التقرير السنوي

2023

1444 - 1445 هـ

dga.gov.sa

هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

نحو أفق رقمي واعد

بِسْمِ
اللّٰه
الرّحمَنِ
الرّحيم

"هـدفي الأول أن تكـون بلادنـا نـموذجًا ناجحًـا ورائـدًا فـي العـالـم علـى جـميـع الأصـعـدة وسأعمـل معكـم على تحقيـق ذلك"

خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود

أيّـده الله

"طموحنا أن نبني وطنًا أكثر ازدهارًا يجد فيه كل مواطن ما يتمناه، مستقبل وطننا الذي نبنيه معًا لن نقبل 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

كلـمـة معـالـي رئيس مجلس إدارة هيئـة الحكـــومـــة الـرقميـــة

المهندس عبدالله بن عامر السواحه
وزير الاتصالات وتقنية المعلومـات

قدمت المملكة في رحلتها الريادية التي تسعى إلى تسريع التحول الرقمي المستدام للخدمات الحكومية الرقمية وتمكينها نموذجًا نوعيًّا في كيفية بناء مستقبل الحكومة الرقمية والاستثمار فيه، لنعكس عبره مدى التطور والازدهار الذي تعيشه مملكتنا الغالية في رحلتها التنموية في المجالات جميعها، التي تستدعي وجود حكومة رقمية تقدم خدمات تتسق مع المعايير والمؤشرات العالمية.

ونتاج هذا العمل النموذجي حققت المملكة في العام (2022م) مركزًا متقدمًا وتاريخيًّا بوصولها للمرتبة (الثالثة) عالميًّا في مؤشر نضج الحكومة الرقمية وفق تقرير البنك الدولي، ومع استمرار دعم قيادتنا الرشيدة، وبتكامل الجهات الحكومية، ونضج التنظيمات الرقمية، فلن نتوقف عن تعزيز مكانة المملكة بوصفها أكبر اقتصاد رقمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وكتابة قصة نجاح جديدة يفخر بها الوطن والمواطن.

أضع بين أيديكم التقرير السنوي لهيئة الحكومة الرقمية لعام 1445/1444هـ الذي يحكي مسيرة عام كامل كان لنا فيه تفوق كبير في المحافل الدولية، وحققنا خلاله العديد من الإنجازات الوطنية. وجاءت إشادة تقرير مشاورات المادة (الرابعة) الصادر عن صندوق النقد الدولي لعام (2023م) لتؤكد أنَّ نهضة الاقتصاد الرقمي في المملكة جديرة بالثناء، بما حققته من مراكز متقدمة عالميًّا، كما يأتي اختيار الأمم المتحدة العاصمة الرياض لاستضافة منتدى حوكمة الإنترنت (IGF) لعام (2024م) دلالة واضحة على المكانة الكبيرة التي تحظى بها مملكتنا الحبيبة عالميًّا، وتعكس مدى ثقة المجتمع الدولي في إمكانيات المملكة الرقمية.

أخيرًا، أتقدم باسمي واسم زملائي وزميلاتي منسوبي هيئة الحكومة الرقمية، بخالص الشكر والعرفان لمقام مولاي خادم الحرمين الشريفين وسمو سيدي ولي العهد رئيس مجلس الوزراء -حفظهما اللَّه- على كامل الدعم والثقة الكريمة اللذين تشهدهما المنظومة الرقمية بالمملكة؛ مما مثّل محورًا رئيسًا في تقدم الخدمات الرقمية الحكومية ونموها وازدهارها، وعكس مكانة المملكة بعدّها مركزًا محوريًّا للتقنية والابتكار في المنطقة.

كلمة معالي محافظ هيئة الحكومة الرقمية
المهندس أحمد بن محمد الصويان

منظومة متكاملة من العمل المشترك بين هيئة الحكومة الرقمية ومختلف الجهات الحكومية، تواصل من خلالها المملكة العربية السعودية تحقيق المنجزات والمراكز المتقدمة -إقليميًّا وعالميًّا- في المؤشرات الرقمية، بتقديمها خدمات نوعية واستباقية وفق أعلى معايير الجودة، ارتقت بكفاءة العمل الحكومي، ورفعت جودة الحياة، وأسهمت في نمو الاقتصاد الوطني، ممَّا عزَّز من مكانة المملكة الرائدة في مجال الحكومة الرقمية.

هذا الازدهار الرقمي الفريد الذي ننعم به اليوم يعكس الدعم والتمكين اللامحدودين اللذين تتلقاهما الحكومة الرقمية من مولاي خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز وسمو سيدي ولي العهد رئيس مجلس الوزراء الأمير محمد بن سلمان -حفظهما اللَّه-، للمضيّ قدمًا نحو تنمية شاملة متكاملة ومتوازنة تحقق كل ما يعزز رخاء المواطن وازدهار الوطن.

يرصد هذا التقرير أبرز الحقائق والأرقام المتعلقة بالمؤشرات والمنجزات والفرص والمبادرات المنسجمة مع رسالة الحكومة الرقمية، المتمثلة في تقديم خدمات حكومية رقمية سلسة ومتكاملة من خلال الاستفادة من التقنيات والتركيز على تفضيلات المستفيدين، التي تمثل دافعًا إضافيًا لبذل المزيد من الجهود، ومواصلة سلسلة النجاحات المتحققة.

وأخيرًا إن هذه النجاحات لم تكن لولا توفيق الله -عز وجل- أولًا، ثم دعم القيادة الرشيدة، إلى جانب العمل التكاملي مع شركاء النجاح في جميع جهات هذا الوطن العظيم، فالممكنات الكبرى التي تحظى بها هيئة الحكومة الرقمية هي مركز القوة المعتمدة عليها المنجزات التي يستعرضها هذا التقرير.

قائمة المحتويات

أولًا : القسم التمهيدي	08
1.1 المصطلحات والتعريفات	09
1.2 الملخص التنفيذي	11
ثانيًا : عن هيئة الحكومة الرقمية	13
2.1 الرؤية والرسالة	14
2.2 التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية	15
2.3 الأهداف على مستوى رؤية السعودية 2030	17
ثالثًا : إنجازات الحكومة الرقمية	18
3.1 المؤشرات الوطنية	19
3.2 المؤشرات الدولية	24
3.3 أعمال الحكومة الرقمية	28
3.4 الاستثمار ومشاركة القطاع الخاص	34
3.5 مشاركات إقليمية ودولية	37
3.6 الجوائز	41
رابعًا : الخاتمة	43

أولًا:
القســـــم التمهيدي

01

1.1 المصطلحات والتعريفات

1. التقرير

التقـرير السنـــوي لهيئة الحكومـــة الرقميـة.

2. 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.

3. التحول الرقمي

تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بصورة استراتيجية؛ لتكون نماذج رقمية مستندة إلى بيانات، وتقنيات، وشبكات اتصالات.

4. المستفيد

المواطن، أو المقيم، أو الزائر، أو الجهات الحكومية، أو منظمات القطاع الخاص، أو غير الربحي، داخل المملكة وخارجها، التي تكون بحاجة إلى التفاعل مع جهة حكومية للحصول على أي من خدماتها المقدمة.

5. الحكومة الشاملة

هي جزء من أعمال التنظيم والحكومة للمشهد الرقمي الحكومي في المملكة العربية السعودية عن طريق الاستخـدام الأمثـل للمـوارد والاستثمارات التقنية، وحوكمـة آليات تقديـم الخدمات والبيانات الحكومية الرقمية، إضافة إلى تحسين كفاءة التشغيل، وتفادي ازدواجيـة الجهود، ورفع مستوى مشاركة البيانات بين الجهات الحكومية.

6. البنية المؤسسية

هي ممارسات وضوابط لدراسة الوضع الحالي للجهة الحكومية، وبناء خارطة الطريق للتحول إلى الوضع المستقبلي لتحقيق المواءمة بين قطاع الأعمال (الخدمات والإجراءات)، وتقنية المعلومات (البيانات، والتطبيقات والبنية التحتية)، والأهداف الاستراتيجية للجهة الحكومية.

7. البيئة التنظيمية

توفيـر بيئـة ملائمة عبـر إقرار السياسات والتنظيمـات الرقميـة، ومراجعتها بصورة مستمرة، وضمان الالتزام بها.

8. المؤشرات

أداة يُقاس بها التطور أو التقدم الذي بلغه التنفيذ أثناء مدة زمنية معينة.

9. 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.

10. حكومة فعالة

تمكيـن الحكومـة عبر اعتماد أطـر عمـل موحدة، وإطـلاق مبادرات وطنية للخدمات الحكومية الرقمية.

11. كفاءة الاستثمار الرقمي

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

12. الابتكار وبناء القدرات

عملية تطوير المهارات، والقدرات، والإجراءات والموارد للمستفيدين في الحكومات الرقمية.

13. تسريع التحول

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

1.2 الملخص التنفيذي

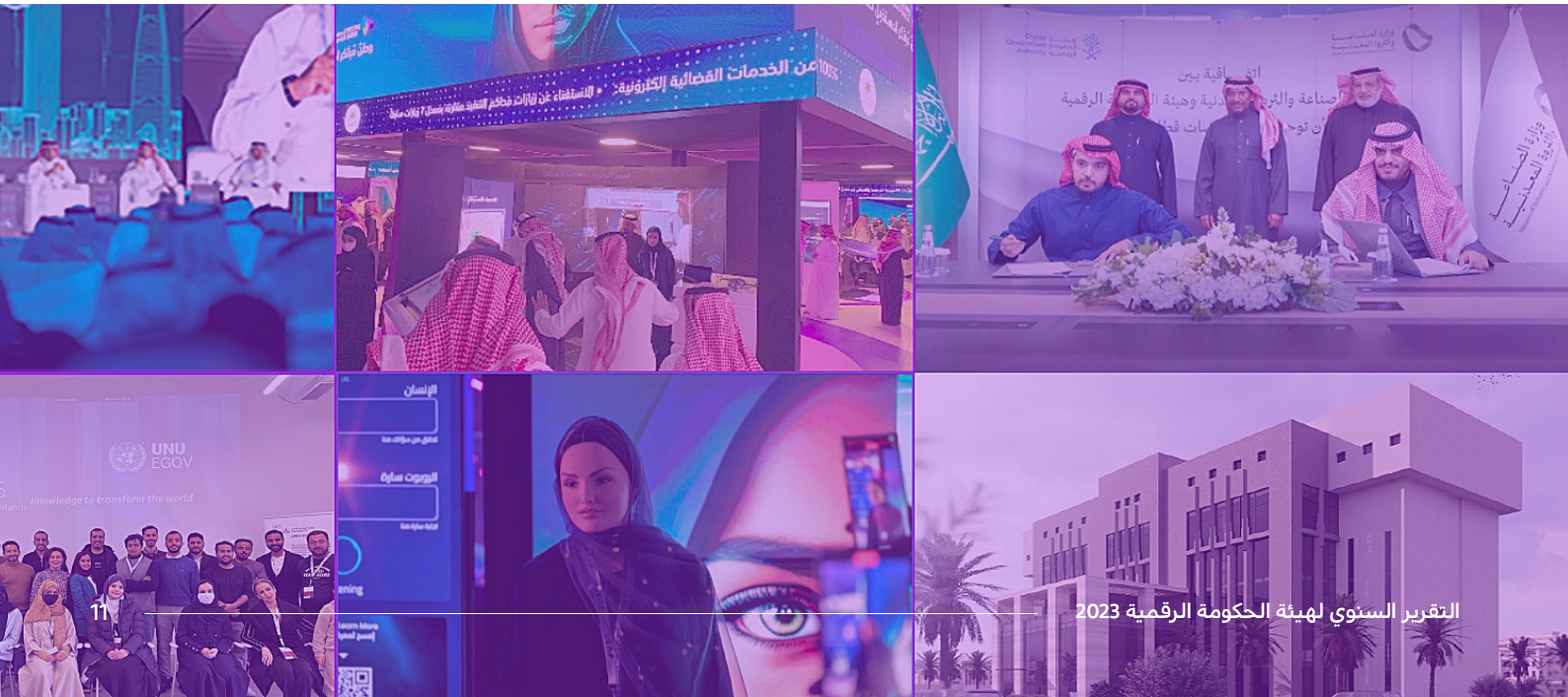
تتويجًا للكثير من البرامج الوطنية، والجهود المبذولة، يستعرض هذا التقرير العديد من المنجزات، والمؤشرات والتطورات التي أشرفت عليها وتولت تنفيذها هيئة الحكومة الرقمية في عام (2023م) (1444 - 1445هـ)، ويمكن تلخيصها في الآتي:

01 توضيح رؤية هيئة الحكومة الرقمية ورسالتها، والتوجهات الاستراتيجية التي يُعمل في ضوئها.

02 استعراض المؤشرات الوطنية والتقدم الذي تشهده الجهات.

03 تلخيص مبادرات هيئة الحكومة الرقمية، ومستهدفاتها الرامية إليها.

04 استعراض المؤشرات الدولية المرتبطة بالحكومة الرقمية.

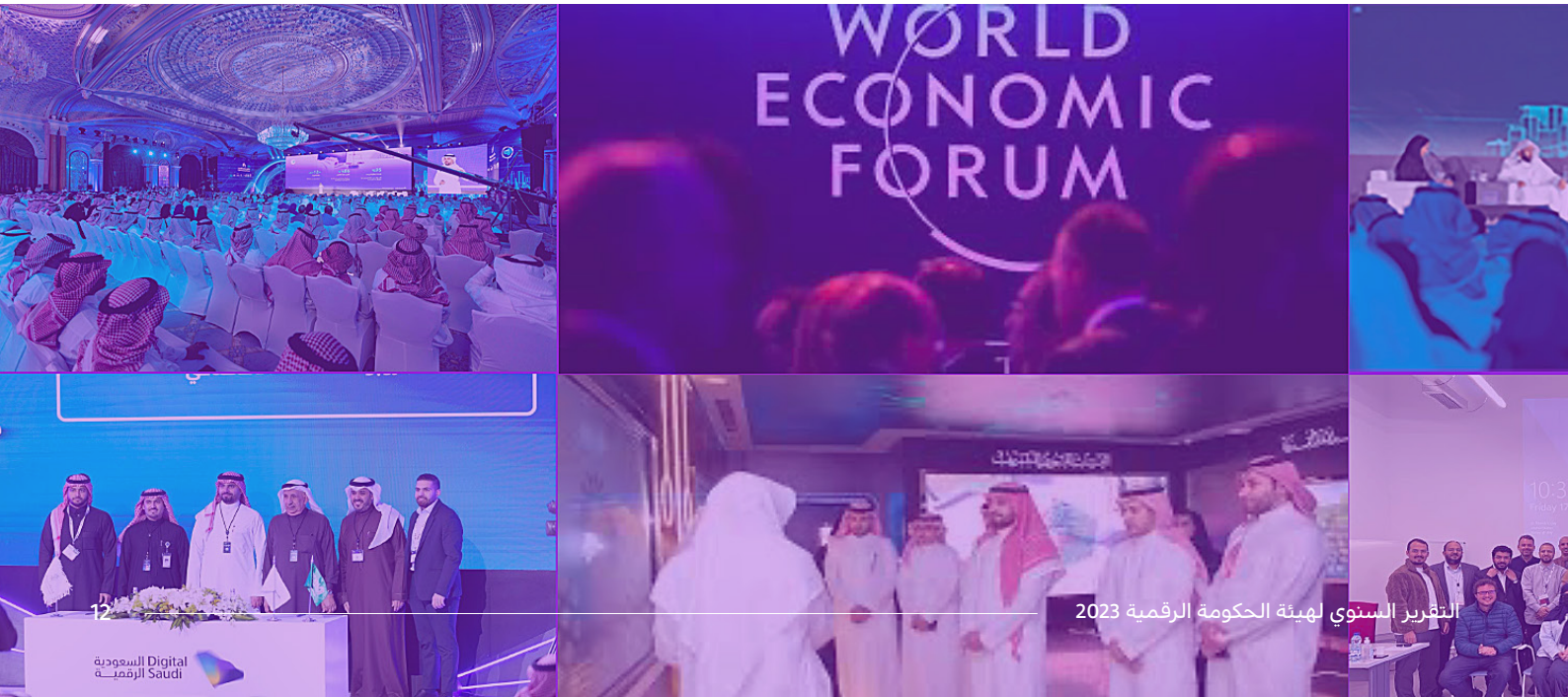


05 استعراض موجز لأعمال الهيئة وجهودها المرتبطة ببرامج رؤية السعودية 2030.

06 تلخيص أبرز الأنشطة والمؤتمرات والجوائز التي حققتها هيئة الحكومة الرقمية.

07 تناول أوجه تمكين القطاع الخاص، بما يعزز من مشاركته ومساهمته بصورة أكبر في منظومة الحكومة الرقمية.

08 توضيح أبرز الفرص المتاحة التي يمكن استثمارها في المستقبل، بما يسهم في تحقيق مستهدفات رؤية 2030.



ثانيًا:
عن هيئة الحكومة الرقمية

02

2.1 الرؤية والرسالة

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

واشتملت رؤية التوجهات الاستراتيجية على التطلّعات المتعلقة بالحكومة الرقمية، حيث تتمثل إحدى أولويات الرؤية في ضمان تلبية تطلعات المملكة. وتوفر 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؛ مما يضمن تطبيق التقنيات المتقدمة باستمرار، وتعبّر كلمة "حيوي" عن الخدمات الحيوية التي ستركز على المستفيدين.

وتتمثل رسالة الحكومة الرقمية الخاصة في "تقديم خدمات حكومية رقمية سلسة ومتكاملة عبر الاستفادة من التقنيات والتركيز على تفضيلات المستفيدين".

وقد صُمّم بيان الرسالة ليكون بيانًا واضحًا وموجزًا يتناول هدفًا وملخصًا عن كيفية سعي الحكومة الرقمية في المملكة إلى تحقيق رؤيتها، حيث تحدد الكلمات الثلاثة التي أبرزت -في بيان الرسالة أعلاه- هدف التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، المتمثل في تمكين المملكة العربية السعودية في أن 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 "المستفيدين" التي تدل على أن الحكومة الرقمية في المملكة ستقدّم خدماتها لمختلف أصحاب المصلحة بحسب احتياجاتهم وتفضيلاتهم.

2.2 التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية

صُمّمت التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية وفق (6) ركائز استراتيجية من شأنها تحسين مرتبة المملكة العربية السعودية عالميًّا بوصفها حكومة رقمية نموذجية، تلتزم بتوفير منظومة تتمحور حول المستفيدين من مواطنين ومقيمين وقطاع أعمال وجهات حكومية على حد سواء. وتعتمد هذه الركائز الست على بيان كل من: الرؤية والرسالة اللتين تركزان على تعزيز رضا المستفيدين، وزيادة التعاون، وتشجيع الابتكار. كما تعكس كل ركيزة من هذه الركائز الاستراتيجية وضعًا مثاليًّا للمستفيدين والمقيمين والشركات والجهات الحكومية.

وفيما يلي، عرض لتفاصيل الركائز الست الخاصة بالتوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية:

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

تمكين الأعمال:
تحسين استجابة الجهات الحكومية لمتطلبات القطاع الخاص بما يسهّل ممارسة الأعمال التجارية داخل المملكة، والاستفادة من القدرات المتاحة، من أجل تحسين القدرة التنافسية للقطاع الخاص.

حكومة فعالة:
تمكين جميع القطاعات والجهات الحكومية عبر اعتماد أطر عمل موّحدة، وإطلاق مبادرات وطنية للخدمات الحكومية الرقمية.

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

بيئة تنظيمية:
توفير بيئة تنظيمية ملائمة عبر إصدار السياسات والتنظيمات ومراجعتها بصورة مستمرة، وضمان الالتزام بها.

تسريع التحول:
تمكين التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية الشاملة عن طريق التواصل الفعال، وتحسين البنية التحتية الرقمية، ورفع قدرات القوى العاملة في مجال الحكومة الرقمية، إضافة إلى التكامل السلس في المنظومة الحكومية عبر الاستفادة من نموذج حوكمة متين.

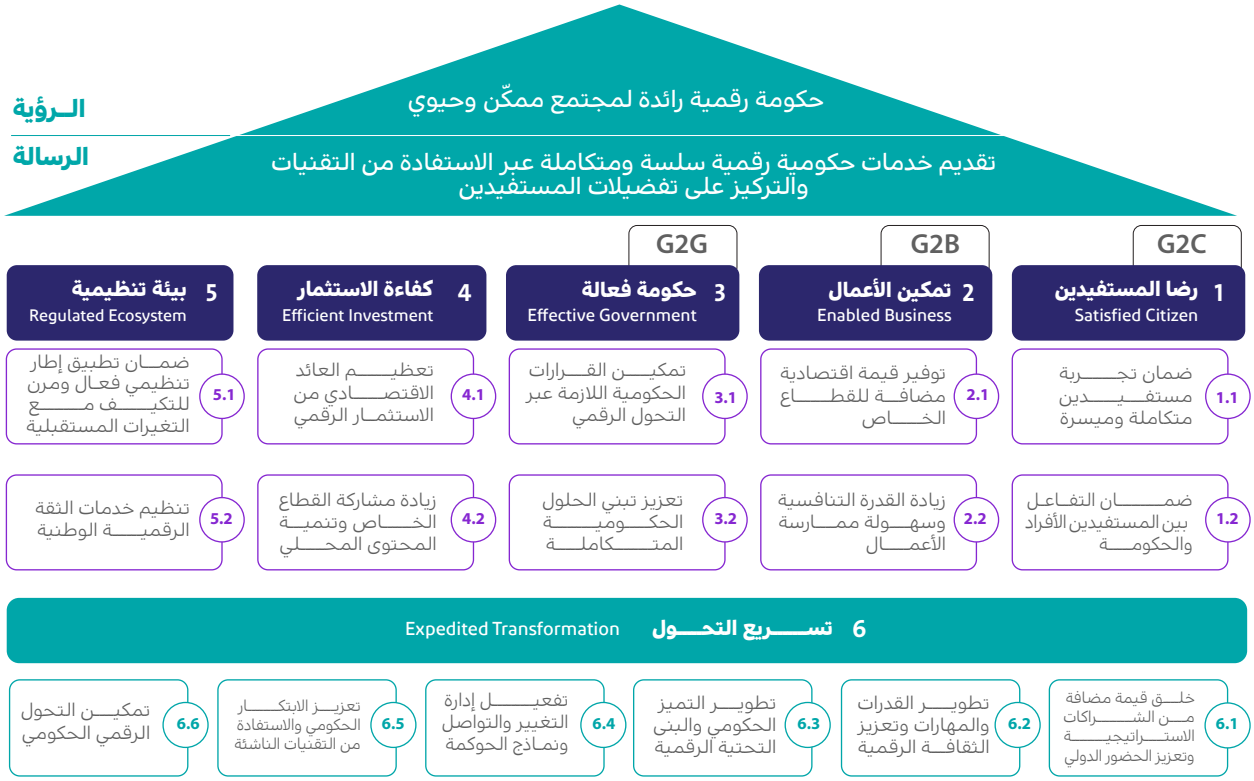
الأهـداف المتعلقة بالتوجهات الاستراتيجية الرئيسـة للحكومـة الرقميـة:

تُسهم الأهداف الاستراتيجية في تمكين أصحاب المصلحة الذين يستفيدون من خدمات الجهات الحكومية. إنّ تحديد أهداف استراتيجية واضحة يساعد على صياغة خطط عمل واضحة وموجزة يمكن تتبعها بسهولة.

ونتيجةً لذلك، صُنّف (16) هدفًا استراتيجيًا في إطار (6) ركائز حيث جرى تصميمـها لتحقـيق الرؤيـة والرسـالة الشاملتيـن لتوجهـات الاستراتيجية الوطنية للحكومـة الرقمية.

16 هـدفًا

6 ركـائز



2.3 الأهداف على مستوى رؤية السعودية 2030

حينما أُطلقت رؤية السعودية 2030 في عام (2016م) رُسمت ملامح مهمة لمستقبل زاهر، عبر إطلاق الكثير من المبادرات والمستهدفات والبرامج الوطنية الطموحة، التي تستند إلى ثلاث ركائز أساسية هي: مجتمع حيوي، واقتصاد مزدهر، ووطن طموح، ولأن الجهود لا تتوقف عند حد معين، والطموح لا حدود له، أخذت الحكومة بعين الاعتبار أهمية المراجعة المستمرة لهذه المبادرات والبرامج والمستهدفات، بما يدعم تحقيقها وانعكاسها على مستهدفات هذه الرؤية الوطنية الطموحة، ومن هذا المنطلق كانت هيئة الحكومة الرقمية -ولا زالت- تواصل جهودها مع جميع القطاعات والجهات ذات العلاقة، بما يحقق مستهدفات الحكومة الرقمية، ويلبي تطلعات رؤية 2030.

01 الارتباط بأهداف الرؤية المستوى الأول:

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

02 الارتباط بأهداف الرؤية المستوى الثاني:

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

03 الارتباط المباشر بأهداف الرؤية المستوى الثالث:

- تطوير الحكومة الإلكترونية
- ضمان تجاوب الجهات الحكومية مع ملاحظات عملائها.
- الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين

04 الارتباط غير المباشر بأهداف الرؤية المستوى الثالث:

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

ثالثًا:
إنجـازات الحكومة الـرقمية

03

المؤشرات الوطنيـــة

نضج متكامل وجاهزية عالية

نضج التجربة الرقمية

يتجدد عمل مؤشر التجربة الرقمية سنويًّا، لقياس مدى نضج المنصات والخدمات الحكومية الرقمية بصورة مستمرة، وفق مناظير مستحدثة في كل دورة قياس، وذلك تلبيةً لاحتياجات المستفيدين المتغيرة وموافقة لتطلعاتهم.

بهدف مواكبة التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، أطلقت هيئة الحكومة الرقمية الدورة الثانية لمؤشر نضج التجربة الرقمية بتاريخ 24 شعبان 1444هـ الموافق 16 مارس 2023م، بهدف تحسين التجربة الرقمية لدى المستفيدين، ورفع مستوى رضاهم عنها.

يتركز مؤشر التجربة الرقمية في دورته الثانية على أربعة مناظير رئيسة، يندرج تحتها عدد من المحاور التي تُسهم في تحسين تجربة المستفيدين ورفع مستوى رضاهم، كالآتي:

- رضا المستفيد
- تجربة المستخدم
- التعامل مع الشكاوى
- التقنيات والأدوات

قياس التحول الرقمي

من أجل

الارتقاء بجودة الخدمات الرقمية المقدمة للمستفيدين، أطلقت هيئة الحكومة الرقمية قياس التحول الرقمي (2023م)، بهدف رفع مستويات التزام الجهات الحكومية بالأوامر والقرارات المتعلقة بالتحول الرقمي.

يأتي

«قياس 2023» استكمالًا للقياسات السابقة، ومواكبة لتطورات التحول الرقمي بما يسهم في دعم الجهات الحكومية وإبراز جهودها، لتحقيق مزيد من التميز في مسيرة التحول الرقمي.

ويُعدُّ

قياس التحول الرقمي الأداة الرقمية الممكّنة لمسيرة التحول التي تدعم ركائز التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية في المملكة، لتصبح إحدى الدول الرائدة عالميًّا في مجال الحكومة الرقمية، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية السعودية 2030.

تبني التقنيات الناشئة

يستهدف المؤشر المساهمة في تحقيق المستهدفات الاستراتيجية الوطنية، ورفع مستوى جاهزية الجهات الحكومية في تبني التقنيات.

ويركّز مؤشر جاهزية تبني التقنيات الناشئة في دورته الأولى على قياس جاهزية عدد من الجهات الحكومية لتبني التقنيات الناشئة، ويشمل أربع قدرات رئيسة هي: **البحث والتواصل والإثبات والتكامل.**

ويُقدم المؤشر مستويات الجاهزية، وخطة عمل لبناء القدرات بما يتناسب مع احتياجات الجهة، إضافة إلى توصيات عامة.

النتيجة العامة للتقرير:

مستوى جاهزية تبني التقنيات الناشئة للجهات الحكومية (60.35%) في مستوى (متمكن)، وذلك على النحو الآتي:

قدرة (البحث)	قدرة (التواصل)	قدرة (الإثبات)	قدرة (التكامل)
%63.31	%64.38	%64.31	%49.40
متمكن	متمكن	متمكن	متطوّر

كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي

يستهدف مواكبة التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، ورفع كفاءة وجودة المحتوى، وتحسين الظهور في محركات البحث.

محاور التقييم

- نتائج محركات البحث
- قياس السرعة
- جودة المحتوى الرقمي

الجهات الحكومية الأعلى أداءً في كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي:

- وزارة الصحة Ministry of Health
- الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
- وزارة التعليم Ministry of Education
- وزارة الحج والعمرة Ministry of Hajj and Umrah
- الهيئة السعودية للملكية الفكرية Saudi Authority for Intellectual Property
- الهيئة العامة للإحصاء General Authority for Statistics
- أمانة منطقة المدينة المنورة Madinah Regional Municipality
- The Embassy of the Kingdom of Saudi Arabia Washington, DC
- جامعة القصيم Qassim University
- جامعة طيبة Taibah University

المؤشرات الدوليـــــة

صدارة متجددة وإشادة إقليمية ودولية

حققت المملكة المركز الأول إقليميًّا في مؤشر نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية الصادر عن "الإسكوا" التابع للأمم المتحدة في فبراير 2023 الذي يقيس تطـور الدول الأعضـاء وفق (3) مؤشـرات فرعية هي: توفر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة والرضا عنها، والوصول إلى الجمهور، فيما شمل القياس في تقرير المؤشر (18) دولة، واحتلت المملكة الصدارة فيه.

ويركّز المؤشر على (84) خدمة حكومية ضرورية للأفراد والأعمال في القطاعات ذات الأولوية، حيث تميزت السعوديـة في الثلاثة مؤشـرات الفرعية، وحافظت على صدارتها في المؤشـر الفرعي الأول والذي يختص بتوفر الخدمة وتطورها، وحصلت على المرتبة (الأولى) وبنسبة بلغت (96.00%)، أما المؤشر الفرعي الثاني فيهتم باستخدام الخدمة والرضا عنها، وحققت السعودية فيه المرتبة (الأولى)، حيث استمرت بالارتفاع في هذا المجال وحققت تقدمًا بنسبة زادت عـن (37%) فـي النسختيـن الماضيتيـن لتصـل لنسبة نضج بلغت (79.24%)، أما فيما يتعلـق بالمؤشـر الثـالث والمختـص بـالوصـول إلى الجمهـور، وحققت السعوديـة ارتفاعًا على مستـوى هـذا المؤشر الفرعي لتصل إلى نسبة نضـج قـدرهـا (86.48%) ولتحتـل بـذلك المرتبة (الثالثة).

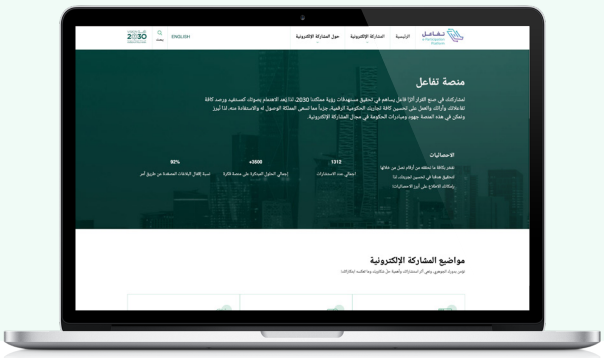
شهد عام (2023م) إشادة تقرير صندوق النقد الدولي عبر مشاورات المادة (الرابعة)، الذي أكد على فاعلية الخطـوات الحيويـة التي تنتهجهـا الحكومة الرقمية، مشيدًا في الوقت ذاته بتحقيق المملكـة لمراكـز عالميـة متقدمـة في نضـج الحكومة الرقمية، مما يعزز من حضور المملكة الدولي على صعيـد المنافسـة في المؤشـرات الرقمية، ويدعم في الوقت ذاته فرص نمو متزايدة على صعيد الاقتصاد الرقمي.

اختارت الأمم المتحدة عاصمة المملكة العربية السعودية، الرياض، لاستضافة المنتدى العالمي لحوكمة الإنترنت (IGF) في دورته الـ (19) لعام (2024م)، والذي تنظمه الأمم المتحدة بشكل سنوي وتجمع فيه خبراء العالم لمناقشة وصياغة التوجهات والسياسات الدولية حول مستجدات حوكمة الإنترنت والتوافق عليها بشكل تشاركي بين الحكومات والقطاع الخاص والقطاع غير الربحي.

أعمال الحكومة الرقمية

شمولية فريدة لوطن أكثر حيوية

عملت هيئة الحكومة الرقمية خلال عام (2023م) على نشر الاستشارات والمشاركة الإلكترونية ومبادرات الابتكار المشترك المطروحة في منصة "تفاعل"، حيث تسهم منصة (تفاعل) في إشراك المستفيدين في عملية صنع القرار، عبر طرح الاستشارات العامة ومبادرات الابتكار المشترك الخاصة بالجهات الحكومية، لتقفز بذلك عدد الاستشارات العامة إلى (131) استشارة في (2023م)، مقابل (4) استشارات فقط في عام (2022م) محققة بذلك قفزة تبلغ نسبتها (3.275%). كما جرى إطلاق (130) مبادرة تطوير مشترك وابتكار خلال عام (2023م)، مقابل (صفر) من هذه المبادرات في العام الذي يسبقه، حيث أدركت الهيئة أهمية تفعيل هذا الجانب عبر منصة (تفاعل)، وذلك من خلال زيادة جاهزية الجهات المشاركة في مؤشر المشاركة الإلكترونية إلى ما يزيد على (97%)، وهي الجاهزية التي يقيّمها فريق مؤشر الأمم المتحدة لمدى تطور الحكومة الإلكترونية، ولقيت هذه الزيادة استحسانًا كبيرًا وإشادة واسعة.



وإضافة إلى ما سبق، جرى في عام (2023م) إصدار عدد من السياسات والضوابط والمعايير والأدلة الاسترشادية، وهي الخطوة المهمة التي تأتي استنادًا إلى دور هيئة الحكومة الرقمية في تنظيم المشهد الحكومي الرقمي وإصدار التنظيمات (السياسات والضوابط والمعايير والأدلة الاسترشادية) ذات العلاقة بالحكومة الرقمية ومجالاتها، إذ أصدرت الهيئة (30) وثيقة تنظيمية في عام (2023م)، بارتفاع تبلغ نسبته (11.1%) عن مستهدف العام ذاته، وبقفزة تبلغ نسبتها (50%) مقارنة بعام(2022م)، ويعزز إقرار هذه السياسات والضوابط والمعايير توفير بيئة تنظيمية تدعم التحول الحكومي الرقمي في المملكة، بما يمكّن الجهات الحكومية من تحقيق التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، ويسهم في إرشادها، ويحقق التميّز في الخدمات الحكومية الرقمية.

واستكمالًا لجهود هيئة الحكومة الرقمية في تنظيم تسجيل النطاقات والمنصات الرقمية الحكومية وإدارتها، أعدت الهيئة وثيقة "ضوابط تسجيل وإدارة النطاقات والمنصات والخدمات الحكومية الرقمية"، لتنظيم تسجيل وإدارة النطاقات والمنصات الحكومية والخدمات الرقمية التي تقدمها الجهات الحكومية، كما تم معالجة (97) طلب تسجيل نطاقات حكومية، والتحقق من مطابقتها لضوابط تسجيل النطاقات، ونتج عن ذلك اعتماد تسجيل (55) نطاقًا ورفض (42) نطاقًا، بما يعزز من حوكمة تسجيل النطاقات والمنصات الحكومية الرقمية، وينظّم أعمال الحكومة الرقمية، ويحفظ حقوق الجهات المسجلة.

في ضوء برامج ومبادرات ومستهدفات رؤية السعودية 2030 ، كثفت هيئة الحكومة الرقمية من جهودها الرامية إلى المساهمة في تحقيق مستهدفات هذه الرؤية الوطنية الطموحة، حيث جرى في عام (2023م) إطلاق مبادرة "برنامج تجارب وإصلاحات الحياة"؛ لتسهيل تجارب المواطنين والمقيمين داخل المملكة وخارجها، إذ جرى العمل -بالتعاون مع الجهات الحكومية- على معالجة التحديات التي يواجهها المستفيد في الخدمات الحكومية الرقمية، عبر إطلاق (25) إصلاحًا للخدمات الحكومية في عام (2023م) بنسبة ارتفاع قدرها (25%) عما كان عليه حجم الإصلاحات في (2022م)، بما ينعكس إيجابًا على مستوى نضج الخدمات الحكومية الرقمية، وجودة الحياة عبر الخدمات الحكومية الرقمية.

كما جرى في عام (2023م) دمج المنصات الحكومية الرقمية، في خطوة من شأنها تحسين تجربة المستفيد، وحوكمة المشهد الرقمي للمنصات الحكومية، عبر المواءمة مع عدد من الجهات الحكومية، ودمج المنصات الحكومية الرقمية، لتُدمج (177) منصة حكومية في عام (2023م) مقارنة بـ (3) منصات فقط في عام (2022م)، مسجلة بذلك قفزة كبيرة، الأمر الذي نتج عنه توحيد قنوات تقديم الخدمات الحكومية الرقمية، وزيادة مستوى نضج الخدمات الحكومية الرقمية، وتعزيز مستوى رضا المستفيدين.

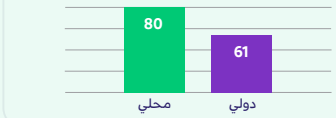
كما شهد عام (2023م)، إطلاق النسخة المحدثة من **الدليل الاسترشادي للتصنيف الفني لمقاولي قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات**، الذي نتج عنه تصنيف **(250) فنيًا مقاولًا**، إضافة إلى إطلاق برنامج **النخبة** -بالتعاون مع عدد من الجهات الحكومية- الذي يسهم في رفع نسبة مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المشتريات الحكومية الرقمية، فيما بلغ عدد الاستشارات الرقمية المقدمة للجهات الحكومية أكثر من **(510)خدمات استشارية**، جرى تقديمها لـ**(176) جهة حكومية.**

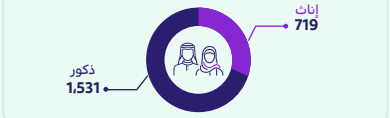
وبلغ عدد الدراسات والأبحاث الرقمية المنشورة خلال عام (2023م)، نحو **(10) أبحاث ودراسات**، كما جرى إطلاق **النسخة الثانية من جائزة الحكومة الرقمية**، وإطلاق **برنامج الشمولية الرقمية.**
دعمًا لملف "الرياض" الناجح في استضافة **(إكسبو 2030)**، شاركت هيئة الحكومة الرقمية في الملف السعودي المتميز عبر تدريب عرض الروبوت سارة.

قدراتك
Digital Skills

تقدم الهيئة برامج تدريبية نوعية من خلال برنامج "قدراتك"، إحدى مبادرات الهيئة لتطوير القدرات الرقمية للعاملين بالقطاع الحكومي، وإكسابهم مهارات رقمية بما ينعكس إيجابًا على الجهات الحكومية، وبلغ عدد الجهات الحكومية المستفيدة من البرنامج (219) جهة حكومية في عام (2023م).

ESSEC BUSINESS SCHOOL · Columbia Business School · NUS National University of Singapore
IMD · Wharton University of Pennsylvania · HEC PARIS
six paths consulting · جامعة الملك عبدالله للعلوم والتقنية King Abdullah University of Science and Technology





أرقام قياسيّة لخدمات نوعيّة استحقت رضا المستفيد

أكدت إحصائيات وأرقام الخدمات التي قدمتها الهيئة للجهات الحكومية والقطاع الخاص ومقاولي قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، الارتفاع الملحوظ في عدد مرات الاستفادة من هذه الخدمات، وكفاءة إنجازها في زمن قياسي، مما انعكس بشكل إيجابي على تحسين تجربة المستفيدين ورفع مستوى رضاهم.

أكثر الخدمات المستفاد منها في (2023م):

اسم الخدمة	عدد التعاملات عبر الخدمة الإلكترونية	الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة للمستفيدين
إدارة المنصات	118,899	فوراً
الحجز والتحقق من توفر النطاق	5,417	10 أيام عمل
إضافة بيانات الدوائر الرقمية	3,738	10 أيام عمل
إدارة المنتجات	2,023	10 أيام عمل
تسجيل منصة قائمة	1,588	فوراً

أكثر الخدمات الحائزة على رضا المستفيدين في (2023م):

اسم الخدمة	رضا المستفيدين	الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة للمستفيدين
طلب استشارة فنية لتجديد دائرة رقمية	4.8/5	10 أيام عمل
إضافة بيانات الدوائر الرقمية	4.7/5	10 أيام عمل
تصميم إثبات جدوى المفهوم	4.7/5	10 أيام عمل
الإبلاغ عن انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية	4.6/5	10 أيام عمل
تسجيل الجهات الحكومية	4.5/5	5 أيام عمل

تبني الجهات الحكومية للبرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر

نحو دعم المصدر المفتوح، تشارك الجهات الحكومية شفراتها المصدرية في مستودع البرمجيات الحكومية بما يتفق مع قواعد تنظيم البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر.

أبرز المؤشرات:

170+	140+	100+	700+	200+
جهة حكومية حصلت على رخصة البرمجيات	شفرة مصدرية تم إيداعها	شفرة حكومية ومنتج حرّ ومفتوح المصدر تم إعادة استخدامها	مساهم من منسوبي الجهات الحكومية في مستودع البرمجيات الحكومية	منتج حر ومفتوح المصدر عالمي ومصنف من هيئة الحكومة الرقمية تم نشره

12 جهة حكومية تحصل على شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية في عام 2023م

تسهم البنية المؤسسية الوطنية في رفع كفاءة الأداء الحكومي، وتحقيق التكامل بين قطاع الأعمال وتقنية المعلومات.

الاستثمار ومشاركة القطـــاع الخـاص

شراكات استراتيجية لاقتصاد رقمي متين

ندرك في هيئة الحكومة الرقمية أن القطاع الخاص شريك موثوق ويُعتمد عليه، وتحقيقًا لمستهدفات رؤية 2030 وبرامجها الوطنية المنبثقة منها، عملنا بالتعاون مع القطاع الخاص على مجموعة من المرتكزات والمبادرات والبرامج الحيوية خلال عام (2023م). فعلى سبيل المثال، جـرى إطلاق الحزمة "الثالثة" من التراخيص المرحلية العامة لأعمال الحكومة الرقمية لـ (5) شركات في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، هي: الشركة السعودية لتبادل المعلومات إلكترونيًا "تبادل"، والشركة الوطنية للإسكان، وشركة مصدر لحلول البيانات، وشركة تمكين للتقنيات، وشركة تطوير لتقنيات التعليم.

وشهد عام (2023م) تطوير المشتريات الرقمية وتحسينها، وفي ضوء ذلك جرى تدشين الاتفاقية الإطارية للدوائر الرقمية وخدمات الإنترنت مع (6) من مزودي الخدمات من القطاع الخاص، وتدشين الاتفاقية الإطارية لخدمات الحوسبة السحابية (البنية التحتية كخدمة) مع (5) من مزودي الخدمات من القطاع الخاص، وتدشين الاتفاقية الإطارية لمنتجات الطابعات والماسحات والأحبار مع (32) شركة من القطاع الخاص، وتدشين الاتفاقية الإطارية لأجهزة تقنية المعلومات وملحقاتها مع (28) شركة من القطاع الخاص.

كما جرى في هذا الخصوص، طرح **الاتفاقية الإطارية لخدمات ومنتجات شركة مايكروسوفت،** وطرح **الاتفاقية الإطارية لتقديم خدمات الاتصالات والرسائل القصيرة،** وتحقيق وفورات مالية حكومية بقيمة تزيد عن **(1.5) مليار ريال،** وذلك عبر حوكمة المشاريع الحكومية الرقمية، وحوكمة مشتريات خدمات الاتصالات والدوائر الرقمية، إضافة إلى بناء نموذج تشغيلي لتطوير أعمال السوق الحكومي الإلكتروني. كما شهد عام (2023م)، اعتماد المزيد من الفرص الاستثمارية للقطاع الخاص.

ونتوقع في هيئة الحكومة الرقمية أن يكون لحزمة التراخيص أثر إيجابي في خدمات وأعمال الحكومة الرقمية، بما يدعم الإمكانات والقدرات ويعزز من حضور المملكة الدولي في مختلف المؤشرات العالمية الرائدة والموثوقة. كما سيكون له انعكاس إيجابي على الشركات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، إذ تعتقد الهيئة أن الشركات الخمس ستعمل على تمكين العديد من الشركات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، بما يزيد من مساهمة القطاع الخاص في مجال الخدمات الحكومية الرقمية.

وجرى في (2023م)، زيادة مستوى مشاركة واستطلاع رأي القطاع الخاص في بعض المبادرات والبرامج الحكومية عبر منصة (تفاعل)، وعبر فرق عمل متخصصة في كل جهة حكومية، بهدف استكشاف مواطن القوة والفرص واستثمارها الاستثمار الأمثل، ومعرفة مواطن الخلل أو التحديات ومعالجتها بصورة مباشرة من الجهة الحكومية ذاتها. وهو الإجراء الذي أسهم في تحقيق مستهدفات الحكومة الرقمية، وتحسين مستوى جودة الخدمات، ونجاح المبادرات والبرامج التي جرى العمل عليها.

وعلى مستوى التدريب والتأهيل والتمكين البشري، وبالتعاون مع الكثير من الجهات والقطاعات ومنها جهات القطاع الخاص، جرى تفعيل منصة التعليم الإلكتروني، وهي منصة تعليم إلكترونية متكاملة تقدم أكثر من (16) ألف دورة تدريبية في مختلف التخصصات، بما يسهم في رفع كفاءة موظفي الهيئة، ويعزز من فرص نقل المعرفة، فيما كان للقطاع الخاص دور مهم في تقديم العديد من الدورات التدريبية المتخصصة للمستفيدين.

مشـــــاركـــــات إقليمية ودولية

تألق متواصل في المحافل الوطنية والدولية

LEAP

معـــرض **"السعوديـــة الـرقميـــة"** المشـــارك في المؤتمر التقنـي الدولـــي "ليب 23" انعقـد تحـت شعـار **"وطن مبتكر لمستقبل طموح"**، في مركـز واجهة الرياض في المدة بين 6 إلى 9 فبراير 2023م بمشاركـة كبرى الجهـات الحكوميـة والخـاصـة، وشركـات التقنية والاتصـالات المحلية والدولية، وبحضـور عـدد من أصحـــاب السمـو والمعـــالي والمسؤولين والمختصين.

وشمـــل المعـرض (12) ركنًـــا ضمّت: الصحـــة الرقميـة، والتقنيـات الأمنيـــة، وتقنيات التعليم، والنقل والخدمات اللوجستية، والعمـل والمـوارد البشـريـــة، والتقنيـــات الماليـــة، والمحـــاكـــم الافتراضيـــة، والسياحـــة والثقافة، والمدن الذكية، والاقتصـــاد الرقمـــي، وركـــن ضيـــوف الرحمـــن، والملعب الرقمي، ومنصة الإطلاقات.

GITEX GLOBAL

نظمت هيئة الحكومة الرقمية معرض برنامج **"السعودية الرقمية"** في معرض "جايتكس 2023" بمدينـة دبي بمشاركـــة وزارة الصناعـة والثـــروة المعدنيـة، وهيئـــة الزكـــاة والضريبة والجمـارك، وهيئة التراث، واستعراض أبرز خدماتهم الرقميـــة التي أسهمت في إثـــــراء تجـــارب المواطنيـــن والمقيمين والـزوار.

Gartner

شاركت **"السعودية الرقمية"** بجناح لاستعراض منتجات رقمية وقصص نجاح حكومية في مجال التحول الرقمي بمؤتمر ومعرض "جارتنر" لتقنية المعلومات في المدة من 6 إلى 9 من شهر نوفمبر 2023 في مدينة برشلونة الإسبانية، بهدف عرض تجربة المملكة الرائدة في التحول الرقمي، وتبادل الخبرات، وتعزيز جودة الحياة، وتحسين رضا المستفيدين. وشهد جناح "السعودية الرقمية" حضورًا لافتًا وتفاعلًا كبيرًا من زوار المعرض، وتضمنت المشاركة تقديم منتجات من رحلات الحياة، وتأتي مشاركة السعودية الرقمية في مؤتمر ومعرض "جارتنر" لتقنية المعلومات في إطار عمل هيئة الحكومة الرقمية لتعزيز حضور المملكة على الخريطة الرقمية العالمية، وتسليط الضوء على أحدث التقنيات وقصص النجاح الملهمة في هذا القطاع الجوهري.

ملتقى الحكومة الرقمية
Digital Government Forum

نظمت هيئة الحكومة الرقمية "ملتقى الحكومة الرقمية 2023" الثاني تحت شعار "مستقبلنا الآن"، بمشاركة عدد من الجهات الحكومية، وبحضور عدد من أصحاب المعالي الوزراء ونخبة من الخبراء والمختصين وصناع القرار في مجال الحكومة الرقمية على الصعيدين المحلي والدولي.

مؤتمر إكسبو الحج 2023

معالي محافظ الهيئة م. أحمد الصويان خلال مشاركته في جلسة "التخطيط للابتكار" بمعرض ومؤتمر إكسبو الحج (2023م).

قمة النمو 2023 التابعة للمنتدى الاقتصادي العالمي

شارك معالي المحافظ المهندس أحمد الصويان في وفد رفيع المستوى يمثل المملكة العربية السعودية في "قمة النمو 2023" التابعة للمنتدى الاقتصادي العالمي في جنيف، بهدف تعزيز الفرص المستقبلية ومواجهة التحديات الحالية من خلال التعاون والاستشراف والابتكار.

ملتقى الإجادة الرقمية بالقطاع الحكومي

شاركت هيئة الحكومة الرقمية في ملتقى الإجادة الرقمية بالقطاع الحكومي الذي أقيم في سلطنة عمان، بهدف استعراض رحلة المملكة في التحول الرقمي.

الجـوائـــــز

دعم وتحفيز تكلّل بالفخر والتميّز

سعيًا للوصـول إلى حكومـة رقميـة رائـدة، تدعم الجائزة الابتكـار الحكومـي الرقمي، لتعزيز بناء مجتمع رقمي متكامل في المملكـة، يوفر أفضل الخدمـات الرقمية الاستباقيـة، مما يُسهم في تحسيـن جـودة الحيـاة، وتحقيق رضا المستفيدين.

أهداف الجائزة:

ابتكار وتبني مبادرات وطنية رقمية في جميع القطاعات الحكومية، وتفعيل حكومة رقمية رائدة في الابتكـار لمجتمع ممكن وحيـوي.	تكريـم الجهـات الحكوميـة المتميـزة فـي تقديـم الخدمـات الاستباقيـة رقـمـيًّـا للمستـفيـديـن.
تحفيـز الجـهـات الحكومية، وتعـزيـز التنـافسية والجـودة الرقميـة.	تعزيـز الحضـور الـوطنـي والمنـافسـة إقليميًّا ودوليًّا للإنجازات الحكومية المتميزة.

رابعًا:
الخاتمة

04

يؤكد هذا التقرير المساعي المتواصلة من هيئة الحكومة الرقمية في تحسين البيئة التنظيمية للحكومة الرقمية، وإبراز مسيرة التطور والتقدم التي حققتها الحكومة الرقمية السعودية في المؤشرات الوطنية والعالمية، بما يعكس حجم الدعم والتمكين اللذين تحظى بهما منظومة الحكومة الرقمية من خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود، وولي العهد صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود -حفظهما الله-.

وتُشيد الهيئة بالعمل التكاملي الباهر مع شركائها في النجاح من جميع الجهات، وتتطلع دومًا إلى مزيـد من التقـدم نحـو تنمية شـاملة متكـاملة ومتوازنة لمستقبل رقمي واعد.

هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

DGAGOVSA 199099 DGA.GOV.SA