



دليل المستخدم للإبلاغ عن انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية

المحتويات

3	اسم الخدمة	01
3	وصف الخدمة	02
3	آلية استخدام الخدمة	03
4	تفاصيل الخدمة	04
9	إجراءات تعامل هيئة الحكومة الرقمية مع بلاغات وإشعارات انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية	05
10	جدول التعريفات	06

01. اسم الخدمة

الإبلاغ عن انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية

02. وصف الخدمة

سعيًا من هيئة الحكومة الرقمية إلى رفع كفاءة الخدمات الحكومية، والمساهمة في استمرارية الأعمال الرقمية في الجهات الحكومية؛ أطلقت الهيئة خدمة الإبلاغ عن انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية، والتي تعمل بدورها على توحيد الجهود ورفع الشراكة بين الهيئة والجهات الحكومية؛ لتعزيز ثقة المستخدمين من الخدمات الحكومية الرقمية، والتأكيد على استمرارية توافرها.

تم إعداد وثيقة "دليل المستخدم للإبلاغ عن انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية" ليكون مرجعًا للجهات الحكومية المالكة للخدمات الرقمية الحكومية والمستفيدة منها لمساعدتها في رفع البلاغات والإشعارات في حالات حدوث انقطاع للخدمات من خلال تفعيل الخدمة، والحالات التي يتم فيها تقديم البلاغات، والإجراءات الخاصة بكل بلاغ، بهدف تقليل احتمالية حدوث الانقطاعات، وإيجاد الفرص البديلة.

ينطبق هذا الدليل على جميع الجهات الحكومية المسجلة لدى بوابة رقمي، والمقدمة للخدمات الرقمية لمستخدمين خارجيين، أو الجهات الحكومية المستفيدة من خدمات حكومية رقمية أخرى.

03. آلية استخدام الخدمة

يضغط المستخدم عند الوصول إلى البوابة الموحدة للخدمات الإلكترونية للهيئة (رقمي) على زر "بدء الخدمة"؛ حتى يتم نقله لصفحة النفاذ الوطني الموحد، لتسجيل الدخول، كما هو موضح أدناه.

بدء الخدمة

خدمة الإبلاغ عن انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية

النصح والحوكمة والالتزام الأكثر استخدامًا

تتيح الخدمة للجهات الحكومية إمكانية الإبلاغ عن الانقطاعات عن طريق تعيين فريق الأزمة لديهم أولاً من قبل قائد تقنية المعلومات، ليكون الفريق مسؤولاً عن تقديم البلاغات بأنواعها الثلاثة:

- الإبلاغ عن انقطاع خدمة رقمية.
- الإبلاغ عن انقطاع خدمة رقمية حكومية تستفيد منها الجهة.
- الإبلاغ عن تحديث أو صيانة مجدولة ينتج عنها انقطاع خدمة.

مرحباً بك عزيزي عميل/ هيئة الحكومة الرقمية، في خدمة النفاز الوطني الموحد

تطبيق نفاز

ويتم اختيار الدخول؛ إما عن طريق التطبيق التابع للنفاز الوطني الموحد، أو عن طريق اسم المستخدم وكلمة المرور.

04. تفاصيل الخدمة

بعد أن تم تسجيل دخول المستخدم، تظهر شاشة تقديم خدمة الإبلاغ عن انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية، حيث إن هناك ثلاثة أنواع من البلاغات التي يمكن تقديمها:

1. الإبلاغ عند تجاوز مدة انقطاع خدمة حكومية رقمية لأكثر من نصف ساعة.
 2. الإبلاغ عن انقطاع خدمة حكومية رقمية تستفيد منها الجهة.
 3. الإبلاغ عن تحديث أو صيانة مجدولة ينتج عنها انقطاع خدمة، وذلك قبل 24 ساعة من عمل الصيانة.
- وفي كل نوعٍ من هذه البلاغات، يستطيع المستخدم تحديث البلاغ أو إغلاقه عندما تتخذ الجهة الحكومية الإجراءات اللازمة لحل المشكلة.

ملاحظة: يُشترط أن يكون المستخدم (مقدم الطلب) مسندًا -من قبل الرئيس التقني- كعضو في فريق الأزمات بالجهة عبر البوابة الموحدة للخدمات الإلكترونية للهيئة (منصة رقمي).

1. خدمة الإبلاغ عن انقطاع خدمة حكومية رقمية من قبل الجهة المالكة

إجراءات الاستخدام:

1. إدخال بيانات الخدمة حسب الشاشة أدناه .

