هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

قياس
التحول الرقمي
Digital Transformation

# المعايير الأساسية
# للتحول الرقمي

**19 مارس 2024**

نوع الوثيقة: **معايير**

تصنيف الوثيقة: **عام**

رقم الإصدار: **3.0**

رقم الوثيقة: **DGA-1-2-1-111**

# المحتويات


| | |
|---|---|
| 1 مقدمة | 4 |
| 2 الأهداف | 5 |
| 3 منهجية قياس التحول الرقمي | 6 |
| 4 النطاق والتطبيق | 9 |
| 5 معايير التحول الرقمي | 12 |
| المنظور الأول: الإستراتيجية والتخطيط | 12 |
| 5.1 التخطيط للتحول الرقمي | 12 |
| 5.2 حوكمة التحول الرقمي | 14 |
| 5.3 البنية المؤسسية | 17 |
| المنظور الثاني: المنظمة والثقافة | 21 |
| 5.4 الثقافة والبيئة الرقمية | 21 |
| 5.5 تطوير قيادات التحول الرقمي | 24 |
| 5.6 بناء الكفاءات | 27 |
| المنظور الثالث: العمليات والتشغيل | 29 |
| 5.7 إجراءات العمل | 29 |
| المنظور الرابع: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال | 32 |
| 5.8 إدارة المخاطر | 32 |
| 5.9 استمرارية الأعمال | 39 |
| المنظور الخامس: تقنية المعلومات | 47 |
| 5.10 الأنظمة الداعمة للتحول الرقمي | 47 |
| 5.11 البنية التحتية للخدمات التقنية | 51 |
| 5.12 البنية السحابية | 57 |
| المنظور السادس: الحكومة الشاملة | 59 |
| 5.13 منصات الحكومة الشاملة | 59 |
| المنظور السابع: القنوات والخدمات | 69 |

5.14 جودة الخدمات الرقمية 69
5.15 القنوات والخدمات الرقمية 72
المنظور الثامن: مركزية المستفيد 75
5.16 مشاركة المستفيد 75
5.17 تعزيز العلاقة مع المستفيد 79
5.18 تجربة المستفيد 81
المنظور التاسع: البيانات الحكومية 84
5.19 حوكمة وإدارة البيانات 84
5.20 استخدام وإتاحة البيانات 86
5.21 البيانات المفتوحة 89
المنظور العاشر: البحث والابتكار 91
5.22 الابتكار المؤسسي 91
5.23 الحلول الابتكارية 95
6 جدول التعريفات 97
7 الملحقات 100
7.1 آلية القياس 100
7.2 آلية التحقق من الالتزام 102
7.3 آلية الاستفسار أو طلب استشارة 103
7.4 الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم ذات العلاقة 105
7.5 الأسئلة الشائعة 113
7.6 قائمة الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير 115

# 1. مقدمة

تعمل هيئة الحكومة الرقمية على تعزيز الأداء الرقمي داخل الجهات الحكومية، والرفع من جودة الخدمات المقدمة، وتحسين تجربة المستفيد من تلك الخدمات، دعماً لعملية التحول الرقمي، وللمساهمة في رفع العوائد الاستثمارية، والرفع من قيمة الاقتصاد الوطني؛ تحقيقاً لتطلعات رؤيتنا الطموحة 2030 للوصول إلى مستويات متقدمة في مجال الحكومة الرقمية.

وانطلاقاً من كون الهيئة هي الجهة المختصة بكل ما يتعلق بالحكومة الرقمية، والمرجع الوطني في شؤونها، وبناء على اختصاصها بتنظيم أعمال الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية، وفقاً لما نصت عليه المادة (الثالثة) من تنظيم هيئة الحكومة الرقمية الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25هـ. وإشارةً إلى ما نصت عليه الفقرتان الخامسة والسادسة من المادة (الرابعة) من التنظيم المشار إليه، على أن من مهام واختصاصات هيئة الحكومة الرقمية: "**إصدار القياسات والمؤشرات والأدوات والتقارير؛ لقياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية، ورضا المستفيد عنها**"، و"**متابعة التزام الجهات الحكومية بالقرارات والأوامر الصادرة في شأن التعاملات الحكومية الرقمية، وفق الأطر والمعايير التي تضعها الهيئة**".

ومن هذا المنطلق طورت الهيئة الإصدار الثالث من وثيقة «المعايير الأساسية للتحول الرقمي»، والتي تعد أحد المعايير التي تصدرها الهيئة، وعلى الجهات الحكومية الالتزام بها. كما تعد الأداة الأساسية لقياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية؛ من خلال مؤشر قياس التحول الرقمي. وقد تضمنت الوثيقة الضوابط والمعايير المستمدة من تنظيم الهيئة ومن الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم الصادرة بهذا الشأن. وتعد الوثيقة إحدى الوثائق التنظيمية للإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية، والتي ستساهم وبشكل فعّال في إيجاد بيئة تنظيمية تدعم التحول الرقمي الحكومي المستدام، وتعمل على تعزيز قدرات الجهات الحكومية وتحسين مستوى أدائها وفاعليتها، والذي بدوره سينعكس على تسريع وتيرة التحول الرقمي الحكومي.

وتوضح الوثيقة منهجية قياس التحول الرقمي ومستوياتها الأساسية؛ حيث تعد معايير التحول الرقمي أحد تلك المستويات، والتي تأتي تطبيقاً لـ «مفهوم التحول الرقمي» من خلال تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل إستراتيجي، لتكون نماذج رقمية مستندة إلى بيانات، وتقنيات متقدمة.

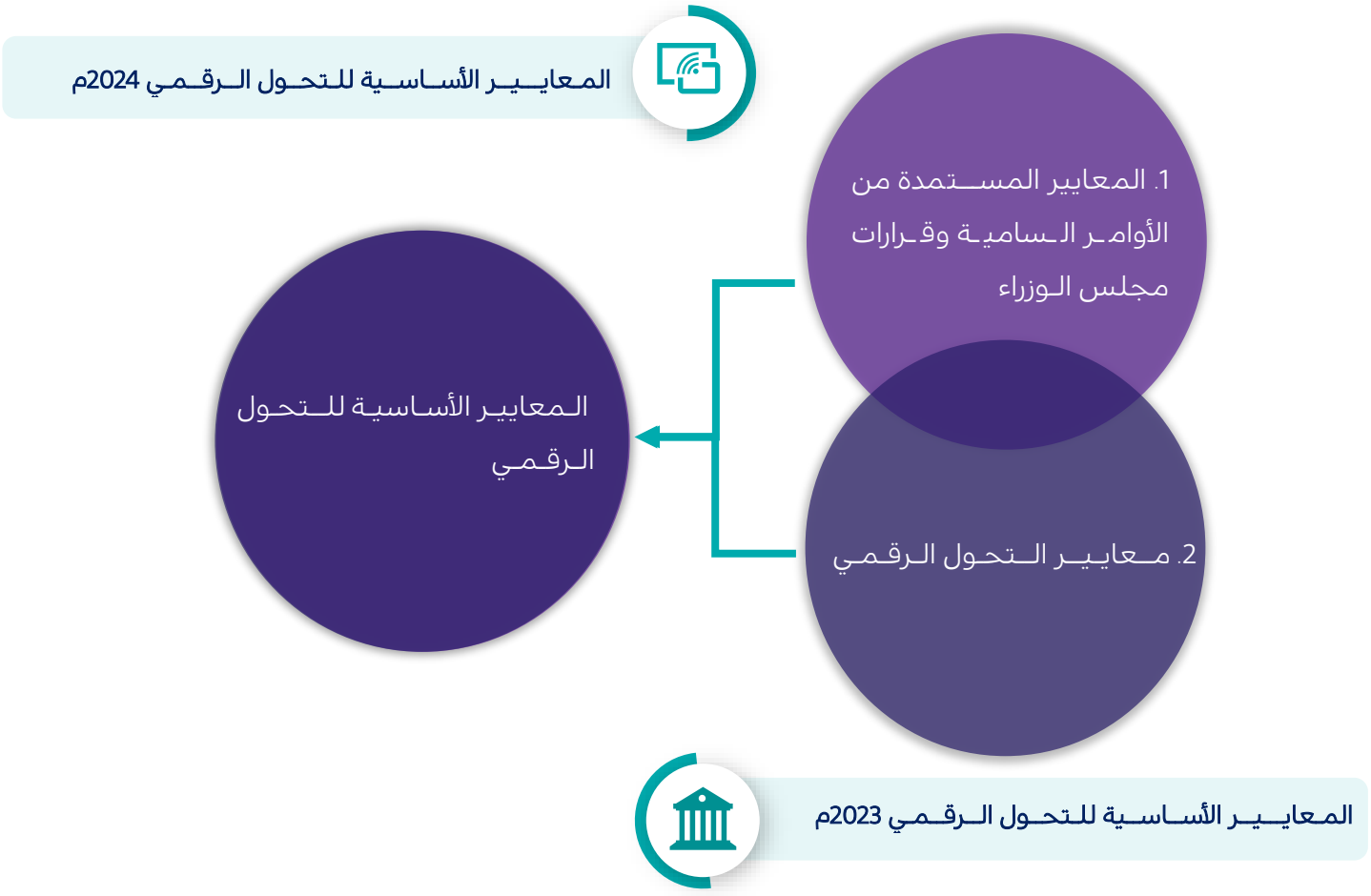
# 2. الأهداف

تهدف هذه الوثيقة إلى تحديد معايير التحول الرقمي؛ من خلال توضيح متطلبات تطبيقها ومستندات الإثبات المطلوبة لكل معيار، وذلك لتحقيق ما يلي:

1. رفع مستوى التزام الجهات الحكومية بالأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم الصادرة بشأن التحول الرقمي.
2. تحسين مستوى أداء الجهات الحكومية وفاعليتها من خلال تحقيقها لمتطلبات معايير التحول الرقمي.
3. الارتقاء بجودة الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة للمستفيدين.
4. المساهمة في تقدم المملكة في المؤشرات الدولية ذات الصلة.

# 3. منهجية قياس التحول الرقمي

عملت هيئة الحكومة الرقمية على تطوير "**منهجية قياس التحول الرقمي**" في هذه الوثيقة؛ وذلك من خلال دمج المعايير المستمدة من الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم ومعايير التحول الرقمي في قسم واحد تحت مسمى "**معايير التحول الرقمي**"، ويوضح الشكل (1) نتيجة دمج القسمين، وقد تمت عملية الدمج بهدف تحسين المواءمة مع التجارب الدولية في قياس التحول الرقمي وتوفير إطار مرجعي موحّد يدعم مفهوم الحكومة الشاملة، بالإضافة إلى توحيد المعايير وتبسيطها وتفادي تكرار بعض المواضيع (المرتبطة)، والتي كانت تظهر سابقاً في كلا القسمين. كما تم تطوير "الإبداع في التحول الرقمي" سابقاً ليصبح أحد معايير التحول الرقمي في هذه الوثيقة، وبمسمى "البحث والابتكار"، متضمناً الجوانب المتعلقة بالابتكار المؤسسي والحلول الابتكارية؛ لتمكين الجهات من رفع جاهزيتها نحو تبني الابتكار واستدامة البيئة الابتكارية، بالإضافة إلى قياس أثر الاستدامة للحلول الابتكارية ومتابعة تحسينها بشكل مستمر.




**الشكل (1) دمج المعايير في وثيقة المعايير الأساسية للتحول الرقمي**

**وقد تضمنت منهجية قياس التحول الرقمي – الشكل (2) –ثلاثة مستويات أساسية:**

1. **المناظير:** تمثل المستوى الأول للمنهجية والمكون الرئيسي لعملية التحول الرقمي الذي يعكس التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية، وعددها **عشرة مناظير** رئيسة، يندرج ضمنها عدد من المحاور المرتبطة بها.

2. **المحاور:** تمثل المستوى الثاني للمنهجية، وترتبط المحاور بموضوع المنظور المنبثقة منه، وعددها **ثلاثة وعشرون محوراً**، ويتضمن كل محور عدداً من معايير التحول الرقمي.

3. **المعايير (معايير التحول الرقمي):** تمثل المستوى الثالث من المنهجية، وتعد المعايير مجموعة من المقاييس والقواعد والضوابط المنظمة للعمليات والمهمات ذات العلاقة بالحكومة الرقمية؛ حيث تضمنت الوثيقة **ستة وتسعين** معياراً.

**الشكل (2) منهجية قياس التحول الرقمي**

ويوضح – الشكل (3) – **هيكلية بطاقة المعايير** والتي تم التحديث عليها بعد عملية دمج المعايير المستمدة من الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم ومعايير التحول الرقمي في قسم واحد. حيث تضمنت البطاقة "**رقم ونص المعيار**" المرتبط بالمحور، بالإضافة إلى "**الهدف**" من تطبيق المعيار والنتائج المتوقعة منه، كما تضمنت البطاقة "**متطلبات التطبيق**" التي تشرح وتوضح الاشتراطات الرئيسية لتطبيق المعيار (بشروط متسلسلة أو منفردة أو خطوات محددة)؛ وتحتوي بطاقة المعيار على "**مستندات الإثبات**" التي توضح آلية التحقق من تطبيق المعيار؛ سواءٌ كانت (تقريراً أو وثيقة أو إرفاق خطة أو نماذج أو شهادة محددة)؛ حسب ما ينص عليه المستند، وتسلط البطاقة الضوء على الأوامر والقرارات والتعاميم وما في حكمها ذات العلاقة بالتحول الرقمي، وتختم البطاقة بتحديد الجهات الحكومية المعنية، والتي يجب عليها تطبيق ذلك المعيار؛ والذي قد يكون فيه النطاق شاملاً لجميع الجهات الحكومية أو مخصصاً لجهات محددة، تم تحديدها وتحديثها في قائمة الجهات الحكومية المعنية بتطبيق تلك المعايير حسب الفئات التي تم تصنيف الجهة من ضمنها لتطبيق المعيار.

| رقم المعيار | نص المعيار |
|---|---|
| **الهدف** | تحديد الهدف من تطبيق المعيار والأثر المتوقع |
| **متطلبات التطبيق** | <متطلب1> |
| | <متطلب2> |
| | <...> |
| **مستندات الإثبات** | <مستند إثبات 1> |
| | <مستند إثبات 2> |
| | مرفقات مطلوبة من الجهة، والتي تعكس تطبيق الجهة لمتطلبات الالتزام بالمعيار |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | <أمر سامي/ قرار مجلس وزراء/ تعميم 1> |
| | <أمر سامي/ قرار مجلس وزراء/ تعميم 2> |
| | المرجع/ المراجع الأساسية للمعيار |
| **النطاق** | تحديد الجهات التي ينطبق عليها المعيار |

**الشكل (3) هيكلية بطاقة المعايير**

# 4. النطاق والتطبيق

قامت الهيئة بإعداد هذه الوثيقة لتحديد معايير التحول الرقمي الواجب على الجهات الحكومية تطبيقها والالتزام بها، وذلك وفقاً لما يلي:

### المنظور الأول: الإستراتيجية والتخطيط

والذي يشمل ثلاثة محاور رئيسية تهدف إلى **تطوير الخطط الإستراتيجية للتحول الرقمي**، وفقاً لما يلي:

- التخطيط للتحول الرقمي.
- حوكمة التحول الرقمي.
- البنية المؤسسية.

### المنظور الثاني: المنظمة والثقافة

والذي يشمل ثلاثة محاور رئيسية تهدف إلى **تعزيز الثقافة الرقمية لدى منسوبي الجهة**، وفقاً لما يلي:

- الثقافة والبيئة الرقمية.
- تطوير قيادات التحول الرقمي.
- بناء الكفاءات.

### المنظور الثالث: العمليات والتشغيل

والذي يشمل محوراً رئيسياً يهدف إلى **تصميم إجراءات العمل والعمليات في الجهة الحكومية وتوثيقها**، وفقاً لما يلي:

- إجراءات العمل.

### المنظور الرابع: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

والذي يشمل محورين رئيسيين يهدفان إلى **تعزيز قدرة الجهة على تحديد المخاطر التي من شأنها التأثير على استمرارية الخدمات الحكومية الرقمية**، وفقاً لما يلي:

- إدارة المخاطر.
- استمرارية الأعمال.

### المنظور الخامس: تقنية المعلومات

والذي يشمل ثلاثة محاور رئيسية تهدف إلى **تحقيق متطلبات بنية التطبيقات والأنظمة التي تدعم أعمال التحول الرقمي**، وفقاً لما يلي:

- الأنظمة الداعمة للتحول الرقمي.
- البنية التحتية للخدمات التقنية.
- البنية السحابية.

### المنظور السادس: الحكومة الشاملة

والذي يشمل محوراً رئيسياً يهدف إلى **تعزيز تطبيق مفهوم الحكومة الشاملة**، وفقاً لما يلي:

- منصات الحكومة الشاملة.

### المنظور السابع: القنوات والخدمات

والذي يشمل محورين رئيسيين يهدفان إلى **تحديد جميع القنوات التي يمكن للجهة تقديم الخدمات من خلالها**، وفقاً لما يلي:

- جودة الخدمات الرقمية.
- القنوات والخدمات الرقمية.

### المنظور الثامن: مركزية المستفيد

والذي يشمل ثلاثة محاور رئيسية تهدف إلى **تعزيز دور المستفيد وتحويله إلى شريك فاعل في تطوير وتحسين الخدمات الحكومية الرقمية**، وفقاً لما يلي:

- مشاركة المستفيد.
- تعزيز العلاقة مع المستفيد.
- تجربة المستفيد.

## المنظور التاسع: البيانات الحكومية

والذي يشمل ثلاثة محاور رئيسية تهدف إلى **تطبيق الأنظمة والمعايير التي تتعلق بالبيانات الحكومية وآلية تطويرها**، وفقاً لما يلي:

- حوكمة وإدارة البيانات.
- استخدام وإتاحة البيانات.
- البيانات المفتوحة.

## المنظور العاشر: البحث والابتكار

والذي يشمل محورين رئيسيين يهدفان إلى **تبني الابتكار واستدامة البيئة الابتكارية**، وفقاً لما يلي:

- الابتكار المؤسسي.
- الحلول الابتكارية.

# 5. معايير التحول الرقمي

## المنظور الأول: الإستراتيجية والتخطيط

### 5.1. التخطيط للتحول الرقمي

يشمل المحور تطوير خطة إستراتيجية للتحول الرقمي وخارطة طريق تضعها الجهة الحكومية لتخطيط مسار تطوير الأنظمة والعمليات الأساسية، للوصول إلى رؤية الجهة والأهداف الإستراتيجية التي ترغب الجهة بتحقيقها من التحول الرقمي.

| 5.1.1 | التخطيط الإستراتيجي للتحول الرقمي |
|---|---|
| **الهدف** | تطوير خطة إستراتيجية للتحول الرقمي متوائمة مع إستراتيجية الجهة ومستهدفات رؤية المملكة 2030. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) إعداد إستراتيجية للتحول الرقمي/ للتحول للتعاملات الإلكترونية الحكومية بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. رؤية ورسالة وركائز وأهداف إستراتيجية وربطها بإستراتيجية الجهة.<br>ب. المبادرات والمشاريع الإستراتيجية ومؤشرات الأداء الإستراتيجية.<br>ت. نموذج تحقيق التكامل مع الجهات الخارجية ذات العلاقة لتحقيق المستهدفات.<br>ث. الجدارات والمهارات اللازمة لتحقيق مستهدفات الخطة. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق الخطة الإستراتيجية المعتمدة للتحول الرقمي والتي تتضمن كافة متطلبات تطبيق المعيار ويكون تاريخ اعتمادها خلال فترة لا تزيد عن 36 شهراً. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /02/ 1427 هـ، الفقرة رقم (16). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.1.2 | التخطيط التنفيذي للتحول الرقمي |
|---|---|
| الهدف | تطوير خطة تنفيذية للتحول الرقمي وفق أفضل الممارسات معتمدة على الخطة الإستراتيجية للتحول الرقمي للجهة وتحديد الآليات والجداول الزمنية للتنفيذ والمتابعة. |
| متطلبات التطبيق | 1) إعداد خطة تنفيذية للتحوّل الرقمي/ للتحول للتعاملات الإلكترونية الحكومية مبنية على الخطة الإستراتيجية بحيث تشمل:<br>أ. حصر تفصيلي للمبادرات والمشاريع الخاصة بالتحول الرقمي.<br>ب. تحديد الجدول الزمني لتنفيذ هذه المبادرات والمشاريع ومراحل التنفيذ.<br>ت. وضع أهداف مرحلية (تنفيذية).<br>ث. تحديد مؤشرات الأداء للخطة للتنفيذية. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق الخطة التنفيذية المعتمدة للتحول الرقمي، والتي تتضمن كافة متطلبات تطبيق المعيار، ويكون تاريخ اعتمادها خلال فترة لا تزيد عن 12 شهراً. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان(1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.1.3 | تأسيس وحدة لإدارة مشاريع التحول الرقمي |
|---|---|
| الهدف | إنشاء وحدة لإدارة مشاريع التحول الرقمي لتحقيق كفاءة المشاريع الرقمية، ومتابعة التقدم في التحول الرقمي. |
| متطلبات التطبيق | 1) إنشاء وحدة لإدارة مشاريع التحول الرقمي في الجهة.<br>2) وجود هيكلية واضحة لوحدة إدارة مشاريع التحول الرقمي وحدود الصلاحيات والمسؤوليات.<br>3) متابعة مدى التقدم في التحول الرقمي/ التحول للتعاملات الإلكترونية بشكل دوري، وتضمين النتائج ضمن التقرير السنوي للجهة. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق وثيقة تثبت أن الجهة قامت بإنشاء مكتب لإدارة مشاريع التحول الرقمي.<br>2) إرفاق الهيكلية المعتمدة لوحدة إدارة مشاريع التحول الرقمي بحيث توضح حدود الصلاحيات والمسؤوليات.<br>3) تقديم نسخة من صفحات التقرير التي تثبت أنّ الجهة قد ضمّنت تقرير قياس التحول الرقمي في تقريرها السنوي. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /2 /1427هـ، الفقرة رقم (22).<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرات (1) و(10) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

## 5.2. حوكمة التحول الرقمي

يشمل المحور معايير ومتطلبات تطبيق نظام يعمل على حوكمة العلاقات بين الأطراف الرئيسية التي تؤثر في الأداء وتحديد المسؤوليات في الجهات الحكومية، كما تضمن المحور أهم المقومات لتمكين الجهة الحكومية من حوكمة التحول الرقمي على المدى البعيد.

| 5.2.1 | اعتماد إطار لحوكمة التحول الرقمي |
|---|---|
| الهدف | وضع إطار عام لحوكمة التحول الرقمي يهدف إلى متابعة تنفيذ خطط التحول الرقمي وضمان تحقيق المستهدفات. |
| متطلبات التطبيق | 1) وضع إطار لحوكمة التحول الرقمي يغطي كافة المبادرات والعمليات المتعلقة بالتحول الرقمي.<br>2) تحديد آلية المتابعة والقياس، ونماذج التقارير الدورية، والتي سيتم من خلالها قياس التقدم في عمليات تنفيذ مبادرات ومشاريع التحول الرقمي.<br>3) تحديد الإدارات واللجان المسؤولة عن عمليات الحوكمة وعمليات التغيير، بما في ذلك حوكمة وإدارة المنتجات والخدمات المشتركة.<br>4) توحيد الإدارات المشرفة على تقنية المعلومات تحت إدارة عامة بمسمى الإدارة العامة لتقنية المعلومات ومرتبطة بالمسؤول الأول أو من ينيبه، وتخصيص منصب مدير عام يراعى فيه التأهيل المناسب.<br>5) تكوين لجنة التعاملات الإلكترونية/ التحول الرقمي برئاسة المسؤول الأول بالجهة أو من ينيبه وعضوية الإدارات/ الوكالات ذات العلاقة. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق إطار حوكمة معتمد يحقق متطلبات التطبيق المتعلقة بهذا المعيار ويوضح آليات متابعة التنفيذ وقياس الأداء.<br>2) إرفاق ما يثبت تحديد الجهة للإدارات واللجان المسؤولة عن عمليات الحوكمة وعمليات التغيير، بما في ذلك حوكمة وإدارة المنتجات والخدمات المشتركة.<br>3) إرفاق الهيكل التنظيمي للجهة، يوضح توحيد الإدارات المشرفة على تقنية المعلومات تحت إدارة عامة واحدة.<br>4) قرار تعيين مدير عام تقنية المعلومات أو إفادة من نظام إدارة الموارد المؤسسية تفيد بتعيين كفاءة سعودية في هذا المنصب.<br>5) تقديم قرار تشكيل لجنة داخلية معنية بكل ما يتعلق بالتعاملات الإلكترونية الحكومية أو التحول الرقمي مع توضيح المناصب الإدارية لأعضاء اللجنة وعضوية المسؤول الأول عن كل إدارة معنية بالتعاملات الإلكترونية الحكومية، والمسؤول الأول عن تقنية المعلومات والتطوير الإداري، وتكون برئاسة المسؤول الأول في الجهة أو من ينيبه، على أن تكون إحدى مهامها الرئيسية هي الإشراف على تنفيذ خطة التعاملات الإلكترونية الحكومية الخاصة بها، ومتابعتها، والتنسيق مع الهيئة في هذا الشأن. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ الأمر السامي رقم (8189/م ب) وتاريخ 1426/6/19 هـ.<br>▪ الأمر السامي رقم 7732 في 1440/2/12 هـ، البند (رابعاً).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم(555) وتاريخ 1440/9/23هـ، فقرة رقم (3) من البند (تاسعاً).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (240) وتاريخ 1428/7/23 هـ، في المواد (أولاً) و(ثانياً) و(ثالثاً).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /02 /1427 هـ الفقرة رقم (17).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (252) وتاريخ 1431/7/16 هـ.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (11). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.2.2 | تطبيق إطار لحوكمة التحول الرقمي |
|---|---|
| الهدف | تنفيذ إطار حوكمة التحول الرقمي ومراقبة التقدم في عمليات التنفيذ واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة. |
| متطلبات التطبيق | 1) وضع بطاقة لكل مبادرة من مبادرات التحول الرقمي.<br>2) إصدار تقارير الأداء الدورية لمبادرات ومشاريع التحول الرقمي توضح نسبة الإنجاز في مراحل التنفيذ.<br>3) عقد اجتماعات دورية للإدارات واللجان المسؤولة عن مراقبة وحوكمة التحول الرقمي.<br>4) إصدار قرارات وإجراءات تصحيحية بناء على نتائج التقارير الدورية للمتابعة والحوكمة.<br>5) استخدام منهجيّة ووضع سياسات وعمليات لإدارة المشاريع.<br>6) إعداد نماذج خاصة بإدارة مشاريع التحول الرقمي تتضمن بحد أدنى ما يلي:<br>أ. ميثاق المشروع.<br>ب. نطاق المشروع.<br>ت. الجدول الزمني للمشروع.<br>ث. خطة تكلفة المشروع.<br>ج. تقرير تقدم المشروع. |
| مستندات الإثبات | إرفاق الوثائق والعينات التي تثبت التزام الجهة بمتطلبات تطبيق هذا المعيار:<br>1) 3 عينات من بطاقات المبادرات.<br>2) 3 عينات من تقارير الأداء الدورية.<br>3) 3 عينات من محاضر الاجتماعات.<br>4) 3 عينات من القرارات والإجراءات التصحيحية.<br>5) إرفاق عينات من الوثائق التي تثبت أن الجهة لديها منهجية وسياسات وعمليات لإدارة المشاريع.<br>6) إرفاق عينات من النماذج الخاصة بإدارة المشاريع والتي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (10). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.2.3 | تعزيز التعاون في مجال حوكمة التحول الرقمي |
|---|---|
| الهدف | تطبيق آليات لحوكمة المبادرات والمشاريع المشتركة بين الجهات لتحقيق المستهدفات في التحول الرقمي ومراقبة التقدم في عمليات التنفيذ واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة. |
| متطلبات التطبيق | 1) الاتفاق على آلية مشتركة لحوكمة مبادرات ومشاريع التحول الرقمي والمنتجات المشتركة بين الجهات الحكومية، بحيث توضح الآلية الجهات المستهدفة، ونوع التعاون المطلوب وأهدافه، والجدول الزمني لمراحل التنفيذ.<br>2) تشكيل اللجان المشتركة اللازمة لمتابعة عمليات حوكمة المشاريع والمبادرات المشتركة.<br>3) إصدار تقارير متابعة الأداء الدورية للمبادرات والمشاريع المشتركة توضح مدى التقدم في تنفيذ التعاون مع الجهات الحكومية المستهدفة.<br>4) عقد اجتماعات دورية للجان المشتركة المسؤولة عن مراقبة وحوكمة المبادرات والمشاريع المشتركة. |
| مستندات الإثبات | إرفاق الوثائق والعينات التي تثبت التزام الجهة بمتطلبات تطبيق هذا المعيار:<br>1) آلية الحوكمة المشتركة.<br>2) عينة من قرارات تشكيل اللجان المشتركة.<br>3) 3 عينات من تقارير متابعة الأداء الدورية.<br>4) 3 عينات من محاضر الاجتماعات. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتين (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

## 5.3. البنية المؤسسية

يشمل المحور 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، والبينة التحتية)، والأهداف الإستراتيجية للجهة الحكومية.

| 5.3.1 | تأسيس وحدة البنية المؤسسية |
|---|---|
| **الهدف** | تأسيس وحدة البنية المؤسسية لدعم تحقيق الأهداف الإستراتيجية والتحول الرقمي. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) إطلاق مشروع للبنية المؤسسية في الجهة من خلال فريق عمل داخلي أو بالاستفادة من جهات استشارية خارجية.<br>2) تأسيس وحدة تنظيمية خاصة بالبنية المؤسسية تكون مرتبطة مباشرة بالإدارة العليا في الجهة، أو تابعة للوحدة المشرفة على التحول الرقمي.<br>3) تشكيل لجنة لحوكمة البنية المؤسسية.<br>4) إعداد أو تبني نموذج لتفاعل وحدة البنية المؤسسية مع الوحدات الإدارية/ التنظيمية الأخرى.<br>5) إعداد واعتماد سياسات وإجراءات البنية المؤسسية. |
| **مستندات الإثبات** | وثيقة شهادة الاعتماد في حال حصول الجهة على شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية (المستوى الثالث أو الرابع) خلال مدة لا تزيد عن سنتين من تاريخ صدورها، ويمكن قبول الشهادة كمستند إثبات بحد أقصى خلال ثلاثة أشهر من تاريخ نهايتها.<br>في حال عدم توفرها يتوجب على الجهة تقديم التالي:<br>1) وثيقة معتمدة تثبت إطلاق مشروع للبنية المؤسسية في الجهة من خلال فريق عمل داخلي أو بالاستفادة من جهات استشارية خارجية تشمل على نطاق البنية المؤسسية والخطة الزمنية للمشروع.<br>2) وثيقة معتمدة تثبت تأسيس وحدة إدارية خاصة بالبنية المؤسسية.<br>3) وثيقة معتمدة لتشكيل لجنة وهيكل الحوكمة وآلية عملها.<br>4) وثيقة معتمدة لنموذج التفاعل بين وحدة البنية المؤسسية والوحدات الإدارية/ التنظيمية الأخرى للجهة.<br>5) وثيقة معتمدة لسياسات وإجراءات البنية المؤسسية. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (9). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.3.2 | تطبيق ممارسة البنية المؤسسية |
|---|---|
| الهدف | تطبيق ممارسة البنية المؤسسية وتعزيز العمل المؤسسي من خلال الاستفادة من منهجيات البنية المؤسسية في عملية التحول الرقمي. |
| متطلبات التطبيق | 1) تحديد منهجية البنية المؤسسية المطبقة مثل NORA أو منهجيات أخرى على أن تكون متوائمة معها للتطبيق، وتحديد وبناء النموذج العام لمكونات البنية المؤسسية (Metamodel).<br>2) بناء الأهداف والمتطلبات والتحديات ومواءمتها مع الأهداف الإستراتيجية.<br>3) توثيق الوضع الحالي لبنية الأعمال وبنية التطبيقات وبنية البيانات والبنية التقنية في الجهة، ومستوى التوثيق المطلوب (مستوى مفاهيمي، مستوى منطقي، مستوى فيزيائي).<br>4) تطوير وثائق الوضع المستقبلي لبنية الأعمال وبنية التطبيقات وبنية البيانات والبنية التقنية في الجهة بناءً على الأهداف الإستراتيجية للتحول الرقمي للجهة، وبالاستفادة من المرجعيات العالمية الملائمة لطبيعة عمل الجهة والخدمات التي تقدمها.<br>5) حصر وتحليل الفجوات بين الوضع الحالي والمستقبلي، والعمل على تصنيفها ضمن مجموعات عمل مترابطة.<br>6) تطوير خارطة طريق للتحول الرقمي لتنفيذ المبادرات والمشاريع الناتجة عن عملية تحليل الفجوات، بحيث تتضمن خارطة الطريق النقاط التالية:<br>أ. البطاقات التفصيلية للمبادرات والمشاريع.<br>ب. مؤشرات الأداء التي يتم من خلالها تقييم التقدم في عمليات التنفيذ.<br>ت. الجدول الزمني لعملية التنفيذ.<br>ث. آليات المتابعة والقياس لمؤشرات الأداء.<br>7) تطوير وبناء مستودع البنية المؤسسية لحصر مكوناتها بناء على احتياج الجهة ومستهدفاتها. |
| مستندات الإثبات | وثيقة شهادة الاعتماد في حال حصول الجهة على شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية (المستوى الثالث أو الرابع) خلال مدة لا تزيد عن سنتين من تاريخ صدورها، ويمكن قبول الشهادة كمستند إثبات بحد أقصى خلال ثلاثة أشهر من تاريخ نهايتها.<br>في حال عدم توفرها يتوجب على الجهة تقديم التالي:<br>1) وثيقة إطار العمل والنموذج العام والمنهجية المطبقة.<br>2) وثيقة المواءمة بين أهداف البنية المؤسسية والأهداف الإستراتيجية للجهة.<br>3) وثائق الوضع الحالي لبنية الأعمال وبنية التطبيقات وبنية البيانات والبنية التقنية في الجهة.<br>4) وثائق الوضع المستقبلي لبنية الأعمال وبنية التطبيقات وبنية البيانات والبنية التقنية ومواءمتها مع أهداف البنية المؤسسية.<br>5) وثيقة تحليل الفجوات بين الوضع الحالي والمستقبلي.<br>6) وثيقة خارطة طريق التحول الرقمي في الجهة بما يوضح (المبادرات والمشاريع، مؤشرات الأداء، الجدول الزمني، ألليات المتابعة والقياس).<br>7) عينات من لوحة المؤشرات والتقارير ومكونات مستودع البنية المؤسسية. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (9). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.3.3 | المتابعة والتنفيذ لتطبيق البنية المؤسسية |
|---|---|
| **الهدف** | تعزيز دور البنية المؤسسية في متابعة وتنفيذ خارطة التحول الرقمي. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) الاستفادة من الأنظمة التقنية ومستودع البنية المؤسسية في عكس بيانات مكونات البنية المؤسسية ومتابعة عمليات التنفيذ المتعلقة بخارطة الطريق.<br>2) متابعة مكونات البنية المؤسسية والعمل على تحديثها بشكل مستمر.<br>3) تنفيذ مبادرات ومشاريع التحول الرقمي بالمواءمة مع الإدارات المعنية.<br>4) إصدار التقارير الدورية حول متابعة تطبيق البنية المؤسسية من خلال الأنظمة التقنية ومستودع البنية المؤسسية وقياس مؤشرات الأداء.<br>5) العمل بشكل مستمر -من خلال الوحدة المسؤولة عن البنية المؤسسية- على دراسة وتحليل التقارير الدورية واتخاذ القرارات والإجراءات الوقائية والتصحيحية اللازمة لتحقيق أهداف التحول الرقمي في الجهة بناءً على إطار عمل الحوكمة المعتمد. |
| **مستندات الإثبات** | وثيقة شهادة الاعتماد في حال حصول الجهة على شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية (المستوى الثالث أو الرابع) خلال مدة لا تزيد عن سنتين من تاريخ صدورها، ويمكن قبول الشهادة كمستند إثبات بحد أقصى خلال ثلاثة أشهر من تاريخ نهايتها.<br>في حال عدم توفرها يتوجب على الجهة تقديم التالي:<br>1) عينات كافية من الأنظمة التقنية ومستودع البنية المؤسسية تثبت التزام الجهة بمتطلبات التطبيق المتعلقة بهذا المعيار (3 عينات).<br>2) عينات من التقارير الدورية الصادرة من الأنظمة التقنية ومستودع البنية المؤسسية (3 عينات).<br>3) محاضر ووثائق رسمية تثبت قيام الجهة بدراسة وتحليل التقارير الدورية ومؤشرات الأداء واتخاذ القرارات والإجراءات الوقائية والتصحيحية اللازمة (3 عينات). |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.3.4 | تعزيز دور البنية المؤسسية في التحول الرقمي وقياس الأثر |
|---|---|
| الهدف | تعزيز دور وحدة البنية المؤسسية في استدامة التحول الرقمي / المشاركة في التخطيط المالي/ تحقيق الأهداف الإستراتيجية. |
| متطلبات التطبيق | 1) العمل على تطوير خطط التحول الرقمي بشكل مستمر بحيث يتم الاستفادة من نتائج المرحلة السابقة والبناء عليها بما يحقق مستهدفات الجهة ويعزز الاستفادة من التقنية، ويمكن الجهة من قياس الأداء بشكل دقيق من خلال التقارير الدورية الصادرة عن وحدة البنية المؤسسية ومستودع البنية المؤسسية.<br>2) توظيف وتطبيق أحدث التقنيات في تنفيذ خطط التحول الرقمي.<br>3) مراقبة مؤشرات الأداء وعمليات الحوكمة، من خلال تقديم تقارير استباقية للإدارة العليا تسهم في تحسين الأداء وتخفيض التكاليف والموارد المالية والزمنية وتحقيق فوائد وقيم البنية المؤسسية. |
| مستندات الإثبات | وثيقة شهادة الاعتماد في حال حصول الجهة على شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية (المستوى الرابع) خلال مدة لا تزيد على سنتين من تاريخ صدورها، ويمكن قبول الشهادة كمستند إثبات بحد أقصى خلال ثلاثة أشهر من تاريخ نهايتها.<br>في حال عدم توفرها يتوجب على الجهة تقديم التالي:<br>1) وثائق تثبت قيام الجهة بتطوير وتحديث خطط التحول الرقمي بشكل مستمر بناء على دراسة تقارير البنية المؤسسية.<br>2) وثائق تثبت قيام الجهة بتوظيف أحدث التقنيات لرفع نضج ممارسة البنية المؤسسية والتحول الرقمي.<br>3) التقارير الدورية للبنية المؤسسية للمتابعة وتقييم الأثر. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

## المنظور الثاني: المنظمة والثقافة

### 5.4. الثقافة والبيئة الرقمية

يتضمن المحور الممارسات والبرامج التي ترفع مستوى الإلمام بمفاهيم التحول الرقمي وتبنيها في المنظمة للمساهمة في تعزيز الثقافة الرقمية لدى منسوبي الجهة الحكومية.

| 5.4.1 | إعداد الدراسات والبرامج الخاصة بتعزيز الثقافة والبيئة الرقمية |
|---|---|
| **الهدف** | تحديد مستوى الوعي لدى منسوبي الجهات الحكومية بعملية التحول الرقمي وإعداد الدراسات والبرامج اللازمة لزيادة هذا الوعي. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) إعداد دراسة لتحديد مستوى وعي منسوبي الجهة بالتحول الرقمي ومدى أهميته، ومدى إطلاع منسوبيها على خطط ومبادرات التحول الرقمي ونسب إنجازها، ومجالات التحول الرقمي. ومن ثم تحديد الفجوات في هذا الصدد على مختلف المستويات في الجهة.<br>2) إعداد برامج توعوية لمنسوبي الجهة الحكومية بأهمية عمليات التحول الرقمي بحيث تشمل:<br>أ. تحديد الفئات المستهدفة والمستهدفات لزيادة الوعي بالتحول الرقمي من منسوبي الجهة بمختلف الوحدات والمستويات الإدارية.<br>ب. اختيار الوسائل والقنوات التي سيتم استخدامها في برامج زيادة الوعي بالتحول الرقمي والجدول الزمني لتنفيذ هذه البرامج. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق الوثائق التي تثبت أن الجهة قامت بدراسة مستوى وعي منسوبيها بالتحول الرقمي.<br>2) إرفاق وثيقة البرامج التوعوية التي أعدتها الجهة لزيادة وعي منسوبيها بالتحول الرقمي والتي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27هـ، الفقرة رقم (16).<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (3). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.4.2 | تنفيذ برامج رفع الوعي بالتحول الرقمي وقياس أثرها وتحسينها |
|---|---|
| الهدف | تنفيذ البرامج المعتمدة لزيادة وعي منسوبي الجهة بعملية التحول الرقمي والعمل على قياس الأثر المترتب على تنفيذ هذه البرامج. |
| متطلبات التطبيق | 1) تنفيذ البرامج التوعوية لمنسوبي الجهة الحكومية بأهمية عمليات التحول الرقمي، وإقامة الأنشطة والفعاليات اللازمة لذلك.<br>2) تنظيم ورش توعية لمنسوبي الجهة بضرورة الالتزام بالأنظمة واللوائح ذات العلاقة بضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات.<br>3) تنظيم فعاليات لتعريف منسوبي الجهة على خطط ومبادرات التحول الرقمي ونسب إنجازها من خلال مختلف القنوات.<br>4) تنفيذ أنشطة توعوية يشارك فيها القادة تهدف إلى زيادة تبني المنسوبين لعملية التحول الرقمي والمساهمة الفاعلة (Leader›s driven Digital adoption).<br>5) إعداد تقارير دورية عن الأنشطة والفعاليات المنفذة لزيادة الوعي ومتابعتها من قبل لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية – لجنة التحول الرقمي – في الجهة أو من ينوب عنهم من لجان أخرى، واتخاذ الإجراءات التصحيحية. |
| مستندات الإثبات | 1) ثلاث عينات تثبت تحقيق الجهة لمتطلبات التطبيق المتعلقة بهذا المعيار فيما يتعلق بإطلاع الجهة لمنسوبيها على أهمية عمليات التحول الرقمي، وضرورة الالتزام بالأنظمة واللوائح ذات العلاقة بضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، وخطط ومبادرات التحول الرقمي ونسب إنجازها.<br>2) ثلاث عينات تثبت مشاركة القادة في الأنشطة التوعوية.<br>3) عينة من تقارير الإنجاز ومحاضر اللجان والقرارات التصحيحية المتعلقة ببرامج رفع الوعي بالتحول الرقمي والتي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27هـ، الفقرة (16).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم(555) وتاريخ 1440/9/23هـ، فقرة رقم (4) من البند (تاسعاً).<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (3). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.4.3 | استخدام الأدوات التقنية المساعدة في أداء أعمال الجهة |
|---|---|
| **الهدف** | تعزيز تبني الأدوات التقنية لتحسين أعمال منسوبي الجهة اليومية أو الاعتيادية. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) توفير آلية لتلبية طلبات المنسوبين لأي برمجيات أو رخص داعمة لأدوات رقمية يستخدمها منسوبو الجهة في أعمالهم اليومية.<br>2) تنظيم ورش تدريبية أو دورات قصيرة لهذه الأدوات الرقمية.<br>3) تدريب منسوبي الجهة – المصرح لهم - على استخدام النظم والموارد المعلوماتية. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق الآلية أو ما يثبت الممارسة التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>2) إرفاق صور وتقارير إنجاز للورش والدورات وما يثبت تهيئة المنسوبين لتطبيق هذه الأدوات واستخدام النظم والموارد المعلوماتية. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23هـ الفقرة رقم (1) في البند (تاسعاً). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

## 5.5. تطوير قيادات التحول الرقمي

يشمل المحور مفهوم تطوير المهارات القيادية والتنفيذية في مجال التحول الرقمي بما يعزز الممكنات البشرية والتقنية والعملياتية للجهة الحكومية.

| 5.5.1 | التخطيط لتأهيل قيادات التحول الرقمي |
|---|---|
| **الهدف** | تأهيل قيادات التحول الرقمي، وبناء قدرات قيادية في الجهة الحكومية. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) إعداد دراسة تحليلية للوضع الراهن وتحديد الاحتياجات التدريبية لقيادات التحول الرقمي في الجهة، والاحتياجات من الكفايات القيادية الرقمية والكفايات الوطنية المتخصصة في مجالات أعمال الحكومة الرقمية.<br>2) إعداد خطة تطوير قيادات التحول الرقمي في الجهة، ورفع مستواهم في مجالات أعمال الحكومة الرقمية بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. تحديد البرامج والدورات والأنشطة اللازمة لتطوير قيادات التحول الرقمي، وتكون هذه البرامج ذات طابع نظري وتطبيقي ميداني وطويلة الأمد.<br>ب. تحديد أسماء قيادات التحول الرقمي المشاركين في هذه البرامج والأنشطة ومراكزهم.<br>ت. وضع الجدول الزمني لتنفيذ هذه البرامج.<br>ث. وضع معايير ومنهجية لاختيار قادة التحول الرقمي لتأهيلهم، وتشمل القيادات المستقبلية للاستثمار بتأهيلها للمستقبل. وتكون القيادات من مختلف القطاعات والإدارات والأقسام والمجالات لدعم التحول الرقمي، ولا تقتصر فقط على إدارات تقنية المعلومات. |
| **مستندات الإثبات** | 1) الدراسة التحليلية للوضع الراهن التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>2) وثيقة خطة تطوير قيادات التحول الرقمي في الجهة ورفع مستواهم في مجالات أعمال الحكومة الرقمية التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرتان (1) و(3) من البند (تاسعاً).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25 هـ، الفقرة رقم (11) من المادة (الرابعة) من تنظيم هيئة الحكومة الرقمية.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة رقم (2). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.5.2 | تنفيذ ومتابعة خطة تأهيل قيادات التحول الرقمي |
|---|---|
| **الهدف** | تنفيذ خطة تأهيل قيادات التحول الرقمي بما يضمن تحقيق مستهدفاتها وقياس الأثر منها. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) تحديد واعتماد آلية للمتابعة والقياس وإعداد تقارير المتابعة الدورية للخطة والتي تشمل بحدّ أدنى ما يلي:<br>أ. قائمة تفصيلية بالبرامج التدريبية المعتمدة التي تم تنفيذها (الجهات المقدمة وتواريخ التنفيذ).<br>ب. شهادات الدورات التدريبية.<br>2) إصدار تقارير المتابعة الدورية للخطة من قبل لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية – لجنة التحول الرقمي – في الجهة أو من ينوب عنهم من لجان أخرى.<br>3) دراسة وتحليل التقارير الدورية وإصدار قرارات وإجراءات تصحيحية بناء على نتائج التقارير الدورية للمتابعة. |
| **مستندات الإثبات** | 1) الآلية المعتمدة لمتابعة وقياس الأثر لبرامج تأهيل قيادات التحول الرقمي، (وتشمل قائمة البرامج التدريبية وعينات من الشهادات بحد أدنى 3 عينات).<br>2) عينة من تقارير المتابعة الدورية لتنفيذ خطّة تأهيل قيادات التحول الرقمي.<br>3) عينة من المحاضر التي تثبت قيام لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية – لجنة التحول الرقمي – بدراسة التقارير الدورية ومتابعة التنفيذ واتخاذ القرارات التصحيحية. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرة رقم (3) من البند (تاسعاً).<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة رقم (2). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.5.3 | إشراك قيادات التحول الرقمي |
|---|---|
| **الهدف** | إشراك القادة المؤهلين في عملية التحول الرقمي وتحفيزهم لاتخاذ القرارات في الجهة بشكل فعال. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) إشراك القادة المؤهلين في مجال التحول الرقمي في اللجان الفاعلة في عملية التحول الرقمي وعمليات صنع القرار، والاستفادة من خبراتهم ومؤهلاتهم في تنفيذ المبادرات الإستراتيجية في التحول الرقمي.<br>2) تعيين القادة المؤهلين الجدد في مناصب قيادية، إن وُجِد. |
| **مستندات الإثبات** | 1) عينة من قرارات تكوين اللجان الفاعلة في عملية التحول الرقمي مع تحديد أسماء الأعضاء من القادة المؤهلين والمشاركين في دعم التحول الرقمي.<br>2) عينة من قرارات التعيين للقادة الذين تم تأهيلهم إن وُجد. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.5.4 | التعاون والاستقطاب على مستوى قيادات التحول الرقمي |
|---|---|
| الهدف | تفعيل تبادل الخبرات بين القيادات داخل الجهة أو مع الجهات الخارجية واستقطاب الكفاءات الوطنية المتخصصة في مجالات أعمال الحكومة الرقمية. |
| متطلبات التطبيق | 1) استقطاب الكفاءات الوطنية المتخصصة لسدّ الاحتياج من الكفاءات القيادية الرقمية، أو مشاركة القيادات المتميزة في جهات أخرى كالندب والإعارة.<br>2) عقد ورش عمل ومؤتمرات لقيادات التحول الرقمي على مستوى الجهة أو مع الجهات الخارجية الأخرى. |
| مستندات الإثبات | 1) قائمة بأسماء القيادات التي تم استقطابهم/ إعارتهم من/ إلى جهات أخرى.<br>2) عينة من ورش العمل والمؤتمرات التي أقيمت مع جهات حكومية أخرى. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرتين (1) و(3) من البند (تاسعاً).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25 هـ، الفقرة رقم (11) من المادة (الرابعة) من تنظيم هيئة الحكومة الرقمية.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة رقم (2). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

## 5.6. بناء الكفاءات

يتضمن المحور معايير ومتطلبات تطوير عملية بناء القدرات والكفاءات البشرية ومنح القوى العاملة القدرة على التعامل مع التقنيات والحلول الرقمية التي تعزز لديهم قدرات الابتكار لتطوير المهام والأعمال والخدمات باستخدام أحدث الحلول الرقمية والتقنيات.

| 5.6.1 | إعداد خطة لبناء الكفاءات في مجالات التحول الرقمي |
|---|---|
| الهدف | تعزيز الكفاءات في الجهات الحكومية في مجال التحول الرقمي من خلال تطوير قدرات منسوبيها في المستويات الوظيفية المتوسطة والدنيا، أو من خلال استقطاب الكفاءات اللازمة. |
| متطلبات التطبيق | 1) إعداد دراسة تحليلية للوضع الراهن لمستويات وقدرات منسوبي الجهة في مجالات أعمال الحكومة الرقمية.<br>2) إعداد خطة بناء الكفاءات لتطوير مهارات منسوبي الجهة، ورفع مستواهم في مجالات أعمال الحكومة الرقمية وتحديثها دورياً بحيث تشمل:<br>أ. أهداف خطّة بناء الكفاءات بحيث تكون متوائمة مع إستراتيجية الجهة ومع خطّتها للتحول الرقمي.<br>ب. البرامج التدريبية والتوظيفية والمجالات التدريبية ومستوياتها (أساسية، متوسطة، متقدمة) والتخصصات الوظيفية علماً بأن الدورات القصيرة وورش العمل غير مناسبة في هذا المجال.<br>ت. المستهدفون من هذه البرامج وأعدادهم.<br>ث. الجدول الزمني لهذه البرامج ومؤشرات الأداء. |
| مستندات الإثبات | 1) الدراسة التحليلية للوضع الراهن.<br>2) وثيقة خطّة بناء الكفاءات التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرتين (1) و(3) من البند (تاسعاً).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25 هـ، الفقرة رقم (11) من المادة (الرابعة) من تنظيم هيئة الحكومة الرقمية.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة رقم (2). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.6.2 | تنفيذ خطة بناء الكفاءات في مجالات التحول الرقمي وقياسها وتحسينها |
|---|---|
| الهدف | تنفيذ خطّة بناء الكفاءات في مجال التحول الرقمي بما يحقق الأثر المطلوب في ذات المجال، وقياسها، وتحسين هذه البرامج بناء على التقارير الدورية. |
| متطلبات التطبيق | 1) تحديد واعتماد آلية للمتابعة والقياس وإعداد تقارير المتابعة الدورية للخطة، والتي تشمل بحدّ أدنى ما يلي:<br>أ. قائمة تفصيلية بالبرامج التدريبية التي تم تنفيذها (الجهات المقدمة وتواريخ التنفيذ) والخبرات التي تم توظيفها - حسب خطة بناء الكفاءات المعتمدة.<br>ب. نسخ من شهادات البرامج التدريبية والسير الذاتية وإفادة الانتساب للخبرات التي تم توظيفها.<br>2) إصدار تقارير المتابعة الدورية للخطة من قبل لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية – لجنة التحول الرقمي – في الجهة أو من ينوب عنهم من لجان أخرى.<br>3) دراسة وتحليل التقارير الدورية وإصدار قرارات وإجراءات تصحيحية بناء على نتائج التقارير الدورية للمتابعة. |
| مستندات الإثبات | 1) الآلية المعتمدة لمتابعة وقياس الأثر لبرامج بناء الكفاءات في مجال التحول الرقمي التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار (3 عينات).<br>2) عينة من تقارير المتابعة الدورية لتنفيذ خطّة بناء الكفاءات في مجال التحول الرقمي.<br>3) عينة من المحاضر التي تثبت قيام لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية – لجنة التحول الرقمي – بدراسة التقارير الدورية ومتابعة التنفيذ واتخاذ القرارات التصحيحية. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرتان (1) و(3) من البند (تاسعاً).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25 هـ، الفقرة رقم (11) من المادة (الرابعة) من تنظيم هيئة الحكومة الرقمية.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة رقم (2). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.6.3 | التعاون في مجال بناء الكفاءات في مجال التحول الرقمي |
|---|---|
| الهدف | تفعيل التعاون مع الجهات الحكومية الأخرى لبناء كفاءات منسوبي الجهة في المستويات الوظيفية المتوسطة والدنيا. |
| متطلبات التطبيق | 1) توقيع مذكرات تفاهم أو اتفاقيات تعاون مع جهات حكومية أخرى تحقق التكامل في إنجاز الجهة لبرامج بناء الكفاءات لدى الجهة.<br>2) إعداد تقارير المتابعة التي توضح البرامج المشتركة التي تم تنفيذها لبناء الكفاءات في مجال التحول الرقمي وأسماء المتدربين وأماكن وتواريخ التنفيذ. |
| مستندات الإثبات | 1) عينات من مذكرات التفاهم أو اتفاقيات التعاون مع الجهات الحكومية المتعلقة ببرامج بناء الكفاءات والتي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>2) عينة من تقارير المتابعة لبرامج بناء الكفاءات المشتركة والتي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

## المنظور الثالث: العمليات والتشغيل

### 5.7. إجراءات العمل

يشمل المحور معايير ومتطلبات العملية التي يتم من خلالها تصميم إجراءات العمل والعمليات في الجهة الحكومية وتوثيقها بحيث تتم بتسلسل واضح حسب الأنظمة واللوائح والمسؤوليات المحددة في الهيكل التنظيمي لدى الجهة، بهدف تمكين عملية الأتمتة والتحول الرقمي.

| 5.7.1 | حصر كافة عمليات وإجراءات العمل |
|---|---|
| الهدف | حصر كافة العمليات والإجراءات الخاصة بالجهة الحكومية وتحديث قوائم الحصر بشكل مستمر. |
| متطلبات التطبيق | 1) حصر كافة الإجراءات والعمليات في الجهة بحيث يشمل بحد أدنى:<br>أ. اسم العملية أو الإجراء والوصف الموجز له.<br>ب. تحديد الإدارة/ الوحدة المالكة للإجراء.<br>ت. تصنيف كل إجراء (رئيسي، داعم، إداري).<br>ث. تحديد درجة أهمية كل إجراء وفقاً لآلية تضعها الجهة.<br>ج. تحديد مستوى الأتمتة من خلال أحد المستويات التالية (مؤتمت كلياً، مؤتمت جزئياً، تقليدي). |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق وثيقة حصر الإجراءات التي تحقق متطلبات هذا المعيار. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.7.2 | توثيق وقياس أداء العمليات والإجراءات |
|---|---|
| الهدف | القيام بعمليات التوثيق الشاملة وقياس الأداء للعمليات والإجراءات بشكل فعال. |
| متطلبات التطبيق | 1) توثيق الأعمال والإجراءات الإدارية الخاصة بالعمليات والإجراءات، بشكل واضح ودقيق، واعتمادها من المسؤول الأول في الجهة أو من ينيبه.<br>2) تطوير بطاقات لتوثيق كافة العمليات والإجراءات بشكل واضح ودقيق، واعتمادها من المسؤول الأول في الجهة أو من ينيبه بحيث تتضمن هذه البطاقات العناصر التالية:<br>أ. اسم العملية والإجراء.<br>ب. رمز موحد وفريد للعملية أو الإجراء.<br>ت. وصف موجز للعملية أو الإجراء.<br>ث. المسؤول عن العملية أو الإجراء (الجهة/ الإدارة/ القطاع).<br>ج. تصنيف العملية أو الإجراء (رئيسي، إداري، داعم).<br>ح. مستوى الأهمية.<br>خ. مخطط تدفق الإجراء يوضح الوظائف والأدوار BPMN أو أحد أساليب التوثيق.<br>د. مؤشرات الأداء للعملية أو الإجراء على مستوى الأنشطة داخل الإجراء.<br>3) قياس أداء الإجراءات من خلال المؤشرات المعتمدة لكل عملية أو إجراء في البطاقة التي تم تطويرها. |

| | |
|---|---|
| | 4) المتابعة الدورية لأداء الإجراءات وتحديد فرص التحسين. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق ما يثبت توثيق الأعمال والإجراءات الإدارية الخاصة بالعمليات والإجراءات، واعتمادها من المسؤول الأول في الجهة أو من ينيبه.<br>2) إرفاق عينات متنوعة (3 عينات) من إدارات مختلفة (خارج إجراءات وعمليات إدارة تقنية المعلومات) لبطاقات توثيق الإجراءات التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>3) إرفاق عينات متنوعة (3 عينات) من التقارير التي توضح قيام الجهة بقياس مؤشرات الأداء المعتمدة.<br>4) إرفاق عينات متنوعة (3 عينات) من تقارير المتابعة الدورية توضح التحسينات التي تمت على العمليات أو الإجراءات. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27هـ، الفقرة رقم (10).<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة رقم (6). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| **5.7.3** | **إعادة هندسة العمليات والإجراءات** |
|---|---|
| **الهدف** | العمل المستمر على تحسين وتطوير العمليات والإجراءات وإعادة هندستها بما يضمن كفاءة التشغيل. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) إعادة تصميم الأعمال والإجراءات الإدارية الخاصة بخدمات وأعمال الجهة، وتحسينها بشكل مستمر، بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. تحديد مبررات التحسينات التي تتم على كل إجراء وفقاً للتحليل النوعي والكمي.<br>ب. اعتماد آلية لترقيم النسخ المحسنة وتاريخ تحديثها.<br>ت. توثيق مواضع التحسين المنفذة على العملية أو الإجراء، والأثر المتوقع من هذا التحسين وآلية قياسه من خلال تحديث مؤشرات الأداء وآلية متابعتها.<br>ث. إشراك الإدارات والوحدات ذات العلاقة في عمليات التحسين.<br>ج. ربط الخدمات الرقمية بالإجراءات المحسنة والاستفادة منها. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق 5 عينات متنوعة وحديثة من الإجراءات التي تم إعادة هندستها وفقاً لمتطلبات التطبيق، مع توضيح ما يلي:<br>أ. مبررات التحسينات التي تتم على كل إجراء وفقاً للتحليل النوعي والكمي.<br>ب. آلية لترقيم النسخ المحسنة وتاريخ تحديثها.<br>ت. مواضع التحسين المنفذة على العملية أو الإجراء، والأثر المتوقع من هذا التحسين وآلية قياسه.<br>ث. الإدارات المعنية في تحسين الإجراءات وإعادة تصميمها.<br>ج. الخدمات المرتبطة بالإجراءات المحسنة. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27هـ، الفقرة رقم (11). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.7.4 | أتمتة العمليات والإجراءات |
|---|---|
| **الهدف** | أتمتة العمليات والإجراءات بما يحقق تقليل تدخل العامل البشري وزيادة كفاءة العمل. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) أتمتة العمليات والإجراءات على أن تتضمّن عملية الأتمتة مؤشرات الأداء الخاصّة بكلّ عمليّة.<br>2) توظيف كافة التقنيات الحديثة المتاحة لأتمتة العمليات والإجراءات (مثل RPA، تقنيات Low-Code، وغيرها).<br>3) تطوير شاشات المتابعة التي تصدر التقارير الدورية لمراقبة تنفيذ العمليات والإجراءات المؤتمتة، وتقيس مؤشرات الأداء بشكل لحظي.<br>4) إصدار تقارير دورية توضح نسب نجاح العمليات والإجراءات المؤتمتة جزئياً أو كلياً للتعرف على مستويات التقدم في أتمتة العمليات والإجراءات. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق عينات متنوعة وحديثة من شاشات الإجراءات المؤتمتة (5 عينات).<br>2) إرفاق ما يثبت أن الجهة استخدمت التقنيات الحديثة لأتمتة العمليات والإجراءات.<br>3) إرفاق عينات متنوعة (3 عينات) من شاشات المتابعة التي تقيس مؤشرات الأداء بشكل لحظي.<br>4) عينة من تقارير المراقبة الدورية التي تتابع نسب نجاح العمليات والإجراءات المؤتمتة (3 عينات). |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (7). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

## المنظور الرابع: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

### 5.8. إدارة المخاطر

يشمل المحور معايير ومتطلبات لتعزيز قدرة الجهة على تحديد المخاطر التي من شأنها التأثير على استمرارية الخدمات الحكومية الرقمية وعلى فهم هذه المخاطر وتحليلها ومعالجتها للتأكد من ضمان استمرارية الأعمال لدى الجهات الحكومية واستباقية تحديد المخاطر.

| 5.8.1 | بناء سياسة وحوكمة نظام إدارة المخاطر |
|---|---|
| الهدف | إنشاء مكونات وعناصر حوكمة نظام إدارة المخاطر، وتحديد أدوار ومسؤوليات وصلاحيات المعنيين، لدعم تنفيذ نظام إدارة المخاطر داخل الجهة بشكل فعال، وبالمواءمة مع الأهداف الإستراتيجية للجهة. |
| متطلبات التطبيق | **متطلبات على جميع الجهات الحكومية**<br>1) إنشاء وحدة إدارية مسؤولة عن نظام إدارة المخاطر في الجهة بما يتناسب مع الهيكل التنظيمي المعتمد.<br>2) تعيين مسؤول لإدارة نظام إدارة المخاطر يمتلك الجدارات والصلاحيات الكافية.<br>3) تحديد الأدوار والمسؤوليات لنظام إدارة المخاطر.<br>4) تعيين فريق يتولى تنفيذ الأدوار والمسؤوليات والمهام في نظام إدارة المخاطر، بناءً على احتياجات وأعمال الجهة.<br>5) تُنشئ الإدارة العليا للجهة لجنة داخلية توجيهية للإشراف على أعمال نظام إدارة المخاطر في الجهة، يرأسها المسؤول الأول في الجهة أو من ينوبه.<br>6) وضع ميثاق اللجنة التوجيهية المسؤولة عن نظام إدارة المخاطر، بعد اعتماده وتعميمه من قبل الإدارة العليا للجهة.<br>7) عقد اجتماعات اللجنة التوجيهية بشكل دوري.<br>8) إنشاء واعتماد سياسة إدارة المخاطر بالمواءمة مع أهداف الجهة ومشاركتها مع المعنيين.<br>9) إنشاء واعتماد وثيقة إطار إدارة المخاطر ومشاركتها مع المعنيين.<br>10) إنشاء واعتماد إجراءات إدارة المخاطر ومشاركتها مع المعنيين.<br>11) إنشاء نموذج سجل المخاطر لجميع الوحدات الإدارية في الجهة وتحديثه بشكل دوري، بحيث يشمل ما يلي:<br>أ. مُعرّف الخطر.<br>ب. مالك الخطر.<br>ت. وصف الخطر.<br>ث. الأسباب الجذرية والعواقب المترتبة على الخطر.<br>ج. تقييم الخطر الكامن (الأثر الكامن، والاحتمالية الكامنة، ودرجة الخطورة الكامنة).<br>ح. الضوابط المطبقة لتقليل أثر واحتمالية حدوث الخطر.<br>خ. تقييم فعالية الضوابط المطبقة.<br>د. تقييم الخطر المتبقي (درجة الخطورة الكامنة وفعالية الضوابط المطبقة).<br>ذ. إستراتيجية معالجة المخاطر.<br>ر. خطط المعالجة المخطط تنفيذها للتعامل مع الخطر.<br>ز. مالك خطط المعالجة للخطر. |

| | |
|---|---|
| | س. تاريخ انتهاء تنفيذ خطط المعالجة للخطر.<br>ش. نسبة وحالة التنفيذ لخطط المعالجة للخطر.<br>12) إعداد خطة سنوية لتقييم مخاطر جميع الوحدات الإدارية في الجهة، واعتمادها من صاحب الصلاحية. |
| | **متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6** |
| | 13) تقييم مستوى نضج نظام إدارة المخاطر الحالي في الجهة، وتحديد مستوى النضج المستهدف الوصول له خلال مدة زمنية محددة.<br>14) إنشاء واعتماد إستراتيجية إدارة المخاطر.<br>15) تنفيذ خارطة الطريق لتحقيق مستهدفات إدارة المخاطر والوصول لمستوى النضج المستهدف.<br>16) إنشاء وثيقة رواد المخاطر في الجهة؛ لتنسيق وتنفيذ ومتابعة أعمال إدارة المخاطر ورفع التقارير ذات العلاقة.<br>17) إنشاء وثيقة الإبلاغ عن المخاطر.<br>18) تنفيذ آلية الإبلاغ متضمنة نماذج وقناة موحدة للإبلاغ عن المخاطر.<br>19) إنشاء لوحة معلومات لعرض إحصائيات المخاطر لدى الجهة، على سبيل المثال لا الحصر (عدد المخاطر، تصنيفاتها، تقييم المخاطر، وغيرها).<br>20) إنشاء واعتماد وثيقة مستويات تقبل وتحمل المخاطر للجهة بالمواءمة مع توجهات وأهداف الجهة الإستراتيجية ومشاركتها مع المعنيين. |
| **مستندات الإثبات** | **مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** |
| | 1) إرفاق الهيكل التنظيمي المعتمد للوحدة الإدارية المسؤولة عن نظام إدارة المخاطر، وما يستوفي متطلبات التطبيق.<br>2) إرفاق قرار تعيين مسؤول إدارة نظام إدارة المخاطر.<br>3) إرفاق مستند توثيق الأدوار والمسؤوليات للوحدة الإدارية عن نظام إدارة المخاطر.<br>4) إرفاق عينات من الوصف الوظيفي لموظفي نظام إدارة المخاطر.<br>5) إرفاق قرار إنشاء اللجنة التوجيهية المسؤولة عن الإشراف على أعمال نظام إدارة المخاطر وما يستوفي متطلبات التطبيق.<br>6) إرفاق ميثاق اللجنة التوجيهية المسؤولة عن الإشراف على أعمال نظام إدارة المخاطر المعتمد، وما يستوفي متطلبات التطبيق.<br>7) إرفاق عينات كافية من محاضر اجتماعات اللجنة التوجيهية المسؤولة عن الإشراف على أعمال نظام إدارة المخاطر.<br>8) إرفاق سياسة إدارة المخاطر موثقة ومعتمدة، وتقديم ما يثبت مشاركتها مع المعنيين.<br>9) إرفاق إطار إدارة المخاطر موثق ومعتمد، وإرفاق ما يثبت مشاركته مع المعنيين.<br>10) إرفاق الوثائق التي توضح إجراءات إدارة المخاطر الموثقة والمعتمدة، وإرفاق ما يثبت مشاركتها مع المعنيين.<br>11) إرفاق نموذج سجل المخاطر المستخدم في الجهة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>12) إرفاق الخطة السنوية لتقييم مخاطر جميع الوحدات الإدارية في الجهة المعتمدة. |
| | **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6** |
| | 13) إرفاق تقرير تقييم مستوى نضج نظام إدارة المخاطر الحالي في الجهة. |

| | |
|---|---|
| | 14) إرفاق إستراتيجية إدارة المخاطر موثقة ومعتمدة، وما يستوفي متطلبات التطبيق.<br>15) إرفاق المستندات التي تثبت تنفيذ خارطة الطريق لتحقيق مستهدفات إدارة المخاطر.<br>16) إرفاق وثيقة رواد المخاطر المعتمدة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>17) إرفاق وثيقة الإبلاغ عن المخاطر المعتمدة.<br>18) إرفاق المستندات التي تثبت تطبيق آلية الإبلاغ عن المخاطر.<br>19) إرفاق عينة من لوحات عرض معلومات المخاطر المستخدمة في الجهة.<br>20) إرفاق وثيقة مستويات تقبل وتحمل المخاطر المعتمدة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2044) بتاريخ 1443/12/28هـ بشأن ضوابط إدارة المخاطر.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ الفقرة (19). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيّن في هذه البطاقة. |

| **5.8.2** | **تحديد وتحليل وتقييم ومعالجة المخاطر** |
|---|---|
| **الهدف** | تحديد وتقييم المخاطر الداخلية والخارجية، وتحديد احتمالية وقوعها وأثرها المتوقع على تحقيق الأهداف والإستراتيجيات، ووضع الحلول المناسبة لمعالجة المخاطر لتقليل احتمالية حدوثها و/أو تخفيف الآثار المترتبة عليها. |
| **متطلبات التطبيق** | **متطلبات على جميع الجهات الحكومية**<br>1) فهم بيئة العمل لتحديد المخاطر والتهديدات الداخلية والخارجية على مستوى الجهة والوحدات الإدارية عن طريق عقد ورش العمل مع ملاك المخاطر.<br>2) إصدار سجل المخاطر وتوثيقه بحيث يشمل:<br>أ. تحديد المخاطر والتهديدات الداخلية والخارجية وعكسها في سجل مخاطر الجهة.<br>ب. تحليل وتقييم المخاطر والتهديدات الداخلية والخارجية وعكسها في سجل مخاطر الجهة.<br>ت. تحديد خطط المعالجة المناسبة لكل خطر.<br>3) مشاركة واعتماد سجل المخاطر للوحدة الإدارية ذات العلاقة من قبل ملاك المخاطر والمسؤول الأول للوحدة الإدارية.<br>4) رفع تقارير دورية توضح نتائج تقييم المخاطر إلى اللجنة التوجيهية المسؤولة عن نظام إدارة المخاطر وأصحاب المصلحة والمعنيين بناءً على الدورية المعتمدة في إطار إدارة المخاطر.<br>**متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6**<br>5) تحديد وتحليل وتقييم أهم المخاطر أو المخاطر الرئيسية على مستوى الجهة باستخدام منهجية أعلى إلى أسفل (Top-Down)، أو أسفل إلى أعلى (Bottom-Up).<br>6) تحديد خطط المعالجة المناسبة لأهم المخاطر أو المخاطر الرئيسية على مستوى الجهة وتواريخ الانتهاء من تنفيذها.<br>7) تحديد مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRIs) على مستوى الجهة. |
| **مستندات الإثبات** | **مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** |

| | |
|---|---|
| | 1) إرفاق عينة من مستندات تثبت عقد ورش العمل مع ملاك المخاطر، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>2) إرفاق سجل المخاطر المحدث، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>3) إرفاق عينة من المستندات التي تثبت مشاركة واعتماد سجل المخاطر للوحدات الإدارية من قبل ملاك المخاطر والمسؤول الأول للوحدة الإدارية.<br>4) إرفاق عينات من التقارير التي توضح نتائج تقييم المخاطر إلى اللجنة التوجيهية المسؤولة عن نظام إدارة المخاطر. |
| | **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6** |
| | 5) إرفاق سجل أهم المخاطر أو المخاطر الرئيسية بحيث يوضح خطط المعالجة المناسبة على مستوى الجهة وتواريخ الانتهاء من تنفيذها.<br>6) إرفاق وثيقة مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRIs). |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2044) بتاريخ 1443/12/28هـ بشأن ضوابط إدارة المخاطر.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (19). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيّن في هذه البطاقة. |

| 5.8.3 | المراجعة والمتابعة والتواصل حول المخاطر |
|---|---|
| **الهدف** | مراقبة المخاطر ومتابعتها لضمان تحسين جودة وفعالية عملية تقييم ومعالجة المخاطر. |
| **متطلبات التطبيق** | **متطلبات على جميع الجهات الحكومية**<br>1) تحديث سجل مخاطر الجهة من قبل المسؤولين عن إدارة المخاطر، بحيث يشمل:<br>أ. مراقبة ومتابعة حالة المخاطر المحددة الداخلية والخارجية للجهة بشكل دوري.<br>ب. مراقبة الضوابط والخطط المعالجة وتقييم فعاليتها بشكل دوري.<br>ت. متابعة نسب تنفيذ خطط المعالجة للمخاطر في المدة الزمنية المحددة بشكل دوري.<br>2) رفع تقارير المخاطر إلى الإدارة العليا واللجان الداخلية والخارجية وأصحاب المصلحة والمعنيين بناءً على الدورية المعتمدة في إطار إدارة المخاطر، بحيث تشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:<br>أ. تقرير حالة المخاطر الشاملة.<br>ب. تقرير أهم المخاطر.<br>ت. تقرير مؤشرات المخاطر الرئيسية.<br>**متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6**<br>3) تحديث أهم المخاطر أو المخاطر الرئيسية، ومؤشرات المخاطر الرئيسية (KRIs) بشكل دوري. |
| **مستندات الإثبات** | **مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية**<br>1) إرفاق المستندات التي تثبت التحديث الدوري لسجل المخاطر، التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>2) إرفاق عينات كافية من تقارير حالة المخاطر الشاملة التي تم رفعها إلى الإدارة العليا واللجان الداخلية والخارجية وأصحاب المصلحة، التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>**مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6**<br>3) إرفاق عينات من مستندات تثبت التحديث الدوري لأهم المخاطر، وعينات من مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRIs). |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2044) بتاريخ 1443/12/28هـ بشأن ضوابط إدارة المخاطر.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (19). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيّن في هذه البطاقة. |

| 5.8.4 | التدريب والتوعية بإدارة المخاطر |
|---|---|
| الهدف | تدريب كافة الموظفين وأصحاب المصلحة ورفع الوعي بإدارة المخاطر لضمان تحقيق أهداف وإستراتيجيات الجهة. |
| متطلبات التطبيق | **متطلبات على جميع الجهات الحكومية**<br>1) تحليل الاحتياجات التدريبية بالتعاون مع الوحدة الإدارية المختصة بالموارد البشرية لدى الجهة لفهم متطلبات التدريب الخاصة بإدارة المخاطر.<br>2) وضع وتنفيذ خطة التدريب لمنسوبي إدارة المخاطر ورواد المخاطر تتناسب مع الأدوار والمسؤوليات في نظام إدارة المخاطر لدى الجهة.<br>3) وضع وتنفيذ خطة لحملات التوعية بإدارة المخاطر لمنسوبي الجهة لتعزيز ثقافة المخاطر، باستخدام أحد الأنشطة التالية:<br>أ. الرسائل التوعوية عبر قنوات التواصل المختلفة.<br>ب. التقارير والنشرات الإخبارية العالمية والمحلية فيما يتعلق بالمخاطر.<br>ت. ورش العمل التوعوية والاجتماعات والنقاشات المفتوحة.<br>ث. الأسبوع التوعوي بالمخاطر.<br>ج. منصات التعليم الرقمي.<br>4) مراجعة وتحديث خطة الحملات التوعوية ونشر ثقافة إدارة المخاطر في الجهة بشكل سنوي.<br>**متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6**<br>5) وضع وتنفيذ خطة التدريب لرواد المخاطر تتناسب مع الأدوار والمسؤوليات في نظام إدارة المخاطر لدى الجهة. |
| مستندات الإثبات | **مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية**<br>1) إرفاق تقرير الاحتياجات التدريبية بالتعاون مع الوحدة الإدارية المختصة بالموارد البشرية.<br>2) إرفاق خطة التدريب لمنسوبي إدارة المخاطر، وعينات من المستندات التي تثبت تنفيذ خطة التدريب لمنسوبي إدارة المخاطر.<br>3) إرفاق البرنامج التوعوي بإدارة المخاطر لمنسوبي الجهة، وعينات من المستندات التي تثبت تنفيذ البرنامج التوعوي بإدارة المخاطر لمنسوبي الجهة.<br>4) إرفاق عينات من المستندات التي تثبت مراجعة وتحديث خطة الحملات التوعوية ونشر ثقافة المخاطر في الجهة.<br>**مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6**<br>5) إرفاق خطة التدريب وعينات من المستندات التي تثبت تنفيذ خطة التدريب لرواد إدارة المخاطر. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2044) بتاريخ 1443/12/28هـ بشأن ضوابط إدارة المخاطر.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ الفقرة (19). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيّن في هذه البطاقة. |

| 5.8.5 | التطوير والتحسين المستمر لإدارة المخاطر |
|---|---|
| الهدف | مراجعة إجراءات وعمليات إدارة المخاطر لتحسين قدرة الجهة، والرفع من مستوى فعالية نظام إدارة المخاطر وتطبيق أفضل الممارسات والمعايير. |
| متطلبات التطبيق | **متطلبات على جميع الجهات الحكومية**<br>1) مراجعة وتحديث الوثائق الخاصة بنظام إدارة المخاطر بشكل دوري وفق آلية المراجعة المعتمدة لكل وثيقة أو عند حدوث تغيير جوهري لأهداف الجهة الإستراتيجية أو التشغيلية بحيث يشمل ما يلي:<br>أ. سياسة إدارة المخاطر.<br>ب. إستراتيجية إدارة المخاطر.<br>ت. إطار إدارة المخاطر.<br>ث. إجراءات إدارة المخاطر.<br>ج. وثيقة مستويات تقبل وتحمل المخاطر.<br>2) استخدام وتطوير نماذج موحدة لتنفيذ عمليات إدارة المخاطر على مستوى الجهة، على سبيل المثال لا الحصر (سجل المخاطر، نماذج رفع وقبول المخاطر، تقارير المخاطر، لوحات معلومات المخاطر).<br>3) مراجعة فاعلية تنفيذ وتطبيق نظام إدارة المخاطر بشكل سنوي باستخدام إحدى طرق المراجعة التالية:<br>أ. التقييم الذاتي.<br>ب. تقييم مؤشرات الأداء الرئيسية.<br>ت. التدقيق/المراجعة الداخلية أو الخارجية.<br>4) رفع تقارير نتائج مراجعة فاعلية تنفيذ وتطبيق نظام إدارة المخاطر، ونتائج تقييم مستوى الامتثال إلى الإدارة العليا واللجنة التوجيهية المسؤولة عن نظام إدارة المخاطر، لضمان اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.<br>**متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6**<br>5) إعداد آلية لحفظ وتخزين بيانات ووثائق نظام إدارة المخاطر لضمان استمرارية أعمال الوحدة الإدارية.<br>6) تنفيذ وتطوير خطة سنوية لتقييم مستوى الامتثال بالضوابط التنظيمية ذات العلاقة. |
| مستندات الإثبات | **مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية**<br>1) إرفاق المستندات التي تثبت مراجعة وتحديث وثائق نظام إدارة المخاطر، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>2) إرفاق نماذج تنفيذ عمليات إدارة المخاطر المستخدمة في الجهة.<br>3) إرفاق التقرير السنوي لنتائج مراجعة فاعلية تنفيذ وتطبيق نظام إدارة المخاطر.<br>4) إرفاق ما يثبت رفع تقارير نتائج مراجعة فاعلية تنفيذ وتطبيق نظام إدارة المخاطر، ونتائج تقييم مستوى الامتثال إلى الإدارة العليا واللجنة التوجيهية المسؤولة عن نظام إدارة المخاطر، لضمان اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.<br>**مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6**<br>5) إرفاق وثيقة توضح آلية حفظ وتخزين بيانات ووثائق نظام إدارة المخاطر في الجهة.<br>6) إرفاق التقرير السنوي لتقييم مستوى الامتثال بالضوابط التنظيمية ذات العلاقة. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2044) بتاريخ 1443/12/28هـ بشأن ضوابط إدارة المخاطر.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (19). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيّن في هذه البطاقة. |

## 5.9. استمرارية الأعمال

يشمل المحور معايير ومتطلبات مواصلة تقديم الجهة الحكومية أنشطتها ذات الأولوية على مستويات محددة سلفاً بعد حدوث انقطاع، وتعزيز مرونة استجابتها لأي حوادث انقطاع تواجهها، وتمكينها من استعادة منتجاتها وخدماتها ذات الأولوية بوقت زمني محدد.

| 5.9.1 | إنشاء نظام استمرارية الأعمال |
|---|---|
| الهدف | وضع الإطار العام وتحديد أدوار ومهام الأشخاص المعنيين والأقسام المعنية لتخطيط وتنفيذ ومراجعة وتطوير نظام إدارة استمرارية الأعمال. |
| متطلبات التطبيق | 1) تعيين مسؤول لإدارة نظام استمرارية الأعمال يمتلك الجدارات والصلاحيات ليدير نظام استمرارية الأعمال.<br>2) تعيين فريق يتولى تنفيذ الأدوار والمسؤوليات في نظام إدارة استمرارية الأعمال، ويتكون من عدد كافٍ من الموظفين المؤهلين.<br>3) إنشاء لجنة توجيهية مسؤولة عن متابعة تطبيق نظام إدارة استمرارية الأعمال بالجهة، يرأسها رئيس الجهة أو نائبه، وأن تمتلك اللجنة الصلاحيات اللازمة لدعم نظام استمرارية الأعمال.<br>4) وضع ميثاق اللجنة التوجيهية المسؤولة عن نظام استمرارية الأعمال بعد اعتماده وتعميمه من قبل الإدارة العليا للجهة.<br>5) إعداد واعتماد سياسة استمرارية الأعمال ومراجعتها بشكل دوري، أو عند حدوث تغيير جوهري في بيئة التشغيل أو الأهداف الإستراتيجية للجهة.<br>6) إنشاء واعتماد إطار إدارة استمرارية الأعمال بالجهة.<br>7) تعزيز نظام إدارة استمرارية الأعمال من خلال تخصيص المسؤوليات والأدوار للنظام بحيث توضح:<br>أ. المسؤولين عن خطط استمرارية الأعمال من الإدارات المعنية.<br>ب. المنسقين لخطط استمرارية الأعمال من الإدارات المعنية (رواد استمرارية الأعمال).<br>ت. فرق التعافي من الكوارث التقنية والاتصالات لنظام استمرارية الأعمال. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق ما يثبت تعيين مسؤول إدارة استمرارية الأعمال.<br>2) إرفاق ما يثبت تعيين فريق يتولى الأدوار والمسؤوليات في نظام إدارة استمرارية الأعمال مع توضيح الأدوار والمسؤوليات للفريق.<br>3) إرفاق قرار إنشاء اللجنة التوجيهية المسؤولة عن الإشراف على أعمال نظام استمرارية الأعمال.<br>4) إرفاق ميثاق اللجنة التوجيهية موثقاً ومعتمداً، مع توضيح اختصاصاتها وصلاحياتها وعضويتها، بما يستوفي كافة متطلبات التطبيق.<br>5) إرفاق سياسة إدارة استمرارية الأعمال موثقة ومعتمدة، وما يثبت مراجعتها بشكل دوري، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>6) إرفاق وثيقة إطار إدارة استمرارية الأعمال المعتمدة، بما يستوفي كافة متطلبات التطبيق.<br>7) إرفاق مستند يوضح المسؤولين عن خطط استمرارية الأعمال من الإدارات المعنية.<br>8) إرفاق مستند يوضح المنسقين لخطط استمرارية الأعمال من الإدارات المعنية (رواد استمرارية الأعمال).<br>9) إرفاق مستند يوضح فرق التعافي من الكوارث التقنية والاتصالات لنظام استمرارية الأعمال. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ بشأن معايير إدارة استمرارية الأعمال.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ الفقرة (19). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.9.2 | التدريب والتوعية بنظام إدارة استمرارية الأعمال |
|---|---|
| الهدف | توعية كافة الموظفين والأطراف ذوي العلاقة باستمرارية الأعمال وتعزيز تدريبهم على أدوارهم ومسؤولياتهم ضمن نطاق نظام إدارة استمرارية الأعمال. |
| متطلبات التطبيق | **متطلبات على جميع الجهات الحكومية**<br>1) القيام بتحليل الاحتياجات التدريبية بالتعاون مع الموارد البشرية لوضع متطلبات التدريب الخاصة بمهارات نظام إدارة استمرارية الأعمال.<br>2) التأكد من دمج تدريب الموظفين على مهارات متعددة لإدارة نظام استمرارية الأعمال، وإعداد خطط للتعاقب الوظيفي (لتجنب نقاط الفشل المفردة) لأنشطة نظام استمرارية الأعمال.<br>3) تنفيذ برنامج لنشر ثقافة استمرارية الأعمال في الجهة؛ من خلال التدريب وورش عمل تخصصية لجميع الأطراف المشاركة في نظام استمرارية الأعمال مرة واحدة في السنة على الأقل، وعند حدوث تغيير جوهري في العمليات التشغيلية لدى الجهة.<br>**متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6**<br>4) مشاركة سياسة استمرارية الأعمال المعتمدة مع الأطراف المعنية الداخلية.<br>5) تنفيذ ورش عمل توعوية بإدارة استمرارية الأعمال للإدارة العليا على مستوى الجهة.<br>6) تنفيذ ورش عمل توعوية لرواد استمرارية الأعمال على مستوى الجهة. |
| مستندات الإثبات | **مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية**<br>1) إرفاق الخطة أو الوثيقة المعتمدة التي تتضمن الاحتياجات التدريبة ومتطلبات التدريب الخاصة باستمرارية الأعمال لموظفي الوحدة المعنية بإدارة نظام استمرارية الأعمال.<br>2) إرفاق ما يثبت تنفيذ ورش العمل والحملات التوعوية الخاصة بإدارة استمرارية الأعمال التي توضح دمج تدريب الموظفين على مهارات متعددة لإدارة نظام استمرارية الأعمال، وخطة التعاقب الوظيفي لمنسوبي وحدة استمرارية الأعمال المعتمدة من الجهة.<br>3) إرفاق ما يثبت إقامة البرامج التوعوية التدريبية الخاصة للمعنيين والمشاركين في نظام استمرارية الأعمال.<br>**مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6**<br>4) إرفاق ما يثبت مشاركة سياسة استمرارية الأعمال المعتمدة مع الأطراف المعنية الداخلية.<br>5) إرفاق ما يثبت تنفيذ ورش عمل توعوية بإدارة استمرارية الأعمال للإدارة العليا على مستوى الجهة.<br>6) إرفاق ما يثبت تنفيذ ورش عمل توعوية لرواد استمرارية الأعمال على مستوى الجهة. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ بشأن معايير إدارة استمرارية الأعمال.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ الفقرة (19). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيّن في هذه البطاقة. |

| 5.9.3 | تحليل أثر انقطاع الأعمال وتقييم المخاطر والتهديدات بنظام استمرارية الأعمال |
|---|---|
| الهدف | تحليل الأثر الناتج عن انقطاع العمليات والإجراءات التي تقدم المنتجات والخدمات بالجهة، وتحديد الوقت المستهدف للتعافي للخدمات الرئيسية بعد حدوث انقطاع، وتقييم المخاطر والتهديدات الداخلية والخارجية ونقاط الفشل الحرجة التي قد تؤثر على الأنشطة ذات الأولوية، وتحديد أثرها المتوقع في حالة حدوث انقطاع أو اضطراب ووضع الحلول لمعالجتها أو تخفيف آثارها. |
| متطلبات التطبيق | **متطلبات على جميع الجهات الحكومية**<br>1) تضمين جميع العمليات والإجراءات الداخلية والخارجية التي تقوم بها الجهة، وتحديد الاعتمادات الداخلية والخارجية، وتعيين ملاك للعمليات والإجراءات التي تم تضمينها.<br>2) تحليل أثر انقطاع الأعمال باستخدام مصفوفة تقييم أثر الانقطاع المعتمدة لدى الجهة وفقاً لمدى قبول الأثر والمخاطر الخاص بالجهة، ومراجعة تحليل أثر انقطاع الأعمال بشكل سنوي على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهري في عمليات الجهة التشغيلية أو الأهداف الإستراتيجية لدى الجهة.<br>3) تحديد الفترة المستهدفة لاستعادة خدمات الأعمال الحرجة، ووقت الاسترجاع المستهدف (RTO).<br>4) تحديد الموارد البشرية واللوجستية والتقنية والبنية التحتية والإجراءات البديلة اللازمة لتنفيذ الخدمة أو الإجراء بعد الانقطاع.<br>5) تقديم تقرير شامل حول تحليل أثر انقطاع الأعمال إلى اللجنة التوجيهية للاعتماد.<br>6) تقييم ومراجعة المخاطر والتهديدات على استمرارية أعمال الجهة بشكل مستمر، ومواءمتها مع منهجية إدارة المخاطر المؤسسية المعتمدة لدى الجهة.<br>7) تحديد ورصد المخاطر والتهديدات التي قد تؤدي إلى انقطاع أو اضطراب العمليات والإجراءات ذات الأولوية لدى الجهة ومواءمتها مع الأطراف ذات العلاقة.<br>8) تحديد تأثيرات المخاطر الداخلية والخارجية على عمليات وإجراءات الجهة.<br>9) تحديد وتقييم الضوابط المطبقة للتعامل مع المخاطر والتهديدات التي تؤثر على استمرارية أعمال الجهة.<br>10) تحديد الضوابط الإضافية أو التعويضية المناسبة لمواجهة المخاطر والتهديدات التي تؤثر على استمرارية أعمال الجهة.<br>11) عرض نتائج تقييم المخاطر والتهديدات على اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال كجزء من نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال لاعتمادها.<br>**متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6**<br>12) تحديد الفترة الزمنية القصوى المسموح بها (MTDP) لانقطاع الأعمال للمنتجات، والخدمات والعمليات والأنشطة، والحد الأدنى من مستوى تقديم الخدمة (MBCO).<br>13) تصنيف مستوى أهمية المنصات والتطبيقات الحكومية والالتزام بأوقات الاسترداد المستهدفة لكل مستوى وفق مصفوفة تقييم أثر الانقطاع الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية عبر بوابة رقمي. |
| مستندات الإثبات | **مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية**<br>1) إرفاق قائمة أو سجل معتمد يثبت حصر جميع العمليات والإجراءات الداخلية والخارجية في تحليل أثر انقطاع الأعمال.<br>2) إرفاق مصفوفة أثر الانقطاع.<br>3) إرفاق عينات من التقارير التي توضح نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال شاملاً تحديد أوقات الاسترداد |

| | |
|---|---|
| | المستهدفة (RTO) مع اعتماد اللجنة التوجيهية أو أصحاب الصلاحية.<br>4) إرفاق ما يثبت تضمين الموارد البشرية واللوجستية والتقنية والبنية التحتية والإجراءات البديلة اللازمة لتنفيذ الخدمة أو الإجراء بعد الانقطاع.<br>5) إرفاق ما يثبت مشاركة تقارير نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال مع اللجنة التوجيهية واعتماده من قبلها.<br>6) إرفاق التقارير التي توضح مراجعة تحليل أثر الانقطاع الأعمال.<br>7) إرفاق عينة من نتائج تقييم المخاطر والتهديدات وإستراتيجيات معالجة المخاطر وتأثيرها ضمن نظام استمرارية الأعمال وفق متطلبات هذا المعيار.<br>8) إرفاق ما يثبت رفع تقرير نتائج تقييم المخاطر التي تؤثر على استمرارية أعمال الجهة المرفوعة للجان ذات العلاقة. |
| | **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6** |
| | 9) عينة من تقارير نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال شاملاً تحديد أوقات الاسترداد المستهدفة (RTO) والفترة الزمنية القصوى المسموح بها (MTPD) ، والحد الأدنى من أهداف استمرارية الأعمال (MBCO) مع اعتماد اللجنة التوجيهية أو أصحاب الصلاحية.<br>10) ما يثبت تصنيف أهمية المنصات والتطبيقات الحكومية، والالتزام بأوقات الاسترداد المستهدفة لكل تصنيف، وفق مصفوفة تقييم أثر الانقطاع الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية عبر بوابة رقمي. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ بشأن معايير إدارة استمرارية الأعمال.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (19). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيّن في هذه البطاقة. |

| 5.9.4 | تحديد إستراتيجية استمرارية الأعمال |
|---|---|
| الهدف | تحديد إستراتيجيات التعافي لاستمرارية الأعمال التي تقدم حلولاً وفق مُخرجات تحليل أثر انقطاع الأعمال، وتقييم المخاطر والتهديدات، ووضع خارطة طريق للارتقاء بدرجة كفاءة خطط استمرارية الأعمال المختلفة. |
| متطلبات التطبيق | **متطلبات على جميع الجهات الحكومية**<br>1) تحديد إستراتيجيات التعافي بما يشمل الأنظمة التقنية والخدمات الرقمية والاتصالات، وأنظمة النسخ الاحتياطي وحلول العمل عن بعد، سواء داخل الجهة أو مستضافة على الحوسبة السحابية أو مدارة من قبل أطراف خارجية.<br>2) اعتماد إستراتيجيات التعافي من قبل اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال.<br>3) مراجعة إستراتيجيات التعافي بشكل سنوي على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهري للأهداف التشغيلية أو الإستراتيجية لدى الجهة.<br>**متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6**<br>4) تحليل التكاليف والمنافع لقياس فاعلية إستراتيجيات وحلول إدارة استمرارية الأعمال وتحديد أولوياتها، واعتمادها من قبل اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال.<br>5) تحديد الموردين الأساسيين والخدمات المسندة للجهات الخارجية حسب مخرجات تحليل أثر انقطاع الأعمال. ويجب أن يخضع كل من الموردين والخدمات، لمزيد من التدقيق لضمان تعزيز صمود سلسلة التوريد. |
| مستندات الإثبات | **مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية**<br>1) إرفاق عينات كافية من إستراتيجيات التعافى التى تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>2) إرفاق ما يثبت اعتماد اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال لإستراتيجيات التعافي.<br>3) إرفاق ما يثبت مراجعة الإستراتيجيات المعتمدة لدى الجهة.<br>**مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6**<br>4) إرفاق ما يثبت تنفيذ تحليل التكاليف والمنافع لإستراتيجيات استمرارية الأعمال وعرضها على اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال.<br>5) إرفاق ما يثبت تحديد الموردين الأساسيين والخدمات المسندة للجهات خارجية حسب مخرجات تحليل أثر انقطاع الأعمال. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ بشأن معايير إدارة استمرارية الأعمال.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (19). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيّن في هذه البطاقة. |

| 5.9.5 | بناء خطط استمرارية الأعمال وتوفير مراكز احتياطية بديلة لحفظ البيانات |
|---|---|
| الهدف | تحديد وتوثيق الإجراءات بناءً على مُخرجات الإستراتيجيات والحلول المختارة، وبالتالي بناء خطط التعافي من كوارث تقنية المعلومات بالإضافة إلى خطط الاستجابة للحوادث، وخطط استمرارية الأعمال مما يسهم في ضمان قدرة الجهة على الاستجابة للأزمات والانقطاعات أو حالات الطوارئ التي تؤثر عليها، وبالتالي تقليل التأثير على عملياتها. |
| متطلبات التطبيق | **متطلبات على جميع الجهات الحكومية**<br>1) إعداد واعتماد خطط استمرارية الأعمال بناءً على إستراتيجيات إدارة استمرارية الأعمال المعتمدة.<br>2) مراجعة خطط استمرارية الأعمال واختبارها مرة واحدة في السنة على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهري لدى الجهة.<br>3) إيجاد مراكز احتياطية بديلة لحفظ البيانات، ومراكز الأنظمة الحساسة لحفظ وتشغيل البيانات واختبارها وفق المعايير الدولية.<br>4) تحديد الأهداف الرئيسية لخطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات والاتصالات متضمنة الاعتماديات على الموردين الخارجيين وأي خدمات مسندة لجهات خارجية.<br>5) إنشاء خطط التعافي لتقنية المعلومات والاتصالات لاستعادة المنصات والتطبيقات والخدمات الرقمية والبيانات في الوقت المناسب لتحقيق وقت الاسترجاع المستهدف للجهة.<br>6) تحديد طرق وإجراءات النسخ الاحتياطي والاسترجاع لاستعادة عمليات النظام بسرعة وفعالية بعد انقطاع الخدمة.<br>7) التواصل مع هيئة الحكومة الرقمية في حال وجود انقطاع للخدمات الرقمية حسب دليل المستخدم للإبلاغ عن انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية على بوابة رقمي.<br>8) توثيق الأحداث في حال وجود انقطاع للعمليات موضحة المسؤوليات والصلاحيات المتعلقة بجمع واعتماد وتحديث سجلات الأنشطة، ونتائج اختبار الوظائف والبيانات، والدروس المستفادة وتقرير ما بعد الحادث.<br>9) التأكد من تفعيل تنظيمات أمن المعلومات والأمن السيبراني في جميع الأوقات، خاصة عند تفعيل خطة التعافي من كوارث تقنية المعلومات والاتصالات للمواقع البديلة.<br>10) اختبار ومراجعة خطط التعافي من كوارث تقنية المعلومات والاتصالات مرة واحدة في السنة على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهري لبنية تقنية المعلومات الجهة، لضمان جاهزيتها عند حدوث أي انقطاع.<br>11) إنشاء واعتماد خطة الاستجابة للحوادث.<br>12) مراجعة واختبار خطة الاستجابة للحوادث بشكل دوري لدى الجهة.<br>**متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6**<br>13) إنشاء واعتماد خطة التواصل والاستجابة الاعلامية، بما يشمل إجراءات التعامل مع الأطراف الخارجية ذات العلاقة.<br>14) مراجعة واختبار خطة الاستجابة الإعلامية بشكل دوري لدى الجهة. |
| مستندات الإثبات | **مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية**<br>1) إرفاق عينات كافية من خطط استمرارية الأعمال المعتمدة للجهة بما يستوفي كافة متطلبات التطبيق.<br>2) إرفاق ما يثبت مراجعة خطط استمرارية الأعمال وعينات من تقارير نتائج اختبارات خطط استمرارية الأعمال.<br>3) إرفاق عقود الصيانة والتشغيل التي تشمل بنود المراكز الاحتياطية البديلة (DR) لحفظ البيانات، ومراكز |

| | |
|---|---|
| | للأنظمة الحساسة لحفظ وتشغيل البيانات وإجراءات اختبارها وفق المعايير الدولية لدى الجهة.<br>4) إرفاق عينة من خطط التعافي من الكوارث لتقنية المعلومات والاتصالات المرتبطة بالمنصات والتطبيقات والخدمات الرقمية والبيانات لدى الجهة، التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>5) إرفاق وثيقة إجراءات النسخ الاحتياطي وإجراءات الاسترجاع للعمليات المعرفة ضمن تأثير انقطاع الأعمال.<br>6) إرفاق عينات كافية توضح رفع بلاغات الانقطاعات للخدمات الرقمية إلى هيئة الحكومة الرقمية.<br>7) إرفاق عينة من سجل توثيق الاحداث في حالة وجود انقطاعات أو خلال الاختبارات الدورية للخطط.<br>8) إرفاق عينات كافية تثبت تفعيل ضوابط أمن المعلومات والأمن السيبراني أثناء تفعيل أو اختيار خطط التعافي من كوارث تقنية المعلومات أو ما يثبت مراجعة الأمن السيبراني للخطط.<br>9) إرفاق عينات كافية من التقارير التي توضح اختبار ومراجعة خطط التعافي من الكوارث التقنية والاتصالات.<br>10) إرفاق وثيقة خطة الاستجابة للحوادث المعتمدة لدى الجهة من صاحب الصلاحية. بما يستوفي كافة متطلبات التطبيق.<br>11) إرفاق التقارير التي توضح نتائج اختبار خطط الاستجابة للحوادث. |
| | **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6** |
| | 12) إرفاق وثيقة خطة الاستجابة الإعلامية المعتمدة لدى الجهة من صاحب الصلاحية.<br>13) إرفاق التقارير التي توضح نتائج اختبار خطط الاستجابة الإعلامية. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (82) وتاريخ 1431/3/22هـ، التوصية (الرابعة عشرة).<br>▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ بشأن معايير إدارة استمرارية الأعمال.<br>▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1533) وتاريخ 1443/5/23هـ بشأن الإبلاغ عن انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية الصادر لجميع الجهات الحكومية.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة رقم (19). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيّن في هذه البطاقة. |

| 5.9.6 | التمارين والاختبارات ذات العلاقة باستمرارية الأعمال |
|---|---|
| الهدف | قياس فعالية خطة أو خطط استمرارية الأعمال وهيكل الاستجابة للحوادث؛ لضمان تطبيق سياسة استمرارية الأعمال وتحقيق أهداف إدارة استمرارية الأعمال. |
| متطلبات التطبيق | 1) إنشاء جدول لكافة الاختبارات والتمارين لخطط نظام استمرارية الأعمال المختلفة، واعتماده من اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال بشكل سنوي.<br>2) تنفيذ برنامج الاختبارات والتمارين المعتمدة من قبل اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال.<br>3) توثيق التقرير الرسمي لما بعد التمرين أو الاختبار المخطط له.<br>4) مشاركة تقارير ما بعد التمرين أو الاختبار مع أعضاء اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق وثيقة أو جدول الاختبارات والتمارين السنوي المعتمد من قبل اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال.<br>2) إرفاق عينة من تقارير الاختبارات أو التمارين المعتمدة.<br>3) إرفاق ما يثبت توثيق التقرير الرسمي لما بعد التمرين أو الاختبار المخطط له.<br>4) إرفاق ما يثبت مشاركة تقارير الاختبارات والتمارين مع اللجنة التوجيهية لاستمرارية لأعمال. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ بشأن معايير إدارة استمرارية الأعمال.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (19). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.9.7 | التوثيق والتحسين المستمر لنظام استمرارية الأعمال |
|---|---|
| الهدف | توثيق الدروس المستفادة من تنفيذ نظام إدارة استمرارية الأعمال والحوادث الفعلية والتمارين والاختبارات ونتائج عمليات المراجعة، وإجراء أنشطة الصيانة الروتينية للحفاظ على نظام إدارة استمرارية الأعمال وتحسينه بعد إنشائه، وتحسين صمود الجهة، والرفع من مستوى فعالية نظام الإدارة من خلال تطبيق طرق مراجعة متعددة، ومعالجة حالات عدم المطابقة بفعالية، وتنفيذ الإجراءات التصحيحية لمعالجة هذه الحالات. |
| متطلبات التطبيق | 1) مراجعة نظام إدارة استمرارية الأعمال بشكل دوري (سنوي على الأقل) عبر مدقق داخلي أو خارجي يمتلك المؤهلات والخبرات الكافية.<br>2) مشاركة نتائج عمليات التدقيق الداخلي والخارجي مع لجنة استمرارية الأعمال، لضمان اتخاذ الإجراءات التصحيحية.<br>3) التأكد من تطوير وتحديث خطط استمرارية الأعمال وخطط التعافي من الكوارث التقنية والاتصالات وخطة الاستجابة الإعلامية وخطة الاستجابة للحوادث بناءً على مخرجات مرحلة التحقق. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق تقرير يوضح نتائج مراجعة نظام إدارة استمرارية الأعمال.<br>2) إرفاق ما يثبت مشاركة نتائج مراجعة نظام إدارة استمرارية الأعمال مع لجنة استمرارية الأعمال.<br>3) إرفاق ما يثبت تطوير وتحديث خطط استمرارية الأعمال، والعمل على سد الفجوات الصادرة من تقارير المراجعة. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ بشأن معايير إدارة استمرارية الأعمال.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (19). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

## المنظور الخامس: تقنية المعلومات

### 5.10. الأنظمة الداعمة للتحول الرقمي

يشمل المحور معايير ومتطلبات بنية التطبيقات والأنظمة المؤسسية التي تدعم الأعمال الاعتيادية وأعمال التحول الرقمي.

| 5.10.1 | استخدام أنظمة الموارد الحكومية |
|---|---|
| الهدف | دعم وتمكين الجهات الحكومية على إدارة وتخصيص مواردها بشكل فعال وتعزيز الشفافية، وأتمتة عمليات وخدمات الدعم من خلال استخدام كافة وحدات أنظمة الموارد الحكومية المتاحة. |
| متطلبات التطبيق | 1) تطبيق الأنظمة الرئيسية لتخطيط الموارد الحكومية وإصدار أدلة المستخدمين.<br>2) إصدار تقارير دورية من الأنظمة الرئيسية لتخطيط الموارد الحكومية.<br>3) تقديم كافة الخدمات الذاتية لمنسوبيها من خلال البوابة الإلكترونية أو تطبيقات الأجهزة الذكية، وإصدار أدلة المستخدمين.<br>4) أن تقوم الجهة بتقديم كافة الخدمات الذاتية للمستفيدين الخارجيين من خلال البوابة الإلكترونية أو تطبيقات الأجهزة الذكية، وإصدار أدلة المستخدمين.<br>5) التعاون والمشاركة مع الإدارات الداخلية لتحقيق التكامل بين نظم الموارد الحكومية والنظم ذات العلاقة في الجهات الخارجية. |
| مستندات الإثبات | 1) عينة واحدة من الشاشات وأدلة المستخدمين لكل جزء من نظم الموارد (نظم إدارة الموارد البشرية، النظام المالي، نظام التوريد والمشتريات، نظام إدارة العهد والمخزون، نظام إدارة الموردين).<br>2) 3 عينات من التقارير الدورية الصادرة من الأنظمة الرئيسية لتخطيط الموارد الحكومية.<br>3) 3 عينات من الخدمات الذاتية المقدمة للمستفيدين الداخليين وأدلة المستخدمين.<br>4) 3 عينات من الخدمات الذاتية المقدمة للمستفيدين الخارجيين وأدلة المستخدمين.<br>5) 3 عينات وشرح لإجراءات كاملة توضح عملية الربط والتكامل بين أنظمة إدارة الموارد والنظم الداخلية في الجهة، والنظم ذات العلاقة في الجهات الخارجية. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27هـ، الفقرة رقم ( 12). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.10.2 | استخدام الأنظمة الرقمية الخاصة بإدارة المشاريع |
|---|---|
| **الهدف** | استخدام الأنظمة الرقمية الخاصة بإدارة المشاريع في كافة التعاملات المتعلقة بالمشاريع الرقمية. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) استخدام الجهة للأنظمة والأدوات الرقمية لإدارة المشاريع ورقمنة عمليات طلب وتخطيط وضبط ومراقبة ومتابعة المشاريع والمهام والجداول الزمنية.<br>2) ربط الأنظمة والأدوات الرقمية لإدارة المشاريع مع أنظمة متابعة الخطط الإستراتيجية والمبادرات، والأنظمة المالية والمشتريات، والأنظمة الرقابية والمحاسبية، وأنظمة الموارد البشرية في الجهة.<br>3) ضبط الصلاحيات الخاصة بفريق إدارة المشروع والإدارات الأخرى التي ينتمون لها من خلال النظام التقني المستخدم.<br>4) إصدار تقارير دورية تظهر مراقبة المهام المتعلقة بإدارة المشاريع مع الإدارات الأخرى في الجهة يتم من خلالها توضيح نسبة إنجاز كل إدارة. |
| **مستندات الإثبات** | 1) 4 عينات من شاشات النظم الرقمية الخاصة بإدارة المشاريع (طلب مشروع، التخطيط، المتابعة والتقارير، التسليمات) التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>2) عينة واحدة توضح جميع عمليات الربط والتكامل بين نظام إدارة المشاريع والأنظمة الداخلية الأخرى.<br>3) 3 عينات من النظام التقني توضح ضبط الصلاحيات الخاصة بفريق إدارة المشروع والإدارات الأخرى.<br>4) 3 عينات من التقارير الدورية التي توضح مراقبة المهام المتعلقة بإدارة المشاريع مع الإدارات الأخرى في الجهة يتم من خلالها توضيح نسبة إنجاز كل إدارة. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (10). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.10.3 | استخدام نظم إدارة الوثائق والأرشفة الرقمية |
|---|---|
| الهدف | ربط واستخدام نظم إدارة الوثائق والأرشفة لكافة التعاملات، وضمان حفظ الوثائق والبيانات وسرعة الوصول إليها. |
| متطلبات التطبيق | 1) تطبيق سياسات الحفظ والإتلاف الخاصة بالمركز الوطني للوثائق والمحفوظات، وتطوير ما يلزم لضمان توافقها مع الأنظمة والإجراءات المتبعة في الجهة.<br>2) حفظ وأرشفة وثائق الجهة ومستنداتها وعقودها وقراراتها وخطاباتها وبياناتها إلكترونياً.<br>3) ربط نظام إدارة الوثائق والأرشفة بكافة الأنظمة الرقمية الأساسية والداعمة وضبط الصلاحيات.<br>4) إصدار تقارير دورية تظهر نسب استفادة الإدارات من نظم الأرشفة الرقمية. |
| مستندات الإثبات | 1) تقديم سياسات الحفظ والإتلاف في الجهة، والمتوائمة مع سياسات المركز الوطني للوثائق والمحفوظات.<br>2) 3 عينات من شاشات أنظمة حفظ الوثائق والأرشفة المستخدمة في الجهة.<br>3) عينة واحدة توضح جميع عمليات الربط والتكامل بين نظام الأرشفة وجميع الأنظمة الرقمية الأساسية والداعمة.<br>4) عينة من تقارير الاستخدام تظهر نسب استفادة الإدارات من نظم الأرشفة الرقمية. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ الأمر السامي رقم (57231) وتاريخ 10 /11 /1439 هـ، البند (أولاً).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /2 /1427هـ، الفقرة رقم (3).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، الفقرة الفرعية (أ) من الفقرة رقم (1) في البند (خامساً). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.10.4 | استخدام النظم الرقمية لإدارة العلاقة مع المستفيدين |
|---|---|
| الهدف | تطوير وتوثيق عمليات التواصل مع العملاء (CRM) عبر القنوات المختلفة ومتابعة سير تلك الطلبات والملاحظات لمعالجتها في أسرع وقت. |
| متطلبات التطبيق | 1) استخدام نظم إدارة العلاقة مع العملاء بكافة مكوناتها وتفعيل مراكز الاتصال والدعم الفني، بما يضمن رفع مستوى الاستجابة السريعة لمتطلبات وشكاوى ومقترحات المستفيدين باختلاف شرائحهم، ورفع مستوى الرضا لديهم.<br>2) ربط نظم إدارة العلاقة مع المستفيدين بنظم إدارة البنية التحتية وقنوات التواصل مع المستفيدين، ونظم تجارب العملاء.<br>3) تفعيل الأدوات الرقمية والتقنيات الحديثة لأتمتة عمليات الدعم والاستجابة السريعة.<br>4) تفعيل أدوات إدارة المعرفة، لدعم وصول مسؤول العلاقة إلى المعلومة بطريقة سلسة وسريعة. |
| مستندات الإثبات | 1) 3 عينات من شاشات نظم إدارة العلاقة مع المستفيدين.<br>2) 3 عينات لتذاكر تم فتحها عبر عدة قنوات مختلفة.<br>3) عينة من الأدوات الرقمية للتفاعل مع المستفيد، على سبيل المثال: المساعد الذكي (Chat bot).<br>4) عينة من قاعدة المعرفة المستخدمة في دعم وصول مسؤول العلاقة إلى المعلومة بطريقة سلسة وسريعة. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (17). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.10.5 | استخدام البريد الإلكتروني |
|---|---|
| الهدف | تفعيل دور التعاملات والمراسلات الرقمية في أعمال الجهات الحكومية الاعتيادية والمخاطبات، وضمان سريتها. |
| متطلبات التطبيق | 1) رفع نسب استخدام البريد الإلكتروني في المراسلات اليومية.<br>2) تضمين رسائل البريد الإلكتروني بيان إخلاء المسؤولية المتعلقة بمحتويات البريد الإلكتروني الحكومي العام أو الخاص.<br>3) استضافة خوادم البريد الإلكتروني الحكومي داخل المملكة. |
| مستندات الإثبات | 1) تقديم تقرير حديث لآخر 6 أشهر من خادم البريد الإلكتروني الخاص بالجهة يوضح عدد الرسائل.<br>2) تقديم صورة من بيان إخلاء المسؤولية الذي تم تضمينه في رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بمنسوبي الجهة.<br>3) تقديم نسخة من عقود الاستضافة في حال كان التعاقد مع جهة لاستضافة البريد؛ على أن تكون العقود متضمنة المعايير والضوابط المطلوبة وفقاً للدليل الإرشادي لضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات.<br>4) تقديم مستند رسمي مصادق عليه من صاحب الصلاحية، في حال كانت الاستضافة لخوادم البريد داخل مراكز البيانات التابعة للجهة. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /02 /1427 هـ، الفقرة رقم (13).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، الفقرات (1، 3، 4، 5، 6) من البند (ثالثاً). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

## 5.11. البنية التحتية للخدمات التقنية

يشمل المحور معايير ومتطلبات تطبيق منهجية مؤسسية تتضمن مجموعة من السياسات والإجراءات والأساليب الخاصة بتقديم الخدمات التقنية للمستفيدين.

| 5.11.1 | تطوير إدارة الخدمات التقنية |
|---|---|
| **الهدف** | تطوير السياسات المعايير والأهداف والعمليات المتعلقة بإدارة الخدمات التقنية وإدارة البنية التحتية، وضمان الاستخدام الأمثل للموارد التقنية. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) تطوير الأهداف ونطاق العمل لنظام إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية بما يحقق الأهداف الإستراتيجية للجهة في عملية التحول الرقمي.<br>2) اعتماد سياسات ومعايير محددة لإدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية وفق أفضل الممارسات العالمية مثل: ISO20000, ITIL.<br>3) إنشاء وحدة إدارية للجودة الشاملة تختص بقياس ومراقبة جودة عمليات تقنية المعلومات وإدارة البنية التحتية.<br>4) وضع سياسات رسمية وفنية لضبط استعمال الموظفين للأصول التقنية في الجهة.<br>5) وضع ضوابط وقواعد لاستخدام منسوبي الجهة لأجهزتهم الشخصية لأغراض العمل. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق الوثائق التي تثبت أن الجهة التزمت بتطوير الأهداف ونطاق العمل لنظام إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية.<br>2) إرفاق الوثائق التي تثبت اعتماد سياسات ومعايير محددة لإدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية وفق أفضل الممارسات العالمية.<br>3) إرفاق الهيكل التنظيمي للإدارة العامة لتقنية المعلومات يوضح إنشاء وحدة مختصة بالجودة الشاملة.<br>4) إرفاق سياسات ضبط استعمال المنسوبين للأصول التقنية في الجهة.<br>5) إرفاق ضوابط وقواعد استخدام المنسوبين لأجهزتهم الشخصية لأغراض العمل. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ الأمر السامي رقم (48310) وتاريخ 26 /11 /1435 هـ، في الفقرة رقم (1).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، البند (خامساً) والفقرة رقم (1) من البند (سادساً). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.11.2 | تنفيذ ومتابعة أعمال إدارة الخدمات التقنية |
|---|---|
| **الهدف** | متابعة ومراقبة تطبيق المعايير والسياسات لإدارة الخدمات التقنية. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) أتمتة كافة عمليات إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية بالاستفادة من التقنيات والأنظمة الحديثة في هذا المجال.<br>2) توثيق نتائج كافة مراحل تطوير التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية والاحتفاظ بها كمرجعية لعمليات التطوير والتحسين المستمر.<br>3) متابعة مؤشرات أداء عمليات إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية، وإصدار تقارير الأداء الدورية، ودراستها وتحليلها.<br>4) استضافة مواقع الجهة الإلكترونية ومعلوماتها وخدماتها داخل المملكة.<br>5) وضع الضوابط والقيود الإلكترونية التي تحد من تحميل منسوبي الجهة ملفات شخصية كبيرة، أو برامج غير معتمدة إلا حسب ما يتوافق مع اللوائح ذات العلاقة. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق الوثائق والعينات الكافية من شاشات الأنظمة التي تثبت التزام الجهة بأتمتة كافة عمليات إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية، مع توضيح التقنيات والأنظمة الحديثة المستخدمة.<br>2) إرفاق الوثائق التي توضح توثيق نتائج كافة مراحل تطوير التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية.<br>3) إرفاق التقارير الدورية التي تقيس أداء عمليات إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية وتوضح دراستها وتحليلها.<br>4) إرفاق عقود الاستضافة متضمنة البنود المذكورة في الدليل الإرشادي لضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ أو مستند رسمي من صاحب الصلاحية متضمن استضافة جميع منصات وأنظمة الجهة وقواعد المعلومات داخل مراكز البيانات الخاصة بالجهة أو من خلال جهات حكومية أخرى، أو من خلال مقدمي خدمات الاستضافة المرخصين من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.<br>5) تقديم الآلية المعتمدة أو صورة من شاشات الأنظمة المستخدمة في الجهة والتي تضمن من خلالها التزام المستخدمين بالضوابط المعتمدة فيما يتعلق باستخدام الأصول التقنية وأجهزة الحاسب الآلي في الجهة، ومنع استخدام البرامج غير المرخصة. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، الفقرة (3) من البند (ثانياً) والفقرة (2) من البند (سادساً). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.11.3 | تكامل إدارة الخدمات التقنية مع الأنظمة الأخرى |
|---|---|
| الهدف | تحقيق التكامل بين أنظمة إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية والأنظمة الداخلية في الجهة. |
| متطلبات التطبيق | 1) تحقيق التكامل بين السياسات والعمليات في أنظمة إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية وأنظمة الإدارات الأخرى مثل إدارات الجودة، وأمن المعلومات، واستمرارية الأعمال، والبيانات.<br>2) تحقيق التكامل الداخلي بين الأنظمة التقنية والعمل على مراقبة مؤشرات الأداء والتقارير الدورية لعملية التكامل.<br>3) العمل بشكل مترابط ومتكامل مع الجهات الحكومية الأخرى لتحقيق التكامل بين أعمال الحكومة الرقمية وبما يتوافق مع متطلبات واحتياجات المستفيدين ويتواءم مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق الوثائق والعينات اللازمة من شاشات الأنظمة والتقارير الدورية التي تثبت أن الجهة قد التزمت بتحقيق التكامل بين إدارة الخدمات التقنية والأنظمة الأخرى في الجهة.<br>2) إرفاق الوثائق والعينات اللازمة من شاشات الأنظمة والتقارير الدورية التي تثبت أن الجهة قد التزمت بتحقيق التكامل الداخلي بين الأنظمة التقنية، وتوضح مراقبة مؤشرات الأداء لعملية التكامل.<br>3) إرفاق الوثائق التي توضح أن الجهة قامت بتحقيق التكامل مع الجهات الحكومية الأخرى في أعمال الحكومة الرقمية. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتين (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.11.4 | تطبيق قواعد تنظيم البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر |
|---|---|
| الهدف | تعزيز فرص إعادة استخدام البرمجيات الحكومية، مع إتاحة فرصة الاطلاع على الشفرة المصدرية ونشرها، بما يفتح مجال التعاون بين الجهات الحكومية، ويوحد المعايير فيما بينها، ويزيد الشفافية، يحد من احتكار الموّردين، ويقلل صعوبات دمج البرمجيات من أكثر من مصدر. |
| متطلبات التطبيق | 1) إصدار الرخصة الحكومية للبرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر.<br>2) حصر مخزون البرمجيات مفتوحة المصدر والتي ترغب بمشاركتها مع الجهات الحكومية، بحيث تشمل بيانات الحصر العناصر التالية: الأصل البرمجي (منتج/ أداة)، الوصف، لغة البرمجة، رخص الاستخدام "إن وجد"، إمكانية المشاركة، وتوفر الوثائق المتعلقة بالبرمجيات مفتوحة المصدر.<br>3) تعزيز فرص إعادة استخدام البرمجيات الحكومية المفتوحة المصدر.<br>4) تطبيق الآلية المعتمدة لشراء البرمجيات الحكومية أو تطويرها وفق الخطوات التالية:<br>أ. الخطوة الأولى: تقييم ودراسة البرمجيات الحكومية المتوفرة في المستودع لاستخدامها، بالتنسيق مع الهيئة.<br>ب. الخطوة الثانية: في حال أفاد التقييم والدراسة بعدم توفر برمجيات تلبي الحاجة؛ فإن للجهة الحكومية البحث عن برمجيات جاهزة مع إعطاء أفضلية للبرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر بالتنسيق مع الهيئة.<br>ت. الخطوة الثالثة: إن لم يكن هناك ما يلبي الحاجة؛ فبإمكان الجهة الحكومية بناء برمجيات خاصة بها. |

| | |
|---|---|
| | 5) تطبيق الأحكام والقواعد المتعلقة بالتعاقد لبناء البرمجيات الحكومية، وهي كالتالي:<br>أ. أن يسلم المورد الشفرة المصدرية والمستندات المتعلقة بها إلى الجهة الحكومية.<br>ب. أن تؤمن حقوق غير محدودة للشفرة المصدرية ومتعلقاتها تسمح بإعادة الاستخدام والنسخ والتعديل والتوزيع بين الجهات الحكومية، دون الحاجة إلى المورد الأصلي، مع توفير مصدر مفتوح للاستفادة العامة من الشفرة المصدرية لجميع الجهات الحكومية.<br>ت. أن يكون المورد حاصلاً على شهادات ذات مستوى عالٍ في الجودة في مجال العمل المطلوب.<br>ث. أن تعطى الأولوية في التعاقد للموردين الوطنيين الذين تتوافر فيهم الطلبات والشروط الفنية للجهة الحكومية.<br>ج. التأكيد على الجهات الحكومية في حال إجراء تطوير إضافي على برمجيات تجارية لشرائها؛ وأن ينص عند التعاقد على أن تؤول ملكية أو حق استخدام هذا التطوير للحكومة.<br>6) تهيئة الإدارات المعنية بالبرمجيات مفتوحة المصدر للتفاعل مع مجتمع البرمجيات المعلوماتي. |
| **مستندات الإثبات** | 1) تقديم مستند الرخصة الحكومية للبرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر.<br>2) تقديم مستند حصر البرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر لدى الجهة وفق متطلبات التطبيق المتعلقة بالمعيار، والجدول الزمني لرفعها على مستودع البرمجيات الحكومية.<br>3) تقديم تقرير بقائمة البرمجيات المعاد استخدامها من مستودع البرمجيات الحكومية موضحا به (الأثر، مستوى الانتفاع من المنتج " مرحلة تجريبية، بعض خصائص المنتج، كامل المنتج).<br>4) تقديم سياسات الشراء الرقمي المعتمدة وتقديم ما يثبت تطبيق الآلية والإجراء من خلال الخدمات المتاحة لمنصة سوق البرمجيات مفتوحة المصدر وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>5) إرفاق عينة للعقود المبرمة لبناء البرمجيات الحكومية متضمنة الاشتراطات والبنود المطلوبة بصيغة تعاقدية واضحة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار<br>6) تقديم السياسة أو الآلية أو قرارات التكليف التي توضح استعداد الجهة وتهيئتها لإداراتها للتفاعل مع مجتمع المعلومات من خلال عدد المساهمين من الجهة الحكومية لمستودع البرمجيات الحكومية. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (14) وتاريخ 2 /1 /1443هـ، في الفقرات والمواضع التالية وتحديداً ما يلي:<br>▪ الفقرة رقم (1) من البند (ب: الغرض من القواعد).<br>▪ الفقرة رقم (2) و(5) من البند (ح: اعتبارات تنفيذ القواعد).<br>▪ البند (د: اعتبارات شراء البرمجيات الحكومية).<br>▪ البند (هـ: الأحكام الخاصة بالتعاقد على بناء البرمجيات الحكومية).<br>▪ البند (و: اعتبارات نشر البرمجيات). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية – باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية التي تخضع لأحكام خاصة بها بحسب ما هو مقرر في أنظمتها أو تنظيماتها أو لوائحها الداخلية. |

| 5.11.5 | طرح المنافسات لخدمات الاتصالات على منصة اعتماد |
|---|---|
| الهدف | تحقيق كفاءة الإنفاق والاستخدام الأمثل لميزانيات الجهات الحكومية، والتأكيد على أهمية الالتزام بالأساليب والإجراءات والأحكام الواردة في نظام المنافسات والمشتريات الحكومية. |
| متطلبات التطبيق | 1) قيام الجهة الحكومية بتأمين احتياجها من خدمات الإنترنت والدوائر الرقمية عبر الاتفاقية الإطارية لخدمات الإنترنت والدوائر الرقمية عن طريق السوق الإلكتروني لمنصة اعتماد.<br>في حال لم تقم الجهة بتأمين احتياجها عن طريق الاتفاقية الإطارية لخدمات الإنترنت والدوائر الرقمية (لأي مبرر خاضعة له الجهة) يتوجب على الجهة تحقيق التالي:<br>1) قيام الجهة الحكومية بطرح منافساتها لخدمات الاتصالات سواء كانت نفقات عامة أو برامج أو مشاريع على منصة اعتماد.<br>2) قيام الجهة الحكومية بتسجيل عقودها المتعلقة بخدمات الاتصالات سواء كانت نفقات عامة أو برامج أو مشاريع على منصة اعتماد. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق صورة من السوق الإلكتروني لمنصة اعتماد توضح الرقم المرجعي لأمر الشراء وحالته؛ حيث يجب أن تكون أحد الحالات الآتية:<br>أ. تم إكمال الطلب.<br>ب. بانتظار التوريد.<br>ت. بانتظار دفع الرسوم.<br>في حال لم تقم الجهة بتأمين احتياجها عن طريق السوق الإلكتروني يتوجب عليها تحقيق التالي:<br>1) إرفاق صورة من منصة اعتماد توضح الرقم المرجعي للمنافسة المطروحة وحالتها.<br>2) إرفاق صورة من منصة اعتماد توضح الرقم المرجعي للعقد واسم العقد ورقم المنافسة المرتبط بالعقد المشار له. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ المرسوم الملكي رقم (م/128) وتاريخ 13 /11 /1440 هـ، الصادر بالموافقة على نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.<br>▪ تعميم معالي وزير المالية رقم (49989) وتاريخ 12 /2 /1442 هـ، البند (أولاً).<br>▪ تعميم معالي وزير المالية رقم (46973) وتاريخ 1443/12/05 هـ.<br>▪ تعميم معالي وزير المالية رقم (1748) وتاريخ 1445/01/14هـ. |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية |

| 5.11.6 | حصر الدوائر الرقمية |
|---|---|
| الهدف | ترشيد كفاءة الإنفاق على الدوائر الرقمية بتفصيل الاحتياج الفعلي والعادل لسعات هذه الدوائر، وتخفيض السعات الزائدة عن حاجتها، وإلغاء الدوائر الرقمية التي يمكن الاستغناء عنها. |
| متطلبات التطبيق | 1) رفع حصر لكافة دوائر الاتصالات لهيئة الحكومة الرقمية وفقاً لنموذج الحصر على منصة "رقمي" والتحديث المستمر لقوائم الحصر. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق نسخة من نموذج الحصر المرفوع على موقع الهيئة يتضمن جميع الدوائر الرقمية التي تعمل لدى الجهة، وسيتم التحقق من حصر الدوائر الرقمية من خلال قوائم التحقق داخل الهيئة. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم معالي وزير المالية رقم (49989) وتاريخ 12 / 2/ 1442 هـ، البند (ثانياً).<br>▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (916) وتاريخ 15 / 1/ 1443 هـ.<br>▪ توجيه مجلس الوزراء والمبلغ بموجب برقية معالي رئيس الديوان الملكي رقم (8102)، وتاريخ 1444/02/03هـ بشأن إيجاد حلول لحوكمة بنود خدمات الاتصالات. |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.11.7 | استخدام البنود المخصصة للدوائر الرقمية ونفقات الاتصالات |
|---|---|
| الهدف | التزام الجهة الحكومية باستخدام البنود المخصصة للدوائر الرقمية ونفقات الاتصالات لعمليات الشراء المحددة نظاماً فقط، وذلك دعماً لرحلة التحول الرقمي ورفع معدل الرقابة وضمان استخدام التطبيقات والأنظمة التي تدعم الأعمال الاعتيادية. |
| متطلبات التطبيق | 1) قيام الجهة الحكومية باستخدام البند الخاص بالاتفاقية الإطارية الموحد ذي الرقم (339000113).<br>في حال لم تقم الجهة باستخدام البند الخاص بالاتفاقية الإطارية لخدمات الدوائر الرقمية (لأي مبرر خاضعة له الجهة) يتوجب على الجهة تحقيق الآتي:<br>1) قيام الجهة الحكومية باستخدام بند خدمات الاتصالات لما خُصصت له نظاماً، وهي خدمات الدوائر الرقمية ذي التصنيف الاقتصادي (221136)، أو خدمات الإنترنت ذي التصنيف الاقتصادي (221134). |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق صورة من منصة اعتماد يوضح رقم التصنيف الاقتصادي المستخدم والرقم المرجعي للعقد /الفاتورة واسم العقد/ الفاتورة الخاصة بخدمات الإنترنت أو الدوائر الرقمية. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ المرسوم الملكي رقم (م/128) وتاريخ 13 /11 /1440هـ، الصادر بالموافقة على نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.<br>▪ تعميم معالي وزير المالية رقم (49989) وتاريخ 12 /2 /1442 هـ، البند (أولاً).<br>▪ تعميم معالي وزير المالية رقم (46973) وتاريخ 1443/12/05 هـ.<br>▪ تعميم معالي وزير المالية رقم (1748) وتاريخ 1445/01/14هـ. |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية المرتبطة بالميزانية العامة للدولة. |

## 5.12. البنية السحابية

يشمل المحور معايير ومتطلبات استخدام الموارد والتطبيقات والعمليات السحابية الملائمة لأعمال الجهة الحالية والمستقبلية.

| 5.12.1 | تأسيس وحدة للحوسبة السحابية |
|---|---|
| الهدف | تأسيس وحدة للحوسبة السحابية لقيادة الجهة خلال عملية تبني خدمات الحوسبة السحابية والانتقال إليها، بالإضافة إلى إدارة جميع العمليات ذات الصلة. |
| متطلبات التطبيق | 1) تأسيس وحدة للحوسبة السحابية في الجهة.<br>2) وضع إطار تنظيمي للوحدة يحدد الأدوار والمسؤوليات ويضمن الامتثال للسياسات والقواعد. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق قرار إنشاء وحدة للحوسبة السحابية.<br>2) وثيقة الإطار التنظيمي للوحدة. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتين (1) و(18).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، البند (رابعاً). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية - باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية والبنك المركزي السعودي من نطاق تطبيق كافة معايير محور " البنية السحابية". |

| 5.12.2 | إعداد وتنفيذ خطة لتبني الحوسبة السحابية |
|---|---|
| الهدف | تعزيز وترسيخ تبني الخدمات السحابية ودمج مراكز البيانات من قبل الجهات الحكومية. |
| متطلبات التطبيق | 1) إعداد خطة لتبني الحوسبة السحابية ودمج مراكز البيانات تشمل على مستهدفات ومؤشرات قياس ونطاق عمل بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. قائمة التطبيقات المصنفة بياناتها القابلة للترحيل للحوسبة السحابية والآلية المتبعة.<br>ب. النموذج المعماري (Cloud Reference architecture) المرجعي لتبني الحوسبة السحابية.<br>ت. خارطة طريق ترحيل التطبيقات والبرمجيات والموارد التقنية والخدمات (Migration plan) ومسارات ترحيلها إلى الحوسبة السحابية موضحاً فيها التواريخ المستهدفة.<br>ث. نسبة تبني الخدمات السحابية الحالية والمستهدفة للسنوات القادمة بحيث تصل إلى 50 % كحد أدنى بحلول عام 2025.<br>2) إعداد تقرير بقائمة المشاريع الداعمة لخطة التحول السحابي لسنة 2024-2025 وحالة التقدم في تنفيذ الخطة، بحيث يشمل ما يلي:<br>أ. عدد مشاريع تقنية المعلومات المرتبطة بالحوسبة السحابية وإجمالي ميزانيتها.<br>ب. نطاق عمل (بشكل عام) وحالة وميزانية المشاريع المرتبطة بالحوسبة السحابية.<br>ت. حالة المشاريع (الإطار الزمني للتنفيذ) مثال: على المسار أو متأخرة.<br>3) تحديث بيانات استبانة "حصر الاحتياج الحكومي على الخدمات السحابية" عبر منصة رقمي (https://raqmi.dga.gov.sa/cloudsurvey). |

| | |
|---|---|
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق خطة محدثة للتحول نحو الخدمات السحابية ودمج مراكز البيانات لمدة لا تقل عن سنتين، على أن تحقق متطلبات تطبيق المعيار.<br>2) إرفاق تقرير بقائمة المشاريع الداعمة لخطة التحول السحابي لسنة 2024-2025، على أن يحقق متطلبات تطبيق المعيار.<br>3) سيتم التحقق من تحديث استبانة "حصر الاحتياج الحكومي للخدمات السحابية" من خلال قوائم التحقق داخلياً. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (102) وتاريخ 9/2/1444هـ بشأن العمل على إعداد خطة للتحول نحو الحلول السحابية.<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، البند (رابعاً). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية - باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية والبنك المركزي السعودي من نطاق تطبيق كافة معايير محور " البنية السحابية". |

| 5.12.3 | تفعيل بيئة الحوسبة السحابية |
|---|---|
| **الهدف** | تفعيل وإدارة بيئة الحوسبة السحابية . |
| **متطلبات التطبيق** | 1) مواءمة سياسات وتنظيمات الجهة مع السياسات والتنظيمات الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية والجهات ذات العلاقة بالحوسبة السحابية.<br>2) استخدام الأدوات والأنظمة السحابية لتلبية احتياجات الأعمال والتطبيقات على السحابة، بما يضمن تحسين الأداء وتقليل التكاليف.<br>3) إعداد التقارير المتعلقة بمراقبة الاستخدام والتكاليف والأداء والمخاطر في بيئة الحوسبة السحابية ودراستها وتحليلها. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق ما يثبت التزام الجهة بمواءمة سياساتها وتنظيماتها مع التنظيمات ذات العلاقة بالحوسبة السحابية.<br>2) إرفاق 3 عينات من شاشات الأدوات والأنظمة السحابية المستخدمة التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>3) إرفاق التقارير الدورية المتعلقة بمراقبة الاستخدام والتكاليف والأداء والمخاطر في بيئة الحوسبة السحابية مع توضيح دراستها وتحليلها. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتين (1) و(18). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية - باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية والبنك المركزي السعودي من نطاق تطبيق كافة معايير محور " البنية السحابية". |

# المنظور السادس: الحكومة الشاملة

## 5.13. منصات الحكومة الشاملة

يشمل المحور معايير ومتطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية والخدمات المقدمة من جهات حكومية، وتستهدف جهات حكومية أخرى، لتقديم خدمات وحلول حكومية مشتركة، يمكن الارتباط بها والاستفادة منها لتعزيز تطبيق مفهوم الحكومة الشاملة.

| 5.13.1 | التخطيط للارتباط بالأنظمة والخدمات المشتركة |
|---|---|
| الهدف | الارتباط بالأنظمة والخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية الأخرى وتعزيز استخدام الجهات الحكومية للحلول التقنية والبنى التحتية المشتركة. |
| متطلبات التطبيق | 1) دراسة وتحليل الأنظمة والخدمات الحكومية الأخرى وتحديد احتياجات الجهة من البيانات والوظائف بشكل دوري.<br>2) إعداد خطة الارتباط بالأنظمة والخدمات المشتركة بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. قائمة بالأنظمة والخدمات المشتركة التي تم الارتباط بها، والتي سيتم الارتباط بها مستقبلاً.<br>ب. أهداف الجهة من عملية الارتباط بكل نظام أو خدمة.<br>ت. الخدمات التي سيتم تقديمها أو الاستفادة منها من خلال عملية الارتباط.<br>ث. مجاميع البيانات التي يمكن الاستفادة منها من عملية الارتباط.<br>ج. المسؤول عن عملية الارتباط سواء كان شخصاً أو لجنة أو وحدة إدارية.<br>ح. الجدول الزمني لعملية الارتباط.<br>خ. آلية لمتابعة تنفيذ خطة الارتباط ومؤشرات الأداء المخصصة لمتابعة عملية الارتباط. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق التقارير التي توضح دراسة وتحليل الأنظمة والخدمات الحكومية الأخرى وتحديد احتياجات الجهة من البيانات والوظائف بشكل دوري.<br>2) إرفاق خطة معتمدة للارتباط بالأنظمة والخدمات المشتركة تثبت التزام الجهة بدراسة وتحليل الأنظمة والخدمات الحكومية التي ترغب بالارتباط بها، والتخطيط لعملية الارتباط وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار، وقرار تعيين للمسؤول عن كلّ نظام من الأنظمة والخدمات المشتركة التي تستخدمها الجهة. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1339) بتاريخ 1444/11/15هـ بشأن ضوابط منصات الحكومة الشاملة. |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.13.2 | تنفيذ الارتباط بالأنظمة والخدمات المشتركة |
|---|---|
| **الهدف** | التأكد من تنفيذ الارتباط بالمنصات الحكومية المشتركة، وتعظيم الاستفادة منها. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) تنفيذ خطط الارتباط وفق الآليات والجداول الزمنية المعتمدة وإصدار تقارير بذلك.<br>2) اعتماد خدمة النفاذ الوطني الموحّد (نفاذ) للخدمات الرقمية التي تتطلب خصائص أو وظائف الهوية الرقمية.<br>3) إعادة استخدام البيانات المتاحة من النفاذ الوطني الموحد (نفاذ).<br>4) اعتماد بوابات الدفع الإلكترونية المختلفة مثل (تحصيل) و(سداد) للخدمات الرقمية التي تحتاج خصائص أو وظائف التحصيل أو الدفع الإلكتروني.<br>5) الاستفادة من الخدمات المتوافرة في البوابة الإلكترونية الموحدة للمشتريات الحكومية "اعتماد".<br>6) الارتباط بمنظومة الرقابة الإلكترونية بالديوان العام للمحاسبة "شامل".<br>7) إصدار التقارير الدورية لمتابعة الارتباط بكل خدمة/ نظام، بما يشمل كحد أدنى ما يلي:<br>أ. حجم البيانات المتبادلة.<br>ب. تحليل أوقات ذروة الاستخدام.<br>ت. عدد العمليات المنفذة والمرفوضة.<br>ث. حالات تذاكر الدعم المرفوعة. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق التقارير الدورية التي توضح تنفيذ خطط الارتباط وفق الآليات والجداول الزمنية المعتمدة.<br>2) إرفاق العينات وصور الشاشات الكافية التي تثبت ارتباط الجهة بخدمات النفاذ الوطني الموحد "نفاذ" (3 عينات).<br>3) إرفاق التقارير التي توضح إعادة استخدام البيانات المتاحة من النفاذ الوطني الموحد (نفاذ).<br>4) إرفاق العينات وصور الشاشات الكافية التي تثبت استخدام الجهة لبوابات الدفع الإلكترونية المختلفة مثل (تحصيل) و(سداد) في الخدمات الرقمية التي تقدمها (3 عينات).<br>5) إرفاق العينات وصور الشاشات الكافية التي تثبت استفادة الجهة من الخدمات المتوافرة في البوابة الإلكترونية الموحدة للمشتريات الحكومية "اعتماد". (3 عينات).<br>6) لا يتطلب إرفاق إثبات للارتباط بمنظومة الرقابة الإلكترونية "شامل"، ويتم التحقق من خلال قوائم الالتزام التي تصدر من الديوان العام للمحاسبة.<br>7) إرفاق عينة من التقارير الدورية المتعلقة بمتابعة الارتباط بكل خدمة/ نظام، وبما يحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ الأمر السامي رقم (57231) وتاريخ 10 /11 /1439 هـ البندين (ثالثاً) و(سابعاً).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ الفقرة (2) من البند (تاسعاً).<br>▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (378) وتاريخ 2 /6 /1444 هـ بشأن تفعيل قنوات الدفع الإلكترونية والنفاذ الموحد.<br>▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1339) بتاريخ 1444/11/15هـ بشأن ضوابط منصات الحكومة الشاملة.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (12) و(14). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية، ويستثنى البنك المركزي السعودي من المتطلب 5 و6. |

| 5.13.3 | المتابعة المستمرة للأنظمة والخدمات المشتركة |
|---|---|
| **الهدف** | متابعة عمليات الارتباط بالأنظمة والخدمات المشتركة وتقارير الاستفادة من الربط. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) دراسة وتحليل التقارير الدورية ومدى تحقق أهداف الجهة من عمليات الارتباط التي تمّت ومدى الاستفادة من البيانات المشتركة.<br>2) المتابعة المستمرة للأنظمة والخدمات الجديدة للتأكّد من أنّ البنية التحتية وجميع الخدمات المرتبطة بالأنظمة والخدمات المشتركة مبنية بما يضمن استمرارية تشغيلها.<br>3) اتخاذ القرارات المناسبة بناء على التقارير الدورية المتعلقة بالأنظمة والخدمات المشتركة. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق التقارير التي توضح دراسة وتحليل التقارير الدورية، ومدى تحقق أهداف الجهة من عمليات الارتباط التي تمّت، ومدى الاستفادة من البيانات المشتركة.<br>2) إرفاق التقارير التي توضح المتابعة المستمرة للأنظمة والخدمات الجديدة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>3) إرفاق العينات من محاضر الاجتماعات والقرارات التي اتخذتها الجهة بناء على التقارير الدورية. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1339) بتاريخ 1444/11/15هـ بشأن ضوابط منصات الحكومة الشاملة. |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.13.4 | تطوير وتشغيل الأنظمة والخدمات المشتركة (من قبل الجهات المسؤولة) |
|---|---|
| **الهدف** | إدارة الأنظمة والخدمات المشتركة بما يشمل الإجراءات التي تساعد على تسهيل ارتباط الجهات الحكومية المستفيدة منها، وإدارة الطلبات الواردة بهذا الخصوص والحفاظ على مستويات تشغيلها وصيانتها لضمان توافر التشغيل وفق احتياجات مستخدميها، وضمان فعالية وسهولة الاستفادة منها. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) نشر تعليمات واضحة حول إجراءات الاستفادة من الأنظمة والخدمات المشتركة على منصاتها الرقمية، على أن تتضمن - بحد أدنى- ما يلي:<br>أ. أهلية الاستخدام واشتراطات ومتطلبات الارتباط والاستفادة من المنصة.<br>ب. إجراءات تقديم طلبات الارتباط والاستفادة من المنصة.<br>2) تحديد آلية استقبال طلبات الارتباط والاستفادة من الأنظمة والخدمات المشتركة، واتخاذ القرار بشأن تلك الطلبات ضمن إطار زمني لا يزيد على عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب، مع الالتزام بما يلي:<br>أ. أن تكون آلية استقبال طلبات الارتباط مؤتمتة.<br>ب. توفير الدعم الفني اللازم للجهة الحكومية المستفيدة من خلال أكثر من قناة اتصال إلى حين استكمال الارتباط والاستفادة من المنصة في حال قبول الطلب.<br>ت. اعتماد تكليف مسؤول النظام المرشح من الجهة الحكومية المستفيدة للربط خلال الفترة المحددة.<br>ث. إبلاغ الجهة الحكومية المستفيدة بمسببات قرار الرفض خلال الفترة المحددة، وذلك في حال عدم قبول طلب الارتباط ضمن إطار زمني يتم الاتفاق عليه بين الطرفين.<br>ج. تحديد المدة الزمنية اللازمة للرد على الاستفسارات الداخلية وطلبات الدعم من موظفي الجهة الحكومية المستفيدة.<br>3) إدراج اتفاقية الاستخدام متضمنة ما يترتب على إساءة استخدام النظم والموارد المعلوماتية والروابط الإلكترونية للأنظمة واللوائح ذات العلاقة.<br>4) إعداد اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) لضمان توافر النظام على مدار الساعة واستدامة وتوافر الخدمة؛ من خلال أكثر من قناة إلكترونية؛ لتزويد الجهات الحكومية المستفيدة بالخدمة، وإعداد وثائق إجراءات التشغيل لجميع العمليات، وتفصيل اتفاقيات مستوى الخدمات الخاصة بخدمات الدعم على المنصة. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق نسخة من التعليمات حول إجراءات الاستفادة من الأنظمة والخدمات المشتركة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>2) إرفاق آلية استقبال طلبات الارتباط والاستفادة من الأنظمة والخدمات المشتركة التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>3) إرفاق نسخة من اتفاقية الاستخدام.<br>4) إرفاق نسخ من اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA). |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1339) بتاريخ 1444/11/15هـ بشأن ضوابط منصات الحكومة الشاملة. |
| **النطاق** | الجهات المحدّدة في الملحق رقم 7.6. |

| 5.13.5 | متابعة أداء الأنظمة والخدمات المشتركة (من قبل الجهات المسؤولة) |
|---|---|
| الهدف | مراقبة أداء الأنظمة والخدمات المشتركة وإجراء تدقيق دوري حول مدى مطابقتها للمواصفات والتنظيمات الصادرة عن الهيئة. |
| متطلبات التطبيق | 1) تحديد إدارة ضمن الهيكل التنظيمي للجهة، تكلّف بالتدقيق والمتابعة على أداء الأنظمة والخدمات المشتركة.<br>2) تطوير نموذج تشغيلي لإدارة وتنظيم أعمال الأنظمة والخدمات المشتركة، والتي تشمل الأدوار والمسؤوليات ونموذج الحوكمة وإجراءات العمل.<br>3) متابعة بيانات الاستخدام وفقاً لمنهجية شاملة تحددها الجهة المسؤولة، واستخلاص النتائج والمرئيات من تلك البيانات والاستفادة منها.<br>4) تطوير آلية تدقيق ومتابعة لتقييم وظائف الأنظمة والخدمات المشتركة وحالات استخدامها وقياس مدى الالتزام بهذه المعايير. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق الهيكل التنظيمي ووصف المهام للإدارة المكلفة بالتدقيق والمتابعة على أداء الأنظمة والخدمات المشتركة.<br>2) إرفاق النموذج التشغيلي لإدارة وتنظيم أعمال الأنظمة والخدمات المشتركة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>3) إرفاق الوثائق والعينات من التقارير ومحاضر الاجتماعات والقرارات التي تثبت أن الجهة تقوم بمتابعة بيانات الاستخدام.<br>4) إرفاق آلية التدقيق والمتابعة التي توضح تقييم وظائف الأنظمة والخدمات المشتركة وحالات استخدامها. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1339) بتاريخ 1444/11/15هـ بشأن ضوابط منصات الحكومة الشاملة. |
| النطاق | الجهات المحدّدة في الملحق رقم 7.6. |

| 5.13.6 | إدارة العلاقة مع الجهات المستفيدة (من قبل الجهات المسؤولة) |
|---|---|
| **الهدف** | إدارة العلاقة مع الجهات الحكومية المستفيدة من الأنظمة والخدمات المشتركة بما يشمل تعزيز مشاركتها في تطوير المنصة. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) تنفيذ حملات ترويجية للتعريف بالأنظمة والخدمات المشتركة.<br>2) توفير البرامج التدريبية والأدوات اللازمة لمسؤول النظام المكلّف من قبل الجهة الحكومية المستفيدة.<br>3) توفير خدمات الدعم الفني للجهات الحكومية المستفيدة لتقديم الدعم فيما يخص استخدام وتشغيل الأنظمة والخدمات المشتركة.<br>4) إعداد خارطة طريق سنوية لتطوير الأنظمة والخدمات المشتركة وتحسين رضا مستخدميها. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق ما يثبت القيام بالحملات الترويجية للتعريف بالأنظمة والخدمات المشتركة.<br>2) إرفاق البرامج التدريبية التي تقوم بها الجهات المالكة لفائدة الجهات المستفيدة.<br>3) إرفاق ما يثبت تقديم خدمات الدعم الفني للجهات الحكومية المستفيدة فيما يخص استخدام وتشغيل الأنظمة والخدمات المشتركة.<br>4) إرفاق نسخة من خارطة طريق تطوير الأنظمة والخدمات المشتركة. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1339) بتاريخ 1444/11/15هـ بشأن ضوابط منصات الحكومة الشاملة. |
| **النطاق** | الجهات المحدّدة في الملحق رقم 7.6. |

| 5.13.7 | تفعيل خدمات الثقة الرقمية |
|---|---|
| الهدف | تفعيل التوقيع الرقمي وتوثيق التعاملات والإجراءات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين وداخل الجهة بخدمات الثقة الرقمية. |
| متطلبات التطبيق | 1) استخدام التوقيع الرقمي وكل ما يتعلق بالتصديق على البيانات والمستندات والوثائق الآلية والمراسلات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين شاملاً بحد أدنى ما يلي:<br>أ. وصف الخدمة الإلكترونية.<br>ب. نوع خدمة الثقة الرقمية المستخدمة (التوقيع الرقمي، الختم الرقمي، الشهادات الرقمية، إلخ...).<br>ت. تاريخ تفعيل خدمة الثقة الرقمية ضمن الخدمة الإلكترونية.<br>ث. مقدم خدمة الثقة الرقمية (حكومي، تجاري) مع تحديد اسم مقدم الخدمة.<br>ج. عدد العمليات (التوقيع الرقمي، الختم الرقمي، الشهادات الرقمية، إلخ...)، التي تم تنفيذها.<br>ح. عينة وثيقة رقمية موقعة أو مختومة رقمياً قابلة للتحقق صادرة من الخدمة الإلكترونية.<br>2) استخدام التوقيع الرقمي وكل ما يتعلق بالتصديق على البيانات والمستندات والوثائق الآلية والمراسلات الإلكترونية – الإجراءات الإلكترونية داخل الجهة شاملاً بحد أدنى ما يلي:<br>أ. وصف الإجراء الإلكتروني.<br>ب. نوع خدمة الثقة الرقمية المستخدمة (التوقيع الرقمي، الختم الرقمي، الشهادات الرقمية، إلخ...).<br>ت. تاريخ تفعيل خدمة الثقة الرقمية ضمن الإجراء الإلكتروني.<br>ث. مقدم خدمة الثقة الرقمية (حكومي، تجاري)، مع تحديد اسم مقدم الخدمة.<br>ج. عدد العمليات (التوقيع الرقمي، الختم الرقمي، الشهادات الرقمية، إلخ...) التي تم تنفيذها.<br>ح. عينة وثيقة رقمية موقعة أو مختومة رقمياً قابلة للتحقق صادرة من الإجراء الإلكتروني.<br>3) تفعيل التوقيع الرقمي في الخدمات والمنصات الرقمية عن طريق الجهات المرخصة لتقديم خدمات الثقة الرقمية وتخصيص بنود مالية لذلك ضمن ميزانياتها وإعطاؤها الأولوية عند مناقشة ميزانياتها السنوية مع وزارة المالية، وذلك ضمن الأسقف المحددة لها ووفقاً لقواعد إعداد الميزانية العامة للدولة. |
| مستندات الإثبات | 1) تقديم ما يثبت لجميع حالات الاستخدام (الخدمة الإلكترونية المقدمة للمستفيدين التي استخدمت بها إحدى خدمات الثقة الرقمية) وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>2) تقديم ما يثبت لجميع حالات الاستخدام (الإجراءات الإلكترونية داخل الجهة التي استخدمت بها إحدى خدمات الثقة الرقمية) وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>3) إرفاق ما يثبت تفعيل التوقيع الرقمي في الخدمات والمنصات الرقمية عن طريق الجهات المرخصة لتقديم خدمات الثقة الرقمية، وتخصيص بنود مالية لذلك ضمن ميزانياتها وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ الأمر السامي رقم41990 وتاريخ 11 10/ 1435/ هـ.<br>▪ الأمر السامي رقم57231 وتاريخ 10 11/ 1439/ هـ البند رابعاً.<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم 555 وتاريخ 23 9/ 1440/هـ الفقرة 2من البند سابعاً.<br>▪ نظام التعاملات الإلكترونية الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/18 وتاريخ 8/ 3/ 1428/ هـ وتعديلاته اللاحقة ولائحته التنفيذية.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ الفقرة (15). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.13.8 | حوكمة وتسجيل المنصات الحكومية الرقمية |
|---|---|
| الهدف | تنسيق الجهود في تقديم الخدمات الرقمية وتفادي الازدواجية وتكرار محتوى المنصات الرقمية وترشيد كفاءة الإنفاق الحكومي. |
| متطلبات التطبيق | 1) حصر منصات الجهة القائمة ورفعها إلى هيئة الحكومة الرقمية.<br>2) الحصول على موافقة مسبقة من هيئة الحكومة الرقمية قبل تأسيس أو إطلاق أي منصة.<br>3) تسجيل معلومات كافة الخدمات الرقمية لدى الجهة في الخدمة المخصصة لذلك على بوابة "رقمي" وتحديثها بشكل مستمر.<br>4) تصدير الختم الرقمي لكافة المنصات المعتمدة والمسجلة. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق ما يثبت حصر منصات الجهة القائمة.<br>2) إرفاق نسخة من طلبات الحصول على الموافقة للمنصات الرقمية الجديدة المرفوعة على موقع الهيئة.<br>3) سيتم التحقق من خلال زيارة المدقق لموقع الجهة الإلكترونية، والتثبت من توافر المعلومات المطلوبة. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ الأمر السامي رقم (11904) وتاريخ 5 /3 /1437هـ.<br>▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1/ 42/ 5589) وتاريخ 07 /11 /1442 هـ.<br>▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية الصادر برقم (955) وتاريخ 28 /1 /1443 هـ.<br>▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم 257 وتاريخ 08 /04 /1444 هـ.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 26 /1 /1445هـ، الفقرة (16). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.13.9 | توحيد ودمج منصات الجهة وإغلاق المنصات والنطاقات التي انتفت الحاجة منها |
|---|---|
| الهدف | وضع خطة عمل لتوحيد ودمج المنصات بالجهة ضمن خطة عمل القطاع بالتعاون مع قائد المشعل في القطاع، وإغلاق المنصات والنطاقات التي تم دمجها أو نقل خدماتها ضمن المنصة الموحدة للقطاع أو المنصات الموسمية المؤقتة التي انتهت فترة الاحتياج لها، أو المنصات التي لم يعد لها حاجة لاستمرار عملها أو النطاقات المحجوزة دون الحاجة لاستخدامها. |
| متطلبات التطبيق | **متطلبات على الجهات المشمولة "بخطة توحيد ودمج منصات الجهة" والمحدّدة في الملحق رقم 7.6**<br>1) دراسة وتحليل الوضع الراهن لمنصات الجهة.<br>2) القيام بمراجعة كافة منصات الجهة والنطاقات التابعة لها والتحقق من حالة تفعيلها وعملها وتقييم مدى الاحتياج لاستمرار عملها.<br>3) وضع خطة تصور للوضع المستقبلي للمشهد الرقمي للجهة بناء على تحليل الوضع الراهن لمنصات الجهة ضمن القطاع.<br>4) الحصول على موافقة هيئة الحكومة الرقمية على التصور المستقبلي لتوحيد ودمج المنصات.<br>5) إعداد خطة تنفيذية لتوحيد ودمج المنصات الخاصة بالجهة ضمن خطة عمل القطاع، والتي توضح قائمة المنصات التي سيتم دمجها والخدمات التي سيتم نقلها مع توضيح تاريخ اكتمال الانتقال. |

| | |
|---|---|
| | 6) وضع آلية لمتابعة تنفيذ خطة الدمج وإعداد التقارير الدورية للمتابعة التي تظهر التقدّم في تنفيذ الخطة، بما يشمل الإطار الزمني الخاص بإطلاقات المنتجات والخدمات المضمنة ضمن خارطة طريق المنصة القطاعية. |
| | **متطلبات على جميع الجهات الحكومية** |
| | 7) إغلاق الوصول إلى المنصات التي تم العمل على دمجها أو نقل خدماتها ضمن المنصة الموحدة وإغلاق نطاقاتها، إن وجدت.<br>8) إغلاق النطاقات غير النشطة والتي لا يتم استخدامها، إن وجدت.<br>9) إغلاق المنصات المؤقتة أو التي لا يوجد حاجة لاستمرار أعمالها، إن وجدت. |
| **مستندات الإثبات** | **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية "بخطة توحيد ودمج منصات الجهة "والمحدّدة في الملحق رقم 7.6** |
| | 1) إرفاق وثيقة تحليل الوضع الراهن لمنصات الجهة.<br>2) إرفاق ما يثبت القيام بمراجعة كافة منصات الجهة والنطاقات التابعة لها.<br>3) إرفاق خطة التصور للوضع المستقبلي للمشهد الرقمي للجهة ضمن القطاع المعني.<br>4) إرفاق ما يثبت الحصول على موافقة هيئة الحكومة الرقمية على التصور للوضع المستقبلي وخطة التنفيذ.<br>5) إرفاق خطة تنفيذية لتوحيد ودمج المنصات الخاصة بالجهة ضمن خطة عمل القطاع، والتي توضح قائمة المنصات التي سيتم دمجها والخدمات التي سيتم نقلها مع توضيح تاريخ اكتمال الانتقال.<br>6) إرفاق آلية لمتابعة وتنفيذ خطة الدمج والتقارير الدورية للمتابعة، بما يشمل الإطار الزمني الخاص بإطلاقات المنتجات والخدمات المضمنة ضمن خارطة طريق المنصة القطاعية. |
| | **مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** |
| | 7) إرفاق قائمة توضح المنصات والنطاقات التي تم إغلاقها مع توضيح أسباب الإغلاق.<br>8) إرفاق تقرير يوضح إغلاق المنصات غير النشطة والمنصات المؤقتة (في حال لا ينطبق، يتم إرفاق وثيقة معتمدة بذلك، وسيتم التحقق من صحة البيانات من خلال قوائم التحقق لدى الهيئة). |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ الأمر السامي رقم (11904) وتاريخ 5 /3 /1437هـ.<br>▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (5589/42/1) وتاريخ 07 /11 /1442 هـ.<br>▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية الصادر برقم (955) وتاريخ 28 /1 /1443 هـ.<br>▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم 257 وتاريخ 08 /04 /1444 هـ.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (16). |
| **النطاق** | الجهات المحدّدة في الملحق رقم 7.6، وجميع الجهات الحكومية بحسب ما هو مبيّن في هذه البطاقة. |

| 5.13.10 | تطوير المواقع والمنصات الرقمية |
|---|---|
| الهدف | تطبيق اللوائح المتعلقة بأسماء نطاقات الجهات الحكومية، وتطوير محتوى المواقع والمنصات الحكومية الرقمية بما يتواءم مع احتياجات ومتطلبات المستفيدين، وتحسين كفاءة المحتوى الرقمي للقنوات الرقمية. |
| متطلبات التطبيق | 1) تسجيل أسماء نطاقات المواقع الإلكترونية الخاصة بالجهة وفقاً للوائح والقواعد الصادرة من المركز السعودي لمعلومات الشبكة في هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.<br>2) تبني الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت (IPv6)، وتفعيل خاصية الامتداد الآمن لنظام أسماء النطاقات (DNSSEC)؛ لحماية النطاقات والتقليل من المخاطر والهجمات الإلكترونية.<br>3) تحسين الظهور على محرّكات البحث للمواقع والمنصات الرقمية من خلال تطبيق الإرشادات الصادرة بالدليل الاسترشادي لأساسيات تحسين الظهور على محركات البحث للمواقع الإلكترونية والتنظيمات ذات العلاقة التي تصدرها الهيئة.<br>4) تحسين محتوى المواقع والمنصات الرقمية من خلال تطبيق الإرشادات الصادرة بالدليل الاسترشادي للمحتوى الرقمي للمواقع الحكومية والتنظيمات ذات العلاقة التي تصدرها الهيئة. |
| مستندات الإثبات | 1) تقديم مستند رسمي مصادق عليه من صاحب الصلاحية يتضمن قائمة روابط المواقع والخدمات الإلكترونية التابعة للجهة، مع تحديد الرابط الرئيسي لموقع الجهة.<br>2) تقديم مستندات تثبت تبني الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت IPv6 .<br>3) المتطلب 3 و4 لا تتطلب إرفاق أي وثيقة أو إثبات، ويتم التحقق من خلال زيارة المدقق لموقع الجهة الإلكتروني والتثبت من الالتزام بالمتطلبات. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23هـ، الفقرة (1) من البند (ثانياً) من ضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في الجهة الحكومية.<br>▪ المرسوم الملكي رقم (م/106) وتاريخ 1443/11/2 هـ. الصادر بالموافقة على نظام الاتصالات وتقنية المعلومات، ولائحته التنفيذية، واللوائح والقواعد الخاصة بالتسجيل المتفرعة عنه. |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

# المنظور السابع: القنوات والخدمات

## 5.14. جودة الخدمات الرقمية

يشمل المحور معايير ومتطلبات تطبيق الأطر والنماذج التي تضمن تشغيل كافة أنواع الخدمات الرقمية ومتابعتها ومراقبتها بشكل فعّال.

| 5.14.1 | وضع آلية لقياس جودة الخدمات الرقمية |
|---|---|
| **الهدف** | وضع معايير شاملة لقياس جودة الخدمات الرقمية من الناحية التقنية والتشغيلية. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) تحديد معايير وإطار عمل لجودة الخدمات الرقمية لتقييمها بشكل دوري وفق هذه المعايير.<br>2) اعتماد المؤشرات التي تقيس المعايير المُختارة، على أن تكون تلك المؤشرات قابلة للقياس رقمياً في مجملها.<br>3) تحديد آلية وضع مستهدفات مستويات التشغيل والخدمة، وآلية قياسها. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق معايير وإطار عمل جودة الخدمات الرقمية.<br>2) إرفاق مؤشرات الأداء التي تقيس المعايير المُختارة.<br>3) إرفاق آلية وضع مستهدفات مستويات التشغيل والخدمة وآلية قياسها. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (5). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.14.2 | استخدام النظم الرقمية لقياس جودة الخدمات الرقمية |
|---|---|
| الهدف | الاستفادة من الأنظمة الرقمية في مراقبة جودة الخدمات الرقمية بشكل فعال وفوري واتخاذ القرارات المناسبة حولها. |
| متطلبات التطبيق | 1) تطوير النظم والأدوات الرقمية التي تقيس جودة الخدمات الرقمية وفقاً للمؤشرات والمعايير المعتمدة لديها.<br>2) تطوير شاشات المراقبة اللحظية للمؤشرات المحددة، وإعطاء الصلاحية لمدراء المنتجات/ التطبيقات للمراقبة اللحظية.<br>3) إصدار التقارير الدورية الخاصة بجودة الخدمات الرقمية.<br>4) مشاركة التقارير مع لجان الحوكمة المرتبطة بإدارة الخدمات وجودتها، ومناقشة النتائج بشكل دوري.<br>5) اتخاذ الإجراءات والقرارات اللازمة لتحسين الخدمات بناءً على التقارير والنتائج المرفوعة للجان المختصة وفقاً لآلية الحوكمة المتبعة. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق العينات الكافية وصور الشاشات للنظم المستخدمة في قياس جودة الخدمات.<br>2) إرفاق 5 عينات من شاشات المراقبة اللحظية للمؤشرات المحددة، وتوضيح صلاحيات استخدامها.<br>3) إرفاق 3 عينات من التقارير الدورية لمتابعة جودة الخدمات الرقمية.<br>4) إرفاق ما يثبت مشاركة التقارير مع لجان الحوكمة المرتبطة بإدارة الخدمات وجودتها.<br>5) إرفاق 3 عينات من القرارات ومحاضر الاجتماعات التي تثبت تفعيل آلية مراقبة جودة الخدمات واتخاذ القرارات المناسبة. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.14.3 | تحقيق التكامل في إدارة جودة الخدمات |
|---|---|
| الهدف | ربط إجراءات جودة الخدمات الرقمية بالإدارات والأنظمة ذات العلاقة. |
| متطلبات التطبيق | 1) ربط خطط وممارسات الجودة بسياسات استمرارية الأعمال وفقاً لإطار الحوكمة.<br>2) ربط التقارير والأعمال التصحيحية بممارسات إدارة البنية التحتية وفقاً لإطار الحوكمة.<br>3) الاستفادة من تقارير وممارسات تجربة المستخدم.<br>4) تطوير آليات ربط قياسات جودة الخدمات تمهيداً لربطها مع الجهات ذات العلاقة. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق وثيقة توضح الربط بين سياسات وإجراءات جودة الخدمات الرقمية مع سياسات وإجراءات استمرارية الأعمال.<br>2) إرفاق 3 عينات من القرارات التصحيحية المشتركة بين إدارة جودة الخدمات الرقمية والإدارات الأخرى.<br>3) إرفاق 3 عينات من الدراسات التي أجريت على تقارير تجربة المستخدم، ورضا المستفيد.<br>4) إرفاق ما يثبت استخدام النظم الرقمية التي تقبل الربط مع الجهات ذات العلاقة. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.14.4 | تطوير الخدمات ذات الأولوية |
|---|---|
| الهدف | تحديد الخدمات الرقمية ذات الأولوية ورفع مستوى نضجها. |
| متطلبات التطبيق | 1) تحديد المستهدفات الإستراتيجية والتشغيلية لرفع معدلات استخدام كل خدمة من الخدمات الحكومية الرقمية المصنفة بأنها ذات أولوية.<br>2) تطوير الخدمة لبلوغ أعلى مستوى ممكن من النضج والتكامل.<br>3) إتاحة الخدمة على كافة القنوات الممكنة وتوظيف التقنيات الناشئة قدر الإمكان في تقديم الخدمة.<br>4) قياس معدلات استخدام كل خدمة مصنفة بأنها ذات أولوية، ورفع تقارير بشأنها. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق وثيقة التقارير التي تثبت المستهدفات الإستراتيجية والتشغيلية لرفع معدلات استخدام كل خدمة من الخدمات الحكومية الرقمية المصنفة بأنها ذات أولوية.<br>2) إرفاق التقارير التي توضح مستوى النضج والتكامل للخدمات ذات الأولوية.<br>3) إرفاق العينات الكافية التي توضح إتاحة جميع الخدمات ذات الأولوية على كافة القنوات الممكنة، وتوظيف التقنيات الناشئة قدر الإمكان في تقديم الخدمة.<br>4) إرفاق التقارير التي توضح قياس معدلات استخدام الخدمات ذات الأولوية. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتين (1) و(18). |
| النطاق | الجهات المحدّدة في الملحق رقم 7.6. |

## 5.15. القنوات والخدمات الرقمية

تتضمن جميع القنوات التي يمكن للجهة تقديم الخدمات من خلالها بالتوافق مع تحديد القنوات الملائمة لفئات المستفيدين وإلمامهم بالتقنية.

| 5.15.1 | تطوير الخدمات الحكومية غير المؤتمتة |
|---|---|
| الهدف | أتمتة جميع الخدمات والإجراءات المقدمة من الجهات الحكومية (الخدمات غير الرقمية أو المقدمة عن طريق الفروع) ووضع خطة تطوير لها بالتعاون مع حامل المشعل للقطاع، وذلك للحد من تدخل العامل البشري واستكمال التحول الرقمي في القطاع الحكومي في المملكة. |
| متطلبات التطبيق | 1) حصر وتسجيل الخدمات الحكومية غير المؤتمتة على بوابة رقمي وتحديثها.<br>2) تصميم إجراءات الخدمات الحكومية غير المؤتمتة مع الأخذ بعين الاعتبار تحديد المنصة المستهدفة بناءً على مستهدفات القطاع في دمج المنصات الحكومية وتطبيق أفضل تجربة مستفيد.<br>3) وضع خطة تنفيذية لأتمتة الخدمات الحكومية غير المؤتمتة لدى الجهة.<br>4) الحصول على موافقة هيئة الحكومة الرقمية على تصميم الإجراءات والخطة التنفيذية لإطلاقها. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق وثيقة حصر لجميع الخدمات الحكومية غير المؤتمتة.<br>2) إرفاق تصاميم إجراءات الخدمات الحكومية غير المؤتمتة التي تستهدف الجهة أتمتتها.<br>3) إرفاق الخطة التنفيذية لإطلاق الخدمات الحكومية بناء على الإجراءات المعتمدة.<br>4) إرفاق موافقة هيئة الحكومة الرقمية على تصميم الإجراءات والخطة التنفيذية لإطلاقها. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (16). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.15.2 | التخطيط لإتاحة وتحسين الخدمات من خلال القنوات الرقمية |
|---|---|
| الهدف | إتاحة الخدمات من خلال القنوات الرقمية ووضع الخطط اللازمة لذلك. |
| متطلبات التطبيق | 1) إعداد خطة لإتاحة الخدمات للمستفيدين من خلال القنوات الرقمية المناسبة (شاملة لمركز الاتصال) بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. قائمة بالخدمات التي سيتم إطلاقها من خلال القنوات الرقمية.<br>ب. تحديد القنوات الرقمية المناسبة لإطلاق كل خدمة من الخدمات (الصوت، البريد، المحادثات الفورية، الفيديو للصم).<br>ت. الجدول الزمني لإطلاق هذه الخدمات.<br>ث. مؤشرات الأداء المعتمدة لقياس أداء كل خدمة من هذه الخدمات من خلال القنوات الرقمية (مقاييس أداء الأعمال التي تفيد الإدارات المسؤولة).<br>ج. توضيح أتمتة طلبات الارتباط بالخدمات والأنظمة الرقمية المشتركة وعمليات الدعم. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق الخطة المعتمدة لإتاحة الخدمات للمستفيدين والتي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.15.3 | تنفيذ خطط إتاحة الخدمات على القنوات الرقمية وتحسينها |
|---|---|
| الهدف | متابعة إتاحة الخدمات عبر القنوات الرقمية المناسبة، وآليات متابعة تفاعل المستفيدين معها. |
| متطلبات التطبيق | 1) تنفيذ خطة إتاحة الخدمات عبر القنوات الرقمية (شاملة لمركز الاتصال).<br>2) تضمين معلومات واضحة حول الخدمات الرقمية بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. نبذة عن الخدمة.<br>ب. القنوات المتاحة لتقديم الخدمة.<br>ت. اشتراطات تقديمها.<br>ث. السياسات والأنظمة والإجراءات المرتبطة بالخدمة.<br>ج. شرائح المستخدمين المستهدفة لتأدية الخدمة.<br>ح. تاريخ إطلاق الخدمة.<br>3) إتاحة الخدمات الرقمية لكافة شرائح المستفيدين بما يضمن إمكانية وصول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة لها.<br>4) ربط هذه الخدمات بالبوابة الوطنية للخدمات الموحدة، لوصول المستفيد إلى تجربة رقمية سلسة ومرضية ومتكاملة.<br>5) ربط الخدمات الرقمية بنظم قياس رضا المستفيدين بشكل آلي، وتجهيز آلية لإتاحة بياناتها وإحصاءاتها؛ تمهيداً لإتاحتها للجهات ذات العلاقة بشكل رقمي.<br>6) متابعة الخدمات التي تم إطلاقها، وإصدار التقارير الدورية عن مؤشرات الأداء المعتمدة لكل خدمة من الخدمات. وفي كل قناة من قنوات مركز الاتصال (الصوت، البريد، المحادثات الفورية، الفيديو للصم).<br>7) دراسة وتحليل الخدمات بشكل مستمر ومدى إمكانية تقديمها من خلال مختلف القنوات الإلكترونية واتخاذ الخطوات اللازمة لتحسين الخدمات وزيادة الاستفادة من القنوات الإلكترونية.<br>8) تضمين إحصائيات في التقارير السنوية للجهة عما قامت به في شأن إتاحة وتحسين الخدمات بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. الوقت المستغرق لإنجاز الخدمات للمستفيدين.<br>ب. رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية المقدمة. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق التقارير الدورية التي توضح متابعة تنفيذ الخطة التنفيذية لإتاحة الخدمات للمستفيدين.<br>2) إرفاق دليل تقديم الخدمات (service catalogue) الذي يحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>3) إرفاق ما يثبت شمولية تقديم الخدمة للفئات المختلفة بما يضمن إمكانية وصول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة لها.<br>4) إرفاق التقارير التي تثبت ربط هذه الخدمات بالبوابة الوطنية للخدمات الموحدة.<br>5) إرفاق التقارير التي تثبت ربط الخدمات الرقمية بنظم قياس رضا المستفيدين، وآلية إتاحة بياناتها وإحصاءاتها.<br>6) إرفاق العينات الكافية من التقارير الدورية لمؤشرات أداء الخدمات الرقمية وفقاً لمتطلبات تطبيق المعيار.<br>7) إرفاق العينات الكافية من محاضر الاجتماعات والقرارات التصحيحية والدراسات التحليلية للخدمات.<br>8) تقديم نسخة من صفحات التقرير السنوي للجهة تظهر الإحصائيات المتعلقة بـ:<br>أ. الوقت المستغرق لإنجاز الخدمات للمستفيدين. |

| | |
|---|---|
| | ب. رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية المقدمة. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27هـ، الفقرة رقم (15).<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (4).<br>▪ الأمر السامي رقم (17850) وتاريخ 1441/3/16 هـ، البند (ثانياً). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| **5.15.4** | **تكامل واتساق قنوات تقديم الخدمة** |
|---|---|
| **الهدف** | تحقيق التكامل بين مختلف القنوات الرقمية التي تقدم الخدمات للمستفيدين. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) التكامل بين قنوات تقديم الخدمة بما يمكن المستفيد من تنفيذ خدماته دون انقطاع من خلال مختلف القنوات المستخدمة لتقديم نفس الخدمة.<br>2) إتاحة الخدمات بشكل متسق عبر قنوات متعددة وفقاً لدراسة ملاءمة القنوات لشرائح المستخدمين ومدى إلمامهم بالتقنية.<br>3) إتاحة الوصول لمواقع وبوابات الجهة من مختلف الأجهزة والمتصفحات وفقاً لمبدأ التصميم (RWD).<br>4) تضمين مراكز رعاية المستفيدين كقنوات تقديم الخدمة وربطها بنظم إدارة علاقات المستفيدين. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق 3 عينات توضح التكامل بين قنوات تقديم الخدمة وتقديم نفس الخدمة بأكثر من قناة.<br>2) إرفاق 3 عينات توضح إتاحة الخدمات بشكل متسق عبر قنوات متعددة وملاءمتها لكافة شرائح المستخدمين.<br>3) إرفاق العينات الكافية التي تثبت إتاحة الوصول لمواقع وبوابات الجهة من مختلف الأجهزة والمتصفحات.<br>4) إرفاق العينات الكافية التي توضح عملية الربط والتكامل بين مراكز رعاية المستفيدين ونظم إدارة علاقات المستفيدين. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

## المنظور الثامن: مركزية المستفيد

### 5.16. مشاركة المستفيد

يضمن تعزيز دور المستفيد وتحويله إلى شريك فاعل في تطوير وتحسين الخدمات الحكومية الرقمية من خلال التعرف على مرئياته وأفكاره حول تجربة حصوله على تلك الخدمات، والذي يساعد الجهات الحكومية في فهم تجارب المستفيدين.

| 5.16.1 | النشر الاستباقي على المواقع والمنصات الإلكترونية الحكومية |
|---|---|
| الهدف | مُشاركة المعلومات العامة وتعزيز الشفافية في جميع القطاعات الحكومية. |
| متطلبات التطبيق | 1) توافر المعلومات اللازمة للجهة على موقعها الإلكتروني، وتشمل ما يلي:<br>أ. المرجعية الإدارية للأجهزة الحكومية غير المستقلة.<br>ب. أرقام الاتصال، والبريد الإلكتروني، وأي وسيلة إلكترونية إضافية، للتواصل مع المستفيدين من خدمات الجهة الحكومية.<br>ت. إشعار حماية بيان الخصوصية، وحقوق الملكية، وبيان إخلاء المسؤولية شاملاً عدم تحمّل الجهة لأي مسؤولية نظامية عن استخدام البيانات أو المعلومات المنشورة في مواقعها الإلكترونية.<br>ث. اتفاقية الاستخدام متضمنة ما يترتب على إساءة استخدام النظم والموارد المعلوماتية والبوابة الإلكترونية للأنظمة واللوائح ذات العلاقة.<br>ج. أبرز النشاطات والإنجازات في مجال عملها.<br>ح. نسخة حديثة من المعلومات اللازمة للخدمات المقدمة للمستفيدين.<br>خ. معلومات حسابات شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بها.<br>2) نشر الأنظمة واللوائح ذات العلاقة بعمل الجهة.<br>3) نشر معلومات عامة عن الجهة الحكومية ونشأتها ومهامها وأهدافها والأنظمة والسياسات ذات العلاقة بمجال إشرافها.<br>4) نشر روابط للمواقع الخاصة بأي مؤسسات/ وكالات حكومية وطنية/ محلية ذات العلاقة بعمل الجهة. |
| مستندات الإثبات | 1) لا يتطلب إرفاق أي وثيقة أو إثبات، ويتم التحقق من خلال زيارة المدقق لموقع الجهة الإلكتروني والتثبت من توافر المعلومات المطلوبة. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 2 /1427هـ، الفقرة (15).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23هـ، الفقرة (2) من البند (ثانياً) من ضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتين (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.16.2 | إتاحة القنوات وطرح موضوعات وفرص المشاركة الإلكترونية |
|---|---|
| الهدف | إتاحة قنوات وموضوعات للمستفيدين لمشاركة مرئياتهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم. |
| متطلبات التطبيق | 1) حصر القنوات الإلكترونية اللازمة والملائمة للمستفيدين، والتي تمكنهم من مشاركة آرائهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم حول الخدمات المقدمة؛ بما يشمل قنوات التواصل الاجتماعي.<br>2) الاستطلاع بشأن مسودّات اللوائح والأنظمة والسياسات من خلال منصة "استطلاع" يشمل (الطرح والإعلان، التنفيذ، النتائج والقرار).<br>3) نشر موضوعات وفرص المشاركة الإلكترونية على منصة المشاركة الإلكترونية (منصة تفاعل)، وعلى موقع الجهة الحكومية (حسب ما ينطبق).<br>4) وضع آلية معتمدة للاستفادة من آراء ومشاركات المستفيدين تشمل تطوير مسار عمل لملاحظات المستفيدين وفقاً للتصنيفات المختلفة.<br>5) تحديد مؤشرات أداء للرد على الملاحظات وإشعار المستفيد بالوقت المطلوب لدراسة الملاحظة أو المقترح. |
| مستندات الإثبات | 1) عينات من القنوات التي أتاحتها الجهة لمشاركة المستفيدين.<br>2) عينات من مسودّات اللوائح والأنظمة والسياسات المنشورة على منصة استطلاع، وصور من الشاشات التي تثبت نشر هذه الوثائق على منصة استطلاع.<br>3) 4 عينات (عيّنة عن كلّ ربع) من منصة تفاعل للموضوعات وفرص المشاركة الإلكترونية.<br>4) إرفاق الآلية المعتمدة لدى الجهة للاستفادة من مشاركات المستفيدين (تشمل مسارات العمل المتبعة في معالجة الملاحظات والمقترحات ومؤشرات الأداء).<br>5) إرفاق التقارير التي توضح مؤشرات الأداء للرد على الملاحظات و3 عينات من الإشعارات الصادرة للمستفيدين، والتي تشمل الوقت المتوقع للرد على الملاحظة أو المقترح. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ التعميم الصادر من الديوان الملكي رقم (70701) وتاريخ 1443/11/13 هـ.<br>▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (311) بتاريخ 1445/03/16هـ بشأن ضوابط المشاركة الإلكترونية.<br>▪ التعميم الصادر عن الديوان الملكي رقم (22424) وبتاريخ 1443/4/9هـ. |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.16.3 | متابعة مشاركات المستفيدين |
|---|---|
| الهدف | متابعة القنوات المخصصة لمشاركة المستفيدين بشكل مستمر ورصد الآراء والاستجابة لملاحظاتهم. |
| متطلبات التطبيق | **متطلبات على جميع الجهات الحكومية.**<br>1) المتابعة المستمرة والدورية لمشاركات المستفيدين ورصد كافة الآراء، والمشاركات، والشكاوى، والمقترحات.<br>2) إشعار المستفيد برقم مرجعي للملاحظة أو المقترح ونتائج الدراسة.<br>**متطلبات على الجهات الحكومية المستفيدة من خدمة البلاغ الرقمي والمحدّدة في الملحق رقم 7.6.**<br>3) معالجة البلاغات الرقمية المقدمة من هيئة الحكومة الرقمية وفقاً لاتفاقية مستوى الخدمة. |
| مستندات الإثبات | **مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية.**<br>1) عينات تثبت المتابعة الدورية لمشاركات المستفيدين، وتوضح عمليات الرصد للآراء، والمشاركات، والشكاوى، والمقترحات (لوحات بيانات أو تقارير لحظية).<br>2) 4 عينات (عيّنة عن كلّ ربع) من إشعار المستفيد برقم مرجعي للملاحظة أو المقترح وإشعار المستفيد بالنتائج.<br>**مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المستفيدة من خدمة البلاغ الرقمي والمحدّدة في الملحق رقم 7.6.**<br>3) لا يتطلب إرفاق أي وثيقة أو إثبات، ويتم متابعة التزام الجهات الحكومية بخدمة البلاغ الرقمي مباشرة من قبل هيئة الحكومية الرقمية التي تصدر تقارير شهرية توضح البلاغات المستقبلة والمغلقة ومؤشرات الأداء. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (311) بتاريخ 1445/03/16هـ بشأن ضوابط المشاركة الإلكترونية.<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية، والجهات الحكومية المحدّدة في الملحق رقم 7.6 بحسب ما هو مبيّن في هذه البطاقة. |

| 5.16.4 | الاستفادة من مشاركات المستفيدين ونشرها |
|---|---|
| **الهدف** | عرض نتائج المشاركة الإلكترونية، والاستفادة من مشاركات المستفيدين في عملية صنع القرار وإطلاق الخدمات وتحسينها. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) الأخذ بالاعتبار لآراء المستفيدين، وتشجيعهم بالاستمرار على المشاركة في كافة مراحل تصميم الخدمات الحكومية الرقمية.<br>2) إصدار التقارير الدورية الواردة من مختلف القنوات المخصصة لمشاركات المستفيدين.<br>3) الاستفادة من المشاركات المقدمة من المستفيدين في عملية تطوير وتحسين الخدمات المقدمة واتخاذ القرارات اللازمة بناءً على هذه الآراء والخبرات.<br>4) نشر نتائج الاستشارات والمشاركة الإلكترونية حول ما تم طرحه على القنوات الرسمية للجهة الحكومية، ومن خلال منصات المشاركة الإلكترونية المتخصصة: منصة "تفاعل" ومنصة "استطلاع". |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق 4 عينات (عيّنة عن كلّ ربع) تثبت الأخذ بآراء المستفيدين.<br>2) إرفاق 4 عينات (عيّنة عن كلّ ربع) من التقارير الدورية.<br>3) إرفاق 4 عينات (عيّنة عن كلّ ربع) تثبت الاستفادة من المشاركات المقدمة من المستفيدين.<br>4) إرفاق عينة من نتائج الاستشارات والمشاركة الإلكترونية المنشورة. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (311) بتاريخ 1445/03/16هـ بشأن ضوابط المشاركة الإلكترونية. |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

## 5.17. تعزيز العلاقة مع المستفيد

يعمل المحور على تطبيق نهج واضح لعملية إدارة التواصل مع المستفيدين والتسويق لخدمات الجهة باستخدام وسائل وطرق حديثة لتحسين إجراءات دعم وتعزيز العلاقة مع المستفيدين في الجهة الحكومية.

| 5.17.1 | تطوير برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد |
|---|---|
| الهدف | تطوير البرامج المتعلقة بتعزيز العلاقة مع المستفيدين من الخدمات وأساليب التسويق المناسبة للخدمات والمنتجات الرقمية. |
| متطلبات التطبيق | 1) وضع برنامج معتمد لتسويق خدمات الجهة وتعزيز علاقتها مع المستفيدين بمختلف تصنيفاتهم بحيث يراعي نوعية القنوات التي تقدم الخدمات من خلالها، ويتضمن البرنامج الخاص بتعزيز العلاقة مع المستفيد النقاط التالية:<br>أ. قائمة الخدمات التي تهدف الجهة لتسويقها، أخذاً بالاعتبار الخدمات الرقمية ذات الأولوية.<br>ب. الفئات المستهدفة من خطة تعزيز العلاقة وتسويق الخدمات.<br>ت. القنوات الإلكترونية المستخدمة في عمليات التسويق وتعزيز العلاقة.<br>ث. الوسائل والفعاليات التي سيتم القيام بها بهدف التسويق وتعزيز العلاقة مع المستفيد.<br>ج. الجدول الزمني المعتمد لإقامة هذه الفعاليات.<br>ح. مؤشرات الأداء التي سيتم من خلالها قياس مدى نجاح هذه الفعاليات.<br>خ. التقارير الدورية التي سيتم إصدارها عن هذه الفعاليات.<br>2) تطبيق الضوابط المتعلقة بوسائل التواصل الاجتماعي التي أصدرتها وزارة الإعلام والجهات ذات العلاقة. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق وثيقة البرنامج المعتمد لتعزيز العلاقة مع المستفيد والذي يثبت التزام الجهة بمتطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>2) إرفاق عينة من التنظيمات والضوابط المتعلقة بالمشاركة في وسائل التواصل الاجتماعي لديها. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ. البند (ثامناً).<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (47746) وتاريخ 1445/6/29 هـ الصادر بشأن الموافقة على ضوابط الاستخدام الإعلامي لوسائل التواصل الاجتماعي في الأجهزة الحكومية. |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.17.2 | تنفيذ برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد |
|---|---|
| الهدف | تنفيذ البرامج المعتمدة لتعزيز العلاقة مع المستفيد عبر مختلف القنوات الرقمية والوسائل المناسبة. |
| متطلبات التطبيق | 1) تنفيذ البرامج والحملات والأنشطة التسويقية المعتمدة لرفع وعي المستفيدين بالخدمات الرقمية للجهة وطرق الحصول عليها عبر مختلف القنوات.<br>2) رصد وقياس مؤشرات الأداء المعتمدة التي تقيس مستهدفات برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد ومدى تحقيقها للأهداف المأمولة، وقياس مدى التقدم في تنفيذ البرامج.<br>3) دراسة وتحليل التقارير الدورية الناتجة عن تنفيذ برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد والاستفادة منها في تطوير أنشطتها التسويقية، وتحسين مستوى خدماتها المقدمة واتخاذ القرارات المناسبة في هذا الصدد. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق التقارير والصور الكافية التي تثبت أن الجهة قامت بتنفيذ البرامج المعتمدة لتعزيز العلاقة مع المستفيد بما يشمل جميع المنتجات والمنصات (سواء للأفراد أو الجهات).<br>2) إرفاق التقارير الدورية التي تقيس مدى نجاح برامج تعزيز العلاقة مع المستفيد في تحقيق المستهدفات، وتوضح نسب الإنجاز.<br>3) إرفاق محاضر ووثائق رسمية تثبت قيام الجهة بدراسة وتحليل التقارير الدورية الناتجة عن تنفيذ برامج تعزيز العلاقة مع المستفيد، واتخاذ القرارات التي تسهم في تطوير برامجها التسويقية. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (13). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.17.3 | التعاون في مجال تعزيز العلاقة مع المستفيد |
|---|---|
| الهدف | تحقيق التعاون والتكامل مع الجهات الحكومية الأخرى فيما يتعلق بتعزيز العلاقة مع المستفيد. |
| متطلبات التطبيق | 1) تحقيق التعاون مع الجهات الحكومية الأخرى في مجال تسويق الخدمات المشتركة، والعمل على تعزيز العلاقة مع المستفيدين من خلال التكامل في البرامج والأنشطة المتعلقة بالخدمات المشتركة.<br>2) القيام بحملات تسويقية مشتركة مع الجهات الحكومية المرتبطة معها في الخدمات التي تقدمها، وتضمين هذه الأنشطة ضمن برامج تعزيز العلاقة مع المستفيد. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق الوثائق والعينات الكافية من التقارير ومحاضر الاجتماعات والقرارات التي تثبت أن الجهة التزمت بتحقيق التعاون والتكامل مع الجهات الأخرى في مجال تسويق الخدمات المشتركة وتعزيز العلاقة مع المستفيد.<br>2) إرفاق الوثائق والعينات الكافية من التقارير ومحاضر الاجتماعات والقرارات التي تثبت أن الجهة قامت بحملات تسويقية مشتركة مع الجهات الحكومية المرتبطة معها في الخدمات التي تقدمها. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

## 5.18. تجربة المستفيد

يضمن المحور تفاعل المستفيد مع الجهة الحكومية خلال جميع مراحل تقديم الخدمة؛ وذلك من خلال اعتماد مبادئ التصميم الإبداعي والتفاعلي والمرئي، وسهولة الوصول والاستخدام، لضمان استدامة العلاقة واستمراريتها.

| 5.18.1 | وضع أسس مركزية المستفيد |
|---|---|
| الهدف | وضع أسس مركزية المستفيد لضمان الاستخدام الأمثل للخدمات الحكومية الرقمية وتبنيها من قبل المستفيدين. |
| متطلبات التطبيق | 1) وضع السياسات الممكنة لتبني مفهوم مركزية المستفيد في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية، مثل سياسة «الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية الرقمية»، وسياسة «المشاركة الإلكترونية» ونشرها في القنوات التي يتم من خلالها تقديم الخدمات الحكومية الرقمية مع مراعاة شموليتها ووضوح صياغتها وطريقة عرضها.<br>2) وضع إستراتيجية لتقديم الخدمات الرقمية تراعي مفهوم مركزية المستفيد، ووضع ما يتطلبه تنفيذ الإستراتيجية من خطط أو برامج وآليات لمتابعة التنفيذ. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق السياسات والإستراتيجيات الداعمة لتبني مفهوم مركزية المستفيد في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.18.2 | تحديد رؤية الجهة لتجربة المستفيد |
|---|---|
| الهدف | تحديد رؤية واضحة لتجربة المستفيد الرقمية. |
| متطلبات التطبيق | 1) وجود رؤية لدى الجهة لقياس وتحسين تجربة المستفيد.<br>2) تحديد مؤشرات الأداء المرتبطة بقياس وتحسين تجربة المستفيد بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. سهولة الوصول للخدمة.<br>ب. تطابق مستوى الخدمة في كافة القنوات.<br>ت. مدى الاهتمام بالمحتوى.<br>ث. سهولة الاستخدام.<br>ج. أهمية الخدمة ومدة الاستفادة للمستفيد.<br>ح. الموثوقية.<br>خ. الكفاءة. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق وثيقة معتمدة تحدد رؤية الجهة لتجربة المستفيد وتحدد المؤشرات المعتمدة لتحقيق هذه الرؤية حسب متطلبات تطبيق هذا المعيار. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.18.3 | دراسة تجربة المستفيد لتحسينها |
|---|---|
| **الهدف** | دراسة تجربة المستفيد بغرض العمل على تحسينها، ووضع المستهدفات القياسية لذلك. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) القيام بدراسة أولية لتجربة المستفيد الرقمية بهدف التحسين بحيث تشمل:<br>أ. أهداف عملية التحسين بناءً على دراسة تجربة المستفيد وتقييم الرضا.<br>ب. قائمة الأدوات التي تستخدم لقياس تجربة المستفيد.<br>ت. منهجيات قياس أثر تطبيق ممارسات مركزية المستفيد وتطوير تجربة المستفيد. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق وثيقة معتمدة تثبت قيام الجهة بدراسة تجربة المستفيد الرقمية، والتي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.18.4 | تطبيق الأدوات الرقمية الخاصة بقياس ومتابعة تجربة المستفيد |
|---|---|
| **الهدف** | تطبيق الأدوات الرقمية في عملية قياس ومتابعة تجربة المستفيد. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) توظيف الأدوات والتقنيات الرقمية اللازمة التي تضمن قياس تجربة المستفيد وسلوكه أثناء تأدية الخدمة بشكل مباشر أو غير مباشر بحيث تشمل:<br>أ. أدوات لمتابعة مؤشرات الأداء التي تم إعدادها.<br>ب. الأدوات التي تسمح بإنشاء تقارير رضا المستفيد عن تلك الخدمات.<br>2) دراسة وتحليل التقارير الناتجة من الأدوات والتقنيات الرقمية المستخدمة في قياس تجربة المستفيد. والاستفادة منها في تحسين الخدمات.<br>3) المقارنات وفقاً لمؤشرات أداء قياس تجربة المستفيد المعتمدة للخدمات المحسنة قبل وبعد التحسين. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق العينات الكافية من التقارير وشاشات الأدوات المستخدمة في قياس رضا المستفيد ومتابعة مؤشرات الأداء. التي تثبت التزام الجهة بتطبيق الأدوات الرقمية الخاصة بقياس ومتابعة تجربة المستفيد.<br>2) إرفاق ما يثبت دراسة وتحليل التقارير الناتجة من الأدوات والتقنيات الرقمية المستخدمة في قياس تجربة المستفيد ،والاستفادة منها في تحسين الخدمات.<br>3) إرفاق التقارير التي توضح المقارنات للخدمات المحسنة قبل وبعد التحسين وفقاً لمؤشرات أداء قياس تجربة المستفيد المعتمدة. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.18.5 | تطبيق مفهوم رحلات الحياة |
|---|---|
| الهدف | تحديد كافة رحلات الحياة التي تتكون من أنشطة رئيسية متمثلة بعدة خدمات رقمية بين أكثر من جهة حكومية بالتعاون مع حامل المشعل للقطاع لتحقيق تجربة حياة متكاملة موحدة من منظور المستفيد. |
| متطلبات التطبيق | 1) حصر التصور المستقبلي للمشهد الرقمي للجهة بناءً على تحديد رحلات حياة المستفيد بحسب نوع الفئة المستهدفة.<br>2) المخطط التوضيحي لرحلة سير الخدمات.<br>3) وضع خطة تنفيذية لتبني وتطبيق رحلات الحياة على المشهد الرقمي للجهة. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق وثيقة التصور المستقبلي للجهة بتحديد رحلات الحياة للمستفيدين التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>2) إرفاق المخططات التوضيحية لرحلات سير الخدمات.<br>3) إرفاق خطة تنفيذية لتطبيق رحلات الحياة على المشهد الرقمي للجهة. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(16). |
| النطاق | الجهات المحدّدة في الملحق رقم 7.6. |

## المنظور التاسع: البيانات الحكومية

### 5.19. حوكمة وإدارة البيانات

يشمل المحور معايير ومتطلبات تطبيق مجموعة من النماذج والسياسات والأنظمة والمعايير التي تتعلق بالبيانات التي يتم جمعها في الجهة الحكومية، وكيف يتم التعامل معها بدءاً من تعريفها وآلية جمعها وتخزينها وترتيبها وتكاملها واستخدامها في الجهة.

| 5.19.1 | تأسيس وحدة حوكمة وإدارة البيانات |
|---|---|
| الهدف | تأسيس وحدة خاصة لحوكمة وإدارة البيانات تعنى بوضع الخطط والسياسات والقواعد الخاصة بحوكمة وإدارة البيانات. |
| متطلبات التطبيق | 1) تأسيس وحدة مستقلة لحوكمة وإدارة البيانات تتولى الإشراف الكامل على حوكمة وإدارة البيانات الخاصة بالجهة.<br>2) اعتماد إطار تنظيمي لحوكمة وإدارة البيانات يوضح الأدوار والمسؤوليات، ويعمل على مراقبة الالتزام بالسياسات والقواعد. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق الوثائق التي تثبت أن الجهة التزمت بتأسيس وحدة لإدارة وحوكمة البيانات.<br>2) وثيقة الإطار التنظيمي لوحدة حوكمة وإدارة البيانات. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.19.2 | تطوير سياسات حوكمة وإدارة البيانات |
|---|---|
| الهدف | تطوير السياسات والقواعد التي تتلاءم مع السياسات الوطنية ذات العلاقة. |
| متطلبات التطبيق | 1) تحليل الوضع الحالي للبيانات في الجهة، والتعرف على أهم الفجوات والصعوبات المتعلقة بها.<br>2) وضع إستراتيجية لحوكمة وإدارة البيانات تتضمن كافة الخطط اللازمة فيما يتعلق بالبيانات في الجهة.<br>3) تطوير ومواءمة سياسات وتنظيمات الجهة مع الأنظمة والتنظيمات الوطنية لحوكمة وإدارة البيانات (بما يشمل نظام حماية البيانات الشخصية ولائحته التنفيذية، سياسات مكتب إدارة البيانات الوطنية، ومركز المعلومات الوطني، وما تصدره الهيئة الوطنية للأمن السيبراني في هذا الشأن). والعمل على الالتزام بها وتطبيقها.<br>4) إلزام المنسوبين بالمعايير المتعلقة بحماية الخصوصية من خلال الإقرارات وبنود اتفاقيات الاستخدام.<br>5) تطوير التقارير الخاصة بمراقبة البيانات ومتابعة مدى الالتزام بالسياسات والقواعد الخاصة بحوكمة وإدارة البيانات، ومدى الالتزام بتنفيذ القرارات المتخذة لتطوير وتحديث هذه السياسات والقواعد. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق وثيقة تحليل الوضع الحالي للبيانات في الجهة.<br>2) إرفاق الوثائق والعينات الكافية التي تثبت التزام الجهة بتطوير واعتماد إستراتيجية وسياسات حوكمة وإدارة البيانات وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. |

| | |
|---|---|
| | 3) إرفاق نسخة من التعاميم والتنظيمات التي تم إصدارها للمنسوبين بشأن الالتزام بمعايير حماية الخصوصية والتعامل مع بيانات المستفيدين، أو عينة من اتفاقية عدم الإفصاح موضحاً بها عدم إفشاء المعلومات الخاصة بالمستفيدين.<br>4) إرفاق التقارير الخاصة بمراقبة البيانات ومتابعة مدى الالتزام بالسياسات والقواعد الخاصة بحوكمة وإدارة البيانات. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ نظام حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/19) وتاريخ 1443/2/9هـ، المُعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/148) وتاريخ 1444/9/5 هـ ولائحته التنفيذية الصادرة بتاريخ 1445/2/29 هـ.<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /2 /1427 هـ، الفقرة (8).<br>▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، الفقرة (5) في البند (تاسعاً). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.19.3 | تفعيل حوكمة وإدارة البيانات |
|---|---|
| **الهدف** | تعزيز مستوى الامتثال لمتطلبات حوكمة وإدارة البيانات من خلال تصنيف البيانات وبناء هيكليتها، وتحقيق الاستفادة من الأنظمة الرقمية الحديثة؛ بهدف تحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) تصنيف البيانات التابعة للجهة الحكومية، وذلك بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح والتنظيمات ذات العلاقة.<br>2) بناء هيكلية البيانات التابعة للجهة الحكومية ونمذجتها.<br>3) إصدار تقارير مراقبة الالتزام بالسياسات والقواعد الخاصة بحوكمة وإدارة البيانات بشكل دوري، ودراستها وتحليلها.<br>4) الاستفادة من الأنظمة الرقمية الحديثة لتحليل البيانات، ودعم اتخاذ قرارات الأعمال في الإدارات الأخرى. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق عينة من سجل البيانات يوضح مستويات التصنيف الممنوحة لمختلف مجموعات البيانات.<br>2) إرفاق عينة من هيكلية البيانات ونمذجتها.<br>3) إرفاق عينة من تقارير المتابعة التي تثبت الالتزام بالمراجعة الدورية للبيانات المُسجلة في قواعد البيانات.<br>4) إرفاق (3 عينات) تثبت توظيف الجهة لتقنيات تحليل البيانات وذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /2 /1427 هـ، الفقرتان (2) و(6). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

### 5.20. استخدام وإتاحة البيانات

يشمل المحور معايير ومتطلبات تطبيق النماذج والعمليات التي تهدف إلى مشاركة البيانات وإتاحتها عبر البنية الرقمية اللازمة لذلك، مع تمكين الوصول للبيانات المفتوحة.

| 5.20.1 | إستراتيجية الاستفادة من البيانات |
|---|---|
| **الهدف** | تطوير إستراتيجية تعزز استفادة الجهة من البيانات وتطبيقاتها، وتدعم أهداف الجهة. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) تطوير إستراتيجية استخدام البيانات بحيث تشمل رؤية وأهداف استخدام البيانات والاستفادة منها، وتكون متوائمة ومنبثقة من إستراتيجية حوكمة وإدارة البيانات للجهة.<br>2) إعداد خطة تنفيذية توضح المبادرات والمشاريع اللازمة لتفعيل إستراتيجية استخدام البيانات بما يُعزز القيمة الكامنة للبيانات.<br>3) تحديد مؤشرات الأداء وإصدار تقارير متابعة تنفيذ الخطة ودراستها وتحليلها. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق إستراتيجية استخدام البيانات.<br>2) إرفاق خطة تنفيذية معتمدة وسارية المفعول لاستخدام البيانات.<br>3) إرفاق نسخة من تقارير متابعة تطبيق الخطة التنفيذية ودراستها وتحليلها. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.20.2 | تفعيل مشاركة البيانات |
|---|---|
| الهدف | إتاحة البيانات وتمكين التكامل بين الجهات الحكومية وتفادي الازدواجية والتكرار في قواعد البيانات، واستخدام واجهات برمجة التطبيقات (APIs) فعّالة وآمنة. |
| متطلبات التطبيق | 1) إتاحة البيانات المشتركة للجهة على قناة التكامل الحكومية (GSB)، وتقديم هذه البيانات للجهات الحكومية دون مقابل حال طلبها.<br>2) تضمين إحصائيات في التقارير السنوية للجهة عما قامت به في شأن الالتزام بمشاركة البيانات مع الجهات الحكومية الأخرى، بحيث يشملُ حجم تبادل البيانات المشتركة للجهة على قناة التكامل الحكومية (GSB).<br>3) وضع سياسة لمنح وإلغاء الوصول لبيانات الجهة بناءً على الحاجة.<br>4) توثيق لجميع نقاط الاتصال (Endpoints) والمعلومات المتعلقة بالطلبات والاستجابات على منصة رقمي.<br>5) رصد أداء واجهات برمجة التطبيقات (APIs)، وتسجيل الأحداث وتحليل السجلات لتحديد الأخطاء وتحسين الأداء.<br>6) إصدار تقارير المتابعة الدورية على واجهات برمجة التطبيقات (APIs) تُبين كحد أدنى:<br>أ. عدد الواجهات التي توفر بيانات لحظية فورية.<br>ب. عدد الواجهات المتاحة بشكل مجاني (Open APIs) لمختلف شرائح المستفيدين بما يشمل القطاع الخاص، الأفراد، الباحثين، الرياديين والمبتكرين).<br>ت. قائمة مُفصلة بالجهات التي تمت مشاركة البيانات معها. |
| مستندات الإثبات | 1) سيتم التحقق من توفير البيانات المشتركة للجهة على قناة التكامل الحكومية (GSB) من خلال قوائم الارتباط، وسيتم التحقق من إتاحة البيانات المشتركة من خلال قوائم الارتباط.<br>2) تقديم نسخة من صفحات التقرير السنوي للجهة تظهر الإحصائيات المتعلقة بمشاركة البيانات مع الجهات الحكومية الأخرى.<br>3) إرفاق نسخة من سياسة منح وإلغاء الوصول لبيانات الجهة.<br>4) سيتم التحقق من توثيق نقاط الاتصال (Endpoints)؛ من خلال أداة حصر الواجهات البرمجية (APIs) على منصة رقمي.<br>5) إرفاق الوثائق والعينات لشاشات الأنظمة والتقارير الدورية التي تثبت أن الجهة قامت برصد سجلات أداء الأنظمة.<br>6) إرفاق نسخة من تقارير المتابعة الدورية على واجهات برمجة تطبيقات (APIs) وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /2 /1427هـ، الفقرات (4) و(5) و(7).<br>▪ الأمر السامي رقم (17850) وتاريخ 1441/3/16 هـ، البند (ثانياً وثالثاً).<br>▪ الأمر السامي رقم (7732) وتاريخ 12 /2 /1440هـ، البند (خامساً).<br>▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (754) وتاريخ 1445/5/26 هـ بشأن حصر واجهات برمجة التطبيقات. |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.20.3 | التحليل المتقدم للبيانات |
|---|---|
| الهدف | تحقيق التنفيذ الفعال والتطبيق الأمثل لتحليل البيانات، واستخدام نماذج التنبؤ لاستخلاص الأنماط والتوجهات المستقبلية من البيانات. |
| متطلبات التطبيق | 1) استخدام أدوات وتقنيات متقدمة لتحليل البيانات.<br>2) استخدام أدوات تقنية لإجراء التحليلات التنبؤية والاستفادة منها في اتخاذ القرار. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق الوثائق والعينات الكافية من التقارير وشاشات الأدوات المستخدمة في التحليل المتقدم للبيانات.<br>2) إرفاق تقارير توضح استخدام النماذج التنبؤية والقرارات التي تم اتخاذها بالاستناد على التحليل المتقدم للبيانات. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

## 5.21. البيانات المفتوحة

يشمل المحور معايير ومتطلبات تطبيق الإجراءات والأنظمة والنماذج التي تعظّم الاستفادة من البيانات وتدعم اتخاذ القرار.

| 5.21.1 | التخطيط لإتاحة البيانات المفتوحة |
|---|---|
| **الهدف** | وضع خطط معتمدة للبيانات المفتوحة بما يسهم في دعم أعمال الجهات الحكومية والقطاع الخاص ورواد الأعمال والابتكار ونشر البيانات المفتوحة وإتاحتها للعموم؛ من خلال البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة والمنصات الرقمية المتاحة من قبل الجهة الحكومية. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) وضع خطة معتمدة للبيانات المفتوحة تتضمن قائمة بمجموعات البيانات التي تقوم الجهة بطرحها بشكل مباشر بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. الأهداف الإستراتيجية للبيانات المفتوحة.<br>ب. تحديد مجموعات البيانات المطلوب نشرها.<br>ت. الجداول الزمنية لنشر مجموعة البيانات المفتوحة.<br>2) إتاحة البيانات المفتوحة على منصة البيانات المفتوحة (open.data.gov.sa)، لتمكين (القطاع الخاص – أعمال الأبحاث والابتكار – رواد الأعمال) من الحصول على البيانات؛ بما يسهم في التنمية الوطنية.<br>3) اعتماد التقارير الدورية التي ستصدرها حول مجموعات البيانات المفتوحة، والتي سيتم نشرها؛ بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. قائمة بمجموعات البيانات التي تم نشرها من خلال البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة أو المنصات الرقمية المتاحة من قبل الجهة الحكومية.<br>ب. القنوات التي تم النشر من خلالها مثل البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة أو أي منصات أخرى.<br>ت. البيانات الوصفية «Metadata» لمجموعة البيانات المفتوحة التي تم نشرها.<br>ث. الوثائق ذات الصلة بالصيغة والتعليمات المتعلقة بكيفية استخدام البينات المفتوحة من قبل المستفيدين.<br>ج. دورية التحديث لحزم البيانات المفتوحة بحسب طبيعة البيانات.<br>ح. عدد العمليات على حزم بيانات الجهة في منصة البيانات المفتوحة (قياس الاستخدام).<br>خ. عدد الواجهات البرمجية للبيانات المفتوحة المنشورة من قبل الجهة.<br>د. حجم العمليات لكل واجهة برمجية لمجموعات البيانات المفتوحة المتاحة من قبل الجهة (قياس الاستخدام). |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق وثيقة خطة البيانات المفتوحة والتي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.<br>2) إرفاق عينات كافية تثبت إتاحة البيانات المفتوحة على منصة البيانات المفتوحة.<br>3) إرفاق نماذج التقارير الدورية المعتمدة لمتابعة نشر البيانات المفتوحة حسب الخطة المعتمدة التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار (3 نماذج). |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ الأمر السامي رقم (7732) وتاريخ 12 /2 /1440هـ، البند (خامساً).<br>▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرة (8). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.21.2 | مراجعة مجموعات البيانات المفتوحة |
|---|---|
| الهدف | القيام بعمليات المراجعة والتحديث المستمر لمجموعات البيانات المفتوحة التي يتم نشرها وفق الخطط المعتمدة. |
| متطلبات التطبيق | 1) تطوير قنوات وآليات لاستقبال طلبات الباحثين للبيانات المفتوحة.<br>2) مراجعة مجموعات البيانات التي تم نشرها والتحديثات التي تمت عليها، وإصدار تقارير دورية توضح نتائج المراجعة وحجم الطلب على مجموعات البيانات المفتوحة ومعدل استخدامها.<br>3) دراسة وتحليل طلبات المستخدمين لتحديث مجموعات البيانات والرد عليها.<br>4) اتخاذ القرارات المناسبة والمتعلقة بتحديث مجموعات البيانات المفتوحة بناءً على نتائج مراجعة مجموعات البيانات ودراسة طلبات المستخدمين. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق عينات كافية من صور الشاشات التي توضح القنوات والآليات التي تم توفيرها لاستقبال طلبات الباحثين للبيانات المفتوحة.<br>2) إرفاق عينات كافية من التقارير الدورية التي توضح نتائج مراجعة مجموعات البيانات التي تم نشرها والتحديثات التي تمت عليها التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار (3 عينات).<br>3) إرفاق عينات كافية من التقارير التي توضح دراسة وتحليل طلبات المستخدمين والرد عليها (3 عينات).<br>4) إرفاق عينات كافية من القرارات المتخذة بناءً على تحليل ودراسة التقارير الدورية ودراسة طلبات المستخدمين (3 عينات). |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.21.3 | الاستفادة من نشر البيانات المفتوحة |
|---|---|
| الهدف | تحليل وتقييم مدى استفادة الجهات الأخرى والأفراد من مجموعات البيانات المفتوحة التي تم نشرها. |
| متطلبات التطبيق | 1) القيام بالدراسات التحليلية التي توضح العوامل الرئيسية المتعلقة بفائدة البيانات المفتوحة المنشورة والتي توضح قيمة هذه البيانات للمستفيدين.<br>2) تحليل حالات استخدام مجموعات البيانات المفتوحة المنشورة، ومدى استفادة أصحاب المصلحة من استخدامها مع بيان ارتباط ذلك بمجموعات البيانات المفتوحة الخاصة بالجهة.<br>3) تطوير دليل استخدام الـ (API) الخاص بمجموعة البيانات المفتوحة المتاحة من قبل الجهة. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق عينات كافية من الدراسات التحليلية التي توضح العوامل الرئيسية المتعلقة بفائدة البيانات المفتوحة المنشورة<br>2) إرفاق عينات كافية من الدراسات التحليلية التي توضح حالات الاستخدام لمجموعات البيانات المفتوحة التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار (3 عينات).<br>3) إرفاق دليل استخدام الـ (API) الخاص بالبيانات المفتوحة. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

# المنظور العاشر: البحث والابتكار

## 5.22. الابتكار المؤسسي

يتضمن المحور الممارسات والإجراءات التي تُمكن الجهة لرفع جاهزيتها نحو تبني الابتكار واستدامة البيئة الابتكارية في مجال الحكومة الرقمية.

| 5.22.1 | تبني الابتكار كتوجه إستراتيجي |
|---|---|
| الهدف | تعزيز مفهوم الابتكار في الإستراتيجيات المختلفة للجهات الحكومية بما يشمل إستراتيجية التحول الرقمي الخاصة بالجهة والذي يضمن وجود توجه إستراتيجي لدى الجهة لتفعيل وتبني الابتكار. |
| متطلبات التطبيق | 1) تضمين الابتكار كأحد العناصر في إستراتيجية التحول الرقمي للجهة، ووضع أهداف ومؤشرات لتفعيل مفهوم الابتكار ومواءمتها مع الأهداف الإستراتيجية للجهة وتحديد المتطلبات لتحقيقها.<br>2) تحديد مبادرات ومشاريع الابتكار ومؤامتها مع الأولويات والمستهدفات الإستراتيجية للجهة.<br>3) اعتماد آليات للتعاون والتواصل والشراكة مع جهات ومراكز ومختبرات البحث والتطوير والابتكار الوطنية أو الدولية بما يضمن الاستفادة من الخبرات والممكنات لتفعيل الابتكار بالجهة وتبني الحلول الابتكارية. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق الجزء الذي يوضح دور الابتكار والأهداف والمؤشرات المرتبطة في إستراتيجية التحول الرقمي للجهة.<br>2) إرفاق وثيقة تحدد مبادرات ومشاريع الابتكار بالجهة.<br>3) إرفاق آلية أو إطار للشراكة والتعاون مع مراكز، ومختبرات البحث والتطوير، والابتكار. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.22.2 | تطبيق منهجيات الابتكار |
|---|---|
| الهدف | تبني منهجيات ومفاهيم الابتكار بما يضمن تطوير واستدامة البيئة الابتكارية، ويساهم في ابتكار منتجات، وخدمات، وحلول ابتكارية، واستدامتها. |
| متطلبات التطبيق | 1) تبني مفاهيم التصميم الإبداعي من خلال عقد جلسات العصف الذهني في معالجة التحديات وتوليد الأفكار.<br>2) تبني مفهوم الابتكار المفتوح من خلال إتاحة الفرصة للمستفيدين بمختلف شرائحهم للمساهمة في تصميم الحلول والخدمات، والمشاركة في فعاليات الابتكار المفتوح مثل الهاكاثونات والمسابقات والورش المتخصصة.<br>3) التعاون مع الجهات والمراكز والشركات المتخصصة في مجالات الابتكار المفتوح والتصميم الإبداعي. |
| مستندات الإثبات | 1) عينة من تقرير يثبت تبني أساليب ومفاهيم التصميم الإبداعي بالجهة، بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. المنهجية المستخدمة وطرق التطبيق.<br>ب. أمثلة على المخرجات.<br>2) تقرير يثبت تبني منهجية الابتكار المفتوح في الجهة، بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. إيضاح الطرق والأساليب المستخدمة مثل الهاكاثونات أو المسابقات (الأولوية للهاكاثونات التي تتم بالشراكة مع الجهات والمراكز المختصة بمثل هذه الفعاليات).<br>ب. عدد المشاركين في فعاليات الابتكار المفتوح التي تمت.<br>ت. إرفاق عينات كافية توضح إقامة هذه الفعاليات.<br>3) تقرير يبين التعاون مع الجهات المتخصصة في مجالات التصميم الإبداعي والابتكار المفتوح مثل الهاكاثونات. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.22.3 | تفعيل وحوكمة الابتكار |
|---|---|
| الهدف | وضع إطار أو آلية خاصة لحوكمة الابتكار في التحول الرقمي يهدف إلى متابعة تنفيذ مبادرات الابتكار وضمان تحقيق المستهدفات واستدامة الحلول والمنتجات، وحفظ حقوق الجهات وملكيتها الفكرية لمنتجاتها الابتكارية. |
| متطلبات التطبيق | 1) تشكيل وحدة إدارية أو لجنة أو فريق مختص لتحفيز وتبني الابتكار ومفاهيمه داخل الجهة.<br>2) تفعيل الوحدة/ اللجنة واعتماد إجراءاتها وعملياتها مع الإدارات واللجان ذات العلاقة بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. إصدار القرارات في مجال الابتكار الرقمي.<br>ب. تحديد إجراءات وعمليات الوحدة/اللجنة.<br>ت. حصر مبادرات ومشاريع الابتكار الرقمي بالجهة.<br>3) تنظيم فعاليات وأنشطة لنشر بيئة وثقافة الابتكار في الجهة، عبر التدريب وورش زيادة الوعي والمعرفة. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق هيكل الوحدة الإدارية أو اللجنة والأدوار والمسؤوليات المناطة بها.<br>2) إرفاق تقرير يثبت تفعيل الإدارة أو اللجنة المختصة، بحيث يشمل ما يلي:<br>أ. عينة من القرارات التي اتخذتها الوحدة/ اللجنة.<br>ب. الإجراءات والعمليات المعتمدة لهذه الوحدة/ اللجنة.<br>ت. بطاقات مبادرات ومشاريع الابتكار الرقمي بالجهة، وتقارير متابعة تنفيذها.<br>3) إرفاق تقرير إنجاز للفعاليات والأنشطة التي تم تنفيذها لنشر بيئة وثقافة الابتكار في الجهة، وتشمل الطرق والأساليب وعدد المستفيدين. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.22.4 | إدارة الابتكار الرقمي |
|---|---|
| الهدف | تطوير الآليات اللازمة لإدارة الابتكار الرقمي وتوليد وجمع الأفكار الإبداعية وتطوير حالات استخدام قابلة للتطبيق من قبل الجهة الحكومية. |
| متطلبات التطبيق | 1) تفعيل آلية واضحة لإدارة الابتكار، توضح الرحلة الكاملة من الفكرة والتصميم إلى التطوير والتنفيذ.<br>2) توليد وحصر وجمع الأفكار الإبداعية القابلة للتطبيق والمتناسبة مع مجالات تركيز وأولويات الجهة الإستراتيجية، بحيث يشمل ما يلي:<br>أ. تحديد مجالات الابتكار (مثل الابتكار في المنتجات والخدمات الرقمية المقدمة للمستفيدين أو الابتكار في الإجراءات الداخلية للجهة أو الابتكار في نماذج العمل).<br>ب. تحديد مصدرها (مثل الهاكاثونات أو دراسات بحثية).<br>ت. تحديد التقنيات الناشئة أو النماذج الابتكارية التي سيتم استخدامها في التطوير.<br>ث. تحديد الأفكار التي سيتم العمل على تحويلها لمنتجات ابتكارية في 2024.<br>ج. تحديد الأثر المتوقع من الأفكار التي سيتم تحويلها لمنتجات ابتكارية. |
| مستندات الإثبات | 1) إرفاق إطار أو آلية معتمدة لإدارة الابتكار.<br>2) إرفاق وثيقة تقرير عن الأفكار الإبداعية وحالات الاستخدام القابلة للتطبيق بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. مجالات الابتكار.<br>ب. مصدرها.<br>ت. التقنيات الناشئة أو النماذج الابتكارية التي سيتم استخدامها في التطوير.<br>ث. الأفكار التي سيتم العمل على تحويلها لمنتجات ابتكارية في 2024.<br>ج. الأثر المتوقع من الأفكار التي سيتم تحويلها لمنتجات ابتكارية. |
| الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| النطاق | جميع الجهات الحكومية. |

### 5.23. الحلول الابتكارية

يشمل المحور على معايير ومتطلبات لتطوير وتنفيذ الحلول الابتكارية لتحقيق القيمة المضافة، وقياس الأثر لاستدامة الحلول الابتكارية ومتابعة تحسينها بشكل مستمر في مجال الحكومة الرقمية.

| 5.23.1 | تطوير الحلول الابتكارية وتطبيقها |
|---|---|
| **الهدف** | تصميم حلول ابتكارية تحقّق مفهوم التحوّل الرقمي وتنفيذها على أرض الواقع بما يمكّن من تحقيق قيمة مضافة للجهة وللمستفيد. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) تصميم حلول ابتكارية، مع الالتزام بما يلي:<br>أ. ربط الحلول الابتكارية بأحد محاور التحول الرقمي.<br>ب. ألا يكون قد تم تقديم الحل الابتكاري مسبقاً في الدورات السابقة لقياس إلا إذا كان هناك تطور كبير في الحل، على أن يتم توضيح ذلك.<br>ت. أن تكون فكرة الحل الابتكاري مبنية على نماذج ومفاهيم ابتكارية (على سبيل المثال النماذج الاستباقية أو مفاهيم ابتكارية مثل Gamification أو crowdsourcing).<br>ث. استخدام التقنيات الناشئة في الحل.<br>2) تنفيذ الحل الابتكاري وتطبيقه، مع الالتزام بما يلي:<br>أ. أن يكون الحل الابتكاري مستخدماً منذ فترة لا تقل عن 6 أشهر، وليس في مرحلة التخطيط أو التصميم أو التجريب.<br>ب. ألّا يكون مضى على تنفيذ الحل الابتكاري أكثر من 5 سنوات. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق نموذج للحل الابتكاري (نموذجان بحد أقصى)، يشمل كافة البيانات والمعلومات التفصيلية عنه وعلى التقنيات والمفاهيم المستخدمة في تصميمه وبنائه، مع توضيح التطوير والتحسين الذي تم عليه خلال الفترة الحالية في حال تم تقديمه سابقاً.<br>2) إرفاق تقرير إنجاز لتنفيذ وتطبيق الحل والشريحة المستفيدة منه. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

| 5.23.2 | قياس الأثر من تطبيق الحلول الابتكارية |
|---|---|
| **الهدف** | تقييم النتائج والآثار المحققة من تنفيذ الحلول الابتكارية وتوضيح القيمة المضافة والتحسين المستمر للحلول الابتكارية. |
| **متطلبات التطبيق** | 1) تطوير منهجية لقياس الأثر من تطبيق الحلول الابتكارية تفصل الفئات المستهدفة، وتحدّد أصناف الآثار المنتظرة (اقتصادية، اجتماعية، مالية، وظيفية، ...) سواء كانت إيجابية أو سلبية.<br>2) تقييم الآثار المحققة من تطبيق الحلول الابتكارية، بحيث تشمل ما يلي:<br>أ. الأثر على المستفيدين (يتضمن شرائح المستفيدين ونسب التحقق والدراسات ومنهجيات إحصائها).<br>ب. الأثر المالي (يتضمن تقليل التكاليف وتحقيق العوائد، بالإضافة إلى استغلال وتحسين الموارد).<br>ت. الأثر على الجهة (يتضمن نماذج الأعمال وتحسين الأداء وتحقيق كفاءة تشغيلية).<br>ث. حصول الحل الابتكاري على جوائز محلية أو إقليمية أو دولية. |
| **مستندات الإثبات** | 1) إرفاق ملخّص عن المنهجية المستخدمة في قياس الأثر.<br>2) إرفاق تقرير للأثر الناتج عن تطبيق الحل الابتكاري، بحيث يشمل ما يلي:<br>أ. الأثر على المستفيدين.<br>ب. الأثر المالي.<br>ت. الأثر على الجهة.<br>ث. الاعتمادات والجوائز. |
| **الأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة** | ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الفقرتان (1) و(18). |
| **النطاق** | جميع الجهات الحكومية. |

# 6. جدول التعريفات

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

| المصطلح | التعريف |
|---|---|
| **الهيئة** | هيئة الحكومة الرقمية. |
| **الحكومة الرقمية** | دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية – وفيما بينها – لتحقيق التحول الرقمي، وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات والخدمات الحكومية. |
| **التحول الرقمي** | تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل إستراتيجي، لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصال. |
| **قياس التحول الرقمي** | عملية تقييم تستند على منهجية محددة تستهدف الجهات الحكومية لتشخيص وضعها الراهن، ومتابعة تطور رحلتها في التحول الرقمي وفق أفضل الممارسات والمعايير بما يساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030. |
| **الجهات الحكومية** | الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها. |
| **السياسات** | تعمل على تحديد السياق أو طريقة العمل لإرشاد وتحديد الخطوات الحالية والمستقبلية، كما تحدد المطلوب من الجهات الحكومية من خلال المبادئ التي تضمنتها السياسات المطورة، ويكون لغالبية السياسات معايير مرتبطة بها توفر المزيد من المعلومات للجهات الحكومية. |
| **المعايير** | مجموعة من المقاييس والقواعد والضوابط المنظمة للعمليات والمهمات ذات العلاقة بالحكومة الرقمية التي تعتمدها الهيئة. |
| **الضوابط** | الاشتراطات التي يجب على الجهات الحكومية أن تمتثل لها، والذي يجب عليها القيام به لتحقيق ما ورد في السياسة المرتبطة بها من مستهدفات وأحكام عامة. |
| **الأدلة الاسترشادية** | توفّر أمثلةً توضح للجهات الحكومية آلية تطبيق السياسات والمعايير. |
| **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 الإستراتيجية للجهة الحكومية. |
| **استمرارية الأعمال** | الموارد والإمكانات والقدرات والإجراءات والأعمال اللازمة للاستمرار في تقديم الخدمات الأساسية والمنتجات الضرورية بمستويات محددة مسبقاً وبإطار زمني مقبول في حال التعرض للتعطل أو حدوث انقطاع. |
| **خطط استمرارية الأعمال** | وثيقة تحدد الإطار العام لإدارة وتنسيق وتوجيه الموارد والإمكانات والقدرات البشرية والفنية والإجراءات؛ للاستجابة للانقطاع واستئناف العمليات لتقديم المنتجات الضرورية والخدمات الأساسية، والتعافي في أسرع وقت ممكن لاستمرارية أعمال الجهة. |
| **هندسة الإجراءات** | إعادة تصميم العمليات والإجراءات والأعمال التي تقدمها المؤسسة أو الجهة بهدف إحداث تطوير فيما يتعلق بالجودة، وسرعة الإنجاز، والتكلفة، والخدمة وبما يتماشى مع رؤية المؤسسة، وقد تتطلب عملية هندسة الإجراءات إعادة هيكلة وترتيب كامل المؤسسة أو جزء منها بما في ذلك إنشاء أو إغلاق وحدات تنظيمية بأكملها. |
| **توثيق الإجراءات** | هي عمليات يتم من خلالها تحديد خطوات الإجراءات للخدمات المقدمة، ورسم وتمثيل هذه الإجراءات بغية دراستها وتحليلها وتطوير أدائها. |
| **تحسين الإجراءات الإدارية (BPI)** | هي عمليات منظمة تستخدمها المؤسسة أو الجهة لتطوير الإجراءات والخدمات التي تقدمها وجعلها أكثر كفاءة وإنتاجية. |

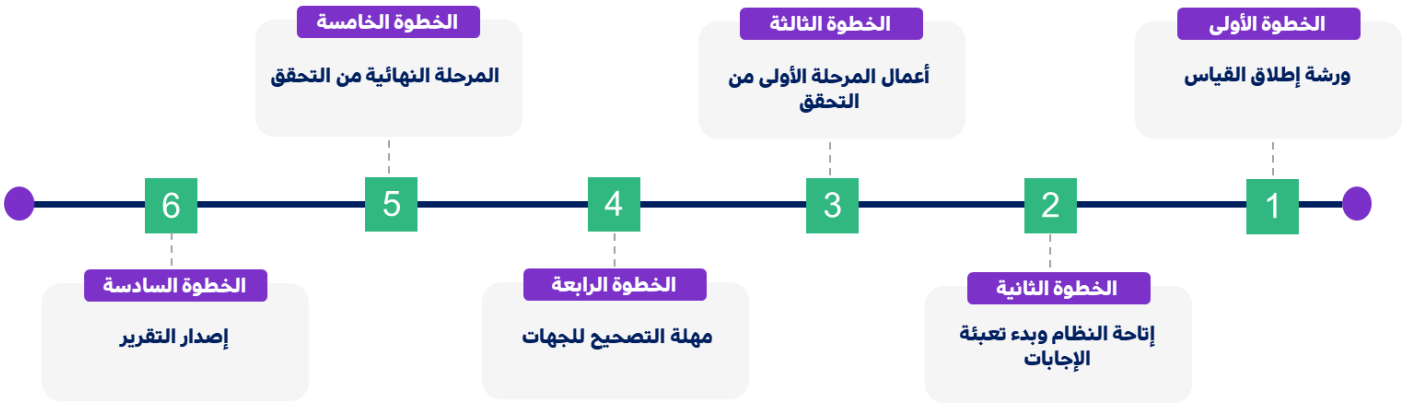
| | |
|---|---|
| **إدارة التغيير** | هي عمليات وإجراءات منظمة تفرضها متطلبات تطبيق نظام أو خطة جديدة لنقل الأفراد أو المؤسسات من وضعهم الراهن إلى وضع أفضل، ويتم ذلك عبر خطوات محددة ومدروسة تأخذ بالاعتبار طبيعة المؤسسة وقابليتها للتطوير والظروف المحيطة، وعادة ما يمرّ التغيير عبر ثلاث خطوات رئيسية؛ هي: التحضير للتغيير وإدارة التغيير وديمومة التغيير. |
| **أنظمة إدارة الموارد الحكومية(GRP/ERP)** | هي عبارة عن أنظمة حاسوبية متكاملة مكونة من مجموعة من الأنظمة الفرعية (وحدات) كأنظمة المشتريات والموارد البشرية والمالية وغيرها، وتقوم هذه الأنظمة بإدارة كافة الإجراءات والبيانات المتعلقة بسير العمل داخل المؤسسة أو الجهة بطريقة آلية ومنسقة ترفع من الكفاءة والإنتاجية وتوحد الموارد وتزيد من دقة البيانات. |
| **بنية البيانات** | مجموعة النماذج والسياسات والأنظمة والمعايير التي تحكم البيانات التي يتم جمعها، وكيفية تخزينها وترتيبها وتكاملها واستخدامها في المؤسسة أو الجهة. |
| **البيانات المفتوحة** | البيانات التي يُمكن لأي فرد استخدامها بحرية ودون قيود تقنية أو مالية أو قانونية وأيضاً إعادة استخدامها ونشرها مع مراعاة متطلبات الرخصة القانونية التي تم نشر هذه البيانات بموجبها. |
| **مجاميع البيانات** | عبارة عن مجموعة من البيانات، وغالباً ما تتطابق مجموعة البيانات مع محتويات جدول قاعدة بيانات واحد أو مصفوفة بيانات إحصائية واحدة، حيث يمثل كل عمود فى الجدول متغيراً معيناً، ويمثل كل صف فى الجدول عنصراً واحداً فى مجموعة البيانات المعنية. |
| **أنظمة دعم القرار** | هي أنظمة معلومات تهدف إلى دعم عملية صنع القرار في المؤسسة أو الجهة من خلال ربط البيانات والنماذج التحليلية المعقدة وأدوات تحليل البيانات، وتعمل هذه الأنظمة على مساعدة متخذي القرار في اتخاذ القرارات الصحيحة والسريعة التي يصعب التنبؤ بها، إضافة إلى ذلك، فإن لدى أنظمة دعم القرار القدرة على التنبؤ بالمشكلات قبل حدوثها. |
| **قناة التكامل الحكومية (GSB)** | منصة موحدة للاستفادة من الخدمات والبيانات الحكومية المشتركة والمحدثة باستمرار، لتحقيق الترابط بين الجهات الحكومية بشكل سريع وآمن. |
| **الخدمة الرقمية** | مجموعة من الإجراءات الرقمية المرتبطة ببعضها البعض لأداء وظيفة كاملة تقدم من الجهة الحكومية للمستفيد من خلال القنوات الرقمية مثل البوابات الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية، وتكون ذات مخرج رئيسي واحد معرف ومحدد، ويمكن أن ترتبط مجموعة من الخدمات ببعضها البعض لتكوين منتج رقمي. مثل: إصدار الجواز وتجديد الجواز، وتجديد رخصة قيادة، والاستعلام عن المخالفات المرورية، وتجديد الهوية الوطنية. |
| **قنوات تقديم الخدمة** | يقصد بها جميع القنوات التي يمكن للجهة تقديم الخدمات من خلالها، على سبيل المثال: مقر الجهة، البوابة الإلكترونية، أو الرد الآلي، أو تطبيقات الأجهزة الذكية، أو مراكز (أكشاك) الخدمة. |
| **خدمة الثقة الرقمية** | أي خدمة إلكترونية تهدف إلى التحقق من صحة وسلامة التعامل الإلكتروني وهوية المتعاملين، ويشمل ذلك (التوقيع الرقمي، الختم الرقمي والختم الزمني)، وغيرها. |
| **الأنظمة والخدمات المشتركة** | الأنظمة الإلكترونية والخدمات المقدمة من جهات حكومية، وتستهدف جهات حكومية أخرى، لتقديم خدمات وحلول حكومية مشتركة، يمكن الارتباط بها والاستفادة منها لتعزيز تطبيق مفهوم الحكومية الشاملة، وتقديم خدمات حكومية تركز على المستفيد، وتكون متسقة، وميسرة، ومتكاملة، وتتجنب الازدواجية. |
| **منصات الحكومة الشاملة** | هي منصات رقمية تطبق مفهوم الحكومة الشاملة؛ من خلال الارتباط والاستفادة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة لتقديم خدمات حكومية تركّز على المستفيد، وتكون متّسقة، وميسّرة، ومتكاملة وتتجنب الازدواجية والعمل بشكل منعزل عن القطاعات الحكومية الأخرى. |
| **الحكومة الشاملة** | هي نهج شامل يهدف إلى توحيد الجهود بين الإدارات والجهات الحكومية المختلفة للوصول إلى هدف موحد. |
| **الجهة المالكة** | أي جهة حكومية تمتلك المنصة، سواء تم إدارة وتشغيل المنصة بواسطتها، أو من خلال جهة مشغلة. |
| **الجهة المشغلة** | أي جهة اعتبارية تدير وتشغّل المنصة من خلال علاقة تعاقدية مع الجهة المالكة لها. |
| **الجهات الحكومية المسؤولة** | الجهات الحكومية المالكة للأنظمة والخدمات الحكومية المشتركة، سواءً تم تطوير وإدارة وتشغيل المنصة بواسطتها أو من خلال الغير. وهي الجهات التي تعمل على تمكين الجهات الحكومية من الاستفادة من أنظمتها وخدماتها المشتركة |

| | |
|---|---|
| **الجهات المستفيدة** | الجهات الحكومية المالكة والمشغلة والمطوّرة للمنصات، والمستفيدة أو المؤهلة للاستفادة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة؛ بناء على احتياجات الأعمال لديها، وعلى المتطلبات الوظيفية لبناء وتشغيل منصاتها، ووفق ما تصدره الهيئة من تنظيمات في هذا الخصوص. |
| **المشاركة الإلكترونية** | التفاعل والمشاركة الرقمية التي تسمح للمستفيدين بالتعبير عن آرائهم ومشاركة أفكارهم ومقترحاتهم في مواضيع محددة مرتبطة بالمجتمع، ويشمل ذلك سعي الجهات الحكومية إلى سماع صوت المستفيدين وتقوية مشاركتهم، وذلك لتحسين الخدمات الحكومية المتمحورة حول احتياجات المواطن. |
| **تجربة المستفيد** | تفاعل المستفيد مع الجهة الحكومية خلال جميع مراحل تقديم الخدمة، وذلك من خلال اعتماد مبادئ التصميم الإبداعي والتفاعلي والمرئي، وسهولة الوصول والاستخدام، لضمان استدامة العلاقة واستمراريتها. |
| **المستفيد** | المواطن، أو المقيم، أو الزائر، أو الجهات الحكومية، أو منظمات القطاع الخاص، أو غير الربحي داخل المملكة وخارجها التي بحاجة إلى التفاعل مع جهة حكومية للحصول على أي من الخدمات المقدمة. ويشمل تعريف المستفيد، لأغراض تطبيق هذه الوثيقة، المستفيد الداخلي والذي يغطي الموظفين والعاملين بالجهة الذين بحاجة إلى التفاعل مع الجهة الحكومية نفسها للحصول على أي من الخدمات المقدمة داخلياً. |
| **الابتكار** | تفعيل استخدام طرق ووسائل غير تقليدية لإيجاد أفكار وحلول مبتكرة وواقعية لمعالجة التحديات وتلبية الاحتياجات، وتكون قابلة للتطبيق، وتسهم في تحسين وتطوير آليات تقديم الخدمات الحكومية الرقمية بطرق وأساليب مبتكرة وجديدة. |
| **الحوسبة السحابية** | نموذج يتيح الوصول السهل إلى الشبكة حسب الطلب وإلى مجموعة مشتركة من موارد الحوسبة السحابية القابلة للإعداد، على سبيل المثال، الشبكات والخوادم والتخزين والتطبيقات والخدمات (والتي يمكن توفيرها بسرعة وإطلاقها بأقل جهد إداري أو أي تفاعل من قبل مقدم الخدمة). |
| **التقنيات الناشئة** | هي التقنيات الحديثة الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية، والتي حققت طفرة نوعية في التحول الرقمي، ولا تزال تطبيقاتها قابلة للتطوير، مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء، وسلسلة الكتل، وغيرها. |
| **واجهات برمجة التطبيقات** | مجموعة من الأوامر (Commands) والدوال (Functions) والكائنات (Objects) والبروتوكولات (Protocols) التي طورت ليتم استخدامها من قبل المبرمجين لتطوير البرمجيات، أو التفاعل مع أنظمة و/ أو برمجيات أخرى |
| **البوابة الإلكترونية الموحدة للمشتريات الحكومية "اعتماد".** | نظام المنافسات والمشتريات الحكومية (منافسات). |

# 7. الملحقات

## 7.1 آلية القياس

**يأتي قياس التحول الرقمي 2024 ليعمل على قياس مدى الالتزام بالمعايير ومتطلبات التطبيق ذات العلاقة بالتحول الرقمي، وتحديد مستوى الالتزام لكل معيار من معايير التحول الرقمي، ويتم تنفيذ دورة القياس مع الجهات الحكومية وفقاً للخطوات الآتية:**




الشكل (4) دورة قياس

### 1) ورشة إطلاق القياس:

يتم إطلاق القياس من خلال ورشة عمل تعريفية بالمنهجية المتبعة؛ حيث سيتم دعوة كافة ممثلي الجهات الحكومية المشمولة لحضور ورشة العمل والاطلاع على مستجدات دورة القياس، والتعرف على المنهجية المتبعة، والإجابة عن الأسئلة والاستفسارات المتعلقة بالقياس خلال الورشة.

### 2) إتاحة النظام وبدأ تعبئة الإجابات:

يتم إتاحة نظام القياس الإلكتروني لضابط الاتصال أو المفوضين في الجهات الحكومية للاطلاع على بطاقات الالتزام، وبدء الإجابة عليها، وإرفاق الشواهد والمستندات المطلوبة لبطاقات الأسئلة؛ حيث توضح بطاقة السؤال كافة التفاصيل ابتداءً بالمعيار والسند النظامي والشواهد المطلوبة وخيارات الإجابة، مع الأخذ بالاعتبار الاشتراطات التالية الواجب توفيرها في المرفقات المطلوبة لمستندات الإثبات.

الاشتراطات:

- يُشترط في الإستراتيجيات والخطط المرفقة أن تكون سارية ومعتمدة، وأن تتضمن كافة العناصر والمكونات الواجب توفرها في الخطة المعنية وفقاً لأفضل المُمارسات.
- يُشترط في القرارات والتوجيهات المرفقة أن تكون نافذة وسارية وصادرة ومعتمدة من صاحب الصلاحية في الجهة.
- يُشترط في التقارير المرفقة أن تكون صادرة عن الإدارة المعنية ومتضمنة لكافة المعلومات المُشار إليها في طلب التقرير.
- يُشترط في الدراسات والاستطلاعات المرفقة أن يكون موضحاً بها المنهجيات المتبعة في عمليتي جمع وتحليل البيانات، وأن تتضمن النتائج والتوصيات المترتبة عليها.

- يُشترط في المنهجيات والسياسات والضوابط والمعايير أن تكون سارية ومعتمدة ومُطبقة في الجهة، وأن تكون مُعدة وفقاً لأفضل الممارسات.
- يُشترط في صاحب الصلاحية أن يكون المسؤول عن محتوى الوثيقة، ويُعتبر المالك لها، وبتوقيعه ووضع اسمه تعتبر الوثيقة معتمدة.

### 3) أعمال المرحلة الأولى من التحقق:

تشمل هذه المرحلة عملية التدقيق والتقييم وفقاً للآلية التي تم وضعها للتحقق، وتتم عملية التحقق بواسطة فريق متخصص لإجابات الجهات الحكومية والاطلاع على الشواهد المرفقة في كل بطاقة وإدراج الملاحظات إن وجدت في حقل الملاحظات أسفل كل بطاقة التزام؛ ليتم الاطلاع عليها من قبل ضباط الاتصال أو المفوضين في الجهات الحكومية المستهدفة، وتشمل الملاحظات الإشارة إلى الشواهد الإضافية المطلوبة، أو الإشارة إلى عدم تحقيق المرفقات لمعايير الالتزام المطلوبة.

### 4) مهلة التصحيح للجهات:

يتم إعطاء فترة إضافية للجهات الحكومية لمعالجة الملاحظات التي أدخلها الفريق، والاطلاع على التعليقات لكل بطاقة سؤال، وإرفاق المطلوب مرة أخرى إن تطلب الأمر.

### 5) المرحلة النهائية من التحقق:

يتم في هذه المرحلة التدقيق والتقييم النهائي لإجابات الجهات الحكومية والملاحظات النهائية لتلك الجهات التي شاركت بالقياس.

### 6) إصدار التقارير:

بعد الانتهاء من تدقيق النتائج، يتم إصدار تقارير الجهات المشاركة بعد معالجة الملاحظات الواردة حول التقييم؛ حيث تتضمن التقارير مستويات ونسب الالتزام، ومحتوًى تفصيلياً حول مقارنات النتيجة الإجمالية للجهة مع الجهات الأخرى، وتكون متاحة على النظام المخصص لذلك؛ حيث تتم مخاطبة المسؤول الأول في الجهة بالنتيجة، والرفع للمقام السامي الكريم بنتائج الجهات الحكومية.

## 7.2 آلية التحقق من الالتزام

**يقوم الفريق المعني بالقياس بالاطلاع على الوثائق والمرفقات من خلال النظام الإلكتروني للقياس، ويحدد الطرق الثانوية المناسبة** للتحقق إن **تطلب الأمر، وتنحصر طرق التحقق في الآتي:**

- ما يتم إرفاقه من الجهة الحكومية عبر النظام الإلكتروني للقياس.
- الزيارات الميدانية (إن لزم الأمر).
- ما يرد من الجهات المختصة من تقارير تفصيلية.
- الاجتماعات الافتراضية.

**ويتم تحديد مستويات الالتزام** بالمعيار من خلال أحد مستويات **الالتزام الآتية:**

| | |
|---|---|
| التزام كُلي | تحقيق الالتزام بمتطلبات تطبيق المعيار جميعها. |
| التزام جزئي | عدم تحقيق أحد متطلبات المعيار، مع تحقيق المتطلبات المتبقية للمعيار. |
| عدم الالتزام | عدم تحقيق عدد (اثنين فأكثر) من متطلبات تطبيق المعيار. |
| لا ينطبق | الحالة التي تُستثنى بها الجهة من الالتزام بالمعيار، وتتحقق في حال عدم ملاءمة المعيار للجهة، أو إثبات استثنائها من التطبيق بقرار نافذ وساري المفعول. |

**الشكل (5) مستويات الالتزام**

## 7.3 آلية الاستفسار أو طلب استشارة

- **الملاحظات المتعلقة بالنظام، والاستفسارات حول المنهجية:**

في حال وجود طلب أو استفسار من قبل إحدى الجهات الحكومية؛ فإن الإجراء والآلية المتبعة للتعامل مع هذه الطلبات تتم وفق الآتي:

يتم رفع الطلب أو البلاغ من خلال القنوات المعدة لهذا الغرض وهي:

- نظام القياس الإلكتروني / نظام الرسائل.
- مركز تفاعل المواطنين (آمر) على الرقم الموحد (199099).

ويتم الرد على هذه الطلبات والاستفسارات خلال ثلاثة أيام عمل.

- **الملاحظات على تقييم الالتزام بالمعايير:**

يحق للجهة الاعتراض على تقييم التزامها بالمعايير خلال مرحلة مهلة التصحيح للجهات في الخطة الزمنية لدورة القياس، ويكون ذلك عبر القنوات الرسمية المحددة أعلاه، على أن تتضمن ما يلي:

- رقم المعيار أو الضابط.
- نص الاعتراض.
- الإشارة إلى الشواهد على تحقيق المعيار، بحيث يكون كل شاهد من هذه الشواهد مشمولاً بالمرفقات المرفوعة بالنظام.

- **تسجيل الدخول للنظام**

للدخول على **النظام عن طريق الرابط التالي** قـيـاس الـتـحـول الـرقـمـي، أو من خلال رمز الاستجابة السريعة

## 7.4 الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم ذات العلاقة

يوضح الشكل أدناه قائمة الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم ذات العلاقة بالتحول الرقمي في وثيقة المعايير الأساسية للتحول الرقمي بعد التحديث.

| # | الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | الأمر السامي رقم (8189/م ب) وتاريخ 1426/06/19هـ<br>تشكيل لجان للتعاملات الإلكترونية | قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27هـ<br>الصادر بالموافقة على ضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية<br>المُعدل بقرار مجلس الوزراء رقم (252) وتاريخ 1431/7/16 هـ. | نظام التعاملات الإلكترونية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/18) وتاريخ1428/3/8<br>هـ ، المُعدل بقرار مجلس الوزراء رقم (293) وتاريخ 1445/4/9هـ ، ولائحته التنفيذية | قرار مجلس الوزراء رقم (240) وتاريخ 1428/7/23هـ<br>بشأن تنظيم أعمال تقنية المعلومات في الجهات |
| | قرار مجلس الوزراء رقم (82) وتاريخ 1431/3/22هـ بشأن<br>توصيات مؤتمر تقنيات المعلومات والأمن الوطني | الأمر السامي رقم (41990) وتاريخ 1435/10/11هـ<br>الخاص باستخدام الشهادات الرقمية والتقيد بالمواصفات الأمنية المطلوبة | الأمر السامي رقم (48310) وتاريخ 1435/11/26هـ<br>بشأن إدارة الجودة الشاملة | الأمر سامي رقم (11904) وتاريخ 1437/03/05هـ<br>بشأن النشر على البوابة الوطنية سعودي |
| | الأمر السامي رقم (57231) وتاريخ 1439/11/10هـ<br>الخاص بمنظومة الرقابة الإلكترونية (شامل) | الأمر السامي رقم (7732) وتاريخ 1440/02/12هـ<br>الخاص بالمنصات المشتركة واستمرارية الأعمال ومشاركة البيانات | قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23هـ<br>بشأن ضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية | المرسوم الملكي رقم (م/128) وتاريخ 1440/11/13هـ<br>الصادر بالموافقة على نظام المنافسات والمشتريات الحكومية |
| | الأمر السامي رقم (17850) وتاريخ 1441/3/16هـ<br>بشأن حصر وتوثيق كل ما يتعلق بجودة الخدمات ورضا المستفيدين وإتاحة تبادل البيانات مع الجهات الحكومية | قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25هـ، الصادر بالموافقة على تنظيم هيئة الحكومة الرقمية | قرار مجلس الوزراء رقم (14) وتاريخ 1443/1/2هـ<br>بشأن البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر | المرسوم الملكي رقم (م/106) وتاريخ 1443/11/2هـ الصادر بالموافقة على نظام الاتصالات وتقنية المعلومات، ولائحته التنفيذية، واللوائح والقواعد الخاصة بالتسجيل المتفرغة عنه |
| | التعميم الصادر عن الديوان الملكي رقم (22424) وبتاريخ 1443/4/9 هـ<br>بشأن استطلاع آراء العموم والجهات الحكومية على المنصة الإلكترونية الموحدة عند إعداد مقترح ذي صلة بالشؤون الاقتصادية والتنموية لمشروعات قواعد أو لوائح أو قرارات وما في حكمها ذوات طابع تنظيمي. | تعميم الديوان الملكي رقم (70701) وتاريخ 1443/11/13 هـ المتضمن تطبيق مفهوم المشاركة الإلكترونية واستطلاع آراء العموم في اتخاذ القرار. | توجيه مجلس الوزراء والمبلغ ببرقية معالي رئيس الديوان الملكي رقم (8102) وتاريخ 1444/02/03 هـ حيال إيجاد حلول لحوكمة بنود خدمات الاتصالات | تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26هـ، الصادر بشأن المعاملة المتعلقة بالتقريرين السنويين (الثامن، والتاسع) لقياس التحول الرقمي الحكومي |
| | تعميم الديوان الملكي رقم 47746 وتاريخ 1445/6/29 هـ الصادر بشأن الموافقة على ضوابط الاستخدام الإعلامي لوسائل التواصل الاجتماعي في الأجهزة الحكومية. | نظام حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/19) وتاريخ 1443/2/9 هـ، المُعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/148) وتاريخ 1444/9/5 هـ ولائحته التنفيذية الصادرة بتاريخ 1445/2/29 هـ | | |

| # | التعاميم | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2 | تعميم معالي وزير المالية رقم (49989) وتاريخ 1442/2/12هـ<br>بشأن حوكمة ما يتعلق بخدمات الاتصالات | تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (5589/42/1) وتاريخ 1442/11/7هـ المبني على تنظيمها الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25هـ | تعميم هيئة الحكومة الرقمية الصادر برقم (955) وتاريخ 1443/01/28هـ بناءً على تنظيمها الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/07/25هـ | تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (916) وتاريخ 1443/1/15هـ<br>بشأن أتمتة الدوائر الرقمية وبند خدمات اتصالات أخرى |
| | تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1533) وتاريخ 1443/5/23هـ<br>بخصوص تفعيل خدمة الإبلاغ عن انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية لكافة الجهات الحكومية | تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ بشأن معايير إدارة استمرارية الأعمال | تعميم معالي وزير المالية رقم (46973) وتاريخ 1443/12/05 هـ<br>بشأن حوكمة خدمات الدوائر الرقمية | تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2044) بتاريخ 1443/12/28هـ بشأن ضوابط إدارة المخاطر |
| | تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (102) وتاريخ 1442/2/9هـ بشأن العمل على إعداد خطة للتحول نحو الحلول السحابية | تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم 257 وتاريخ 08 /04 /1444 هـ بشأن منتج النسيج الرقمي | تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (378) وتاريخ 1444/6/2هـ بشأن تفعيل قنوات الدفع الإلكترونية والنفاذ الموحد | تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1339) بتاريخ 1444/11/15هـ بشأن ضوابط منصات الحكومة الشاملة |
| | تعميم معالي وزير المالية رقم (1748) وتاريخ 1445/01/14هـ<br>بشأن مشروع الاتفاقية الإطارية لخدمات الدوائر الرقمية. | تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (311) بتاريخ 1445/03/16هـ بشأن ضوابط المشاركة الإلكترونية | تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (754) وتاريخ 1445/5/26 هـ بشأن حصر واجهات برمجة التطبيقات | |

ويمكن الاطلاع على تفاصيل الوثائق (باستثناء التعاميم) من خلال زيارة الموقع الرسمي للمركز الوطني للوثائق والمحفوظات على الرابط: (www.ncar.gov.sa).

ويوضح الجدول أدناه ارتباط المعايير المستمدة من الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم (**القسم الرابع من المعايير في وثيقة المعايير الأساسية للتحول الرقمي التي أصدرت عام 2023**) بمحاور التحول الرقمي، على مستوى المحور والمعيار ورقم المتطلب في كل معيار.

| الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم | المعيار في قياس 2023 | | الارتباط في قياس 2024 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | المحور | رقم المحور | رقم المعيار | رقم المتطلب |
| قرار مجلس الوزراء رقم (240) وتاريخ 23 /7 /1428 هـ في المادتين (أولاً) و(ثالثاً). | 4.1.1 | توحيد الإدارات المشرفة على تقنية المعلومات ضمن إدارة واحدة مسؤولة عن إدارة تقنية المعلومات وكل ما يتعلق بها من إدارات ومهام وعمليات، مرتبطة بالمسؤول الأول أو الوكيل/ النائب | حوكمة التحول الرقمي | 5.2 | 5.2.1 | 4 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (240) وتاريخ 23 /7 /1428 هـ في المادة (ثانياً). | 4.1.2 | تخصيص منصب مدير عام للمسؤول عن وحدة/ إدارة تقنية المعلومات وتعيين الشخص المؤهل من منسوبي الجهة على رأس هذه الوحدة | | | 5.2.1 | 4 |
| الأمر السامي رقم (48310) وتاريخ 26 /11 /1435 هـ في الفقرة (1). | 4.1.3 | إنشاء وحدة إدارية للجودة الشاملة في مراكز الاتصالات وتقنية المعلومات وإدارات الحاسب الآلي التابع للجهة الحكومية | البنية التحتية للخدمات التقنية | 5.11 | 5.11.1 | 3 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /02 /1427 هـ الفقرة رقم (17) من ضوابط التعاملات الإلكترونية الحكومية.<br>الأمر السامي رقم (8189/م ب) وتاريخ 19/ 06/ 1426هـ. | 4.2.1 | تكوين لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية | حوكمة التحول الرقمي | 5.2 | 5.2.1 | 5 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /02 /1427 هـ الفقرة رقم (16) من ضوابط التعاملات الإلكترونية الحكومية. | 4.2.2 | وضع خطة مفصلة للتحول إلى التعاملات الإلكترونية الحكومية (التحول الرقمي) وتنفيذها، بالتنسيق مع هيئة الحكومة الرقمية | التخطيط للتحول الرقمي | 5.1 | 5.1.1 | 1 |
| الأمر السامي رقم (57231) وتاريخ 10 /11 /1439 هـ البند (سابعاً). | 4.3.1 | الاستفادة من الخدمات المتوافرة في البوابة الإلكترونية الموحدة للمشتريات الحكومية "اعتماد". | منصات الحكومة الشاملة | 5.13 | 5.13.2 | 5 |
| الأمر السامي رقم (57231) وتاريخ 10 /11 /1439 هـ البند (ثالثاً). | 4.3.2 | الارتباط بمنظومة الرقابة الإلكترونية بالديوان العام للمحاسبة "شامل" | | | | 6 |
| تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (378) وتاريخ 2-6-1444هـ بشأن تفعيل قنوات الدفع الإلكترونية والنفاذ الموحد. | 4.3.3 | الارتباط بخدمة النفاذ الوطني الموحد "نفاذ" | | | | 3 |
| تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (378) وتاريخ 2-6-1444هـ بشأن تفعيل قنوات الدفع الإلكترونية والنفاذ الموحد. | 4.3.4 | الارتباط بخدمة الدفع الإلكتروني المباشر "تحصيل" | | | | 4 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، الفقرة (1) من البند (ثانياً) من ضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات فى الجهات الحكومية. نظام الاتصالات الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (592) وتاريخ 1443/11/1هـ، ولائحته التنفيذية، واللوائح والقواعد الخاصة بالتسجيل المتفرعة عنه. | 4.4.1 | تسجيل أسماء نطاقات المواقع الإلكترونية الخاصة بالجهة الحكومية وفق اللوائح والقواعد الصادرة من المركز السعودى لمعلومات الشبكة فى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات | منصات الحكومة الشاملة | 5.13 | 5.13.10 | 1 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، الفقرة (2) من البند (ثانياً) من ضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات فى الجهات الحكومية. | 4.4.2 | توافر المعلومات اللازمة بالموقع الإلكتروني للجهة الحكومية | مشاركة المستفيد | 5.16 | 5.16.1 | 1 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، الفقرة (3) من البند (ثانياً) من ضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات فى الجهات الحكومية. | 4.4.3 | استضافة مواقع الجهة الإلكترونية ومعلوماتها وخدماتها داخل المملكة | البنية التحتية للخدمات التقنية | 5.11 | 5.11.2 | 4 |
| تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1533) وتاريخ 1443/5/23هـ بشأن الإبلاغ عن انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية الصادر لجميع الجهات الحكومية. | 4.4.4 | الإبلاغ عن انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية | استمرارية الأعمال | 5.9 | 5.9.5 | 7 |
| الأمر السامى رقم (41990) وتاريخ 11 /10 /1435 هـ. الأمر السامى رقم (57231) وتاريخ 10 /11 /1439 هـ، البند (رابعاً). قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، الفقرة (2) من البند (سابعاً). نظام التعاملات الإلكترونية الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (80) وتاريخ 7 /3 /1428 هـ، ولائحته التنفيذية. | 4.5.1 | استخدام التوقيع الإلكتروني وكل ما يتعلق بالتصديق على البيانات والمستندات والوثائق الآلية والمراسلات الإلكترونية - المقدمة للمستفيدين | منصات الحكومة الشاملة | 5.13 | 5.13.7 | 1 |
| الأمر السامى رقم (41990) وتاريخ 11 /10 /1435 هـ. الأمر السامي رقم (57231) وتاريخ 10 /11 /1439 هـ، البند (رابعاً). قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، الفقرة (2) من البند (سابعاً). | 4.5.2 | استخدام التوقيع الإلكتروني وكل ما يتعلق بالتصديق على البيانات والمستندات والوثائق الآلية والمراسلات الإلكترونية - الإجراءات الإلكترونية داخل الجهة | منصات الحكومة الشاملة | 5.13 | 5.13.7 | 2 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| نظام التعاملات الإلكترونية الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (80) وتاريخ 7 /3 /1428 هـ ولائحته التنفيذية. | | | | | | |
| قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /02 /1427 هـ الفقرة رقم (13). | 4.6.1 | استخدام البريد الإلكتروني ووسائل الاتصال الإلكترونية في أعمال الجهة الحكومية | الأنظمة الداعمة للتحول الرقمي | 5.10 | 5.10.5 | 1 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ الفقرتان (1) و(3) من البند (ثالثاً). | | | | | | |
| قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ الفقرة (4) من البند (ثالثاً). | 4.6.2 | تضمين رسائل البريد الإلكتروني بيان إخلاء المسؤولية المتعلقة بمحتويات البريد الإلكتروني الحكومي العام أو الخاص | | | | 2 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ الفقرة (5) من البند (ثالثاً). | 4.6.3 | استضافة خوادم البريد الإلكتروني الحكومي داخل المملكة | | | | 4 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ الفقرة (6) من البند (ثالثاً). | 4.6.4 | وضع عنوان البريد الإلكتروني الحكومي الخاص بالمستخدم على بطاقة العمل التعريفية ( Business Card) فقط | | | | 3 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ البند (خامساً). | 4.7.1 | وضع سياسات رسمية وفنية لضبط استعمال الموظفين للأصول التقنية في الجهة | البنية التحتية للخدمات التقنية | 5.11 | 5.11.1 | 4 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ الفقرة (1) من البند (سادساً). | 4.7.2 | وضع ضوابط وقواعد لاستخدام منسوبي الجهة لأجهزتهم الشخصية لأغراض العمل | | | | 5 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ الفقرة (2) من البند (سادساً). | 4.7.3 | وضع الضوابط والقيود الإلكترونية التي تحد من تحميل منسوبي الجهة ملفات شخصية كبيرة، أو برامج غير معتمدة إلا حسب ما يتوافق مع اللوائح ذات العلاقة | | | 5.11.2 | 5 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، فقرة رقم (4) من البند (تاسعاً). | 4.7.4 | توعية منسوبي الجهة بشكل مستمر بضرورة الالتزام بجميع الأنظمة واللوائح ذات العلاقة بضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات | الثقافة والبيئة الرقمية | 5.4 | 5.4.2 | 2 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (14) وتاريخ 2 /1 /1443هـ الفقرة رقم (5) من البند (ح: اعتبارات تنفيذ القواعد). | 4.8.1 | حصول الجهة الحكومية على الرخصة الحكومية للبرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر | البنية التحتية للخدمات التقنية | 5.11 | 5.11.4 | 1 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (14) وتاريخ 2 /1 /1443هـ الفقرة رقم (1) من البند (ب: الغرض من القواعد). | 4.8.2 | تعزيز فرص إعادة استخدام البرمجيات الحكومية المتاحة للاستخدام | | | | 3 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (14) | 4.8.3 | تطبيق الجهة الحكومية للآلية | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| وتاريخ 2 /1 /1443هـ، البند (د: اعتبارات شراء البرمجيات الحكومية). | | المعتمدة لشراء البرمجيات الحكومية | | | | |
| قرار مجلس الوزراء رقم (14) وتاريخ 2 /1 /1443هـ، البند (هـ: الأحكام الخاصة بالتعاقد على بناء البرمجيات الحكومية). | 4.8.4 | تطبيق الجهة الحكومية للأحكام والقواعد المتعلقة بالتعاقد لبناء البرمجيات الحكومية | | | | 4 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (14) وتاريخ 2 /1 /1443هـ، الفقرة رقم (2) من البند (ح: اعتبارات تنفيذ القواعد). | 4.8.5 | حصر الجهة الحكومية من البرمجيات المفتوحة المصدر والتي ترغب بمشاركتها مع الجهات الحكومية | | | | 2 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (14) وتاريخ 2 /1 /1443هـ، البند (و: اعتبارات نشر البرمجيات). | 4.8.6 | تهيئة الجهة لإداراتها المعنية بالبرمجيات مفتوحة المصدر للتفاعل مع مجتمع البرمجيات المعلوماتي | | | | 5 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /2 /1427هـ، الفقرة رقم (3).<br>قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، الفقرة الفرعية (أ) من الفقرة (1) فى البند (خامساً).<br>الأمر السامى رقم (57231) وتاريخ 10 /11 /1439هـ، البند (أولاً). | 4.9.1 | حفظ وأرشفة وثائق الجهة ومستنداتها وعقودها وقراراتها وخطاباتها وبياناتها إلكترونياً، وربطها بأنظمتها المالية والإدارية في نظام آلي يساعدها على سرعة الوصول إليها | الأنظمة الداعمة للتحول الرقمي | 5.10 | 5.10.3 | 3 & 2 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /2 /1427 هـ، الفقرة رقم (2). | 4.9.2 | تصنيف المعلومات والبيانات الخاصة بالجهة وفق المستويات والمواصفات الاسترشادية | حوكمة وإدارة البيانات | 5.19 | 5.19.3 | 1 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /2 /1427هـ، الفقرة رقم (6). | 4.9.3 | وضع آلية محددة لتحديث المعلومات والبيانات المسجلة في قواعد البيانات لدى الجهة لضمان دقتها | | | 5.19.2 | 4 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /2 /1427هـ، الضوابط رقم (4)، (5)، (7).<br>الأمر السامى رقم (7732) وتاريخ 12 /2 /1440هـ، البند (خامساً). | 4.9.4 | إتاحة بيانات الجهة على قناة التكامل الحكومية (GSB) وتقديم هذه البيانات للجهات الحكومية دون مقابل حال طلبها بما يتفادى الازدواجية والتكرار فى قواعد المعلومات والبيانات | استخدام واتاحة البيانات | 5.20 | 5.20.2 | 1 |
| الأمر السامى رقم (17850) وتاريخ 16 /3 /1441 هـ البند (ثانياً). | 4.9.5 | تضمين الجهة إحصائية في تقاريرها السنوية عما قامت به في شأن الالتزام بمشاركة البيانات مع الجهات الحكومية الأخرى، والوقت المستغرق لإنجاز خدماتها ومدى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجهة | القنوات والخدمات الرقمية | 5.15 | 5.15.3 | 8 |
| | | | استخدام وإتاحة البيانات | 5.20 | 5.20.2 | 2 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /2 /1427 هـ، الفقرة رقم (8).<br>قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، الفقرة رقم (5) في البند (تاسعاً). | 4.9.6 | إلزام منسوبي الجهة بالمعايير المتعلقة بحماية الخصوصية، واتخاذ ما يلزم عمله من أجل ضمان هذا الحق | حوكمة وإدارة البيانات | 5.19 | 5.19.2 | 4 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /2 /1427هـ، الفقرة رقم (15). | 4.10.1 | توفير معلومات وافية عن الخدمات التي تقدمها الجهة وأماكن تقديمها، وإجراءات الحصول عليها، وأنظمتها ولوائحها التنفيذية والإصدارات العامة من خلال موقعها على شبكة الإنترنت أو قنوات الوصول الإلكترونية الأخرى المناسبة | القنوات والخدمات الرقمية | 5.15 | 5.15.3. | 2 |
| الأمر السامي رقم (11904) وتاريخ 5 /3 /1437هـ<br>تعميم هيئة الحكومة الرقمية الصادر برقم (955) وتاريخ 28 /1 /1443 هـ، بناءً على تنظيمها الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 25 /7 /1442 هـ. | 4.10.2 | حصر الجهات لمنصاتها القائمة لدى هيئة الحكومة الرقمية | منصات الحكومة الشاملة | 5.13 | 5.13.8 | 1 |
| تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (5589/42/1) وتاريخ 07 /11 /1442 هـ، بناءً على تنظيمها الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 25 /7 /1442 هـ. | 4.10.3 | الحصول على موافقة مسبقة من الهيئة قبل تأسيس أو إطلاق أي منصة | | | | 2 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /2 /1427هـ، الفقرة رقم (10) | 4.10.4 | حصر وتوثيق كافة العمليات والإجراءات الخاصة بالجهة بشكل واضح ودقيق | إجراءات العمل | 5.7 | 5.7.2 | 1 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /2 /1427هـ، الفقرة رقم (11) | 4.10.5 | إعادة تصميم العمليات والإجراءات وتحسينها بشكل مستمر | | | 5.7.3 | 1 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /2 /1427هـ، الفقرة رقم (12) | 4.10.6 | تطبيق أنظمة إدارة الموارد الحكومية GRP واستخدامها بشكل فعال | الأنظمة الداعمة للتحول الرقمي | 5.10 | 5.10.1 | 1 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (82) وتاريخ 22 /3 /1431 هـ، التوصية (الرابعة عشر) | 4.11.1 | إيجاد مراكز احتياطية بديلة لحفظ البيانات، ومراكز للأنظمة الحساسة لحفظ وتشغيل البيانات واختبارها وفق المعايير الدولية | استمرارية الأعمال | 5.9 | 5.9.5 | 3 |
| تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (102) وتاريخ 1444/2/9هـ بشأن العمل على إعداد خطة للتحول نحو الحلول السحابية. | 4.12.1 | وضع خطة لتبني خدمات الحوسبة السحابية ودمج مراكز البيانات | البنية السحابية | 5.12 | 5.12.2 | 1 |
| تعميم هيئة الحكومة الرقمية | 4.13.1 | بناء وإدارة نظام استمرارية الأعمال | استمرارية الأعمال | 5.9 | 1 إلى 5.9. | جميع المتطلبات |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ بشأن معايير إدارة استمرارية الأعمال. | | | | 5.9.7 | |
| تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2044) بتاريخ 1443/12/28هـ بشأن ضوابط إدارة المخاطر. | 4.13.2 | بناء وإدارة نظام إدارة المخاطر | إدارة المخاطر | 5.8 | 5.8.1 إلى 5.8.5 | جميع المتطلبات |
| قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 /2 /1427هـ الفقرة رقم (22). | 4.14.1 | قياس الجهة لمدى التقدم في التحول للتعاملات الإلكترونية بشكل دوري، ويتم تضمين نتائج هذه العملية ضمن التقرير السنوي للجهة | التخطيط للتحول الرقمي | 5.1 | 5.1.3 | 3 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 / 1440/9 هـ، البند (ثامناً). | 4.14.2 | تطبيق الضوابط المتعلقة بوسائل التواصل الاجتماعي التي أصدرتها وزارة الإعلام والجهات ذات العلاقة | تعزيز العلاقة مع المستفيد | 5.17 | 5.17.1 | 2 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 / 1440/9 هـ، الفقرة (1) من البند (تاسعاً). | 4.14.3 | تدريب العاملين المصرح لهم على استخدام النظم والموارد المعلوماتية والتعامل معها حسب الحاجة | الثقافة والبيئة الرقمية | 5.4 | 5.4.3 | 3 |
| قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 / 1440/9 هـ، الفقرة (3) من البند (تاسعاً). | 4.14.4 | استقطاب الكفاءات والكوادر الوطنية، وتدريبها، وتطوير قدراتها في مجال تقنيات المعلومات | تطوير قيادات التحول الرقمي | 5.5 | 5.5.4 | 1 |
| المرسوم الملكي رقم (م/128) وتاريخ 13 /11 /1440 هـ، الصادر بالموافقة على نظام المنافسات والمشتريات الحكومية. | 4.14.5 | استكمال طلبات الشراء المتعلقة ببنود خدمات الاتصالات سواء كانت نفقات عامة أو برامج أو مشاريع ذات التصنيف الاقتصادي (221136) على منصة اعتماد | البنية التحتية للخدمات التقنية | 5.11 | 5.11.5 | 2 & 1 |
| تعميم معالي وزير المالية رقم (49989) وتاريخ 12 /2 /1442 هـ، البند (أولاً). | | | | | | |
| تعميم معالي وزير المالية رقم (46973) وتاريخ 1443/12/05 هـ | | | | | | |
| تعميم معالي وزير المالية رقم (49989) وتاريخ 12 / 2/ 1442 هـ، البند (ثانياً). | 4.14.6 | رفع حصر يتضمن جميع الدوائر الرقمية التي تعمل لديها إلى هيئة الحكومة الرقمية | البنية التحتية للخدمات التقنية | 5.11 | 5.11.6 | 1 |
| تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (916) وتاريخ 15 / 1/ 1443 هـ. | | | | | | |
| توجيه مجلس الوزراء والمبلغ ببرقية معالي رئيس الديوان الملكي رقم (8102) وتاريخ 1444/02/03 هـ حيال إيجاد حلول لحوكمة بنود خدمات الاتصالات. | | | | | | |
| المرسوم الملكي رقم (م/128) وتاريخ 13 /11 /1440 هـ، الصادر بالموافقة على نظام المنافسات والمشتريات الحكومية. | 4.14.7 | استخدام بنود خدمات الاتصالات ذات التصنيف الاقتصادي (221136) لعمليات الشراء المحددة للبند نظاماً في تعليمات تنفيذ الميزانية العامة للدولة | البنية التحتية للخدمات التقنية | 5.11 | 5.11.7 | 1 |
| تعميم معالي وزير المالية رقم (49989) وتاريخ 12 /2 /1442 هـ، البند (ثالثاً). | | | | | | |

## 7.5 الأسئلة الشائعة

| # | السؤال | الاجابة |
|---|---|---|
| 1 | **ما هو التحول الرقمي؟** | يمكن وصف التحول الرقمي بأنه تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل إستراتيجي، لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات. |
| 2 | **ما هو الالتزام؟** | الالتزام الكامل بتطبيق المعايير من خلال متطلبات التطبيق التفصيلية التي تندرج تحت كل معيار. |
| 3 | **ما المقصود بقياس الالتزام بالمعايير الأساسية للتحول الرقمي؟** | قياس مدى الالتزام للمعايير ومتطلبات التطبيق ذات العلاقة بالتحول الرقمي، وتحديد مستويات الالتزام لكل معيار. |
| 4 | **ما هي المراجع التنظيمية لـقياس الالتزام؟** | استناداً إلى قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 25/ 7/ 1442 هـ الصادر بالموافقة على تنظيم هيئة الحكومة الرقمية، والذى نص في المادة (الرابعة 6/5) على أن تتولى الهيئة الاختصاصات والمهمات الآتية: 5- إصدار القياسات والمؤشرات والأدوات والتقارير؛ لقياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية، ورضا المستفيد عنها. 6- متابعة التزام الجهات الحكومية فى القرارات والأوامر الصادرة فى شأن التعاملات الحكومية الرقمية، وفق الأطر والمعايير التى تضعها الهيئة، وضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية الصادرة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27/ 2/ 1427 هـ والمعدلة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (252) وتاريخ 16/ 7/ 1431 هـ، وحيث نص البند رقم (22) على ما يلى: "تقوم كل جهة حكومية بقياس مدى التحول إلى التعاملات الإلكترونية الحكومية كل ستة أشهر وفق مؤشرات يضعها البرنامج، وتُدرج هذه المؤشرات ضمن التقرير السنوي للجهة، وتُرسل نسخ منها إلى البرنامج." |
| 5 | **كيف يتوافق قياس التحول الرقمي الحالي مع أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030؟** | تهدف رؤية المملكة إلى التحول بحكومة المملكة العربية السعودية إلى حكومة عالية الأداء تتسم بالفعالية والشفافية والمساءلة، ومن هذا المنطلق كانت عملية التحول الرقمي واحدة من أهم التزامات رؤية 2030؛ حيث نصت الرؤية على ضرورة مواصلة توسيع نطاق الخدمات الرقمية المقدّمة لتشمل خدمات أخرى مثل نُظم المعلومات الجغرافية والخدمات الصحية والتعليمية وغيرها، إضافة إلى استعمال التطبيقات الإلكترونية في الجهات الحكومية مثل التطبيقات السحابية ومنصات مشاركة البيانات. وعليه فقد تم إعداد الإطار الخاص بالقياس ليتناسب مع هذه التوجهات مع الاستفادة من التوجهات العالمية في مجال التحول الرقمي. |
| 6 | **من الذي يعمل على تنفيذ قياس الالتزام؟** | هيئة الحكومة الرقمية؛ حيث تقوم بمتابعة قياس الالتزام بصفة دورية ووفق منهجية محددة، وتقوم برفع تقارير دورية للمسؤولين فى الجهات الحكومية وتقرير عام للمقام السامى؛ وفق ما نصت عليه ضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية. |
| 7 | **من هي الجهات التي يتم قياسها؟** | جميع الجهات الحكومية المؤهلة للقياس حسب معايير ترشيح الجهات المعتمدة. |
| 8 | **هل يوجد توافق بين منهجية التحول الرقمي في نسختها الأخيرة والنماذج المرجعية العالمية؟** | تم إعداد المعايير المتعلقة بالتحول الرقمى بناء على دراسة شاملة لمجموعة من النماذج المرجعية الدولية فى عملية التحول الرقمى تضمنت عدداً من أبرز المؤشرات وأُطر العمل الدولية. وقد تم خلال هذه الدراسة القيام بعمليات مقارنة للمحاور والمراحل التي تمر بها هذه العملية، إضافةً إلى المحاور المستخدمة في قياس الالتزام. وبناءً على نتائج هذه الدراسة، تم الخروج بتصور عن المحاور التى يمكن من خلالها قياس التحول الرقمى وقياس الالتزام للمعايير الحديثة فى سياق المملكة العربية السعودية. ولذا، فإن الإطار المحدث للمعايير الأساسية للتحول الرقمى يُعد متوافقاً بشكل تام مع النماذج المرجعية العالمية. |
| 9 | **ما المقصود بوثيقة معتمدة للمرفق؟** | يقصد بالوثيقة المعتمدة أن يكون هنالك موافقة عليها من صاحب الصلاحية المطلوبة للاعتماد حسب نوع الوثيقة. فعلى سبيل المثال: الوثيقة الخاصة بالخطة الإستراتيجية للتحول الرقمي يجب أن تكون معتمدة من رئيس الجهة، ويتم إثبات ذلك بإرفاق ما يدل على اعتمادها من توقيعات وأختام أو مخاطبات رسمية. |
| 10 | **ما هي الاشتراطات الواجب توافرها في الإستراتيجيات والخطط المرفقة؟** | يُشترط فى الإستراتيجيات والخطط المرفقة أن تكون سارية ومعتمدة، وأن تتضمن كافة العناصر والمكونات الواجب توفرها في الخطة وفقاً لأفضل المُمارسات. |
| 11 | **ما هي الاشتراطات الواجب توافرها في القرارات والتوجيهات؟** | يُشترط في القرارات والتوجيهات المرفقة أن تكون نافذة وسارية وصادرة ومعتمدة من صاحب الصلاحية في الجهة. |
| 12 | **ما هي الاشتراطات الواجب توافرها في التقارير المرفقة؟** | يُشترط في التقارير المرفقة أن تكون صادرة عن الإدارة المعنية ومتضمنة لكافة المعلومات المُشار إليها في طلب التقرير. |

| | | |
|---|---|---|
| 13 | ما هي الاشتراطات الواجب توافرها في الدراسات والاستطلاعات المرفقة؟ | يُشترط في الدراسات والاستطلاعات المرفقة أن يكون موضحاً بها المنهجيات المتبعة في عمليتي جمع وتحليل البيانات، وأن تتضمن النتائج والتوصيات المترتبة عليها. |
| 14 | ما هي الاشتراطات الواجب توافرها في المنهجيات والسياسات والضوابط والمعايير المرفقة؟ | يُشترط في المنهجيات والسياسات والضوابط والمعايير أن تكون سارية ومعتمده ومُطبقة في الجهة، وأن تكون مُعدة وفقاً لأفضل الممارسات. |
| 15 | عندما يتم طلب العينات ضمن مستندات الإثبات فما هو المقصود منها؟ | تختلف العينات بحسب متطلبات المعيار ومستندات الإثبات المطلوبة، والتي يمكن أن تكون على سبيل المثال لا الحصر:<br>• عينات من النماذج والأدوات لتحليل أثر الأعمال (يمكن أن تكون تقارير أو جداول أو مصفوفات).<br>• عينات من دراسة تقييم المخاطر (يمكن أن تكون تقارير مبنية على مصفوفة تحديد المخاطر وتحليلها).<br>• عينات من إستراتيجيات الاستجابة للمخاطر (يمكن أن تحتوي العينة على تحليل المخاطر المرتبطة بخدمة أو مجال، مع وصف خطة الاستجابة لهذا الخطر، والفريق المسؤول).<br>• عينات من فرق العمل (جداول فرق العمل، ويمكن إرفاق 3 عينات، مع إخفاء بيانات التواصل؛ حيث يهتم الفريق بوجود الممارسة).<br>ويمكن أن تكون العينات المطلوبة محاضر أو سجلات أو قرارات بحسب ما يُذكر ضمن متطلبات المعيار. |
| 16 | هل من المطلوب أن تكون التقارير بتواريخ حديثة سواءً ما يتعلق بمحاضر الاجتماعات أو المراسلات والتي قد يكون أغلبها في فترات زمنية سابقة ولم يتم عقد اجتماعات في وقت لاحق بتواريخ حديثه؟ | لا بد أن تكون المرفقات بشكل عام بتواريخ حديثة تثبت أن الجهة تعمل بشكل فعّال بتطبيق الممارسات المتعلقة بالتحول الرقمي، واتخاذ القرارات، فعلى سبيل المثال: لا يمكن إثبات ذلك من خلال وثائق لاجتماعات تمت قبل أكثر من عام، الأمر الذي يعطي مؤشراً بعدم وجود عمل فعّال ومستمر في المجال المتعلق بالمستندات المطلوبة. |
| 17 | من المسؤول عن اعتماد الوثائق، وكيف يتم اعتمادها؟ | صاحب الصلاحية هو المسؤول عن محتوى الوثيقة، ويعتبر (Owner) المالك لها وبتوقيعه ووضع اسمه تعتبر الوثيقة معتمدة. |
| 18 | إذا شكلت الجهة لجنة معنّية بالتحول الرقمي، فهل تُلزم الجهة بتشكيل لجنة أخرى للتعاملات الإلكترونية الحكومية؟ | فى حال كانت لجنة التحول الرقمى المُشكلة فى الجهة مطابقةً لما ورد فى الفقرة رقم (17) بقرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 27 / 02 / 1427 هـ، فإن الجهة قد حققت ذلك، ولا يلزمها تشكيل لجنة أخرى.<br>أما في حال عدم تطابق تشكيل لجنة التحول الرقمي مع القرار أعلاه فإنه يلزم الجهة تشكيل لجنة تعاملات إلكترونية حكومية حسب ما نص عليه القرار. |
| 19 | هناك بعض المتطلبات لا تنطبق بشكل مباشر على الجهة ما هي آلية العمل في هذه الحالة؟ | ما لا ينطبق على الجهة يتوجب أن يصدر من الجهة المشرّعة أو ما يستثنيه المقام السامي الكريم من تطبيق ما جاء في الأمر أو القرار السامي، وفي القسم الثاني يكون بإثبات الجهة لاستثنائها وقبول الفريق الوطني لذلك، وقد تم إتاحة هذا الخيار في القياس (لا ينطبق)، مع إتاحة الفرصة للجهة لإرفاق ما يثبت أن هذا القرار أو المعيار لا ينطبق على الجهة، ويبقى قبول هذا الأمر ضمن صلاحيات الفريق الوطني للقياس. |
| 20 | ما المقصود بمعايير جودة الخدمات الرقمية؟ | المعايير التى تضمن تشغيل الخدمات الرقمية ومراقبتها بشكل فعّال؛ حيث توجد العديد من أطر العمل المختلفة فى متابعة جودة الخدمات الرقمية، ويشترط أن تتضمن كافة النواحي الرقمية، ولا تقتصر على آراء المستفيدين ومستوى الرضا عن الخدمات الرقمية فقط، فعلى سبيل المثال: يمكن أن تتضمن المعايير (التوافر، إمكانية الانتقال، الموثوقية، وغيرها من المعايير). |

ويمكن الاطلاع على مزيد من الأسئلة الشائعة من خلال الدخول على نظام القياس؛ حيث يتم تحديثها على النظام بشكل مستمر.

## 7.6 قائمة الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير

تشمل القائمة الجهات الحكومية المعنية حسب ما تم توضيحه في نطاق المعايير وفقا لما يلي:

| # | الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير | الجهات المعنية في معايير المحورين (5.8 "إدارة المخاطر" و(5.9 " استمرارية الأعمال" | الجهات المسؤولة عن الأنظمة والخدمات المشتركة في معايير (5.13.4)، (5.13.5)،(5.13.6) | الجهات المعنية في المعيار (5.13.9 " توحيد ودمج منصات الجهة وإغلاق المنصات والنطاقات التي اندثرت الحاجة منها " | الجهات المسؤولة عن "تطوير الخدمات ذات الأولوية" في المعيار (5.14.4) | الجهات المستفيدة من خدمة البلاغ الرقمي في المعيار (5.16.3) | الجهات حاملة الم شعل لبرنامج رحلات الحياة في المعيار 5.18.5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات | √ | | | | √ | √ |
| 2 | وزارة الاستثمار | √ | | √ | | √ | √ |
| 3 | وزارة الاقتصاد والتخطيط | √ | | | | | |
| 4 | وزارة الإعلام | √ | | | | √ | √ |
| 5 | وزارة البيئة والمياه والزراعة | √ | | | • تقديم خدمات الاشتراك وسداد فواتير المياه. | √ | √ |
| 6 | وزارة التجارة | √ | | | • تأسيس شركة /منشأة<br>• إصدار سجل تجاري. | √ | √ |
| 7 | وزارة التعليم | √ | | √ | • التقديم على منحة دراسية حكومية. | √ | √ |
| 8 | وزارة الحج والعمرة | √ | | √ | | √ | √ |
| 9 | وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد | √ | | | | | √ |
| 10 | وزارة الخارجية | √ | | | • التقديم على تأشيرات الدخول أو العبور. | √ | √ |
| 11 | وزارة الدفاع | | | | | | √ |
| 12 | وزارة الداخلية | √ | | √ | | √ | √ |
| 13 | وزارة الرياضة | √ | | √ | | √ | √ |
| 14 | وزارة السياحة | √ | | √ | | √ | √ |
| 15 | وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان | √ | | √ | • إصدار رخصة بناء. | √ | √ |
| 16 | وزارة الصحة | √ | | √ | | √ | √ |
| 17 | وزارة الصناعة والثروة المعدنية | √ | | √ | | √ | √ |
| 18 | وزارة الطاقة | √ | | √ | | √ | √ |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 19 | وزارة العدل | ✓ | | ✓ | • إصدار عقود الزواج<br>• تسجيل ملكية الأراضي<br>• الخدمات العدلية (إدارة ومتابعة القضايا لدى المحاكم إلكترونياً). | ✓ | ✓ |
| 20 | وزارة المالية | ✓ | ▪ منصة الدفع الإلكترونى (تحصيل)<br>▪ منصة الدفع الإلكترونى (سداد)<br>▪ منصة اعتماد/ نظام المشتريات الحكومية الإلكتروني (منافسات) | ✓ | • منصة المشتريات الحكومية الرقمية<br>• الدفع الإلكترونى للرسوم الحكومية والخطايا | ✓ | |
| 21 | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية | ✓ | | ✓ | • التقديم على الوظائف الحكومية<br>• إتاحة الخدمات للفئات المحتاجة: الفقراء، الأشخاص ذوي الإعاقة، كبار السن<br>• التقديم على طلب إعانة مالية لذوي الاحتياجات الخاصة<br>• التقديم على الإعانات للأمومة وحديثي الولادة<br>• التقديم على الإعانات للأطفال | ✓ | ✓ |
| 22 | وزارة النقل والخدمات اللوجستية | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 23 | وزارة الثقافة | ✓ | | | | ✓ | ✓ |
| 24 | الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي | ✓ | • منصة النفاذ الوطنى الموحّد (نفاذ)<br>• منصة قناة التكامل الحكومية (GSB)<br>• منصة الشبكة الحكومية الآمنة (GSN)<br>• منصة سوق البيانات منصة السحابة الحكومية (G-Cloud) | | | ✓ | |
| 25 | الهيئة العامة للإحصاء | ✓ | | | | ✓ | |
| 26 | المركز الوطنى للرقابة على الالتزام البيئي | | | | • إصدار تصاريح بيئية | | |
| 27 | الهيئة العامة للأوقاف | ✓ | | | | | |
| 28 | الهيئة العامة للترفيه | ✓ | | ✓ | | | |
| 29 | هيئة الزكاة والضريبة والجمارك | ✓ | | | • دفع الضرائب إلكترونياً<br>• تقديم إقرار ضريبة القيمة المضافة (VAT) والضريبة على السلع والخدمات أو ما يعادلها<br>• الفواتير الإلكترونية | ✓ | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | • تقديم إقرار ضريبة الدخل | |
| 30 | الهيئة العامة للطيران المدني | ✓ | | | | | |
| 31 | الهيئة العامة للغذاء والدواء | ✓ | | ✓ | | | |
| 32 | الهيئة العامة للمساحة والمعلومات الجيومكانية | | | | • توفير نظم المعلومات الجغرافية والجيومكانية إلكترونياً | | |
| 33 | الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة | ✓ | | | | | |
| 34 | الهيئة العامة للنقل | ✓ | | ✓ | | | |
| 35 | هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية | ✓ | | | | ✓ | |
| 36 | هيئة تنظيم المياه والكهرباء | | | | • تقديم خدمات الاشتراك وسداد فواتير الكهرباء. | ✓ | |
| 37 | الهيئة العامة للعقار | ✓ | | | | ✓ | |
| 38 | هيئة السوق المالية | ✓ | | ✓ | | | |
| 39 | هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية | ✓ | | | | | |
| 40 | الهيئة السعودية للملكية الفكرية | ✓ | | | | | |
| 41 | الهيئة العامة للإعلام المرئي والمسموع | ✓ | | | | ✓ | |
| 42 | هيئة تقويم التعليم والتدريب | ✓ | | | | ✓ | |
| 43 | الهيئة العامة للموانئ | | | ✓ | | ✓ | |
| 44 | الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة | | | | | ✓ | |
| 45 | البريد السعودي | ✓ | | | • الإشعار بتغيير عنوان السكن | | |
| 46 | المؤسسة العامة لتحلية المياه المالحة | ✓ | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 47 | المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية | √ | | | • التقديم على برامج الحماية الاجتماعية<br>• التقديم على الإعانات للمتقاعدين<br>• التقديم على الإعانات بسبب المرض أو العجز<br>• التقديم على الإعانات للعاطلين عن العمل | √ | |
| 48 | مجلس الضمان الصحي التعاوني | √ | | | | | |
| 49 | مديرية الأمن العام | | | | • التسجيل أو تجديد التسجيل للمركبات (سيارة، شاحنة، دراجة نارية، وغيرها)<br>• التقديم للحصول على إفادة بخلو السوابق<br>• التبليغات للشرطة<br>• إصدار رخصة قيادة | | |
| 50 | بنك التنمية الاجتماعية | √ | | | | | |
| 51 | صندوق التنمية الصناعية السعودى | √ | | | | | |
| 52 | صندوق الاستثمارات العامة | | | | | √ | |
| 53 | صندوق تنمية الموارد البشرية | √ | | √ | | √ | |
| 54 | ديوان المظالم | √ | | | | | |
| 55 | المركز الوطني للفعاليات | | | | | | √ |
| 56 | المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة "أداء" | √ | | | | | |
| 57 | وكالة وزارة الداخلية للأحوال المدنية | | | | • التقديم للحصول على نسخة من شهادة الميلاد<br>• التقديم للحصول على نسخة من شهادة وفاة<br>• التقديم للحصول على بطاقة هوية<br>• توفير المعلومات حول التقديم للحصول على الجنسية | | |
| 58 | مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية | √ | | | | | |
| 59 | هيئة الحكومة الرقمية | √ | | | • منصة وطنية موحدة للخدمات الحكومية | | |
| 60 | المركز الوطني لنظم | √ | | | | | √ |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | الموارد الحكومية | | | | | | |
| 61 | المركز الوطني للأرصاد | √ | | | | | |
| 62 | الديوان العام للمحاسبة | | منصة الرقابة الإلكترونية (شامل) | | | | |
| 63 | مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث | | | √ | | | |
| 64 | مدينة الملك عبدالله للطاقة الذرية والمتجددة | | | √ | | | |
| 65 | جامعة طيبة | | | √ | | | |
| 66 | أمانة منطقة عسير | | | √ | | | |
| 67 | أمانة منطقة جازان | | | √ | | | |
| 68 | أمانة منطقة المدينة المنورة | | | √ | | | |
| 69 | أمانة منطقة القصيم | | | √ | | | |
| 70 | أمانة منطقة الجوف | | | √ | | | |
| 71 | أمانة منطقة الباحة | | | √ | | | |
| 72 | أمانة محافظة جدة | | | √ | | | |
| 73 | أمانة محافظة الطائف | | | √ | | | |
| 74 | أمانة محافظة الأحساء | | | √ | | | |
| 75 | أمانة المنطقة الشرقية | | | √ | | | |
| 76 | أمانة العاصمة المقدسة | | | √ | | | |
| 77 | المركز السعودي لكفاءة الطاقة | | | √ | | | |
| 78 | الديوان الملكي | | | √ | | | |
| 79 | صندوق التنمية السياحي | | | √ | | | |
| 80 | الهيئة السعودية للسياحة | | | √ | | | |

هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority