجراءات موحدة للمشتريات، إذ رُصد أكثر من **(30,000)** دائرة اتصال لأكثر من **(200)** جهة حكومية لم يتم تأمينها وفقاً لنظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية.
- ضعف الرقابة على معدلات الاستخدام، حيث حُقق وفر سنوي بأكثر من **(600)** مليون ريال سعودي لدوائر اتصال غير مستهلكة من قبل الجهات الحكومية.
- الاختلاف الكبير بين الميزانيات المرصودة والإنفاق الفعلي؛ حيث حُصر الإنفاق السنوي للخدمات بأكثر من **(7)** مليار ريال.
- تعثر صرف المستحقات المالية لشركات القطاع الخاص والعمل على معالجتها حيث تم صرف أكثر من **(19)** مليار ريال سعودي لشركات الاتصالات.
- وجود احتكار في تقديم خدمات الاتصالات الحكومية، واستحواذ شركة وحيدة على أكثر من **80%** من الإنفاق على هذه الخدمات.

المستهدف

- وضع إجراءات موحدة لمشتريات خدمات الاتصالات.
- رفع التنافسية بين شركات القطاع الخاص وعدم الاحتكار.
- تجنب تفاوت الأسعار، وتحقيق كفاءة الإنفاق الحكومي.
- إيجاد حلول دائمة لصرف مستحقات شركات القطاع الخاص، والحدّ من تراكمها.

2022

اسم الإنجاز:

إطلاق مجموعة من الإصلاحات وتنفيذها على مسار رحلات الحياة

وصف الإنجاز:

أبرز الأعمال

- إتاحة تسجيل ضيوف الرحمن من خارج المملكة لجميع أنواع التأشيرات، ورفع جودة الخدمات الرقمية المُقدمة
- تسجيل الموظفين، وتوثيق عقود العمل عبر منصة (قوى)، وتوحيد قواعد البيانات لتجديد الإقامة بين منصة (مقيم) ومنصة (قوى).
- رقمنة نماذج أصحاب العمل، وتفعيل سياسة الدخول لمرة واحدة في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية GOSI
- تطوير تجربة المستفيد في المحكمة الافتراضية للتنفيذ وتسهيلها من **(12)** خطوة إلى خطوتين فقط، فاختصرت على المستفيدين **(7)** زيارات ميدانية للمحكمة بمعدل **(1.5)** مليون مستخدم سنوياً
- تحسين التجربة الرقمية للهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة
- التكامل بين (منصة بلدي) التابعة للشؤون البلدية ونظام (الوفيات) التابع للصحة

المستهدف

يهدف مسار رحلات الحياة عبر تطوير الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة عبر منصات إلكترونية للارتقاء بالخدمات الحكومية وزيادة ثقة المستفيدين

2022

اسم الإنجاز:

تفعيل الاستثمار والتميز الحكومي

وصف الإنجاز:

ساهمت خدمات الحكومة الرقمية في تحقيق وفورات في الإنفاق الحكومي الرقمي ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

- حصول **(16)** جهة حكومية على شهادة البنية المؤسسية
- إطلاق مبادرة البرمجيات الحرة مفتوحة المصدر، وحصول أكثر من **(92)** جهة على الرخصة الحكومية، وإيداع أكثر من **(52)** شفرة مصدرية
- مراجعة **(125)** مشروعاً رقمياً، وتوفير ما يتجاوز مليار ريال.

المستهدف

الوصول لبيئة جاذبة للاستثمار في مجال الخدمات الحكومية الرقمية، وبناء قدرات وطنية متميزة قادرة على تحقيق الريادة الرقمية للمملكة

2022

اسم الإنجاز:

إطلاق التصنيف الفني لمقاولي قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بالشراكة مع وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان

وصف الإنجاز:

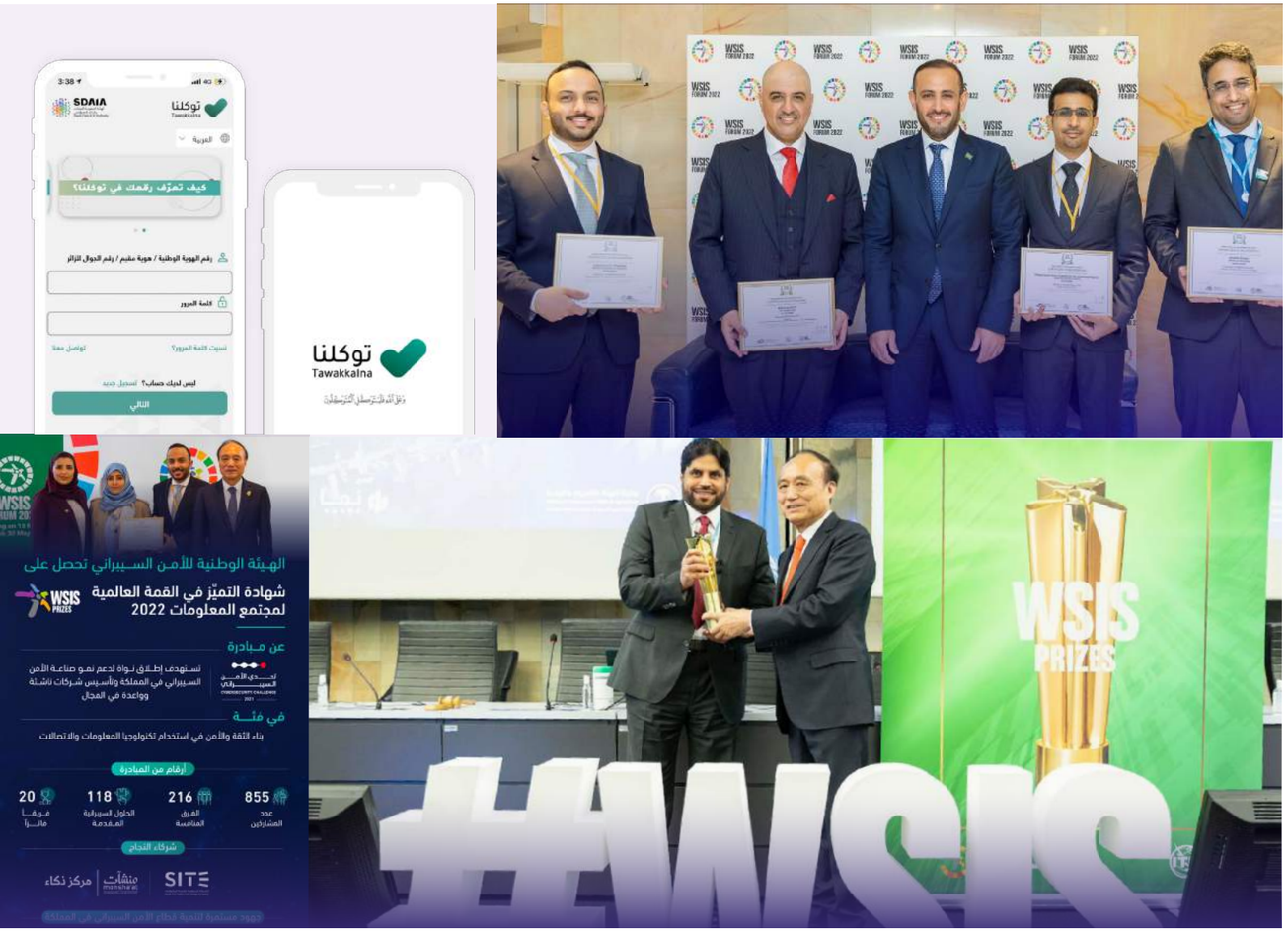
إطلاق تصنيف فني لمقاولي الاتصالات وتقنية المعلومات الذي يُظهر مدى قدرة المقاول على توفير الحلول والخدمات الرقمية، و منح "شهادة" تُثبت قدرة المقاولين على توفير الحلول والخدمات للجهات الحكومية

المستهدف

رفع جودة الحلول والخدمات التقنية المقدمة للحكومة الرقمية من خلال التركيز على سلاسل القيمة عالية الجودة مثل البحث والابتكار والتطوير وخدمات التكامل والتنفيذ؛ لرفع نسبة المحتوى المحلي وتوطين سلاسل الإمداد، إلى جانب دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة

الجوائز

الحكومة الرقمية في منصات التتويج



2022

اسم الإنجاز:

تحقيق **(6)** جوائز عالمية لمجموعة من المنتجات الحكومية الرقمية

وصف الإنجاز:

حققت المملكة جوائز عالمية في المجال الرقمي نظير الدعم الكبير للمشاريع الوطنية المرشحة للمنافسات وتمثيل المملكة دوليا لإبراز التقدم على مستوى الخدمات الرقمية والبنية التقنية للاتصالات

أبرز الأعمال:

- تكريم برنامج قدرات-تك بشهادة **WSIS2022** للوصول إلى النهائيات والمنافسة عالميًّا
- حصول تطبيق توكلنا على جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة 2022،عن فئة المرونة المؤسسية والاستجابات المبتكرة لجائحة كوفيد- 19
- حصول منصة نما على جائزة القمة العالمية والمرتبة الأولى لمجتمع المعلومات لعام 2022 عن فئة الزراعة الرقمية من الاتحاد الدولي للاتصالات **ITU** من بين **109** دول
- حصول المملكة على **(3)** شهادات تميز من**WSIS2022** (منصة اختبار ، تحدي الأمن السيبراني ، مركز دعم وتطوير الأعمال)

المستهدف

تعزيز ورفع التنافسية الرقمية بين الجهات الحكومية وذلك لتحقيق تقدم المملكة في العديد من المؤشرات الدولية المتعلقة بالتقنية والتحول الرقمي

2022

اسم الإنجاز:

إطلاق جائزة الحكومة الرقمية في نسختها الأولى

جائزة الحكومة الرقمية
Digital Government Award

وصف الإنجاز:

إطلاق النسخة الأولى من جائزة الحكومة الرقمية من أجل تحفيز الجهات الحكومية في المملكة؛ لتبني أعلى المعايير المحلية والعالمية أثناء رحلة التحول الرقمي، كما تعمل على رفع كفاءة العمل الحكومي من خلال ترسيخ ثقافة الابتكار والتميز في استخدام التقنيات الحديثة، وتقديم خدمات رقمية أكثر كفاءة وفعالية تعزز رضى المستفيدين، وتُحسّن جودة الحياة وفقا لمستهدفات رؤية المملكة 2030.

أبرز الأعمال:

إعلان الفائزين وتكريمهم في حفل الجائزة المقام بملتقى الحكومة الرقمية

المستهدف

تهدف جائزة الحكومة الرقمية إلى تحفيز الجهات الحكومية في المملكة؛ لتبني الابتكار وتعزيز التنافسية الرقمية لرفع كفاءة العمل الحكومي، وتقديم خدمات رقمية مبتكرة ومستدامة تعزز رضا المستفيدين.

الجهات الفائزة:

أفضل قائد رقمي
م.فيصل باخشوين

أفضل موظف واعد
أ.سارة الغامدي

أفضل استخدام للتقنيات الناشئة
مستشفى صحة الافتراضي

أفضل خدمة رقمية
تجديد الهوية الوطنية إلكترونياً

مشاركات دولية وإقليمية للهيئة

شاركت الهيئة في ورشة العمل السعودية المقامة في منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات في جنيف wsis2022 للتعريف بمنهجية الاستدامة في الاستثمار الرقمي والتي تأتي ضمن جهود المملكة المحلية والإقليمية والعالمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

نظمت هيئة الحكومة الرقمية "ملتقى الحكومة الرقمية 2022" الأول تحت شعار "نحو أفق رقمي واعد" بمشاركة عدد من الجهات الحكومية، وبحضور عدد من أصحاب المعالي الوزراء ونخبة من الخبراء والمختصين وصنّاع القرار في مجال الحكومة الرقمية على الصعيدين المحلي والدولي.

شاركت الهيئة في ورشة عمل (خلق التعاون والشراكات في مجال الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي والدولي) والتي نظمتها إدارة الاقتصاد والشؤون الاجتماعية في الأمم المتحدة United Nations Department of Economic and Social Affairs خلال منتدى وجائزة القمة العالمية لمجتمع المعلومات.جنيف wsis forum2022 لاستعراض أفضل الممارسات من خلال طرح التجارب والتوصيات في مجال المدن الذكية بهدف تسريع التحول الرقمي.

نظمت هيئة الحكومة الرقمية معرض برنامج "السعودية الرقمية" في مؤتمر ومعرض غارتنر لتقنية المعلومات Gartner IT Symposium/Xpo2022 في مدينة برشلونة الإسبانية لتعزيز حضور المملكة على الخريطة الرقمية العالمية، والتعريف بمنجزات الحكومة الرقمية في المملكة. كما شارك برنامج "السعودية الرقمية" ضمن معرض COMEX للتقنية في سلطنة عُمان للتعريف بإنجازات المملكة في الحكومة الرقمية على المستويين الدولي والإقليمي.

ختاماً

يأتي هذا التقرير السنوي ليعكس حجم المنجزات النوعية التي حققتها هيئة الحكومة الرقمية خلال عام **2022**م نتيجة للاهتمام والدعم البالغين من مقام خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود وصاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود, ولي العهد رئيس مجلس الوزراء - حفظهما الله - لتعزيز مسيرة التحول الرقمي، والجهود التكاملية مع الجهات الحكومية والخاصة كافة، وتتطلع الهيئة إلى التعاون مع شركائها لتحقيق المزيد من النجاحات بما ينسجم مع رؤية السعودية **2030** لاقتصاد رقمي مزدهر في وطن طموح.

رؤيـــة VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

DGA.GOV.SA