The screenshot shows the 'Service Interruption Report' form in the Government Authority portal. The form is titled 'خدمة الإبلاغ عن انقطاع خدمة حكومية رقمية' and is under the 'بيانات الطلب' (Request Data) section. It contains several input fields for user information and service details, including a dropdown for 'المصنف' (Category), a date field for 'تاريخ انقطاع الخدمة' (Service Interruption Date), a dropdown for 'نوع انقطاع الخدمة' (Service Interruption Type), and a dropdown for 'وقت انقطاع الخدمة' (Service Interruption Time). There are also checkboxes for 'هل يتم تشغيل الخدمة تلقائياً' (Is the service automatically restarted?) and 'هل تم إبلاغ الجهات المعنية' (Have the concerned parties been notified?). A 'إرسال' (Send) button is at the bottom left, and a 'إلغاء' (Cancel) button is at the bottom right.

2. تقديم بلاغ للهيئة عند تجاوز مدة انقطاع خدمة حكومية رقمية لأكثر من نصف ساعة.

3. تحديث الخانة الخاصة بحالة البلاغ كل 4 ساعات حتى عودة الخدمة للعمل بشكل كامل، بحيث يحتوي

التحديث على توضيح للإجراءات التي يتم اتخاذها، وأهم التغييرات على الحادثة، كما هو موضح أدناه:

The screenshot shows the 'Update Report' form in the Government Authority portal. The form is titled 'تحديث البلاغ' and is under the 'بيانات الطلب' (Request Data) section. It displays the report ID 'INC2409162582' and the report number 'بلاغ رقم INC2409162582'. The form contains several input fields for update information, including a date field for 'التاريخ المستهدف للتحديث' (Target Update Date), a dropdown for 'الوقت المستهدف للتحديث' (Target Update Time), and a text area for 'التعليقات' (Comments). There are also buttons for 'إلغاء البلاغ' (Cancel Report), 'تحديث البلاغ' (Update Report), and 'إلغاء التحديث' (Cancel Update). A 'العودة إلى القائمة' (Return to List) button is at the top right.

4. إشعار المستفيدين من الخدمة المتأثرة، من الجهات الحكومية، أو قطاع الأعمال، أو الأفراد، في حال دعت الحاجة إلى ذلك، مع تزويد الهيئة بتفاصيل الإشعار.

5. تزويد الهيئة بتقرير عن حادثة الانقطاع خلال 5 أيام عمل من انتهائها، عن طريق تقديم التقرير من خلال البوابة كما هو موضح بالشاشة أدناه:

2. خدمة الإشعار بانقطاع خدمات حكومية رقمية نتيجة صيانة أو تحديث إجراءات الاستخدام:

1. يُدخل المستخدم بيانات الخدمة حسب الشاشة أدناه.

2. تقديم بلاغ للهيئة في حال وجود احتمالية انقطاع خدمة رقمية لأكثر من نصف ساعة نتيجة عمل صيانة أو تحديث للخدمة، وذلك قبل 24 ساعة من حدوثه.
3. تحديث الخانة الخاصة بحالة البلاغ كل 4 ساعات حتى عودة الخدمة للعمل بشكل كامل، بحيث يحتوي التحديث على توضيح للإجراءات التي يتم اتخاذها، وأهم التغييرات على الحادثة كما هو موضح أدناه.

The screenshot shows the 'Update Report' form in the Digital Government Authority portal. The report number is INC2409162580. The form includes the following fields and buttons:

- Buttons: تعديل البلاغ (Update Report), تحديث البلاغ (Update Report), إغلاق البلاغ (Close Report)
- Report Details:
 - رقم البلاغ: INC2409162580
 - اسم مقدم البلاغ: test cio
 - ساعة البلاغ: مفتوح
 - تاريخ البلاغ: 12/48/36 09/16/2024
 - موقع البلاغ: مفتوح
- Update Form:
 - التاريخ المستهدف لإنهاء التحديث أو الصيانة: yyyy-mm-dd
 - الوقت المستهدف لإنهاء التحديث أو الصيانة: --:--
 - الملاحظات: (Text area)
 - تأكيد التحديث (Confirm Update)

2. إشعار المستفيدين من الخدمة المتأثرة من الجهات الحكومية، أو قطاع الأعمال، أو الأفراد، في حال دعت الحاجة إلى ذلك، مع تزويد الهيئة بتفاصيل الإشعار.
3. تزويد الهيئة بتقرير فور الانتهاء من الحادثة، عن طريق تقديم التقرير من خلال البوابة كما هو موضح بالشاشة أدناه.

The screenshot shows the 'Close Report' form in the Digital Government Authority portal. The report number is INC2409162580. The form includes the following fields and buttons:

- Buttons: تعديل البلاغ (Update Report), تحديث البلاغ (Update Report), إغلاق البلاغ (Close Report)
- Report Details:
 - رقم البلاغ: INC2409162580
 - اسم مقدم البلاغ: test cio
 - ساعة البلاغ: مفتوح
 - تاريخ البلاغ: 12/48/36 09/16/2024
 - موقع البلاغ: مفتوح
- Close Form:
 - التاريخ الفعلي لإنهاء التحديث أو الصيانة: yyyy-mm-dd
 - الوقت الفعلي لإنهاء التحديث أو الصيانة: --:--
 - ملاحظات: (Text area)
 - الملاحظات: (Text area)
 - تأكيد الإغلاق (Confirm Close)

3. خدمة الإشعار بانقطاع خدمات حكومية من قبل الجهة المستفيدة

إجراءات الاستخدام:

1. يُدخل المستخدم بيانات الخدمة حسب الشاشة أدناه.

2. تقديم بلاغ للهيئة عند تجاوز مدة انقطاع خدمة حكومية رقمية تستفيد منها الجهة لأكثر من نصف ساعة.

3. تحديث الخانة الخاصة بحالة البلاغ كل 4 ساعات حتى عودة الخدمة للعمل بشكل كامل، بحيث يحتوي التحديث على توضيح للإجراءات التي يتم اتخاذها، وأهم التغييرات على الحادثة كما هو موضح أدناه.

4. إشعار المستفيدين من الخدمة المتأثرة من الجهات الحكومية، أو قطاع الأعمال، أو الأفراد، في حال دعت الحاجة إلى ذلك، مع تزويد الهيئة بتفاصيل الإشعار.
5. تزويد الهيئة بتقرير فور الانتهاء من الحادثة، عن طريق تقديم التقرير من خلال البوابة كما هو موضح بالشاشة أدناه.

05. إجراءات تعامل هيئة الحكومة الرقمية مع بلاغات وإشعارات انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية

1. للهيئة -وفق تقديرها المطلق- الحق في مشاركة نتائج التقارير الأولية أو النهائية، أو جزء منها، وكذلك الدروس المستفادة، مع الجهات ذات العلاقة، مع الحفاظ على خصوصية وسرية المعلومات الواردة في تلك التقارير والدروس.
2. للهيئة حق متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية الواردة في تقرير الحادثة.
3. للهيئة -وفق تقديرها المطلق- الحق في أن تصدر بيانًا توضيحيًا عن حادثة انقطاع الخدمة.
4. في حال استمرار حادثة الانقطاع، وبمرور كل (4) ساعات، سيتم إشعار المستوى التالي (الأعلى) في الهيكل الإداري في هيئة الحكومة الرقمية، حتى الوصول لرئيس مجلس إدارة الهيئة، بعد مُضي (16) ساعة من الانقطاع.

06. جدول التعريفات

يُقصد بالعبارات والمصطلحات الآتية -أيما وردت في هذا الدليل- المعاني المبينة أمام كلٍّ منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المصطلح	التعريف
الهيئة	هيئة الحكومة الرقمية.
المستفيد	المواطن، أو المقيم، أو الزائر، أو الجهات الحكومية، أو منظمات القطاع الخاص، أو غير الريحي، داخل المملكة وخارجها، التي بحاجة إلى التفاعل مع جهة حكومية للحصول على أيٍّ من خدماتها المقدمة.
الجهات الحكومية	الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها.
البوابة الموحدة للخدمات الإلكترونية لهيئة الحكومة الرقمية (رقمي)	منصة رقمية موحدة لبرامج ومنتجات هيئة الحكومة الرقمية تهدف إلى توفير جميع الخدمات لمستفيدي الهيئة من الجهات الحكومية والقطاع الخاص والموردين، من خلال تجربة رقمية مميزة.
الخدمة الرقمية	مجموعة من الإجراءات الرقمية المرتبط بعضها ببعض لأداء وظيفة كاملة تُقدّم 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 بعضها ببعض لتكوين منتج رقمي، مثل: إصدار جواز السفر، وتجديد الجواز، وتجديد رخصة قيادة، والاستعلام عن المخالفات المرورية، وتجديد الهوية الوطنية.
حادثة انقطاع	حدث متوقع أو غير متوقع يسبب تعثر في استمرارية وتوافر الخدمات الرقمية أو انخفاض جودتها.
الجهة المالكة للخدمة	هي الجهة الحكومية المسؤولة عن ضمان توفر الخدمات الرقمية التابعة لها، والتي يتم تقديمها عن طريق المنصة أو التطبيق.
الجهة المستفيدة	الجهات الحكومية التي يمكن لها الاستفادة من الخدمات الرقمية التابعة للجهة المالكة.
انقطاع كامل	حالة عدم قدرة الجهة المالكة على تقديم الخدمة الرقمية على الإطلاق.
انقطاع جزئي	حالة عدم قدرة الجهة المالكة على تقديم الخدمة الرقمية بشكل كامل.
الصيانة أو التحديث المجدول	صيانة أو تحديث تم جدولته مسبقاً كجزء من الأعمال التشغيلية الروتينية.
الصيانة أو التحديث الطارئ	صيانة أو تحديث عاجل لم يتم جدولته مسبقاً، ويجب تنفيذه بشكل فوري.



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority