

# التقرير السنوي

20  
23

1445 - 1444 هـ

dga.gov.sa

Digital هيئة  
Government الحكومة  
Authority الرقمية



# نحو أفق رقمي واعد



بِسْمِ  
اللَّهِ  
الرَّحْمَنِ  
الرَّحِيمِ







"طموحنأ 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





## كلمة معالي رئيس مجلس إدارة هيئة الحكومة الرقمية المهندس عبدالله بن عامر السواحه وزير الاتصالات وتقنية المعلومات

قدمت المملكة في رحلتها الريادية التي تسعى إلى تسريع التحول الرقمي المستدام للخدمات الحكومية الرقمية وتمكينها نموذجًا نوعيًا 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 وتاريخيًا بوصولها للمرتبة (الثالثة) عالميًا 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 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 أنّ نهضة الاقتصاد الرقمي في المملكة جديرة بالثناء، بما حققته من مراكز متقدمة عالميًا، كما يأتي اختيار الأمم المتحدة العاصمة الرياض لاستضافة منتدى حوكمة الإنترنت (IGF) لعام (2024م) دلالة واضحة على المكانة الكبيرة التي تحظى بها مملكتنا الحبيبة عالميًا، 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 الله- على كامل الدعم والثقة الكريمة اللذين تشهدهما المنظومة الرقمية بالمملكة؛ مما مثل محورًا رئيسيًا في تقدم الخدمات الرقمية الحكومية ونموها وازدهارها، وعكس مكانة المملكة بعدها مركزًا محوريًا 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 -إقليميًا وعالميًا- في المؤشرات الرقمية، بتقديمها خدمات نوعية واستباقية وفق أعلى معايير الجودة، ارتقت بكفاءة العمل الحكومي، ورفعت جودة الحياة، وأسهمت في نمو الاقتصاد الوطني، ممّا عزّز 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 الله-، 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 سلسلة 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

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



# أولاً: القسم التمهيدي

# 01

# 1.1 المصطلحات والتعريفات

## 1. التقرير

التقرير السنوي لهيئة الحكومة الرقمية.

## 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 الاستخدام الأمثل للموارد والاستثمارات التقنية، وحوكمة آليات تقديم الخدمات والبيانات الحكومية الرقمية، إضافة إلى تحسين كفاءة التشغيل، وتفاذي ازدواجية 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

توفير بيئة ملائمة عبر إقرار السياسات والتنظيمات الرقمية، 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

تمكين الحكومة عبر اعتماد أطر عمل موحدة، وإطلاق 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 للمستخدمين 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:

استعراض المؤشرات الوطنية والتقدم الذي تشهده الجهات.

02

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

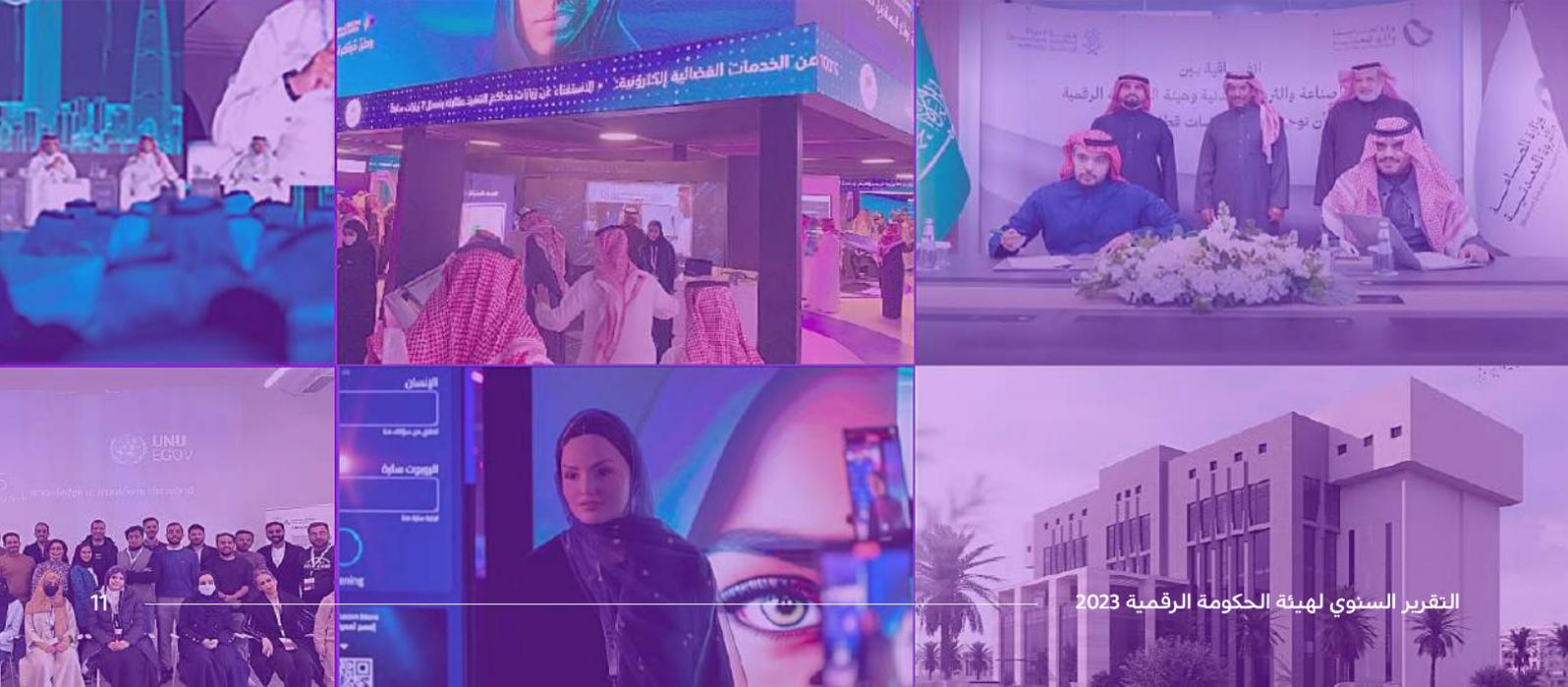
01

استعراض المؤشرات الدولية المرتبطة بالحكومة الرقمية.

04

تلخيص مبادرات هيئة الحكومة الرقمية، ومستهدفاتها الرامية إليها.

03



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 تطلّعات 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 المستخدمين.

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



وقد صُمم بيان الرسالة ليكون بياّنًا 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

صُممت التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية وفق (6) ركائز استراتيجية من شأنها تحسين مرتبة المملكة العربية السعودية عالميًا 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 وضغًا مثاليًا للمستفيدين والمقيمين والشركات والجهات الحكومية.

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

**تمكين الأعمال:** 

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

**رضا المستفيدين:** 

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

**كفاءة الاستثمار:** 

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

**حكومة فعالة:** 

تمكين جميع القطاعات والجهات الحكومية عبر اعتماد أطر عمل مؤحدة، وإطلاق مبادرات وطنية للخدمات الحكومية الرقمية.

**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.

**بيئة تنظيمية:** 

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

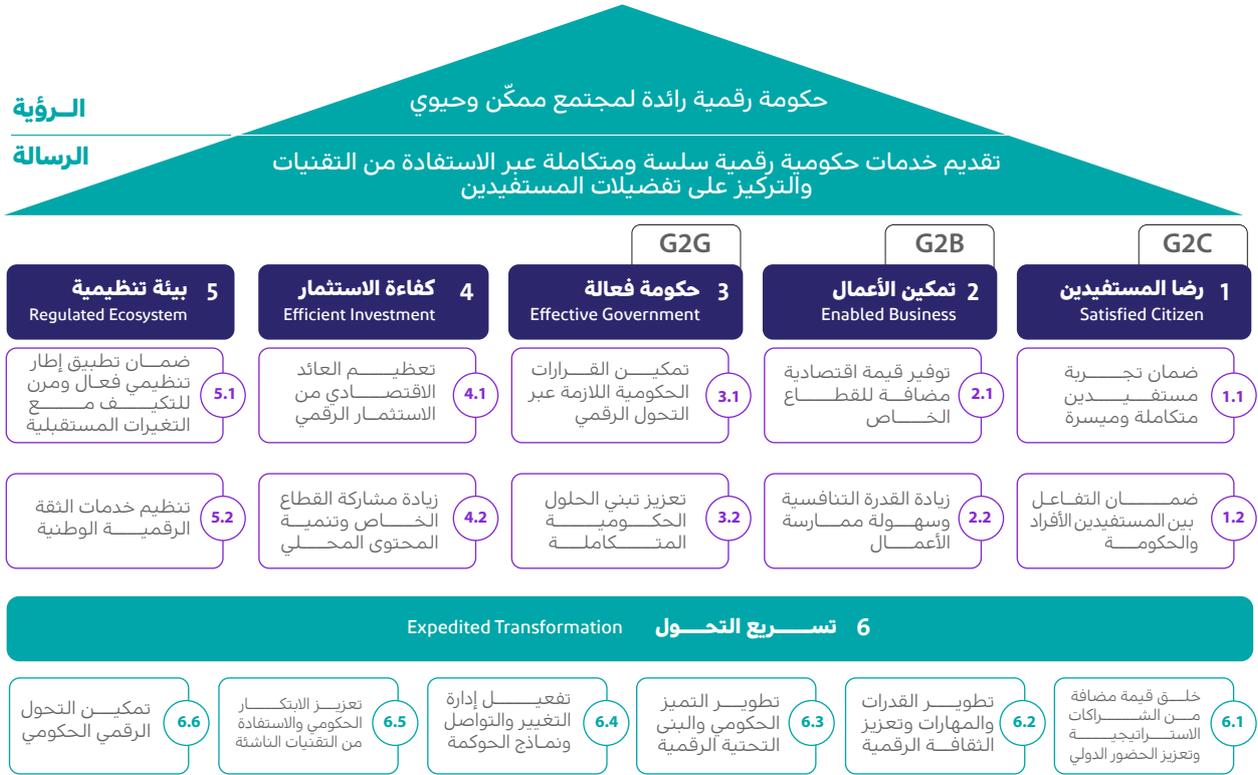
## الأهداف المتعلقة بالتوجهات الاستراتيجية الرئيسة للحكومة الرقمية:

تُسهّم 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.

6 ركائز

16 هدفًا

ونتيجةً لذلك، صُفِّ (16) هدفًا استراتيجيًا في إطار (6) ركائز حيث جرى تصميمها لتحقيق الرؤية والرسالة الشاملتين لتوجهات الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية.



## 2.3 الأهداف على مستوى رؤية السعودية 2030

حينما أطلقت 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.



### 02 الارتباط بأهداف الرؤية المستوى الثاني:

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



### 01 الارتباط بأهداف الرؤية المستوى الأول:

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



### 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



### 03 الارتباط المباشر بأهداف الرؤية المستوى الثالث:

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



# ثالثاً: إنجازات الحكومة الرقمية

# 03



# المؤشرات الوطنية

نضج متكامل وجاهزية عالية



## نضج التجربة الرقمية

يتجدد عمل مؤشر التجربة الرقمية سنويًا، لقياس مدى نضج المنصات والخدمات الحكومية الرقمية بصورة مستمرة، وفق مناظير مستحدثة في كل دورة قياس، وذلك تلبيةً لاحتياجات المستخدمين 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 المستخدمين، 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 المستخدمين ورفع مستوى رضاهم، كالآتي:



التقنيات  
والأدوات



التعامل مع  
الشكاوى



تجربة  
المستخدم



رضا  
المستخدم



## 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.

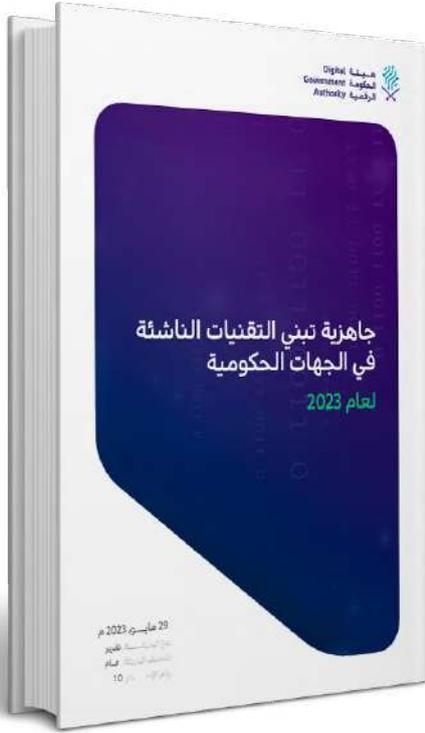
### يأتي

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

### ويُعدُّ

قياس التحول الرقمي الأداة الرقمية الممكنة لمسيرة التحول التي تدعم ركائز التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية في المملكة، لتصبح إحدى الدول الرائدة عالمياً 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.

ويركز 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:





## كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي

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

### معايير التقييم



جودة المحتوى  
الرقمي



قياس  
السرعة



نتائج محركات  
البحث

### الجهات الحكومية الأعلى أداءً في كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي:





# المؤشرات الدولية

صدارة متجددة وإشادة إقليمية ودولية

حققت المملكة المركز الأول إقليمياً في مؤشر نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية الصادر عن "الإسكوا" التابع للأمم المتحدة في فبراير 2023 الذي يقيس تطور الدول الأعضاء وفق (3) مؤشرات فرعية هي: توفر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة والرضا عنها، والوصول إلى الجمهور، فيما شمل القياس في تقرير المؤشر (18) دولة، واحتلت المملكة الصدارة فيه. ويركز المؤشر على (84) خدمة حكومية ضرورية للأفراد والأعمال في القطاعات ذات الأولوية، حيث تميزت السعودية في الثلاثة مؤشرات الفرعية، وحافظت على صدارتها في المؤشر 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 تقدماً بنسبة زادت عن (37%) في النسختين الماضيتين لتصل لنسبة نضج بلغت (79.24%)، أما فيما يتعلق بالمؤشر الثالث والمختص بالوصول إلى الجمهور، وحققت السعودية ارتفاعاً على مستوى هذا المؤشر الفرعي لتصل إلى نسبة نضج قدرها (86.48%) ولتحتل بذلك المرتبة (الثالثة).





**شهد عام (2023م) إ shade تقرير صندوق النقد الدولي عبر مشاورات المادة (الرابعة)، الذي أكد على فاعلية الخطوات الحيوية التي تنتهجها الحكومة الرقمية، مشيدًا في الوقت ذاته بتحقيق المملكة لمراكز عالمية متقدمة في نضج الحكومة الرقمية، مما يعزز من حضور المملكة الدولي على صعيد المنافسة في المؤشرات 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



واستكمالاً 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) نطاقاً ورفض (42) نطاقاً، بما يعزز من حوكمة تسجيل النطاقات والمنصات الحكومية الرقمية، وينظّم أعمال الحكومة الرقمية، ويحفظ حقوق الجهات المسجلة.

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 استحساناً كبيراً وإشادة واسعة.



وإضافة إلى ما سبق، جرى في عام (2023م) إصدار عدد من السياسات والضوابط والمعايير والأدلة الاسترشادية، وهي الخطوة المهمة التي تأتي استناداً 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 التميز في الخدمات الحكومية الرقمية.



**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 يعكس 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 يساهم 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.

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

**قدراتك**  
Digital Skills

عدد البرامج 141

محلّي	دولي
80	61

عدد المتدربين 2,250

إناث 719  
ذكور 1,531

## أرقام قياسية لخدمات نوعية استحققت 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 استفاد 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

## تبنى 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:

200+

منتج حر ومفتوح المصدر عالمي ومصنف من هيئة الحكومة الرقمية تم نشره

700+

مساهم من منسوبي الجهات الحكومية في مستودع البرمجيات الحكومية

100+

شفرة حكومية ومنتج حرّ ومفتوح المصدر تم إعادة استخدامها

140+

شـفـرة مصدريـة تم إيداعها

170+

جهة حكومية حصلت على رخصة البرمجيات



## 15 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 القطاع الخاص

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، جرى 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 والمساحات 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.

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.

ونتوقع في هيئة الحكومة الرقمية أن يكون لحزمة التراخيص أثر إيجابي في خدمات وأعمال الحكومة الرقمية، بما يدعم الإمكانيات 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.

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.





# مشاركات إقليمية ودولية

تألق متواصل في المحافل الوطنية والدولية

# LEAP

معرض "السعودية الرقمية" المشارك في المؤتمر التقني الدولي "ليب 23" انعقد تحت شعار "وطن مبتكر لمستقبل طموح"، في مركز واجهة الرياض في المدة بين 6 إلى 9 فبراير 2023م بمشاركة كبرى الجهات الحكومية والخاصة، وشركات التقنية والاتصالات المحلية والدولية، وبحضور عدد من أصحاب السمو والمعالي والمسؤولين والمختصين.

وشمل المعرض (12) ركناً ضمّت: الصحة الرقمية، والتقنيات الأمنية، وتقنيات التعليم، والنقل والخدمات اللوجستية، والعمل والموارد البشرية، والتقنيات المالية، والمحاکم الافتراضية، والسياحة والثقافة، والمدن الذكية، والاقتصاد الرقمي، وركن ضيوف الرحمن، والملعب الرقمي، ومنصة الإطلاق.

# GITEX GLOBAL

نظمت هيئة الحكومة الرقمية معرض برنامج "السعودية الرقمية" في معرض "جاينتس 2023" بمدينة دبي بمشاركة وزارة الصناعة والثروة المعدنية، وهيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وهيئة التراث، واستعراض أبرز خدماتهم الرقمية التي أسهمت في إثراء تجارب المواطنين والمقيمين والزوار.





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 وتفاعلاً 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 الإجابة الرقمية بالقطاع الحكومي

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





# الجوائز

دعم وتحفيز تكّـل بالفخر والتميّـز



سعيًا للوصول إلى حكومة رقمية رائدة، تدعم الجائزة الابتكار الحكومي الرقمي، لتعزيز بناء مجتمع رقمي متكامل في المملكة، يوفر أفضل الخدمات الرقمية الاستباقية، مما يسهم في تحسين جودة الحياة، وتحقيق رضا المستفيدين.

## أهداف الجائزة:

تكريم الجهات الحكومية المتميزة في تقديم الخدمات الاستباقية رقميًا للمستفيدين.

ابتكار وتبني مبادرات وطنية رقمية في جميع القطاعات الحكومية، وتفعيل حكومة رقمية رائدة في الابتكار لمجتمع ممكن وحيوي.

تعزيز الحضور الوطني والمنافسة إقليميًا ودوليًا للإنجازات الحكومية المتميزة.

تحفيز الجهات الحكومية، وتعزيز التنافسية والجودة الرقمية.



# رابعًا: الخاتمة

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 مزيد من التقدم نحو تنمية شاملة متكاملة ومتوازنة لمستقبل رقمي واعد.

# 04



هيئة الحكومة الرقمية  
Digital Government Authority