المعايير الأساسية

للتحـــول الرقمـــي

مـــارس 2025م
نوع الوثيقـــة: **معايير**
تصنيف الوثيقة: **عـام**
رقم الإصـــدار: **4.0**
رقم الوثيقـــة: **DGA-1-2-1-111**

المحتويات

1 مقدمة 4
2 الأهداف 5
3 منهجية قياس التحول الرقمي 6
4 النطاق والتطبيق 8
5 معايير التحول الرقمي 11
المنظور الأول: الاستراتيجية والتخطيط 11
5.1 التخطيط للتحول الرقمي 11
5.2 حوكمة التحول الرقمي 14
5.3 البنية المؤسسية 17
المنظور الثاني: المنظمة والثقافة 22
5.4 الثقافة والبيئة الرقمية 22
5.5 تطوير قيادات التحول الرقمي 25
5.6 بناء الكفاءات 29
المنظور الثالث: العمليات والتشغيل 32
5.7 إجراءات العمل 32
المنظور الرابع: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال 36
5.8 إدارة المخاطر 36
5.9 استمرارية الأعمال 42
المنظور الخامس: تقنية المعلومات 51
5.10 الأنظمة الداعمة للتحول الرقمي 51
5.11 البنية التحتية للخدمات التقنية 56
5.12 البنية السحابية 64
المنظور السادس: الحكومة الشاملة 68
5.13 منصات الحكومة الشاملة 68
المنظور السابع: القنوات والخدمات 80
5.14 جودة الخدمات الرقمية 80
5.15 القنوات والخدمات الرقمية 84
المنظور الثامن: مركزية المستفيد 88
5.16 مشاركة المستفيد 88

5.17 تعزيز العلاقة مع المستفيد 92
5.18 تجربة المستفيد 95
المنظور التاسع: البيانات الحكومية 100
5.19 حوكمة وإدارة البيانات 100
5.20 استخدام وإتاحة البيانات 103
5.21 البيانات المفتوحة 106
المنظور العاشر: البحث والابتكار 109
5.22 الابتكار المؤسسي 109
5.23 الحلول الابتكارية 113
6 جدول التعريفات 115
7 الملحقات 118
7.1 آلية القياس 118
7.2 آلية التحقق من الالتزام 120
7.3 آلية الاستفسار أو طلب استشارة 121
7.4 الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم ذات العلاقة 123
7.5 الأسئلة الشائعة 125
7.6 قائمة الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير 127

1. مقدمة

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

واستنادًا إلى المادة (الثالثة) من تنظيم الهيئة الصادر بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25هـ، التي نصت على أن الهيئة هي الجهة المختصة بكل ما يتعلق بالحكومة الرقمية، وتُعدّ المرجع الوطني في شؤونها. وتهدف إلى تنظيم أعمال الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية، من أجل الوصول إلى حكومة رقمية استباقية ومُبادرة وقادرة على تقديم خدمات رقمية ذات كفاية عالية، وتحقيق التكامل في مجال الحكومة الرقمية بين كافة الجهات الحكومية. وإشارةً إلى ما نصت عليه الفقرتان (الخامسة) و(السادسة) من المادة (الرابعة) من التنظيم -المُشار إليه-، على أنّ من مهام هيئة الحكومة الرقمية واختصاصاتها: "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".

وعليه، عملت هيئة الحكومة الرقمية على تطوير الإصدار (الرابع) من وثيقة «المعايير الأساسية للتحول الرقمي»، التي تعد أحد المعايير التي تصدرها الهيئة، وعلى الجهات الحكومية الالتزام بها. كما تُعدّ الأداة الأساسية لقياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية؛ عن طريق مؤشر "قياس التحول الرقمي". وقد تضمنت الوثيقة الضوابط والمعايير المستمدّة من تنظيم الهيئة ومن الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم الصادرة بشأن التحول الرقمي. وتُعدّ الوثيقة إحدى الوثائق التنظيمية بالإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية، التي ستسهم بصورة فعّالة في إيجاد بيئة تنظيمية تدعم التحول الرقمي الحكومي المستدام، وتعمل على تعزيز قدرات الجهات الحكومية وتحسين مستوى أدائها وفاعليتها، الذي بدوره سينعكس على تسريع وتيرة التحول الرقمي الحكومي.

وتوضح الوثيقة منهجية "قياس التحول الرقمي" ومستوياتها الأساسية، التي تتكون من مناظير التحول الرقمي ومحاوره ومعاييره، التي تأتي تطبيقًا لـ«مفهوم التحول الرقمي» عن طريق تحويل نماذج الأعمال وتطويرها إستراتيجيًا؛ لتكون نماذج رقمية مستندة إلى بيانات، وتقنيات متقدمة.

2. الأهداف

تهدف هذه الوثيقة إلى تحديد "معايير التحول الرقمي" عن طريق توضيح متطلبات تطبيقها ومستندات الإثبات المطلوبة لكل معيار، وذلك لتحقيق ما يأتي:

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

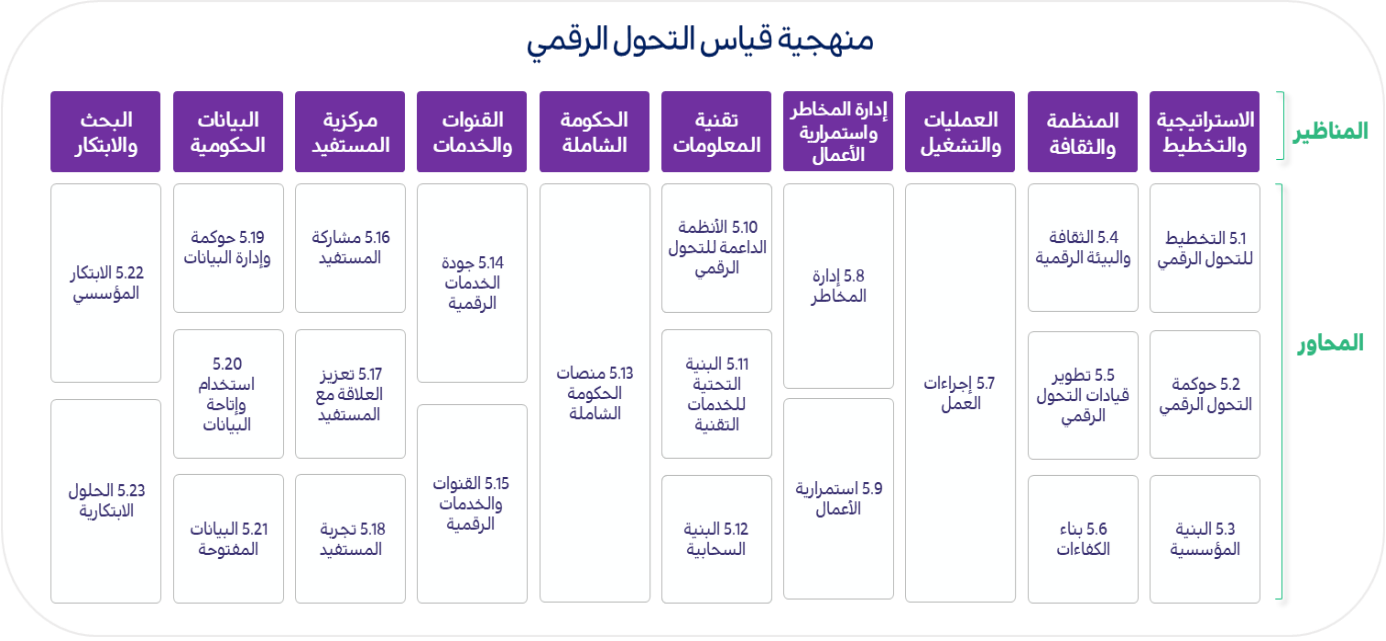
3. منهجية قياس التحول الرقمي

تتضمّن منهجية قياس التحول الرقمي -الشكل (1)- (ثلاثة) مستويات أساسية:

1. **مناظير:** تمثل المستوى (الأول) للمنهجية والمكون الرئيس 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) محورًا**، ويتضمن كل محور عددًا من معايير التحول الرقمي.

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



الشكل (1): منهجية قياس التحول الرقمي

ويوضح -الشكل (2)- **هيكلية بطاقة المعايير**، إذ تضمّنت البطاقة "**رقم ونص المعيار**" المرتبط بالمحور، بالإضافة إلى "الهدف" من تطبيق المعيار والنتائج المتوقعة منه، كما تضمّنت البطاقة "متطلبات التطبيق" التي تشرح وتوضح الاشتراطات الرئيسية لتطبيق المعيار وتوضحها (بشروط متسلسلة أو منفردة أو خطوات محددة)؛ وتحتوي بطاقة المعيار على "مستندات الإثبات" التي توضح آلية التحقق من تطبيق المعيار؛ سواءً أكانت (تقريرًا أم وثيقة أم إرفاق خطة أم نماذج أم شهادة محددة) بحسب ما ينصّ عليه المستند. وتُسلّط البطاقة الضوء على الأوامر والقرارات والتعاميم ذات العلاقة بالتحول الرقمي -وما في حكمها-، وتُختم البطاقة بتحديد الجهات الحكومية المعنية، التي يجب عليها تطبيق ذلك المعيار، وقد يكون فيه النطاق شاملًا للجهات الحكومية جميعها أو مخصصا لجهات محددة، جرى تحديدها وتحديثها في قائمة الجهات الحكومية المعنية بتطبيق تلك المعايير بحسب الفئات التي جرى تصنيف الجهة من ضمنها لتطبيق المعيار.

رقم المعيار	نص المعيار
الهدف	تحديد الهدف من تطبيق المعيار والأثر المتوقَّع.
متطلبات التطبيق	<متطلب1> <متطلب2> <...>
مستندات الإثبات	<مستند إثبات 1> <مستند إثبات 2> مرفقات مطلوبة من الجهة، التي تعكس تطبيق الجهة لمتطلبات الالتزام بالمعيار.
الأنظمة والأوامر 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 (2): هيكلية بطاقة المعايير

4. النطاق والتطبيق

أعدّت الهيئة هذه الوثيقة لتحديد "معايير التحول الرقمي" الواجب على الجهات الحكومية تطبيقها والالتزام بها، وذلك وفقًا لما يأتي:

المنظور الأول: الاستراتيجية والتخطيط

ويشمل (ثلاثة) محاور رئيسة؛ تهدف إلى **تطوير الخطط الإستراتيجية للتحول الرقمي**، وفقًا لما يأتي:

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

المنظور الثاني: المنظمة والثقافة

ويشمل (ثلاثة) محاور رئيسة؛ تهدف إلى **تعزيز الثقافة الرقمية لدى منسوبي الجهة**، وفقًا لما يأتي:

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

المنظور الثالث: العمليات والتشغيل

ويشمل محورًا رئيسًا؛ يهدف إلى **تصميم إجراءات العمل والعمليات في الجهة الحكومية وتوثيقها**، وفقًا لما يأتي:

- إجراءات العمل.

المنظور الرابع: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

ويشمل محورين رئيسين؛ يهدفان إلى **تعزيز قدرة الجهة على تحديد المخاطر التي من شأنها التأثير على استمرارية الخدمات الحكومية الرقمية**، وفقًا لما يأتي:

- إدارة المخاطر.
- استمرارية الأعمال.

المنظور الخامس: تقنية المعلومات

ويشـــمل (ثلاثة) محاور رئيســـة؛ تهدف إلى **تحقيق متطلبات بنية التطبيقات والأنظمة التي تدعم أعمال التحول الرقمي**، وفقًا لما يأتي:

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

المنظور السادس: الحكومة الشاملة

ويشمل محورًا رئيسًا؛ يهدف إلى **تعزيز تطبيق مفهوم الحكومة الشاملة**، وفقًا لما يأتي:

- منصات الحكومة الشاملة.

المنظور السابع: القنوات والخدمات

ويشمل محورين رئيسين؛ يهدفان إلى **تحديد جميع القنوات التي يمكن للجهة تقديم الخدمات عن طريقها**، وفقًا لما يأتي:

- جودة الخدمات الرقمية.
- القنوات والخدمات الرقمية.

المنظور الثامن: مركزية المستفيد

ويشـــمل (ثلاثة) محاور رئيســـة؛ تهدف إلى **تعزيز دور المســـتفيد وتحويله إلى شـــريك فاعل في تطوير الخدمات الحكومية الرقمية وتحسينها**، وفقًا لما يأتي:

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

المنظور التاسع: البيانات الحكومية

ويشمل (ثلاثة) محاور رئيسة؛ تهدف إلى **تطبيق الأنظمة والمعايير التي تتعلق بالبيانات الحكومية وآلية تطويرها**، وفقًا لما يأتي:

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

المنظور العاشر: البحث والابتكار

ويشمل محورين رئيسين؛ يهدفان إلى **تبني الابتكار واستدامة البيئة الابتكارية**، وفقًا لما يأتي:

- الابتكار المؤسسي.
- الحلول الابتكارية.

5. معايير التحول الرقمي

المنظور الأول: الاستراتيجية والتخطيط

5.1. التخطيط للتحول الرقمي

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

5.1.1	التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي
الهدف	تطوير خطة استراتيجية للتحول الرقمي متوائمة مع استراتيجية الجهة ومستهدفات رؤية السعودية 2030.
متطلبات التطبيق	1) إعداد استراتيجية للتحول الرقمي/ للتحول للتعاملات الإلكترونية الحكومية، بحيث تشمل ما يأتي: أ. رؤية ورسالة وركائز وأهداف استراتيجية وربطها باستراتيجية الجهة. ب. المبادرات والمشاريع الاستراتيجية ومؤشرات الأداء الاستراتيجية. ت. نموذج تحقيق التكامل مع الجهات الخارجية ذات العلاقة، لتحقيق المستهدفات. ث. الكفاءات والقدرات والمهارات اللازمة، لتحقيق مستهدفات الخطة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق الخطة الاستراتيجية المعتمدة للتحول الرقمي، التي تتضمن جميع متطلبات تطبيق المعيار، ويكون تاريخ اعتمادها خلال فترة لا تزيد عن (36) شهرًا.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البند (16).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.1.2	التخطيط التنفيذي للتحول الرقمي
الهدف	تطوير خطة تنفيذية للتحول الرقمي وفق أفضل الممارسات معتمدة على الخطة الاستراتيجية للتحول الرقمي للجهة، وتحديد الآليات والجداول الزمنية للتنفيذ والمتابعة.
متطلبات التطبيق	1) إعداد خطة تنفيذية للتحول الرقمي/ للتحول للتعاملات الإلكترونية الحكومية مبنية على الخطة الاستراتيجية بحيث تشمل: أ. حصر تفصيلي للمبادرات والمشاريع الخاصة بالتحول الرقمي. ب. تحديد الجدول الزمني لتنفيذ هذه المبادرات والمشاريع ومراحل التنفيذ. ت. وضع أهداف مرحلية (تنفيذية). ث. تحديد مؤشرات الأداء للخطة التنفيذية.
مستندات الإثبات	1) إرفاق الخطة التنفيذية المعتمدة للتحول الرقمي، التي تتضمن جميع متطلبات تطبيق المعيار، ويكون تاريخ اعتمادها خلال فترة لا تزيد عن (12) شهرًا.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البند (16).
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. 2) وجود هيكلية واضحة لوحدة إدارة مشاريع التحول الرقمي وحدود الصلاحيات والمسؤوليات. 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 أنشأت مكتبًا لإدارة مشاريع التحول الرقمي. 2) إرفاق الهيكلية المعتمدة لوحدة إدارة مشاريع التحول الرقمي، بحيث توضح حدود الصلاحيات والمسؤوليات. 3) تقديم نسخة حديثة من صفحات التقرير التي تثبت أنَّ الجهة قد ضمَّنت تقرير قياس التحول الرقمي في تقريرها السنوي.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البنود (1) و(10) و(18). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البند (22).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.2. حوكمة التحول الرقمي

يشمل المحور معايير تطبيق نظام يعمل على حوكمة العلاقات بين الأطراف الرئيسة ومتطلباتها؛ التي تؤثر في الأداء وتحديد المسؤوليات في الجهات الحكومية، كما تضمّن 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 الرقمى يغطى جميع المبادرات والعمليات المتعلقة بالتحول الرقمى. 2) تحديد آلية المتابعة والقياس، ونماذج التقارير الدورية، التى سيُقاس من خلالها التقدم فى عمليات تنفيذ مبادرات ومشاريع التحول الرقمى. 3) تحديد الإدارات واللجان المسؤولة عن عمليات الحوكمة وعمليات التغيير، بما فى ذلك حوكمة وإدارة المنتجات والخدمات المشتركة. 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 يُراعَى فيه التأهيل المناسب. 5) تكوين لجنة التعاملات الإلكترونية/ التحول الرقمى برئاسة المسؤول الأول بالجهة أو من ينيبه وعضوية الإدارات/ الوكالات ذات العلاقة، وتوضيح المناصب الإدارية لأعضاء اللجنة وعضوية المسؤول الأول عن كل إدارة معنية بالتعاملات الإلكترونية الحكومية، والمسؤول الأول عن تقنية المعلومات والتطوير الإدارى، على أن تكون إحدى مهامها الرئيسية هى الإشراف على تنفيذ خطة التعاملات الإلكترونية الحكومية الخاصة بها، ومتابعتها، والتنسيق مع الهيئة فى هذا الشأن.
مستندات الإثبات	1) إرفاق إطار حوكمة التحول الرقمى معتمد، بحيث يغطى جميع المبادرات والعمليات المتعلقة بالتحول الرقمى. 2) إرفاق وثيقة آلية المتابعة والقياس، ونماذج التقارير الدورية وفق متطلبات هذا المعيار. 3) إرفاق ما يثبت تحديد الجهة للإدارات واللجان المسؤولة عن عمليات الحوكمة وعمليات التغيير، بما فى ذلك حوكمة وإدارة المنتجات والخدمات المشتركة. 4) إرفاق الهيكل التنظيمى للجهة، يوضح توحيد الإدارات المشرفة على تقنية المعلومات تحت إدارة عامة واحدة، وقرار تعيين مدير عام لهذه الوحدة أو إفادة من نظام إدارة الموارد المؤسسية تفيد بتعيين كفاءة سعودية فى هذا المنصب. 5) تقديم قرار تشكيل لجنة داخلية معنية بكل ما يتعلق بالتعاملات الإلكترونية الحكومية أو التحول الرقمى وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (11). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (رابعًا). ▪ الأمر السامي رقم (8189/م ب) وتاريخ 1426/6/19 هـ. ▪ الأمر السامي رقم (7732) وتاريخ 1440/2/12 هـ، البند (رابعًا). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (240) وتاريخ 1428/7/23 هـ، الفقرات (أولًا) و(ثانيًا) و(ثالثًا). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البند (17). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (252) وتاريخ 1431/7/16 هـ، الفقرة (ثانيًا).
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. 2) إصدار تقارير الأداء الدورية لمبادرات ومشاريع التحول الرقمي توضح نسبة الإنجاز في مراحل التنفيذ. 3) عقد اجتماعات دورية للإدارات واللجان المسؤولة عن مراقبة وحوكمة التحول الرقمي. 4) إصدار قرارات وإجراءات تصحيحية بناءً على نتائج التقارير الدورية للمتابعة والحوكمة. 5) استخدام منهجية ووضع سياسات وعمليات لإدارة المشاريع. 6) استخدام نماذج خاصة بإدارة مشاريع التحول الرقمي تتضمن بحد أدنى ما يأتي: أ. ميثاق المشروع. ب. نطاق المشروع. ت. الجدول الزمني للمشروع. ث. خطة تكلفة المشروع. ج. تقرير تقدم المشروع.
مستندات الإثبات	إرفاق الوثائق والعينات من إدارات/وحدات مختلفة التي تثبت التزام الجهة بمتطلبات تطبيق هذا المعيار بحيث تشمل: 1) (3) عينات من بطاقات المبادرات. 2) (3) عينات من تقارير الأداء الدورية. 3) (3) عينات من محاضر الاجتماعات. 4) (3) عينات من القرارات والإجراءات التصحيحية. 5) العينات الكافية التي تثبت أن الجهة لديها منهجية وسياسات وعمليات لإدارة المشاريع. 6) عينات حديثة وكافية توضح استخدام النماذج الخاصة بإدارة المشاريع، التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (10). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (رابعًا).
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. 2) تشكيل اللجان المشتركة اللازمة لمتابعة عمليات حوكمة المشاريع والمبادرات المشتركة. 3) إصدار تقارير متابعة الأداء الدورية للمبادرات والمشاريع المشتركة توضح مدى التقدم في تنفيذ التعاون مع الجهات الحكومية المستهدفة. 4) عقد اجتماعات دورية للجان المشتركة المسؤولة عن مراقبة وحوكمة المبادرات والمشاريع المشتركة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق وثيقة آلية الحوكمة المشتركة. 2) إرفاق عينة من قرارات تشكيل اللجان المشتركة. 3) إرفاق (3) عينات من تقارير متابعة الأداء الدورية. 4) إرفاق (3) عينات من محاضر الاجتماعات.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (سابعًا).
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، والبنية التحتية)، والأهداف الاستراتيجية للجهة الحكومية.

5.3.1	تأسيس وحدة البنية المؤسسية
الهدف	تأسيس وحدة تنظيمية داخل الجهة تختص بإدارة أعمال وممارسات البنية المؤسسية وتطويرها والإشراف عليها، لدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتحول الرقمي.
متطلبات التطبيق	1) تأسيس وحدة تنظيمية ضمن الهيكل التنظيمي للجهة على أن تتولى مهام ومسؤوليات إدارة وتطوير والإشراف على أعمال وممارسة البنية المؤسسية. 2) تشكيل فريق عمل الوحدة التنظيمية، وتوثيق الأدوار والمسؤوليات، على أن يتم تغطية مجالات البنية المؤسسية الأساسية من (الأعمال، التطبيقات، البيانات، التقنية) وتحديد المهارات التخصصية لكل مجال. 3) تحديد خدمات الوحدة التنظيمية لممارسة البنية المؤسسية، وبناء دليل إجراءات عمل ممارسة البنية المؤسسية. 4) إعداد أو تبني نموذج لتفاعل وحدة البنية المؤسسية مع الوحدات الإدارية/ التنظيمية الأخرى. 5) بناء أهداف البنية المؤسسية بالمواءمة مع استراتيجية الأعمال واستراتيجية التحول الرقمي. 6) تشكيل لجنة لحوكمة البنية المؤسسية، وتضمين بعض من ممثلي الوحدات التنظيمية ذات العلاقة.
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. في حال عدم توفر شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية يتوجب على الجهة تقديم التالي: 1) وثيقة معتمدة تثبت تأسيس وحدة تنظيمية خاصة بالبنية المؤسسية، والهيكل التنظيمي المعتمد للجهة الذي يوضح تأسيس الوحدة التنظيمية. 2) وثيقة معتمدة تثبت تشكيل فريق عمل الوحدة التنظيمية، والأدوار والمسؤوليات في مجالات البنية المؤسسية الأساسية (الأعمال، التطبيقات، البيانات، التقنية)، وتوضح المهارات التخصصية لكل مجال. 3) وثيقة معتمدة لإجراءات وخدمات البنية المؤسسية. 4) وثيقة معتمدة لنموذج التفاعل بين وحدة البنية المؤسسية والوحدات الإدارية/ التنظيمية الأخرى للجهة. 5) وثيقة معتمدة توضح أهداف البنية المؤسسية متوائمة مع استراتيجية الأعمال واستراتيجية التحول الرقمي. 6) وثيقة معتمدة تثبت تشكيل لجنة لحوكمة البنية المؤسسية وآلية عملها.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (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 المطبَّقة في الجهة على أن تكون متوائمةً مع المنهجية الوطنية للبنية المؤسسية NORA، بما يتضمن تحديد نطاق العمل والمراحل التى ستُتتبَع. 2) تحديد المبادئ المرتبطة بمجالات البنية المؤسسية التى تضمن كفاءة توثيق وتطوير مكونات ومناظير مجالات البنية المؤسسية بما يتواءم مع توجهات الجهة ومستهدفاتها الاستراتيجية والتوجهات الوطنية مع تفصيل مبررات تطبيق المبادئ والتبعات المترتبة على ذلك. 3) إعداد وثيقة النموذج العام لمكونات البنية المؤسسية بما يتواءم مع أعمال الجهة ومستهدفاتها مشتملًا على تعريف وحدات البناء، وسمات كل وحدة بناء، والعلاقات الخاصة بينها. 4) تطوير مناظير البنية المؤسسية بأنواعها المختلفة (قائمة، مصفوفة، رسم مرئى) إذ تغطى هذه المناظير مختلف مجالات البنية المؤسسية وفقًا للنموذج العام من خلال تحليل احتياجات أصحاب العلاقة، وتحديد الهدف من المنظور، ومستوى التفصيل. 5) بناء سجل متطلبات البنية المؤسسية الصادرة عن الوحدات التنظيمية ذات العلاقة، ومتابعة حالة المتطلبات من وقت نشأتها إلى إغلاقها. 6) توثيق الوضع الحالى لبنية الأعمال وبنية التطبيقات وبنية البيانات والبنية التقنية فى الجهة، ومستوى التوثيق المطلوب (مستوى مفاهيمى، مستوى منطقى، مستوى فيزيائى). 7) تطوير وثائق الوضع المستقبلى لبنية الأعمال وبنية التطبيقات وبنية البيانات والبنية التقنية فى الجهة بناءً على الأهداف الاستراتيجية للتحول الرقمى للجهة، وبالاستفادة من المرجعيات العالمية الملائمة لطبيعة عمل الجهة والخدمات التى تقدّمها. 8) دراسة الفجوات بين الوضع المستقبلى المستهدف الوصول إليه والوضع الراهن للبنية المؤسسية. 9) تطوير خارطة طريق للتحول الرقمى تتضمن مجموعة المبادرات والمشاريع اللازمة لسد الفجوات، وتحقيق مستهدفات الوضع المستقبلي للبنية المؤسسية، بحيث تتضمن النقاط التالية: أ. البطاقات التفصيلية للمبادرات والمشاريع. ب. تحديد أولويات تنفيذ المبادرات والمشاريع وفق معايير معينة. ت. مؤشرات الأداء التي يتم من خلالها تقييم التقدم في عمليات التنفيذ. ث. الجدول الزمني لعملية التنفيذ. ج. آليات المتابعة والقياس لمؤشرات الأداء.
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. فى حال عدم توفر شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية يتوجب على الجهة تقديم التالى: 1) وثيقة توضح المنهجية المتبعة فى الجهة، لتطوير مكونات البنية المؤسسية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) وثيقة مبادئ البنية المؤسسية بجميع مجالاتها متضمنًا مبررات تطبيق المبادئ والتبعات المترتبة على ذلك. 3) وثيقة النموذج العام لمكونات البنية المؤسسية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.

	4) وثيقة مناظير البنية المؤسسية. 5) سجل متطلبات البنية المؤسسية. 6) وثائق الوضع الحالي لبنية الأعمال وبنية التطبيقات وبنية البيانات والبنية التقنية في الجهة. 7) وثائق الوضع المستقبلي لبنية الأعمال وبنية التطبيقات وبنية البيانات والبنية التقنية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 8) وثيقة تحليل الفجوات بين الوضع الحالى والمستقبلى. 9) وثيقة خارطة طريق التحول الرقمي في الجهة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (9). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (ثالثًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.3.3	تفعيل وحوكمة البنية المؤسسية
الهدف	تفعيل وحوكمة ممارسة البنية المؤسسية.
متطلبات التطبيق	1) تطوير سياسة ممكنة لتبني وحوكمة ممارسة البنية المؤسسية، مع مراعاة شموليتها ووضوح صياغتها وطريقة عرضها على أن تتضمن السياسة المواضيع التالية: أ. حوكمة ممارسة البنية المؤسسية. ب. إدارة متطلبات البنية المؤسسية. ت. تبني مخرجات البنية المؤسسية. ث. امتثال المبادرات والمشاريع لمبادئ البنية المؤسسية. 2) التحقق من امتثال المبادرات والمشاريع الاستراتيجية ذات العلاقة بالبنية المؤسسية المعرَّفة من قبل الوحدات التنظيمية الأخرى مع مبادئ البنية المؤسسية. 3) توفير وتهيئة أداة بنية مؤسسية وعكس النموذج العام للمكونات على الأداة. 4) متابعة مكونات البنية المؤسسية والعمل على تحديثها بشكل مستمر على الأداة. 5) متابعة تنفيذ مبادرات ومشاريع التحول الرقمي بالمواءمة مع الإدارات المعنية. 6) تفعيل العمل بمهام أعضاء لجنة حوكمة البنية المؤسسية مدة سنة واحدة على الأقل، واتخاذ القرارات والإجراءات الوقائية والتصحيحية اللازمة.
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. في حال عدم توفر شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية يتوجب على الجهة تقديم التالي: 1) سياسة تبني وحوكمة ممارسة البنية المؤسسية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق عينات كافية من نماذج معدة لدراسة الامتثال، محاضر اجتماعات تنفيذ وانعقاد جلسات المراجعة للمشاريع والمبادرات الرقمية، تقارير توثيق نتائج التحليل والتوصيات (والإعفاءات إن وُجِدت). 3) إرفاق (3) عينات من أداة البنية المؤسسية تثبت عكس النموذج العام ومكونات الممارسة ووجود لوحات أداء. 4) إرفاق (3) عينات من أداة البنية المؤسسية تثبت نسبة حصر وعكس مكونات البنية المؤسسية على الأداة. 5) تقرير يوضح تتبع نسبة الإنجاز على مبادرات ومشاريع خارطة التحول الرقمي. 6) إرفاق (3) عينات من محاضر ووثائق رسمية توضح عقد اللجان بشكل دوري خلال العام، واتخاذ القرارات والإجراءات الوقائية والتصحيحية اللازمة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ البند (ثالثًا).
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 الاستراتيجية.
متطلبات التطبيق	1) إصدار التقارير الدورية لنتائج مؤشرات الأداء التشغيلية لخدمات البنية المؤسسية. 2) إعداد تقرير من قِبَل الوحدة التنظيمية المسؤولة عن البنية المؤسسية يوضح حالات استخدام وتبنِّي التقنيات الحديثة والناشئة لمجالات الأعمال المعزَّزة بهذه التقنيات على شكل حالات دراسية توضح فوائد التبنِّي/التطبيق، وممكنات التطبيق، والدروس المستفادة، والخطة التطويرية لاحقًا، وربطها بأبرز التحديات المعالَجة من جراء تطبيق هذه التقنيات الحديثة والناشئة. 3) إعداد تقرير دوري من قِبَل الوحدة التنظيمية المسؤولة عن البنية المؤسسية يوضح النتائج المرتبطة بكفاءة الإنفاق والاستدامة المالية والتقنية للجهة. 4) الاعتماد على المسرعات والأدوات التقنية لأتمتة بعض أو جميع أعمال حصر معلومات مجالات البنية المؤسسية، وبناء مناظير البنية المؤسسية المحدَّدة بشكل جزئي أو كلي باستخدام هذه الأدوات.
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. في حال عدم توفر شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية يتوجب على الجهة تقديم التالي: 1) تقارير دورية لمؤشرات الأداء التشغيلية لآخر ربعين، وبما يتوافق مع متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) تقرير حالات دراسية لتطبيقات البنية المؤسسية، وبما يتوافق مع متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) تقرير دوري من قِبَل الوحدة التنظيمية المسؤولة عن البنية المؤسسية، وبما يتوافق مع متطلبات تطبيق هذا المعيار. 4) صور من الشاشات التي توضح الأنظمة أو الأدوات المستخدمة كمسرعات لتوثيق مكونات ومناظير البنية المؤسسية، وآلية إنشاء واستخدام الأدوات تباعًا.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (ثالثًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

المنظور الثاني: المنظمة والثقافة

5.4. الثقافة والبيئة الرقمية

يتضمّن المحور الممارسات والبرامج التي ترفع مستوى الإلمام بمفاهيم التحول الرقمي، وتبنّيها 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، ومجالات التحول الرقمي، ثُمَّ تحديد الفجوات في هذا الصدد على مختلف المستويات في الجهة. 2) إعداد برامج توعوية لمنسوبي الجهة الحكومية بأهمية عمليات التحول الرقمي بحيث تشمل: أ. تحديد الفئات المستهدفة والمستهدفات لزيادة الوعي بالتحول الرقمي من منسوبي الجهة بمختلف الوحدات والمستويات الإدارية. ب. اختيار الوسائل والقنوات التي ستُستخدم في برامج زيادة الوعي بالتحول الرقمي والجدول الزمني لتنفيذ هذه البرامج.
مستندات الإثبات	1) إرفاق دراسة تحديد مستوى وعي منسوبي الجهة بالتحول الرقمي وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق وثيقة البرامج التوعوية التي أعدتها الجهة، لزيادة وعي منسوبيها بالتحول الرقمي، التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (3). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرة (1-4) من البند (تاسعًا).
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 وإطلاعهم على خطط ومبادرات التحول الرقمي ونسب إنجازها من خلال مختلف القنوات، وإقامة الأنشطة والفعاليات اللازمة لذلك. 2) وضع الآليات المناسبة لضمان توعية منسوبي الجهة بضرورة الالتزام بالأنظمة واللوائح ذات العلاقة بضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات. 3) تنفيذ أنشطة توعوية يشارك فيها القادة تهدف إلى زيادة تبني المنسوبين لعملية التحول الرقمي والمساهمة الفاعلة. 4) إعداد تقارير دورية عن الأنشطة والفعاليات المنفذة، لزيادة الوعي ومتابعتها من قِبَل لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية -لجنة التحول الرقمي- في الجهة أو مَن ينوب عنهم من لجان أخرى، واتخاذ الإجراءات التصحيحية.
مستندات الإثبات	1) إرفاق التقارير والعينات الحديثة التي تثبت توعية منسوبي الجهة بأهمية التحول الرقمي حسب البرامج التوعوية المعتمدة. 2) إرفاق عينات من الآليات المعتمدة التي تثبت توعية منسوبي الجهة بضرورة الالتزام بالأنظمة واللوائح ذات العلاقة بضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات. 3) إرفاق التقارير والعينات الحديثة التي تثبت مشاركة القادة في الأنشطة التوعوية. 4) إرفاق عينات من تقارير الإنجاز ومحاضر اللجان والقرارات التصحيحية المتعلقة ببرامج رفع الوعي بالتحول الرقمي، التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (2)، (3). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البند (16). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرة (4) من البند (تاسعًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.4.3	استخدام الأدوات التقنية المساعدة في أداء أعمال الجهة
الهدف	تعزيز تبنِّي الأدوات التقنية، لتحسين أعمال منسوبي الجهة اليومية أو الاعتيادية.
متطلبات التطبيق	1) توفير آلية لتلبية طلبات المنسوبين لأي برمجيات أو رخص داعمة للأدوات الرقمية التي يستخدمها منسوبو الجهة في أعمالهم اليومية. 2) تنظيم ورش تدريبية أو دورات قصيرة لمنسوبي الجهة على استخدام هذه الأدوات الرقمية.
مستندات الإثبات	1) إرفاق آلية تلبية طلبات المنسوبين لأي برمجيات أو رخص داعمة للأدوات الرقمية، وصور من الشاشات التي تثبت تطبيق هذه الآلية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق صور وتقارير إنجاز حديثة للورش والدورات وما يثبت تهيئة المنسوبين على استخدام هذه الأدوات الرقمية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرة (1) من البند (تاسعًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.5. تطوير قيادات التحول الرقمي

يشمل المحور مفهوم تطوير المهارات القيادية والتنفيذية في مجال التحول الرقمي؛ بما يعزّز الممكّنات 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 الكفاءات القيادية الرقمية والكفاءات الوطنية المتخصصة في مجالات أعمال الحكومة الرقمية. 2) إعداد خطة تطوير قيادات التحول الرقمي في الجهة، ورفع مستواهم في مجالات أعمال الحكومة الرقمية بحيث تشمل ما يأتي: أ. تحديد البرامج والدورات والأنشطة اللازمة لتطوير قيادات التحول الرقمي، وتكون هذه البرامج ذات طابع نظري وتطبيقي ميداني وطويلة الأمد. ب. تحديد أسماء قيادات التحول الرقمي المشاركين في هذه البرامج والأنشطة ومراكزهم. ت. وضع الجدول الزمني لتنفيذ هذه البرامج. 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) إرفاق الدراسة التحليلية للوضع الراهن التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق وثيقة خطة تطوير قيادات التحول الرقمي في الجهة، ورفع مستواهم في مجالات أعمال الحكومة الرقمية التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (2). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرتان (1) و(3) من البند (تاسعًا). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25 هـ، الفقرة (11) من المادة (الرابعة).
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 نماذج تقارير المتابعة الدورية للخطة على أن تشمل ما يأتي: أ. قائمة تفصيلية بالبرامج التدريبية المعتمدة المنفَّذة (الجهات المقدَّمة وتواريخ التنفيذ). ب. شهادات الدورات التدريبية. 2) إصدار تقارير المتابعة الدورية للخطة من قبل لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية –لجنة التحول الرقمي– في الجهة أو من ينوب عنهم من لجان أخرى. 3) دراسة وتحليل التقارير الدورية وإصدار قرارات وإجراءات تصحيحية بناءً على نتائج التقارير الدورية للمتابعة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق الآلية المعتمدة لمتابعة وقياس الأثر لبرامج تأهيل قيادات التحول الرقمي، ونماذج تقارير المتابعة الدورية، وتشمل قائمة البرامج التدريبية المنفذة و(3) عينات من الشهادات. 2) إرفاق عينات من تقارير المتابعة الدورية، لتنفيذ خطة تأهيل قيادات التحول الرقمي. 3) إرفاق الدراسة التحليلية لتقارير المتابعة الدورية وعينات من المحاضر التي تثبت قيام لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية –لجنة التحول الرقمي– بمتابعة التنفيذ واتخاذ القرارات التصحيحية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (2). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرة (3) من البند (تاسعًا).
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 الاستراتيجية في التحول الرقمي. 2) تعيين القادة المؤهلين الجدد في مناصب قيادية، إن وُجِد.
مستندات الإثبات	1) إرفاق عينات حديثة من قرارات تكوين اللجان الفاعلة في عملية التحول الرقمي مع تحديد أسماء الأعضاء من القادة المؤهلين والمشاركين في دعم التحول الرقمي. 2) إرفاق عينة من قرارات التعيين للقادة المؤهَّلين إن وُجد.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، البند (تاسعًا).
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 لسد الاحتياج من الكفاءات القيادية الرقمية، أو مشاركة القيادات المتميزة في جهات أخرى كالندب والإعارة. 2) عقد ورش عمل ومؤتمرات لقيادات التحول الرقمي على مستوى الجهة أو مع الجهات الخارجية الأخرى.
مستندات الإثبات	1) إرفاق قائمة بأسماء القيادات التي تم استقطابهم/ إعارتهم من/ إلى جهات أخرى. 2) إرفاق عينات حديثة من ورش العمل والمؤتمرات التي أُقيمت مع جهات حكومية أخرى.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند(2). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرتين (1) و(3) من البند (تاسعًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.6. بناء الكفاءات

يتضمّن المحور معايير ومتطلبات تطوير عملية بناء القدرات والكفاءات البشرية ومنح القوى العاملة القدرة على التعامل مع التقنيات والحلول الرقمية؛ التي تعزّز 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. 2) إعداد خطة بناء الكفاءات لتطوير مهارات منسوبي الجهة، ورفع مستواهم في مجالات أعمال الحكومة الرقمية وتحديثها دوريًّا بحيث تشمل: أ. أهداف خطة بناء الكفاءات بحيث تكون متوائمةً مع استراتيجية الجهة ومع خطتها للتحول الرقمي. ب. البرامج والمجالات التدريبية ومستوياتها (أساسية، متوسطة، متقدمة) علمًا بأن الدورات القصيرة وورش العمل غير مناسبة في هذا المجال. ت. المستهدفون من هذه البرامج وتخصصاتهم الوظيفية وأعدادهم. ث. الجدول الزمني لهذه البرامج ومؤشرات الأداء.
مستندات الإثبات	1) إرفاق الدراسة التحليلية للوضع الراهن. 2) إرفاق وثيقة خطّة بناء الكفاءات التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (2). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرتين (1) و(3) من البند (تاسعًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.6.2	تنفيذ خطة بناء الكفاءات في مجالات التحول الرقمي وقياسها وتحسينها
الهدف	تنفيذ خطة بناء الكفاءات في مجال التحول الرقمي بما يحقق الأثر المطلوب في المجال ذاته، وقياسها، وتحسين هذه البرامج بناءً على التقارير الدورية.
متطلبات التطبيق	1) تحديد واعتماد آلية للمتابعة والقياس وإعداد نماذج تقارير المتابعة الدورية للخطة على أن تشمل ما يأتي: أ. قائمة تفصيلية بالبرامج التدريبية المنفَّذة بحيث تشمل الجهات المقدَّمة وتواريخ التنفيذ، وطريقة التدريب (حضوري أو عن بُعد) والخبرات الموظَّفة - حسب خطة بناء الكفاءات المعتمدة. ب. نسخ من شهادات البرامج التدريبية، موضحًا بها طبيعة تقديم البرنامج أو الدورة (حضوري أو عن بُعد) والسير الذاتية وإفادة الانتساب للخبرات الموظَّفة. 2) إصدار تقارير المتابعة الدورية لتنفيذ خطة بناء الكفاءات في مجال التحول الرقمي من قِبَل لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية –لجنة التحول الرقمي– في الجهة أو من ينوب عنهم من لجان أخرى. 3) دراسة وتحليل التقارير الدورية وإصدار قرارات وإجراءات تصحيحية بناء على نتائج التقارير الدورية للمتابعة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق الآلية المعتمدة لمتابعة وقياس الأثر لبرامج بناء الكفاءات في مجال التحول الرقمي، ونماذج تقارير المتابعة الدورية، وتشمل قائمةً تفصيليةً بالبرامج التدريبية المنفَّذة و (3) عينات من الشهادات. 2) إرفاق عينات من تقارير المتابعة الدورية لتنفيذ خطة بناء الكفاءات في مجال التحول الرقمي. 3) إرفاق الدراسة التحليلية لتقارير المتابعة الدورية وعينة من المحاضر التي تثبت قيام لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية –لجنة التحول الرقمي– بمتابعة التنفيذ واتخاذ القرارات التصحيحية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (2). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرتان (1) و(3) من البند (تاسعًا).
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، لتحقيق التكامل في إنجاز الجهة لبرامج بناء الكفاءات. 2) إعداد تقارير المتابعة التي توضح البرامج المشتركة المنفَّذة لبناء الكفاءات في مجال التحول الرقمي، وأسماء المتدربين وأماكن وتواريخ التنفيذ، علمًا بأن ورش العمل التعاونية لا تعد ضمن البرامج المشتركة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق عينات من مذكرات التفاهم أو اتفاقيات التعاون القائمة مع جهات حكومية أخرى، لتحقيق التكامل في إنجاز الجهة لبرامج بناء الكفاءات. 2) إرفاق عينة من تقارير المتابعة الدورية لبرامج بناء الكفاءات المشتركة، التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

المنظور الثالث: العمليات والتشغيل

5.7. إجراءات العمل

يشمل المحور معايير ومتطلبات العملية التي يجري عن طريقها تصميم إجراءات العمل والعمليات في الجهة الحكومية وتوثيقها؛ بحيث تنفذ في تسلسل واضح بحسب الأنظمة واللوائح والمسؤوليات المحددة في الهيكل التنظيمي لدى الجهة؛ بهدف تمكين عملية الأتمتة والتحول الرقمي.

5.7.1	حصر جميع عمليات وإجراءات العمل
الهدف	حصر جميع العمليات والإجراءات الخاصة بالجهة الحكومية، وتحديث قوائم الحصر بشكل مستمر.
متطلبات التطبيق	1) حصر جميع الإجراءات والعمليات في الجهة بحيث تشمل بحد أدنى ما يأتي: أ. اسم العملية أو الإجراء والوصف الموجز له. ب. تحديد الإدارة/ الوحدة المالكة للإجراء. ت. تصنيف كل إجراء (رئيسي، داعم، إداري). ث. تحديد درجة أهمية كل إجراء وفقًا لآلية تضعها الجهة. ج. تحديد مستوى الأتمتة من خلال أحد المستويات التالية (مؤتمت كليًّا، مؤتمت جزئيًّا، تقليدي).
مستندات الإثبات	1) إرفاق وثيقة حصر الإجراءات التي تحقق متطلبات هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البنود (1) و(6) و(18). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البندان (10) و(11).
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 ينوبه. 2) تطوير بطاقات لتوثيق جميع العمليات والإجراءات بشكل واضح ودقيق، واعتمادها من المسؤول الأول في الجهة أو من ينوبه بحيث تتضمن هذه البطاقات العناصر التالية: أ. اسم العملية والإجراء. ب. رمز موحد وفريد للعملية أو الإجراء. ت. وصف موجز للعملية أو الإجراء. ث. المسؤول عن العملية أو الإجراء (الجهة/ الإدارة/ القطاع). ج. تصنيف العملية أو الإجراء (رئيسي، إداري، داعم). ح. مستوى الأهمية. خ. مخطط تدفق الإجراء يوضح الوظائف والأدوار BPMN أو أحد أساليب التوثيق. د. مؤشرات الأداء للعملية أو الإجراء على مستوى الأنشطة داخل الإجراء. 3) قياس أداء الإجراءات من خلال المؤشرات المعتمدة لكل عملية أو إجراء في البطاقة المطوَّرة. 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 ينوبه. 2) إرفاق (3) عينات متنوعة من إدارات مختلفة (خارج إجراءات وعمليات إدارة تقنية المعلومات) لبطاقات توثيق العمليات والإجراءات التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق (3) عينات متنوعة وحديثة من التقارير التي توضح قيام الجهة بقياس مؤشرات الأداء المعتمدة. 4) إرفاق (3) عينات متنوعة من تقارير المتابعة الدورية توضح التحسينات التي تمت على العمليات أو الإجراءات.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (6). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البند (10).
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 يأتي: أ. تحديد مبررات التحسينات التي تتم على كل إجراء وفقًا للتحليل النوعي والكمي. ب. اعتماد آلية لترقيم النسخ المحسَّنة وتاريخ تحديثها. ت. توثيق مواضع التحسين المنفَّذة على العملية أو الإجراء، والأثر المتوقَّع من هذا التحسين وآلية قياسه من خلال تحديث مؤشرات الأداء وآلية متابعتها. ث. إشراك الإدارات والوحدات ذات العلاقة في عمليات تحسين الإجراءات وإعادة تصميمها . ج. ربط الخدمات الرقمية بالإجراءات المحسنة والاستفادة منها.
مستندات الإثبات	1) إرفاق (5) عينات متنوعة وحديثة من الإجراءات المعاد هندستها وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البند (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 تتضمَّن عملية الأتمتة مؤشرات الأداء الخاصة بكل عملية. 2) توظيف جميع التقنيات الحديثة المتاحة لأتمتة العمليات والإجراءات (مثل: RPA، تقنيات Low-Code، وغيرها). 3) تطوير شاشات المتابعة التي تصدر التقارير الدورية لمراقبة تنفيذ العمليات والإجراءات المؤتمتة، وتقيس مؤشرات الأداء بشكل لحظي. 4) إصدار تقارير دورية توضح نسب نجاح العمليات والإجراءات المؤتمتة جزئيًّا أو كليًّا للتعرف على مستويات التقدم في أتمتة العمليات والإجراءات.
مستندات الإثبات	1) إرفاق (5) عينات متنوعة وحديثة من شاشات الإجراءات المؤتمتة. 2) إرفاق ما يثبت أن الجهة استخدمت التقنيات الحديثة لأتمتة العمليات والإجراءات. 3) إرفاق (3) عينات متنوعة وحديثة من شاشات المتابعة التي تقيس مؤشرات الأداء بشكل لحظي. 4) إرفاق (3) عينات من تقارير المراقبة الدورية التي تتابع نسب نجاح العمليات والإجراءات المؤتمتة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (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 الاستراتيجية للجهة.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية**
	1) إنشاء وحدة إدارية مسؤولة عن نظام إدارة المخاطر فى الجهة بما يتناسب مع الهيكل التنظيمى المعتمد. 2) تعيين مسؤول لإدارة نظام إدارة المخاطر يمتلك الجدارات والصلاحيات الكافية. 3) تحديد الأدوار والمسؤوليات لنظام إدارة المخاطر. 4) تعيين فريق يتولى تنفيذ الأدوار والمسؤوليات والمهام فى نظام إدارة المخاطر، بناءً على احتياجات وأعمال الجهة. 5) تُنشئ الإدارة العليا للجهة لجنةً داخليةً توجيهيةً للإشراف على أعمال نظام إدارة المخاطر فى الجهة، يرأسها المسؤول الأول فى الجهة أو من ينوب عنه. 6) إصدار ميثاق اللجنة التوجيهية المسؤولة عن نظام إدارة المخاطر، بعد اعتماده وتعميمه من قِبَل الإدارة العليا للجهة. 7) عقد اجتماعات اللجنة التوجيهية بشكل دورى. 8) إنشاء واعتماد سياسة إدارة المخاطر بالمواءمة مع أهداف الجهة ومشاركتها مع المعنيين. 9) إنشاء واعتماد وثيقة إطار إدارة المخاطر ومشاركتها مع المعنيين. 10) إنشاء واعتماد إجراءات إدارة المخاطر ومشاركتها مع المعنيين. 11) إنشاء نموذج سجل المخاطر لجميع الوحدات الإدارية فى الجهة وتحديثه بشكل دورى، بحيث يشمل ما يأتى: أ. مُعرّف الخطر. ب. مالك الخطر. ت. وصف الخطر. ث. الأسباب الجذرية والعواقب المترتبة على الخطر. ج. تقييم الخطر الكامن (الأثر الكامن، والاحتمالية الكامنة، ودرجة الخطورة الكامنة). ح. الضوابط المطبَّقة لتقليل أثر واحتمالية حدوث الخطر. خ. تقييم فعالية الضوابط المطبَّقة. د. تقييم الخطر المتبقى (درجة الخطورة الكامنة وفعالية الضوابط المطبَّقة). ذ. استراتيجية معالجة المخاطر. ر. خطط المعالجة المخطَّط تنفيذها للتعامل مع الخطر. ز. مالك خطط المعالجة للخطر. س. تاريخ انتهاء تنفيذ خطط المعالجة للخطر. ش. نسبة وحالة التنفيذ لخطط المعالجة للخطر. 12) إعداد خطة سنوية لتقييم مخاطر جميع الوحدات الإدارية فى الجهة، واعتمادها من صاحب الصلاحية.
	متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6

	13) إنشاء واعتماد استراتيجية إدارة المخاطر. 14) إنشاء وثيقة رواد المخاطر فى الجهة، لتوضيح الأدوار والمسؤوليات، وذلك لتنسيق وتنفيذ ومتابعة أعمال إدارة المخاطر ورفع التقارير ذات العلاقة. 15) إنشاء وثيقة الإبلاغ عن المخاطر على أن تشمل آلية الإبلاغ عن المخاطر ونماذج وقناة موحدة للإبلاغ عنها. 16) إنشاء واعتماد وثيقة مستويات تقبل وتحمل المخاطر للجهة بالمواءمة مع توجهات وأهداف الجهة الاستراتيجية ومشاركتها مع المعنيين.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** 1) إرفاق الهيكل التنظيمى المعتمد للوحدة الإدارية المسؤولة عن نظام إدارة المخاطر، وما يستوفى متطلبات التطبيق. 2) إرفاق قرار تعيين مسؤول إدارة نظام إدارة المخاطر. 3) إرفاق مستند توثيق الأدوار والمسؤوليات للوحدة الإدارية عن نظام إدارة المخاطر. 4) إرفاق عينات من الوصف الوظيفى لموظفى نظام إدارة المخاطر. 5) إرفاق قرار إنشاء اللجنة التوجيهية المسؤولة عن الإشراف على أعمال نظام إدارة المخاطر وما يستوفى متطلبات التطبيق. 6) إرفاق ميثاق اللجنة التوجيهية المسؤولة عن الإشراف على أعمال نظام إدارة المخاطر المعتمد، وما يستوفى متطلبات التطبيق. 7) إرفاق عينات كافية من محاضر اجتماعات اللجنة التوجيهية المسؤولة عن الإشراف على أعمال نظام إدارة المخاطر. 8) إرفاق سياسة إدارة المخاطر موثَّقة ومعتمدة، وتقديم ما يثبت مشاركتها مع المعنيين. 9) إرفاق إطار إدارة المخاطر موثَّق ومعتمد، وإرفاق ما يثبت مشاركته مع المعنيين. 10) إرفاق الوثائق التى توضح إجراءات إدارة المخاطر الموثَّقة والمعتمدة، وإرفاق ما يثبت مشاركتها مع المعنيين. 11) إرفاق نموذج سجل المخاطر المستخدم فى الجهة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 12) إرفاق الخطة السنوية المعتمدة، لتقييم مخاطر جميع الوحدات الإدارية فى الجهة.
	مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6 13) إرفاق استراتيجية إدارة المخاطر موثَّقة ومعتمدة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 14) إرفاق وثيقة رواد المخاطر المعتمدة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 15) إرفاق وثيقة الإبلاغ عن المخاطر المعتمدة، متضمنةً آلية الإبلاغ عن المخاطر ونماذج وقناة موحدة للإبلاغ عنها. 16) إرفاق وثيقة مستويات تقبل وتحمل المخاطر المعتمدة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2044) وتاريخ 1443/12/28 هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيَّن 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 والاستراتيجيات، ووضع الحلول المناسبة لمعالجة المخاطر، لتقليل احتمالية حدوثها و/أو تخفيف الآثار المترتبة عليها.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية** 1) فهم بيئة العمل لتحديد المخاطر والتهديدات الداخلية والخارجية على مستوى الجهة والوحدات الإدارية عن طريق عقد ورش العمل مع ملاك المخاطر. 2) إصدار سجل المخاطر وتوثيقه بحيث يشمل: أ. تحديد المخاطر والتهديدات الداخلية والخارجية وعكسها في سجل مخاطر الجهة. ب. تحليل وتقييم المخاطر والتهديدات الداخلية والخارجية وعكسها في سجل مخاطر الجهة. ت. تحديد خطط المعالجة المناسبة لكل خطر. 3) مشاركة واعتماد سجل المخاطر للوحدة الإدارية ذات العلاقة من قِبَل ملاك المخاطر والمسؤول الأول للوحدة الإدارية. **متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 4) تحديد وتحليل وتقييم ومعالجة أهم المخاطر أو المخاطر الرئيسية على مستوى الجهة. 5) 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. 2) إرفاق سجل المخاطر المحدث، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق عينة من المستندات التي تثبت مشاركة واعتماد سجل المخاطر للوحدات الإدارية من قِبَل ملاك المخاطر والمسؤول الأول للوحدة الإدارية. **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 4) إرفاق سجل أهم المخاطر أو المخاطر الرئيسية، بحيث يوضح خطط المعالجة المناسبة على مستوى الجهة وتواريخ الانتهاء من تنفيذها. 5) إرفاق وثيقة مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRIs).
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2044) وتاريخ 1443/12/28 هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيَّن في هذه البطاقة.

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6

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** 1) تحديث سجل مخاطر الجهة من قِبَل المسؤولين عن إدارة المخاطر، بحيث يشمل ما يأتي: أ. مراقبة ومتابعة حالة المخاطر المحددة الداخلية والخارجية للجهة بشكل دوري. ب. مراقبة الضوابط والخطط المعالجة وتقييم فعاليتها بشكل دوري. ت. متابعة نسب تنفيذ خطط المعالجة للمخاطر في المدة الزمنية المحددة بشكل دوري. 2) رفع تقارير المخاطر إلى الإدارة العليا واللجان الداخلية والخارجية وأصحاب المصلحة والمعنيين بناءً على التقارير الدورية المعتمدة في إطار إدارة المخاطر، بحيث تشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يأتي: أ. تقرير حالة المخاطر الشاملة. ب. تقرير أهم المخاطر. ت. تقرير مؤشرات المخاطر الرئيسية. **متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 3) تحديث أهم المخاطر أو المخاطر الرئيسية. 4) تحديث مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRIs) بشكل دوري.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** 1) إرفاق المستندات التي تثبت التحديث الدوري لسجل المخاطر، التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق عينات كافية من تقارير حالة المخاطر الشاملة المرفوعة إلى الإدارة العليا واللجان الداخلية والخارجية وأصحاب المصلحة، التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 3) إرفاق عينات من مستندات تثبت التحديث الدوري لأهم المخاطر. 4) إرفاق عينات من مستندات تثبت التحديث الدوري لمؤشرات المخاطر الرئيسية (KRIs).
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (19) ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2044) وتاريخ 1443/12/28 هـ
النطاق	جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيَّن في هذه البطاقة.

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6

5.8.4	التدريب والتوعية بإدارة المخاطر
الهدف	تدريب جميع الموظفين وأصحاب المصلحة ورفع الوعي بإدارة المخاطر، لضمان تحقيق أهداف واستراتيجيات الجهة.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية** 1) تحليل الاحتياجات التدريبية بالتعاون مع الوحدة الإدارية المختصة بالموارد البشرية لدى الجهة، لفهم متطلبات التدريب الخاصة بإدارة المخاطر. 2) وضع وتنفيذ خطة التدريب لمنسوبي إدارة المخاطر تتناسب مع الأدوار والمسؤوليات في نظام إدارة المخاطر لدى الجهة. 3) وضع وتنفيذ خطة لحملات التوعية بإدارة المخاطر لمنسوبي الجهة، لتعزيز ثقافة المخاطر، باستخدام أحد الأنشطة التالية: (الرسائل التوعوية عبر قنوات التواصل المختلفة، أو ورش العمل التوعوية والاجتماعات والنقاشات المفتوحة، أو الأسبوع التوعوي بالمخاطر). **متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 4) وضع وتنفيذ خطة التدريب لرواد المخاطر تتناسب مع الأدوار والمسؤوليات في نظام إدارة المخاطر لدى الجهة.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** 1) إرفاق تقرير الاحتياجات التدريبية بالتعاون مع الوحدة الإدارية المختصة بالموارد البشرية. 2) إرفاق خطة التدريب لمنسوبي إدارة المخاطر، وعينات من المستندات التي تثبت تنفيذ خطة التدريب لمنسوبي إدارة المخاطر. 3) إرفاق البرنامج التوعوي بإدارة المخاطر لمنسوبي الجهة، وعينات من المستندات التي تثبت تنفيذ البرنامج التوعوي بإدارة المخاطر لمنسوبي الجهة. **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 4) إرفاق خطة التدريب لرواد إدارة المخاطر وعينات من المستندات التي تثبت تنفيذها.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2044) وتاريخ 1443/12/28 هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيَّن في هذه البطاقة.

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6

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** 1) مراجعة وتحديث الوثائق الخاصة بنظام إدارة المخاطر بشكل دوري وفق آلية المراجعة المعتمدة لكل وثيقة، أو عند حدوث تغيير جوهري لأهداف الجهة الاستراتيجية أو التشغيلية بحيث يشمل ما يأتي: أ. سياسة إدارة المخاطر. ب. إطار إدارة المخاطر. ت. إجراءات إدارة المخاطر. 2) مراجعة فاعلية تنفيذ وتطبيق نظام إدارة المخاطر بشكل سنوي باستخدام إحدى طرق المراجعة التالية :(التقييم الذاتي، أو تقييم مؤشرات الأداء الرئيسية، أو التدقيق/المراجعة الداخلية أو الخارجية) 3) 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. 4) مراجعة وتحديث خطة الحملات التوعوية، ونشر ثقافة إدارة المخاطر في الجهة بشكل سنوي. **متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 5) إعداد آلية لحفظ وتخزين بيانات ووثائق نظام إدارة المخاطر، لضمان استمرارية أعمال الوحدة الإدارية. 6) تنفيذ وتطوير خطة سنوية، لتقييم مستوى الامتثال بالضوابط التنظيمية ذات العلاقة.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** 1) إرفاق المستندات التي تثبت مراجعة وتحديث وثائق نظام إدارة المخاطر، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق التقرير السنوي لنتائج مراجعة فاعلية تنفيذ وتطبيق نظام إدارة المخاطر. 3) 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. 4) إرفاق عينات من المستندات التي تثبت مراجعة وتحديث خطة الحملات التوعوية ونشر ثقافة المخاطر في الجهة. **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 5) إرفاق وثيقة توضح آلية حفظ وتخزين بيانات ووثائق نظام إدارة المخاطر في الجهة. 6) إرفاق التقرير السنوي لتقييم مستوى الامتثال بالضوابط التنظيمية ذات العلاقة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2044) وتاريخ 1443/12/28 هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيَّن في هذه البطاقة.

5.9. استمرارية الأعمال

يشمل المحور معايير ومتطلبات مواصلة تقديم الجهة الحكومية أنشطتها ذات الأولوية على مستويات محدّدة سلفًا 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 هذا النظام. 2) تعيين فريق يتولى تنفيذ الأدوار والمسؤوليات في نظام إدارة استمرارية الأعمال، ويتكون من عدد كافٍ من الموظفين المؤهلين. 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. 4) إصدار ميثاق اللجنة التوجيهية المسؤولة عن نظام استمرارية الأعمال بعد اعتماده وتعميمه من قِبَل الإدارة العليا للجهة. 5) إعداد واعتماد سياسة استمرارية الأعمال ومراجعتها بشكل دوري، أو عند حدوث تغيير جوهري في بيئة التشغيل أو الأهداف الاستراتيجية للجهة. 6) إنشاء واعتماد إطار إدارة استمرارية الأعمال بالجهة. 7) تعزيز نظام إدارة استمرارية الأعمال من خلال تخصيص المسؤوليات وتعيين المنسقين لخطط استمرارية الأعمال من الإدارات المعنية (رواد استمرارية الأعمال).
مستندات الإثبات	1) إرفاق ما يثبت تعيين مسؤول إدارة استمرارية الأعمال. 2) إرفاق ما يثبت تعيين فريق يتولى الأدوار والمسؤوليات في نظام إدارة استمرارية الأعمال مع توضيح الأدوار والمسؤوليات للفريق. 3) إرفاق قرار إنشاء اللجنة التوجيهية المسؤولة عن الإشراف على أعمال نظام استمرارية الأعمال. 4) إرفاق ميثاق اللجنة التوجيهية موثقًا ومعتمدًا، مع توضيح اختصاصاتها وصلاحياتها وعضويتها، بما يستوفي جميع متطلبات التطبيق. 5) إرفاق سياسة إدارة استمرارية الأعمال موثّقة ومعتمدة، وما يثبت مراجعتها بشكل دوري، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 6) إرفاق وثيقة إطار إدارة استمرارية الأعمال المعتمدة، بما يستوفي جميع متطلبات التطبيق. 7) إرفاق ما يثبت تعزيز نظام إدارة استمرارية الأعمال من خلال تخصيص المسؤوليات وتعيين رواد استمرارية الأعمال.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند(19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.9.2	التدريب والتوعية بنظام إدارة استمرارية الأعمال
الهدف	توعية جميع الموظفين والأطراف ذوي العلاقة باستمرارية الأعمال، وتعزيز تدريبهم على أدوارهم ومسؤولياتهم ضمن نطاق نظام إدارة استمرارية الأعمال.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية** 1) القيام بتحليل الاحتياجات التدريبية بالتعاون مع الموارد البشرية، لوضع متطلبات التدريب بما يتناسب مع الأدوار والمسؤوليات في نظام إدارة استمرارية الأعمال، ووضع خطة التدريب لمنسوبي ورواد إدارة استمرارية الأعمال. 2) تنفيذ خطة التدريب لمنسوبي ورواد استمرارية الأعمال. 3) إعداد خطط للتعاقب الوظيفي (لتجنب نقاط الفشل المفردة) لأنشطة نظام استمرارية الأعمال. 4) 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. **متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 5) مشاركة سياسة استمرارية الأعمال المعتمدة مع الأطراف المعنية الداخلية. 6) تنفيذ ورش عمل توعوية بإدارة استمرارية الأعمال للإدارة العليا على مستوى الجهة. 7) تنفيذ ورش عمل توعوية لرواد استمرارية الأعمال على مستوى الجهة.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** 1) إرفاق خطة التدريب المعتمدة لمنسوبي ورواد استمرارية الأعمال، بما يشمل متطلبات التدريب الخاصة بنظام استمرارية الأعمال. 2) إرفاق ما يثبت تنفيذ خطة التدريب لمنسوبي ورواد استمرارية الأعمال. 3) إرفاق خطط للتعاقب الوظيفي، لتجنب نقاط الفشل المفردة لأنشطة نظام استمرارية الأعمال. 4) إرفاق ما يثبت إقامة البرامج التوعوية التدريبية الخاصة للمعنيين والمشاركين في نظام استمرارية الأعمال. **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 5) إرفاق ما يثبت مشاركة سياسة استمرارية الأعمال المعتمدة مع الأطراف المعنية الداخلية. 6) إرفاق ما يثبت تنفيذ ورش عمل توعوية بإدارة استمرارية الأعمال للإدارة العليا على مستوى الجهة. 7) إرفاق ما يثبت تنفيذ ورش عمل توعوية لرواد استمرارية الأعمال على مستوى الجهة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند(19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيَّن 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 المتوقَّع في حالة حدوث انقطاع أو اضطراب ووضع الحلول لمعالجتها أو تخفيف آثارها.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية** 1) تضمين جميع العمليات والإجراءات الداخلية والخارجية التي تقوم بها الجهة، وتحديد الاعتمادات الداخلية والخارجية عند حدوث انقطاع للأعمال، وتحديد الاعتمادات الداخلية والخارجية، وتعيين ملاك للعمليات والإجراءات المضمَّنة. 2) إنشاء مصفوفة تقييم أثر الانقطاع للجهة واعتمادها، على أن تشمل كحد أدنى الفئات التالية (الأثر التشغيلي – الأثر المالي – الآثار القانونية والتنظيمية والاستراتيجية – الأثر على السمعة) 3) تحديد الفترة المستهدفة لاستعادة خدمات الأعمال الحرجة ووقت الاسترجاع المستهدف (RTO) بعد تحليل أثر انقطاع الأعمال باستخدام مصفوفة تقييم الأثر. 4) تحديد الموارد البشرية واللوجستية والتقنية والبنية التحتية والإجراءات البديلة اللازمة لتنفيذ الخدمة، أو الإجراء بعد الانقطاع بعد تحليل أثر انقطاع الأعمال باستخدام مصفوفة تقييم الأثر. 5) اعتماد اللجنة التوجيهية للتقرير الشامل لنتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال. 6) مراجعة تحليل أثر انقطاع الأعمال بشكل سنوي على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهري في عمليات الجهة التشغيلية أو أهدافها الاستراتيجية. 7) تحديد وتقييم المخاطر والتهديدات التي تؤثر على استمرارية أعمال الجهة بشكل مستمر، ومواءمتها مع منهجية إدارة المخاطر المعتمدة لدى الجهة . 8) رفع تقارير نتائج تحديد وتقييم المخاطر والتهديدات التي تؤثر على استمرارية أعمال الجهة إلى اللجنة التوجيهية. **متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 9) تحديد الفترة الزمنية القصوى المسموح بها (MTPD) لانقطاع الأعمال للمنتجات، والخدمات والعمليات والأنشطة، والحد الأدنى من مستوى تقديم الخدمة (MBCO). 10) تصنيف مستوى أهمية الخدمات الحكومية الرقمية والمنصات والتطبيقات والالتزام بأوقات الاسترداد المستهدفة لكل مستوى وفق مصفوفة تصنيف الخدمات والمنصات والتطبيقات الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية عبر بوابة رقمي.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** 1) إرفاق قائمة أو سجل معتمد يثبت حصر جميع العمليات والإجراءات الداخلية والخارجية في تحليل أثر انقطاع الأعمال. 2) إرفاق مصفوفة تقييم أثر الانقطاع المعتمدة.

	3) إرفاق عينات من التقارير التي توضح نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال بما يشمل تحديد أوقات الاسترداد المستهدفة (RTO). 4) إرفاق عينات من التقارير التي توضح نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال بما يشمل الموارد البشرية واللوجستية والتقنية والبنية التحتية والإجراءات البديلة اللازمة لتنفيذ الخدمة أو الإجراء بعد الانقطاع. 5) إرفاق ما يثبت مشاركة التقرير الشامل لنتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال مع اللجنة التوجيهية واعتماده من قِبَلها. 6) إرفاق التقارير التي توضح مراجعة تحليل أثر انقطاع الأعمال. 7) إرفاق عينة من نتائج تقييم المخاطر والتهديدات واستراتيجيات معالجة المخاطر وتأثيرها ضمن نظام استمرارية الأعمال وفق متطلبات هذا المعيار. 8) إرفاق ما يثبت رفع تقارير نتائج تحديد وتقييم المخاطر والتهديدات التي تؤثر على استمرارية أعمال الجهة إلى اللجنة التوجيهية.
	مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6 9) إرفاق عينات من التقارير التي توضح نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال بما يشمل الفترة الزمنية القصوى المسموح بها (MTPD) ، والحد الأدنى من أهداف استمرارية الأعمال (MBCO). 10) إرفاق ما يثبت تصنيف أهمية الخدمات الحكومية الرقمية والمنصات والتطبيقات، والالتزام بأوقات الاسترداد المستهدفة لكل تصنيف، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند(19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيَّن في هذه البطاقة.

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6

5.9.4	تحديد استراتيجية استمرارية الأعمال
الهدف	تحديد استراتيجيات التعافي لاستمرارية الأعمال التي تقدِّم حلولًا 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** 1) تحديد استراتيجيات التعافي بما يشمل الأنظمة التقنية والخدمات الرقمية والاتصالات، وأنظمة النسخ الاحتياطي وحلول العمل عن بُعد، سواء داخل الجهة أو مستضافة على الحوسبة السحابية أو مُدارة من قِبَل أطراف خارجية. 2) اعتماد استراتيجيات التعافي من قِبَل اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال. 3) مراجعة استراتيجيات التعافي بشكل سنوي على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهري للأهداف التشغيلية أو الاستراتيجية لدى الجهة. **متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 4) تحليل التكاليف والمنافع لقياس فاعلية استراتيجيات وحلول إدارة استمرارية الأعمال وتحديد أولوياتها، وعرضها على اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال. 5) تحديد أوقات الاسترداد المستهدفة، وانقطاع الاسترجاع المستهدفة في العقود المبرمة مع الموردين الأساسيين للخدمات الحرجة بالجهة.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** 1) إرفاق عينات كافية من استراتيجيات التعافي التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق ما يثبت اعتماد اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال لاستراتيجيات التعافي. 3) إرفاق ما يثبت مراجعة الاستراتيجيات المعتمدة لدى الجهة. **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6** 4) إرفاق ما يثبت تنفيذ تحليل التكاليف والمنافع لاستراتيجيات استمرارية الأعمال وعرضها على اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال. 5) إرفاق العقود المبرمة أو اتفاقيات مستوى الخدمة مع الموردين الأساسيين للخدمات الحرجة بالجهة بما يوضح تضمين أوقات ونقاط الاسترداد المستهدفة للخدمات الحرجة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند(19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيَّن في هذه البطاقة.

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6

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، ما 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** 1) إعداد واعتماد خطط استمرارية الأعمال بناءً على استراتيجيات إدارة استمرارية الأعمال المعتمدة. 2) مراجعة خطط استمرارية الأعمال مرة واحدة في السنة على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهري لدى الجهة. 3) اختبار خطط استمرارية الأعمال مرة واحدة في السنة على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهري لدى الجهة. 4) توفير مراكز البيانات الاحتياطية للمنصات والتطبيقات الحرجة والحساسة لدى الجهة، وفق نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال. 5) إعداد واعتماد خطط التعافي لتقنية المعلومات والاتصالات، لاستعادة المنصات والتطبيقات والخدمات الرقمية والبيانات في الوقت المناسب، لتحقيق وقت الاسترجاع المستهدف للجهة بما يستوفي جميع متطلبات التطبيق. 6) تحديد طرق وإجراءات النسخ الاحتياطي والاسترجاع لاستعادة عمليات النظام بسرعة وفعالية بعد انقطاع الخدمة. 7) التواصل مع هيئة الحكومة الرقمية في حال وجود انقطاع للخدمات الرقمية حسب دليل المستخدم للإبلاغ عن انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية على بوابة رقمي. 8) توثيق الأحداث في حال وجود انقطاع للعمليات موضَّحة المسؤوليات والصلاحيات المتعلقة بجمع واعتماد وتحديث سجلات الأنشطة، ونتائج اختبار الوظائف والبيانات، والدروس المستفادة وتقرير ما بعد الحادث. 9) اختبار خطط التعافي من كوارث تقنية المعلومات والاتصالات بما يشمل تفعيل مراكز البيانات الاحتياطية واستعادة المنصات والتطبيقات الحرجة والحساسة لدى الجهة مرة واحدة في السنة على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهري لبنية تقنية المعلومات لدى الجهة. 10) مراجعة خطط التعافي من كوارث تقنية المعلومات والاتصالات مرة واحدة في السنة على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهري لبنية تقنية المعلومات لدى الجهة. **متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 11) توفير دوائر الاتصال الاحتياطية والبديلة لدوائر الاتصالات التي تخدم الأنظمة والخدمات الحساسة للجهة من مقدمي خدمة مختلفين وباستخدام تقنيات مختلفة. 12) عمل الاختبارات الدورية لدوائر الاتصال الاحتياطية والبديلة بما يضمن فعاليتها واستمرارية الخدمات الرقمية. 13) تقديم نسب توافرية المنصات والتطبيقات التابعة للجهة إلى هيئة الحكومة الرقمية بشكل شهري مع إرفاق مايثبت صحة النسب المقدَّمة عبر خدمة تحديث نسب توافرية الخدمات الحكومية الرقمية. 14) إعداد واعتماد خطة التواصل والاستجابة الاعلامية، بما يشمل إجراءات التعامل مع الأطراف الخارجية ذات العلاقة. 15) اختبار خطة الاستجابة الإعلامية بشكل دوري لدى الجهة.

مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** 1) إرفاق عينات كافية من خطط استمرارية الأعمال المعتمدة للجهة بما يستوفي جميع متطلبات التطبيق. 2) إرفاق ما يثبت مراجعة خطط استمرارية الأعمال بشكل سنوي. 3) إرفاق تقارير نتائج اختبارات خطط استمرارية الأعمال بشكل سنوي. 4) 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، أو ما يثبت توفير مراكز البيانات الاحتياطية داخل الجهة. 5) إرفاق خطط التعافي من الكوارث لتقنية المعلومات والاتصالات المرتبطة بالمنصات والتطبيقات والخدمات الرقمية والبيانات المعتمدة لدى الجهة، التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 6) إرفاق وثيقة إجراءات النسخ الاحتياطي وإجراءات الاسترجاع للعمليات المعرفة ضمن تأثير انقطاع الأعمال. 7) إرفاق ما يثبت رفع بلاغات الانقطاعات للخدمات الرقمية إلى هيئة الحكومة الرقمية. 8) إرفاق عينة من تقارير ما بعد الحادث بما يتوافق مع متطلبات هذا المعيار. 9) إرفاق عينات كافية من التقارير التي توضح اختبار خطط التعافي من الكوارث التقنية والاتصالات بشكل سنوي. 10) إرفاق ما يثبت مراجعة خطط التعافي من الكوارث التقنية والاتصالات بشكل سنوي. **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 11) إرفاق ما يثبت توفير دوائر الاتصال الاحتياطية والبديلة لدوائر الاتصالات التي تخدم الأنظمة والخدمات الحساسة للجهة من مقدمي خدمة مختلفين وباستخدام تقنيات مختلفة. 12) إرفاق ما يثبت عمل الاختبارات الدورية لدوائر الاتصال الاحتياطية والبديلة بما يضمن فعاليتها واستمرارية الخدمات الرقمية. 13) إرفاق ما يثبت تقديم نسب توافرية المنصات والتطبيقات التابعة للجهة إلى هيئة الحكومة الرقمية بشكل شهري مع إرفاق مايثبت صحة النِّسَب المقدمة 14) إرفاق وثيقة خطة الاستجابة الإعلامية المعتمدة لدى الجهة من صاحب الصلاحية. 15) إرفاق التقارير التي توضح نتائج اختبار خطط الاستجابة الإعلامية بشكل سنوي.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند(19). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (7546) وتاريخ 1445/2/1 هـ. ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (82) وتاريخ 1431/3/22هـ، التوصية (الرابعة عشرة). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1533) وتاريخ 1443/5/23هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيَّن 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 برنامج أو جدول لجميع الاختبارات والتمارين لخطط نظام استمرارية الأعمال المختلفة، واعتماده من اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال بشكل سنوي. 2) تنفيذ برنامج الاختبارات والتمارين المعتمد من قِبَل اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال. 3) مشاركة تقارير الاختبارات والتمارين مع اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال.
مستندات الإثبات	1) إرفاق برنامج أو جدول الاختبارات والتمارين السنوي المعتمد من قِبَل اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال. 2) إرفاق عينة من تقارير الاختبارات أو التمارين المعتمدة التي توضح تنفيذ برنامج أو جدول الاختبارات والتمارين المعتمد من قِبَل اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال. 3) إرفاق ما يثبت مشاركة تقارير الاختبارات أو التمارين مع اللجنة التوجيهية لاستمرارية لأعمال.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند(19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ.
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. 2) مشاركة نتائج عمليات التدقيق الداخلي والخارجي مع لجنة استمرارية الأعمال، لضمان اتخاذ الإجراءات التصحيحية. 3) التأكد من تطوير وتحديث نظام استمرارية الأعمال بناء على نتائج عمليات التدقيق الداخلي والخارجي ومخرجات مرحلة التحقق.
مستندات الإثبات	1) إرفاق تقرير يوضح نتائج مراجعة نظام إدارة استمرارية الأعمال. 2) إرفاق ما يثبت مشاركة نتائج مراجعة نظام إدارة استمرارية الأعمال مع لجنة استمرارية الأعمال. 3) إرفاق ما يثبت تطوير وتحديث نظام استمرارية الأعمال، بناء على نتائج عمليات التدقيق الداخلي والخارجي ومخرجات مرحلة التحقق.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ البند(19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) بتاريخ 1443/09/24هـ.
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 جميع وحدات أنظمة الموارد الحكومية المتاحة.
متطلبات التطبيق	1) تطبيق الأنظمة الرئيسية لتخطيط الموارد الحكومية وإصدار أدلة المستخدمين. 2) إصدار تقارير دورية من الأنظمة الرئيسية لتخطيط الموارد الحكومية. 3) تقديم جميع الخدمات الذاتية لمنسوبيها من خلال البوابة الإلكترونية أو تطبيقات الأجهزة الذكية، وإصدار أدلة المستخدمين. 4) أن تقدم الجهة جميع الخدمات الذاتية للمستفيدين الخارجيين من خلال البوابة الإلكترونية أو تطبيقات الأجهزة الذكية، وإصدار أدلة المستخدمين. 5) التعاون والمشاركة مع الإدارات الداخلية لتحقيق التكامل بين نظم الموارد الحكومية والنظم ذات العلاقة في الجهات الخارجية.
مستندات الإثبات	1) إرفاق عينة واحدة حديثة 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). 2) إرفاق (3) عينات حديثة من التقارير الدورية الصادرة من الأنظمة الرئيسية لتخطيط الموارد الحكومية. 3) إرفاق (3) عينات حديثة من الخدمات الذاتية المقدَّمة للمستفيدين الداخليين وأدلة المستخدمين. 4) إرفاق (3) عينات حديثة من الخدمات الذاتية المقدَّمة للمستفيدين الخارجيين وأدلة المستخدمين. 5) إرفاق (3) عينات وشرح لإجراءات كاملة توضح عملية الربط والتكامل بين أنظمة إدارة الموارد والنظم الداخلية في الجهة، والنظم ذات العلاقة في الجهات الخارجية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البند (12).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.10.2	استخدام الأنظمة الرقمية الخاصة بإدارة المشاريع
الهدف	استخدام الأنظمة الرقمية الخاصة بإدارة المشاريع في جميع 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. 2) ربط الأنظمة والأدوات الرقمية لإدارة المشاريع مع أنظمة متابعة الخطط الاستراتيجية والمبادرات، والأنظمة المالية والمشتريات، والأنظمة الرقابية والمحاسبية، وأنظمة الموارد البشرية في الجهة. 3) ضبط الصلاحيات الخاصة بفريق إدارة المشروع والإدارات الأخرى التي ينتمون لها من خلال النظام التقني المستخدم. 4) إصدار تقارير دورية تظهر مراقبة معالم ومخرجات المشاريع في الجهة يتم من خلالها توضيح نسبة إنجاز كل معلم ومخرج.
مستندات الإثبات	1) إرفاق (4) عينات حديثة من شاشات النظم الرقمية الخاصة بإدارة المشاريع (طلب مشروع، التخطيط، المتابعة والتقارير، التسليمات) التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق عينة واحدة توضح جميع عمليات الربط والتكامل بين نظام إدارة المشاريع والأنظمة الداخلية الأخرى. 3) إرفاق (3) عينات حديثة من النظام التقني توضح ضبط الصلاحيات الخاصة بفريق إدارة المشروع والإدارات الأخرى. 4) إرفاق (3) عينات حديثة من التقارير الدورية التي توضح مراقبة معالم ومخرجات المشاريع في الجهة يتم من خلالها توضيح نسبة إنجاز كل معلم ومخرج.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند(10).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.10.3	استخدام نظم إدارة الوثائق والأرشفة الرقمية
الهدف	ربط واستخدام نظم إدارة الوثائق والأرشفة لجميع 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. 2) حفظ وأرشفة وثائق الجهة ومستنداتها وعقودها وقراراتها وخطاباتها وبياناتها إلكترونيًّا. 3) ربط نظام إدارة الوثائق والأرشفة بجميع الأنظمة الرقمية الأساسية والداعمة وضبط الصلاحيات. 4) إصدار تقارير دورية من نظم إدارة الوثائق والأرشفة تظهر نسب استفادة الإدارات.
مستندات الإثبات	1) إرفاق ما يثبت تطبيق سياسات الحفظ والإتلاف في الجهة، والمتوائمة مع سياسات المركز الوطني للوثائق والمحفوظات. 2) إرفاق (3) عينات حديثة من شاشات أنظمة حفظ الوثائق والأرشفة المستخدمة في الجهة. 3) إرفاق عينة واحدة توضح جميع عمليات الربط والتكامل بين نظام الأرشفة وجميع الأنظمة الرقمية الأساسية والداعمة. 4) إرفاق عينة حديثة من تقارير الاستخدام تظهر نسب استفادة الإدارات من نظم الأرشفة الرقمية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ الأمر السامي رقم (57231) وتاريخ 1439/11/10 هـ، البند (أولًا). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البند (3). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرة الفرعية (أ) من الفقرة (1) من البند (خامسًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.10.4	استخدام النظم الرقمية لإدارة العلاقة مع المستفيدين
الهدف	تطوير وتوثيق عمليات التواصل مع المستفيدين عبر القنوات المختلفة ومتابعة سير تلك الطلبات والملاحظات لمعالجتها في أسرع وقت.
متطلبات التطبيق	1) استخدام نظم إدارة العلاقة مع المستفيدين بجميع مكوناتها وتفعيل مراكز الاتصال والدعم الفني، بما يضمن رفع مستوى الاستجابة السريعة لمتطلبات وشكاوى ومقترحات المستفيدين باختلاف شرائحهم، ورفع مستوى الرضا لديهم. 2) ربط نظم إدارة العلاقة مع المستفيدين بنظم إدارة البنية التحتية وقنوات التواصل مع المستفيدين، ونظم تجارب العملاء. 3) تفعيل الأدوات الرقمية والتقنيات الحديثة لأتمتة عمليات الدعم والاستجابة السريعة. 4) تفعيل أدوات إدارة المعرفة، لدعم وصول مسؤول العلاقة إلى المعلومة بطريقة سلسة وسريعة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق (3) عينات حديثة من شاشات نظم إدارة العلاقة مع المستفيدين. 2) إرفاق (3) عينات حديثة لتذاكر فُتِحت عبر عدة قنوات مختلفة. 3) إرفاق (3) عينات حديثة من الأدوات الرقمية للتفاعل مع المستفيد، على سبيل المثال: المساعد الذكي (Chat bot). 4) إرفاق (3) عينات حديثة من قاعدة المعرفة المستخدمة في دعم وصول مسؤول العلاقة إلى المعلومة بطريقة سلسة وسريعة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند(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. 2) تضمين رسائل البريد الإلكتروني بيان إخلاء المسؤولية المتعلقة بمحتويات البريد الإلكتروني الحكومي العام أو الخاص. 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. 2) تقديم صورة حديثة من بيان إخلاء المسؤولية الذي ضُمِّن في رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بمنسوبي الجهة. 3) في حال كان التعاقد مع جهة لاستضافة البريد يتم تقديم نسخة من عقود الاستضافة القائمة وفق الدليل الإرشادي لضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات. أما في حال كانت الاستضافة لخوادم البريد داخل مراكز البيانات التابعة للجهة يتم تقديم مستند رسمي مصادق عليه من صاحب الصلاحية، وسيتم التحقق داخليًّا من حالة الاستضافة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البند (13). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرات (1، 3، 4، 5، 6) من البند (ثالثًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البند (ثانيًا)
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.11. البنية التحتية للخدمات التقنية

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

5.11.1	تطوير إدارة الخدمات التقنية
الهدف	تطوير السياسات والمعايير 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 الاستراتيجية للجهة في عملية التحول الرقمي. 2) اعتماد سياسات ومعايير محددة لإدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية وفق أفضل الممارسات العالمية مثل: ISO20000, ITIL. 3) إنشاء وحدة إدارية للجودة الشاملة تختص بقياس ومراقبة جودة عمليات تقنية المعلومات وإدارة البنية التحتية. 4) وضع سياسات رسمية وفنية لضبط استعمال الموظفين للأصول التقنية في الجهة. 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. 2) إرفاق الوثائق التي تثبت اعتماد سياسات ومعايير محددة لإدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية وفق أفضل الممارسات العالمية. 3) إرفاق الهيكل التنظيمي للإدارة العامة لتقنية المعلومات يوضح إنشاء وحدة مختصة بالجودة الشاملة. 4) إرفاق سياسات ضبط استعمال المنسوبين للأصول التقنية في الجهة. 5) إرفاق ضوابط وقواعد استخدام المنسوبين لأجهزتهم الشخصية لأغراض العمل.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ الأمر السامي رقم (48310) وتاريخ 1435/11/26 هـ، الفقرة (1). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، البند (خامسًا) والفقرة (1) من البند (سادسًا).
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 جميع عمليات إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية بالاستفادة من التقنيات والأنظمة الحديثة في هذا المجال. 2) توثيق نتائج جميع مراحل تطوير التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية والاحتفاظ بها كمرجعية لعمليات التطوير والتحسين المستمر. 3) متابعة مؤشرات أداء عمليات إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية، وإصدار تقارير الأداء الدورية، ودراستها وتحليلها. 4) استضافة مواقع الجهة الإلكترونية ونطاقاتها وأنظمتها ومعلوماتها وخدماتها داخل المملكة. 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، ومشاركتها مع منسوبي الجهة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق الوثائق والعينات الكافية من شاشات الأنظمة التي تثبت التزام الجهة بأتمتة جميع عمليات إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية، مع توضيح التقنيات والأنظمة الحديثة المستخدمة. 2) إرفاق الوثائق التي توضح توثيق نتائج جميع مراحل تطوير التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية. 3) إرفاق التقارير الدورية التي تقيس أداء عمليات إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية وتوضح دراستها وتحليلها. 4) في حال كان التعاقد مع جهة لاستضافة النطاقات والأنظمة، يتم تقديم نسخة من عقود الاستضافة وفق الدليل الإرشادي لضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات. أما في حال كانت الاستضافة للنطاقات والأنظمة داخل مراكز البيانات التابعة للجهة، يتم تقديم مستند رسمي مصادق عليه من صاحب الصلاحية، وسيتم التحقق داخليًّا من حالة الاستضافة. 5) تقديم الآلية المعتمدة و صورة من شاشات الأنظمة المستخدمة في الجهة، التي تضمن من خلالها التزام المستخدمين بالضوابط المعتمدة فيما يتعلق باستخدام الأصول التقنية وأجهزة الحاسب الآلي في الجهة، ومنع استخدام البرامج غير المرخصة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرة (3) من البند (ثانيًا) والفقرة (2) من البند (سادسًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البند (ثانيًا).
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. 2) تحقيق التكامل الداخلي بين الأنظمة التقنية والعمل على مراقبة مؤشرات الأداء والتقارير الدورية لعملية التكامل. 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. 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. 3) إرفاق الوثائق التي توضح أن الجهة قامت حققت التكامل مع الجهات الحكومية الأخرى في أعمال الحكومة الرقمية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البند (5).
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 المورّدين، ويقلل صعوبات دمج البرمجيات من أكثر من مصدر.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية** 1) حصر قائمة أصول البرمجيات لدى الجهة الحكومية بما فيها البرمجيات مفتوحة المصدر ، بحيث يشتمل بيانات الحصر العناصر التالية: اسم البرمجيات، نوع البرمجيات (مفتوح المصدر ، مغلق المصدر)، الوصف، لغة البرمجة، رخص الاستخدام، إمكانية المشاركة مع مستودع البرمجيات الحكومية ، الجدولة لرفعها للمستودع في حال أنها مفتوحة المصدر. **متطلبات على جميع الجهات الحكومية – باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية التي تخضع لأحكام خاصة بها بحسب ما هو مقرر في أنظمتها أو تنظيماتها أو لوائحها الداخلية.** 2) إصدار الرخصة الحكومية للبرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر. 3) تعزيز فرص إعادة استخدام البرمجيات الحكومية المفتوحة المصدر وفق دليل المنتجات بمستودع البرمجيات الحكومية. 4) تقديم سياسات الشراء الرقمي المعتمدة، موضَّحة بها الإجراءات المتعلقة بشراء أو تطوير البرمجيات. 5) تطبيق الآلية المعتمدة لشراء أو تطوير البرمجيات الحكومية، وذلك حسب الخطوات التالية: أ. الخطوة الأولى: تقييم ودراسة البرمجيات الحكومية المتوفرة في المستودع لاستخدامها، بالتنسيق مع الهيئة. 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. ت. الخطوة الثالثة: إن لم يكن هناك ما يلبي الحاجة؛ فبإمكان الجهة الحكومية بناء برمجيات خاصة بها. 6) تطبيق الأحكام والقواعد المتعلقة بالتعاقد لبناء البرمجيات الحكومية، مع مراعاة النقاط التالية عند التعاقد: أ. يجب على المورد تسليم الشفرة المصدرية والمستندات المتعلقة بها إلى الجهة الحكومية. ب. يجب ضمان حقوق غير محدودة للشفرة المصدرية ومتعلقاتها، ما يتيح إعادة الاستخدام والنسخ والتعديل والتوزيع بين الجهات الحكومية، دون الحاجة إلى المورد الأصلي، مع توفير مصدر مفتوح للاستفادة العامة من الشفرة المصدرية لجميع الجهات الحكومية. ت. يجب أن يكون المورد حاصلًا على شهادات ذات مستوى عالٍ في الجودة في مجال العمل المطلوب لبناء البرمجيات. ث. ينبغي إعطاء الأولوية في التعاقد للموردين الوطنيين الذين يتوافر لديهم الطلبات والشروط الفنية للجهة الحكومية. ج. عند إجراء تطوير إضافي على البرمجيات التجارية المُشتراة، يجب على الجهات الحكومية التأكيد في العقد على أن تؤول ملكية أو حق استخدام هذا التطوير للحكومة.

	7) تهيئة الإدارات المعنية بالبرمجيات مفتوحة المصدر للتفاعل مع مجتمع البرمجيات المعلوماتي.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** 1) تقديم مستند حصر البرمجيات المستخدمة لدى الجهة بما فيها البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر، وذلك من خلال تبني مستودع للبرمجيات لدى الجهة الحكومية، والجدول الزمني للبرمجيات مفتوحة المصدر لرفعها على مستودع البرمجيات الحكومية، وفق متطلبات التطبيق المتعلقة بالمعيار. **مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية – باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية التي تخضع لأحكام خاصة بها- بحسب ما هو مقرر في أنظمتها أو تنظيماتها أو لوائحها الداخلية.** 2) تقديم مستند الرخصة الحكومية للبرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر. 3) تقديم تقرير يتضمن قائمة البرمجيات الحكومية أو البرمجيات مفتوحة المصدر البديلة والمعاد استخدامها، وفق دليل المنتجات بمستودع البرمجيات الحكومية، مع توضيح الأثر ومستوى الانتفاع من المنتج أو الشفرة البرمجية، سواء من خلال تطبيق الشفرة المصدرية، أو تطبيق المنتج بكامل خصائصه أو بعضها. 4) تقديم سياسات الشراء الرقمي المعتمدة، موضحة بها الإجراءات المتعلقة بشراء أو تطوير البرمجيات. 5) تقديم ما يثبت تطبيق الآلية والإجراءات لشراء أو تطوير البرمجيات عبر الخدمات المتاحة على المنصة الرقمية لإيداع البرمجيات الحكومية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 6) إرفاق عينة للعقود المبرمة لبناء البرمجيات الحكومية متضمنة الاشتراطات والبنود المطلوبة بصيغة تعاقدية واضحة وفق متطلبات تطبيق المعيار. 7) 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.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ قرار مجلس الوزراء رقم (14) وتاريخ 2 /1 /1443هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.11.5	طرح وتصحيح المنافسات لخدمات الاتصالات على منصة اعتماد
الهدف	ضمان الامتثال بالأساليب والإجراءات والأحكام الواردة في نظام المنافسات والمشتريات الحكومية والاستخدام الامثل لميزانيات الجهات الحكومية، ما يسهم في رفع كفاءة المشتريات الرقمية.
متطلبات التطبيق	1) قيام الجهة الحكومية بتأمين احتياجاتها الجديدة من خدمات الإنترنت والدوائر الرقمية عبر الاتفاقية الإطارية لخدمات الإنترنت والدوائر الرقمية عن طريق السوق الإلكتروني لمنصة اعتماد. 2) ربط جميع الدوائر الرقمية القائمة لدى الجهة والمضافة في خدمة حصر الدوائر الرقمية بأرقام العقود التي طُرِحت أو أرقام أوامر الشراء التي تمت من الاتفاقية الإطارية. 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: 1) قيام الجهة الحكومية بطرح منافساتها لخدمات الاتصالات سواء كانت نفقات عامة أو برامج أو مشاريع على منصة اعتماد. 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 إحدى الحالات الآتية :(تم إكمال الطلب، أو بانتظار التوريد، أو بانتظار دفع الرسوم). 2) إرفاق تقرير يوضح جميع تفاصيل الدوائر الرقمية التابعة للجهة الحكومية وربطها بأرقام عقود أو أرقام أوامر شراء من خلال الاتفاقية الإطارية. في حال لم تقم الجهة بتأمين احتياجها عن طريق السوق الإلكتروني يتوجب عليها تحقيق التالي: 1) إرفاق صورة من منصة اعتماد توضح الرقم المرجعي للمنافسة المطروحة وحالتها. 2) إرفاق صورة من منصة اعتماد توضح الرقم المرجعي للعقد واسم العقد ورقم المنافسة المرتبط بالعقد المشار له.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ المرسوم الملكي رقم (م/128) وتاريخ 13 /11 /1440 هـ. ▪ تعميم معالي وزير المالية رقم (49989) وتاريخ 1442/2/12 هـ، البند (أولًا). ▪ تعميم معالي وزير المالية رقم (46973) وتاريخ 1443/12/05 هـ. ▪ تعميم معالي وزير المالية رقم (1748) وتاريخ 1445/01/14هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية التي تطبق نظام المنافسات والمشتريات الحكومية

5.11.6	حصر وتحديث بيانات 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 لجميع دوائر الاتصالات لهيئة الحكومة الرقمية وفقًا لنموذج الحصر على منصة "رقمي" والتحديث عليها بما يتواءم مع السنة الحالية.
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.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ توجيه مجلس الوزراء والمبلغ بموجب برقية معالي رئيس الديوان الملكي رقم (8102)، وتاريخ 1444/02/03هـ. ▪ تعميم معالي وزير المالية رقم (49989) وتاريخ 1442/2/12 هـ، البند (ثانيًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (916) وتاريخ 15 / 1/ 1443 هـ.
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 نظامًا فقط، وذلك دعمًا 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). في حال لم تقم الجهة باستخدام البند الخاص بالاتفاقية الإطارية لخدمات الدوائر الرقمية (لأي مبرر خاضعة له الجهة) يتوجب على الجهة تحقيق الآتي: 1) قيام الجهة الحكومية باستخدام بند خدمات الاتصالات لما خُصصت له نظامًا، 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.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ المرسوم الملكي رقم (م/128) وتاريخ 1440/11/13 هـ ▪ تعميم معالي وزير المالية رقم (49989) وتاريخ 1442/2/12 هـ، البند (أولاً). ▪ تعميم معالي وزير المالية رقم (46973) وتاريخ 1443/12/05 هـ. ▪ 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 وتمكين وحدة للحوسبة السحابية
الهدف	تأسيس وحدة للحوسبة السحابية لقيادة الجهة خلال عملية تبني خدمات الحوسبة السحابية والانتقال إليها، بالإضافة إلى تمكينها لإدارة جميع العمليات ذات الصلة.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية** 1) تأسيس وحدة للحوسبة السحابية فى الجهة. 2) وضع إطار تنظيمى للوحدة بحيث يشمل الوصف التفصيلى للهيكل التنظيمى والتسلسل الإدارى، ويحدد الأدوار والمسؤوليات، ويضمن الامتثال للسياسات والقواعد ذات العلاقة. **متطلبات على الجهات الحكومية باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية** 3) تمكين وحدة الحوسبة السحابية ويتم ذلك من خلال ما يأتى: أ. تعيين المسؤول الأول عن وحدة الحوسبة السحابية وإصدار قرار تعيين معتمد. ب. تحديد المسميات الوظيفية لوحدة الحوسبة السحابية وإصدار قرار معتمد. ت. تعيين أعضاء فريق العمل لوحدة الحوسبة السحابية وإصدار قرارات التعيين. ث. تشكيل لجنة حوكمة وحدة الحوسبة السحابية وإصدار وثيقة معتمدة تشمل هيكلة الحوكمة وآلية عملها. ج. إعداد نموذج التفاعل بين وحدة الحوسبة السحابية والوحدات الإدارية/ التنظيمية الأخرى للجهة من خلال تحديد الإجراءات التشغيلية اليومية المشتركة وإصدار وثيقة معتمدة. ح. إعداد سياسات وإجراءات وحدة الحوسبة السحابية وإصدار وثيقة معتمدة. خ. متابعة تقدم المستهدفات/الأهداف الاستراتيجية وأعمال وحدة الحوسبة السحابية وإصدار تقارير دورية بحالة التقدم تشمل على (قياس نسبة تقدم تبنى الحوسبة السحابية). د. إعداد خطة التدريب لأعضاء فريق العمل فى الوحدة السحابية توضح استراتيجيات التدريب ومسار التطوير المهنى وإصدار وثيقة معتمدة للخطة، ومتابعة حالة التقدم فى حال وجودها وإصدار تقارير دورية.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** 1) إرفاق قرار إنشاء وحدة للحوسبة السحابية. 2) إرفاق وثيقة الإطار التنظيمي للوحدة التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية** 3) إرفاق التقارير التفصيلية التي تثبت تمكين وحدة الحوسبة السحابية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (ثانيًا). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، البند (رابعًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البند (ثانيًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.12.2	إعداد وتنفيذ خطة لتبني الحوسبة السحابية
الهدف	تعزيز وترسيخ تبني الخدمات السحابية ودمج مراكز البيانات من قِبَل الجهات الحكومية.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية** 1) إعداد خطة تبني الحوسبة السحابية (الانتقال الى السحابة/ تحسين وتطوير الخدمات على السحابة) بحيث تشمل ما يأتي: أ. تحديد نطاق العمل ومؤشرات قياس للأهداف الاستراتيجية. ب. قائمة بأعباء العمل المصنفة بياناتها وحالة استضافتها (داخلي، سحابي،هجين) مع توضيح حجم الموارد المخصصة لها من وحدات المعالجة والذاكرة العشوائية والتخزين. ت. خطة ترحيل وخارطة طريق لنقل أعباء العمل إلى الحوسبة السحابية موضحًا فيها المدة الزمنية للترحيل والتواريخ المستهدفة. ث. تحديد نسبة تبني الخدمات السحابية الحالية والمستهدفة للسنوات القادمة وفقًا للآلية المتَّبعة، بحيث تصل إلى 50% كحد أدنى لعام 2025م و 60% بحلول عام 2026م. يمكن الاطلاع على آلية احتساب نسبة تبني الخدمات السحابية الحالية من خلال الرابط التالي: https://dga.gov.sa/ar/programs/cloud-computing **متطلبات على الجهات الحكومية باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية** 2) تحديد المشاريع والمبادرات الداعمة لخطة التحول السحابي (المُنجزة والحالية والمستقبلية) لسنة 2025-2026 وحالة التقدم في تنفيذها، توضَّح بالآلية التالية: أ. قائمة بمشاريع ومبادرات تقنية المعلومات المرتبطة بخطة تبني الحوسبة السحابية. ب. وصف لنطاق العمل بشكل عام لكل مشروع بحيث يوضِّح فيه الأهداف والمخرجات. ت. الإطار الزمني لتنفيذ المشاريع مثال: على المسار أو متأخرة. ث. إجمالي ميزانيات المشاريع المرتبطة بخطة التبني السحابي. 3) تنفيذ خطة تبني الحوسبة السحابية (الانتقال إلى السحابة/ تحسين وتطوير الخدمات على السحابة) وإعداد ما يثبت التقدم المحرز لها من خلال: أ. تحديد آليات معتمدة لمتابعة تنفيذ خطة تبني الحوسبة السحابية ومشاريع التحول السحابي، وإصدار التقارير الدورية حول حالة تنفيذ خطة تبني الحوسبة السحابية. ب. احتساب نسبة تبني الخدمات السحابية الحالية وفقًا للآلية المتبعة وإصدار التقارير الدورية. ت. دراسة وتحليل التقارير الدورية لتنفيذ الخطة وإصدار قرارات وإجراءات تصحيحية موثَّقة لتحقيق مستهدفات التحول السحابي. 4) تحديث بيانات استبانة "حصر الاحتياج الحكومي للخدمات السحابية" عبر منصة رقمي (https://raqmi.dga.gov.sa/cloudsurvey).
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية**

	1) إرفاق خطة محدثة لتبني الخدمات السحابية، وتحسين وتطوير الخدمات على السحابة، لمدة لا تقل عن سنتين، وذلك وفقًا لمتطلبات تطبيق هذا المعيار. **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية** 2) إرفاق تقرير بقائمة المشاريع الداعمة لخطة التحول السحابي لسنة 2025-2026، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق ما يثبت التقدم المحرز في تنفيذ خطة تبني الخدمات السحابية (الانتقال إلى السحابة/ تحسين وتطوير الخدمات على السحابة) وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 4) إرفاق نسخة محدثة من حصر الاحتياج الحكومي للخدمات السحابية، وسيتم التحقق داخليًّا من تحديث استبانة الحصر على منصة رقمي.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (ثانيًا). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 23 /9 /1440هـ، البند (رابعًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البند (ثانيًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (102) وتاريخ 1444/2/9هـ بشأن العمل على إعداد خطة للتحول نحو الحلول السحابية.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.12.3	تفعيل بيئة الحوسبة السحابية
الهدف	تفعيل وإدارة بيئة الحوسبة السحابية بما يشمل التنظيمات والأدوات والأنظمة الداعمة.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية** 1) مواءمة سياسات وتنظيمات الجهة مع السياسات والضوابط والتنظيمات الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية والجهات ذات العلاقة بالحوسبة السحابية. 2) استخدام الأدوات والأنظمة السحابية لتحسين الأداء وضمان استمرارية الأعمال وترشيد التكاليف ومتابعة المخاطر، وتشمل ما يأتي: أ. أدوات مراقبة الأداء والإنفاق. ب. أدوات إدارة المخاطر والحماية مثل أدوات حماية الشبكة، أدوات حماية الموارد، أدوات حماية الوصول كالـ MFA/VPN)). ت. أدوات إدارة وصول وصلاحيات المستخدمين للبيئة السحابية مثل (توزيع أدوار المستخدمين، سياسات وآليات الوصول والاستخدام). ث. أدوات النسخ الاحتياطي والتعافي من الكوارث للأنظمة والبيانات. **متطلبات على الجهات الحكومية باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية** 3) إعداد التقارير المتعلقة بمراقبة الاستخدام والتكاليف في بيئة الحوسبة السحابية ودراستها وتحليلها، وتشمل ما يأتي: أ. التقارير الدورية المتعلقة باستخدام نماذج ترشيد التكلفة السحابية مثل (حجز الموارد، خطط التوفير، وغيرها). ب. تقرير حجم الإنفاق السحابي (الاستضافة) المحقق للعام 2024-2025 موضح فيها مزود الخدمة السحابي والخدمات المستخدمة. ت. قائمة بأرقام العقود وأوامر الشراء من الاتفاقية الإطارية للحوسبة السحابية من خلال منصة اعتماد..
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** 1) إرفاق ما يثبت التزام الجهة بمواءمة سياساتها وتنظيماتها مع السياسات والضوابط والتنظيمات ذات العلاقة بالحوسبة السحابية. 2) إرفاق عينة من شاشة كل من الأدوات والأنظمة السحابية المستخدمة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية** 3) إرفاق التقارير الدورية المتعلقة بمراقبة الاستخدام وقوائم التكاليف فى بيئة الحوسبة السحابية مع توضيح دراستها وتحليلها وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (ثانيًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البند (ثانيًا)
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

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. 2) إعداد خطة الارتباط بالأنظمة والخدمات المشتركة بحيث تشمل ما يأتي: أ. قائمة بالأنظمة والخدمات المشتركة التي تم الارتباط بها، التي سيتم الارتباط بها مستقبلًا. ب. أهداف الجهة من عملية الارتباط بكل نظام أو خدمة. ت. الخدمات التي سيتم تقديمها أو الاستفادة منها من خلال عملية الارتباط. ث. مجاميع البيانات التي يمكن الاستفادة منها من عملية الارتباط. ج. المسؤول عن عملية الارتباط سواء كان شخصا أو لجنةً أو وحدة إدارية. ح. الجدول الزمني لعملية الارتباط. 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. 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.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1339) بتاريخ 1444/11/15هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.13. 2	تنفيذ الارتباط بالأنظمة والخدمات المشتركة

الهدف	التأكد من تنفيذ الارتباط بالمنصات الحكومية المشتركة، وتعظيم الاستفادة منها، وتفعيل الموارد التقنية المشتركة في المنصات والتطبيقات الحكومية، لتقديم تجربة ميسرة للمستفيدين من الخدمات الرقمية الحكومية.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية** 1) تنفيذ خطط الارتباط وفق الآليات والجداول الزمنية المعتمدة وإصدار تقارير بذلك. 2) تفعيل المورد التقني المشترك لخدمة النفاذ الوطني الموحد في جميع المنصات والتطبيقات الحكومية التي تقدم خدمات رقمية. 3) تفعيل المورد التقني المشترك لخدمة الدفع الإلكتروني المقدَّمة من وزارة المالية في جميع المنصات والتطبيقات الحكومية التي تقدم خدمات رقمية تتطلب دفع مقابل مالي أو رسوم لتنفيذ الخدمة، وتمكين الدفع بالبطاقات البنكية من منصات الجهة الحكومية مباشرة. 4) الاستفادة من الخدمات المتوافرة في البوابة الإلكترونية الموحدة للمشتريات الحكومية "اعتماد". 5) الارتباط بمنظومة الرقابة الإلكترونية بالديوان العام للمحاسبة "شامل". 6) إصدار التقارير الدورية لمتابعة الارتباط بكل خدمة/ نظام، بما يشمل كحد أدنى ما يأتي: أ. حجم البيانات المتبادلة. ب. تحليل أوقات ذروة الاستخدام. ت. عدد العمليات المنفذة والمرفوضة. ث. حالات تذاكر الدعم المرفوعة. **متطلبات على وزارة المالية، الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، الديوان العام للمحاسبة** 7) نشر تعليمات واضحة حول إجراءات الاستفادة من الأنظمة والخدمات المشتركة على منصاتها الرقمية، على أن تتضمن - بحد أدنى- ما يأتي: أ. أهلية الاستخدام واشتراطات ومتطلبات الارتباط والاستفادة من المنصة. ب. إجراءات تقديم طلبات الارتباط والاستفادة من المنصة. 8) 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 يأتي: أ. أن تكون آلية استقبال طلبات الارتباط مؤتمتة. 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. ت. اعتماد تكليف مسؤول النظام المرشح من الجهة الحكومية المستفيدة للربط خلال الفترة المحددة. ث. إبلاغ الجهة الحكومية المستفيدة بمسببات قرار الرفض خلال الفترة المحددة، وذلك في حال عدم قبول طلب الارتباط ضمن إطار زمنى يتم الاتفاق عليه بين الطرفين. ج. تحديد المدة الزمنية اللازمة للرد على الاستفسارات الداخلية وطلبات الدعم من موظفي الجهة الحكومية المستفيدة. 9) إدراج اتفاقية الاستخدام متضمنة ما يترتب على إساءة استخدام النظم والموارد المعلوماتية والروابط الإلكترونية للأنظمة واللوائح ذات العلاقة. 10) 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	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** 1) إرفاق التقارير الدورية التي توضح تنفيذ خطط الارتباط وفق الآليات والجداول الزمنية المعتمدة. 2) إرفاق (3) عينات وصور شاشات حديثة تثبت ارتباط الجهة بخدمات النفاذ الوطني الموحد "نفاذ". 3) إرفاق (3) عينات وصور شاشات حديثة تثبت تفعيل خدمة الدفع الإلكتروني للخدمات الرقمية المقدَّمة للمستفيدين، التي تتطلب دفع رسوم مالية أو مقابل مالي لتنفيذ الخدمة التي تقدمها. 4) إرفاق (3) عينات وصور شاشات حديثة تثبت استفادة الجهة من الخدمات المتوافرة في البوابة الإلكترونية الموحدة للمشتريات الحكومية "اعتماد". 5) إرفاق ما يثبت الارتباط بمنظومة الرقابة الإلكترونية "شامل"، وسيتم التحقق من خلال قوائم الالتزام التي تصدر من الديوان العام للمحاسبة. 6) إرفاق عينة حديثة من التقارير الدورية المتعلقة بمتابعة الارتباط بكل خدمة/ نظام، وبما يحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. **مستندات مطلوبة على وزارة المالية، الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، الديوان العام للمحاسبة** 7) إرفاق نسخة من التعليمات حول إجراءات الاستفادة من الأنظمة والخدمات المشتركة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 8) إرفاق آلية استقبال طلبات الارتباط والاستفادة من الأنظمة والخدمات المشتركة التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 9) إرفاق نسخة من اتفاقية الاستخدام وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 10) إرفاق نسخ من اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ الأمر السامي رقم (57231) وتاريخ 1439/11/10 هـ، البندين (ثالثًا) و(سابعًا). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (12) و(14). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرة (2) من البند (تاسعًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (378) وتاريخ 2 /6 /1444 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1339) بتاريخ 1444/11/15هـ.
النطاق	• تطبيق المتطلبات من (1) إلى (6) على جميع الجهات الحكومية، ويُستثنَى البنك المركزي السعودي من المتطلب (4) و (5). • تطبيق المتطلبات من (7) إلى (10) على المنصات التالية: ▪ منصات وزارة المالية: منصة الدفع الإلكتروني (تحصيل)، منصة الدفع الإلكتروني (سداد)، البوابة الإلكترونية الموحدة للمشتريات الحكومية (اعتماد). ▪ منصات الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي: منصة النفاذ الوطني الموحد (نفاذ)، منصة قناة التكامل الحكومية (GSB)، منصة الشبكة الحكومية الآمنة (GSN)، منصة سوق البيانات، منصة السحابة الحكومية (G-Cloud). ▪ منصة الديوان العام للمحاسبة: منصة الرقابة الإلكترونية (شامل).

5.13.3	المتابعة المستمرة للأنظمة والخدمات المشتركة
الهدف	متابعة عمليات الارتباط بالأنظمة والخدمات المشتركة، ومراقبة الأداء، وإجراء تدقيق دوري حول مدى مطابقتها للمواصفات والتنظيمات الصادرة عن الهيئة.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية** 1) دراسة وتحليل التقارير الدورية ومدى تحقق أهداف الجهة من عمليات الارتباط التي تمّت ومدى الاستفادة من البيانات المشتركة. 2) المتابعة المستمرة للأنظمة والخدمات الجديدة للتأكّد من أنّ البنية التحتية وجميع الخدمات المرتبطة بالأنظمة والخدمات المشتركة مبنية بما يضمن استمرارية تشغيلها. 3) اتخاذ القرارات المناسبة بناء على التقارير الدورية المتعلقة بالأنظمة والخدمات المشتركة. **متطلبات على وزارة المالية، الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، الديوان العام للمحاسبة** 4) تحديد إدارة ضمن الهيكل التنظيمي للجهة، تكلّف بالتدقيق والمتابعة على أداء الأنظمة والخدمات المشتركة. 5) تطوير نموذج تشغيلي لإدارة وتنظيم أعمال الأنظمة والخدمات المشتركة، والتي تشمل الأدوار والمسؤوليات ونموذج الحوكمة وإجراءات العمل. 6) متابعة بيانات الاستخدام وفقاً لمنهجية شاملة تحددها الجهة المسؤولة، واستخلاص النتائج والمرئيات من تلك البيانات والاستفادة منها. 7) تطوير آلية تدقيق ومتابعة لتقييم وظائف الأنظمة والخدمات المشتركة وحالات استخدامها وقياس مدى الالتزام بهذه المعايير. 8) تنفيذ حملات ترويجية للتعريف بالأنظمة والخدمات المشتركة. 9) توفير البرامج التدريبية والأدوات اللازمة لمسؤول النظام المكلَّف من قبل الجهة الحكومية المستفيدة. 10) توفير خدمات الدعم الفني للجهات الحكومية المستفيدة لتقديم الدعم فيما يخص استخدام وتشغيل الأنظمة والخدمات المشتركة. 11) إعداد خارطة طريق سنوية لتطوير الأنظمة والخدمات المشتركة وتحسين رضا مستخدميها.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية** 1) إرفاق التقارير التي توضح دراسة وتحليل التقارير الدورية، ومدى تحقق أهداف الجهة من عمليات الارتباط التي تمّت، ومدى الاستفادة من البيانات المشتركة. 2) إرفاق التقارير التي توضح المتابعة المستمرة للأنظمة والخدمات الجديدة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق العينات من محاضر الاجتماعات والقرارات التي اتخذتها الجهة بناء على التقارير الدورية. **مستندات مطلوبة على وزارة المالية، الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، الديوان العام للمحاسبة**

	4) إرفاق الهيكل التنظيمي ووصف المهام للإدارة المكلفة بالتدقيق والمتابعة على أداء الأنظمة والخدمات المشتركة. 5) إرفاق النموذج التشغيلي لإدارة وتنظيم أعمال الأنظمة والخدمات المشتركة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 6) إرفاق الوثائق والعينات من التقارير ومحاضر الاجتماعات والقرارات التي تثبت أن الجهة تتابع بيانات الاستخدام. 7) إرفاق آلية التدقيق والمتابعة التي توضح تقييم وظائف الأنظمة والخدمات المشتركة وحالات استخدامها. 8) إرفاق ما يثبت القيام بالحملات الترويجية للتعريف بالأنظمة والخدمات المشتركة. 9) إرفاق البرامج التدريبية التي تقوم بها الجهات المالكة لفائدة الجهات المستفيدة. 10) إرفاق ما يثبت تقديم خدمات الدعم الفني للجهات الحكومية المستفيدة فيما يخص استخدام وتشغيل الأنظمة والخدمات المشتركة. 11) إرفاق نسخة من خارطة طريق تطوير الأنظمة والخدمات المشتركة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1339) بتاريخ 1444/11/15هـ.
النطاق	• تطبيق المتطلبات من (1) إلى (3) على جميع الجهات الحكومية. • تطبيق المتطلبات من (4) إلى (11) على المنصات التالية: ▪ منصات وزارة المالية: منصة الدفع الإلكتروني (تحصيل)، منصة الدفع الإلكتروني (سداد)، البوابة الإلكترونية الموحدة للمشتريات الحكومية (اعتماد). ▪ منصات الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي: منصة النفاذ الوطني الموحد (نفاذ)، منصة قناة التكامل الحكومية (GSB)، منصة الشبكة الحكومية الآمنة (GSN)، منصة سوق البيانات، منصة السحابة الحكومية (G-Cloud). ▪ منصة الديوان العام للمحاسبة: منصة الرقابة الإلكترونية (شامل).

5.13.4	تفعيل خدمات الثقة الرقمية
الهدف	رفع الموثوقية في التعاملات الرقمية من خلال توثيق التعاملات والإجراءات بخدمات الثقة الرقمية.
متطلبات التطبيق	1) تقديم بيانات الخدمة الإلكترونية التي تم تفعيل خدمات الثقة الرقمية بها، بحيث تشمل ما يأتي: أ. نوع خدمة الثقة الرقمية المستخدمة. ب. وصف الخدمة الرقمية. ت. فئة المستفيدين من الخدمة. ث. عدد العمليات لكل خدمة بما يتوافق مع نوع الخدمة وفئة المستفيدين منها. 2) التفعيل الفعلي لخدمة الثقة الرقمية. 3) التعاقد مع جهة مرخصة لتقديم خدمات الثقة الرقمية.
مستندات الإثبات	1) إرفاق تقارير حديثة من النظام، تثبت تفعيل خدمات الثقة الرقمية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق (3) عينات لكل نوع خدمة، موثقة رقميًّا صادرة من الخدمة الرقمية وقابلة للتحقق بصيغة (PDF) أو (XML). 3) إرفاق نسخة من عقد قائم لتفعيل خدمات الثقة الرقمية مع جهة مرخصة بتقديم هذه الخدمات.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ نظام التعاملات الإلكترونية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/18) وتاريخ 1428/3/8هـ وتعديلاته اللاحقة ولائحته التنفيذية. ▪ الأمر السامي رقم (41990) وتاريخ 1435/10/11هـ. ▪ الأمر السامي رقم (57231) وتاريخ 1439/11/10هـ، البند (رابعًا). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند(15). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرة 2 من البند (سابعًا).
النطاق	▪ جميع الجهات الحكومية

5.13.5	حوكمة وتسجيل المنصات الحكومية الرقمية
الهدف	الالتزام بتسجيل المنصات الحكومية الرقمية القائمة للجهة والحصول على الموافقات المسبقة من هيئة الحكومة الرقمية للمنصات الجديدة قبل إطلاقها وتحديث بياناتها بشكل دوري؛ بهدف تنظيم وحوكمة المنصات الحكومية الرقمية وتفادي الازدواجية والتكرار في تقديم الخدمات الحكومية.
متطلبات التطبيق	1) الحصول على موافقة مسبقة من هيئة الحكومة الرقمية قبل تأسيس أو إطلاق أي منصة جديدة. 2) حصر وتسجيل منصات الجهة القائمة لدى هيئة الحكومة الرقمية على بوابة "رقمي" . 3) التحقق من تحديث بيانات المنصات الحكومية المسجلة للجهة بشكل مستمر مع ضمان الحصول على شهادة منصة فعالة. 4) تسجيل معلومات جميع الخدمات الرقمية لدى الجهة في الخدمة المخصصة لذلك على بوابة "رقمي" وتحديثها بشكل مستمر.
مستندات الإثبات	1) إرفاق تقرير يثبت تسجيل منصات الجهة القائمة من النسيج الرقمي، كما يوضح التقرير إثبات رفع الجهة لطلبات الحصول على الموافقة للمنصات الرقمية الجديدة المرفوعة على موقع الهيئة. 2) إرفاق تقرير يوضح قائمة منصات الجهة المسجلة لدى هيئة الحكومة الرقمية على بوابة "رقمي". 3) إرفاق صورة لمنصات الجهة من بوابة "رقمي" توضح بأن جميع منصات الجهة لها شهادة فعالة. 4) إرفاق قائمة محدثة بجميع الخدمات الرقمية لدى الجهة، كما سيتم التحقق داخليًا من حصر وتحديث الخدمات عبر بوابة "رقمي".
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ الأمر السامي رقم (11904) وتاريخ 1437/3/5 هـ. ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 26 /1 /1445 هـ، البند (16). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1/ 42/ 5589) وتاريخ 07 /11 /1442 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية الصادر برقم (955) وتاريخ 28 /1 /1443 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم 257 وتاريخ 08 /04 /1444 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البندان (أولًا) و(ثالثًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (518) وتاريخ 1446/02/30هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.13.6	توحيد ودمج منصات الجهة
الهدف	وضع خطة عمل لتوحيد ودمج المنصات الخاصة بالجهة ضمن خطة عمل القطاع، والتعاون مع حامل المشعل في القطاع من أجل تقديم رحلة ميسرة وموحدة للمستفيدين.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على الجهات المحدّدة في القائمة (أ): (لم تعمل على الدمج في عام 2024)** 1) إعداد خطة تنفيذية لتوحيد ودمج المنصات الخاصة بالجهة ضمن خطة عمل القطاع، التي توضح قائمة المنصات التي ستُدمَج والخدمات التي ستُنقَل مع توضيح تاريخ اكتمال أعمال الدمج. 2) الحصول على موافقة هيئة الحكومة الرقمية على خطة الجهة لتوحيد ودمج المنصات. **متطلبات على الجهات المحدّدة في القائمة (ب): (انتهت من تسليم خطة لدمج المنصات على مستوى الجهة في 2024)** 3) تنفيذ الخطة المعتمدة لأعمال "دمج وتوحيد المنصات" ، واستكمال العمل على مواءمة التوجه على المستوى القطاعي. 4) تحديث الخطة التنفيذية لتوحيد ودمج المنصات بتضمين المنصات الإضافية ضمن خطة عمل القطاع، التي توضح قائمة المنصات التي ستُدمَج والخدمات التي ستُنقَل مع توضيح تاريخ اكتمال أعمال الدمج. 5) الحصول على موافقة هيئة الحكومة الرقمية على الخطة المحدَّثة لتوحيد ودمج المنصات على المستوى القطاعي. **متطلبات على الجهات المحدّدة في القائمة (ج): (انتهت من تسليم خطة لدمج المنصات على مستوى القطاع في 2024)** 6) الحصول على موافقة هيئة الحكومة الرقمية على تقرير حالة تقدم الأعمال لتنفيذ أعمال دمج المنصات على المستوى القطاعي.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على الجهات المحدّدة في القائمة (أ): (لم تعمل على الدمج في عام 2024)** 1) إرفاق خطة تنفيذية لتوحيد ودمج المنصات الخاصة بالجهة ضمن خطة عمل القطاع وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق ما يثبت الحصول على موافقة هيئة الحكومة الرقمية على التصور للوضع المستقبلي وخطة التنفيذ. **مستندات مطلوبة على الجهات المحدّدة في القائمة (ب): (انتهت من تسليم الخطة في عام 2024م لدمج المنصات على مستوى الجهة)** 3) إرفاق تقرير يوضح حالة الإنجاز وتقدم أعمال التنفيذ للخطة المعتمدة سابقًا من قبل هيئة الحكومة الرقمية. 4) إرفاق الخطة التنفيذية المحدثة لتوحيد ودمج المنصات على المستوى القطاعي وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 5) إرفاق ما يثبت الحصول على موافقة هيئة الحكومة الرقمية على الخطة المحدَّثة، لتوحيد ودمج المنصات على المستوى القطاعي.

	مستندات مطلوبة على الجهات المحدّدة في القائمة (ج): (انتهت من الدمج)
	6) إرفاق ما يثبت الحصول على موافقة هيئة الحكومة الرقمية على تقرير حالة تقدم الأعمال لتنفيذ أعمال دمج المنصات على المستوى القطاعي
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ الأمر السامي رقم (11904) وتاريخ 1437/3/5 هـ. ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند(16). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (5589/42/1) وتاريخ 07 /11 /1442 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (955) وتاريخ 28 /1 /1443 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (257) وتاريخ 08 /04 /1444 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، الفقرة (1) من البند (ثالثًا).
النطاق	الجهات المحدَّدة في الملحق رقم7.6، في القائمة (أ) و (ب) و(ج) بحسب ما هو مبيَّن في هذه البطاقة.

5.13.7	إغلاق المنصات والنطاقات الحكومية التي تم العمل على دمجها أو انتفت الحاجة لاستمرارها
الهدف	إغلاق المنصات والنطاقات التي دُمِجت أو نُقِلت 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	1) القيام بمراجعة جميع منصات الجهة والنطاقات التابعة لها والتحقق من حالة تفعيلها وعملها وتقييم مدى الاحتياج لاستمرار عملها. 2) إغلاق الوصول إلى المنصات التي تم العمل على دمجها أو نقل خدماتها ضمن المنصة الموحدة أو المنصات المؤقتة أو الموسمية أو التي لا توجد حاجة لاستمرار أعمالها وإغلاق نطاقاتها. 3) إغلاق النطاقات غير النشطة المحجوزة للجهة والتي لا يتم استخدامها.
مستندات الإثبات	1) إرفاق تقرير يوضح حالة منصات الجهة ونطاقاتها وتوضيح حالة تفعيلها ومدى الاحتياج لاستمرار عملها، وسيتم التحقق من قوائم التحقق الداخلية. 2) إرفاق ما يثبت مواءمة إغلاق الوصول للمنصات وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار، والتحقق من تقرير الجودة الصادر من هيئة الحكومة الرقمية، وسيتم التحقق من قوائم التحقق الداخلية. 3) إرفاق تقرير يثبت إغلاق النطاقات غير النشطة المحجوزة للجهة والتي لا يتم استخدامها، وسيتم التحقق من قوائم التحقق الداخلية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية الصادر برقم (955) وتاريخ 28 / 1 / 1443 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، الفقرة (3) من البند (ثالثًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.13.8	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، وتطبيق نظام التصميم الموحد - كود المنصات - في جميع المنصات والتطبيقات والمواقع الإلكترونية الحكومية.
متطلبات التطبيق	1) تسجيل أسماء نطاقات المواقع الإلكترونية الخاصة بالجهة وفقًا للوائح والقواعد الصادرة من المركز السعودي لمعلومات الشبكة في هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية. 2) تبني الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت (IPv6)، وتفعيل خاصية الامتداد الآمن لنظام أسماء النطاقات (DNSSEC)؛ لحماية النطاقات والتقليل من المخاطر والهجمات الإلكترونية. 3) إعداد خطة تنفيذية لتطبيق نظام التصميم الموحد - كود المنصات - لجميع المنصات والتطبيقات والمواقع الإلكترونية التابعة للجهة الحكومية.
مستندات الإثبات	1) إرفاق قائمة روابط النطاقات والمواقع والخدمات الإلكترونية التابعة للجهة وفئاتها (مثل خدمات صحية، تعليمية، إلخ)، وسيتم التحقق من نطاقات الجهة من خلال قوائم التحقق داخل الهيئة. 2) إرفاق ما يثبت تبني الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت IPv6، وتفعيل خاصية الامتداد الآمن (DNSSEC)، وسيتم التحقق داخليًّا من خلال قوائم التحقق داخل الهيئة. 3) إرفاق الخطة التنفيذية لتطبيق نظام التصميم الموحد - كود المنصات - لجميع المنصات والتطبيقات والمواقع الإلكترونية التابعة للجهة الحكومية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ 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. ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرة (1) من البند (ثانيًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (518) وتاريخ 1446/02/30هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1676) وتاريخ 1446/05/12 هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.13.9	إتاحة الخدمات عبر تطبيق توكلنا
الهدف	اعتماد تطبيق توكلنا كقناة إضافية إلزامية للخدمات الحكومية، على أن تُضاف أي من خدمات التطبيقات والخدمات ذات الأثر العالي لدى الجهات الحكومية إلى تطبيق توكلنا بالتزامن مع إطلاقها أو تحديثها في القنوات الأخرى.
متطلبات التطبيق	1) حصر وتسجيل الخدمات الرقمية المقدمة عبر التطبيقات الحكومية في النسيج الرقمي، بالإضافة إلى الخدمات التي تعد ذات أثر عالي. 2) إعداد ورفع الخطة التنفيذية لإتاحة خدمات التطبيقات والخدمات ذات الأثر العالي من خلال بوابة توكلنا، بحيث تكون مستوفية للتعميم الصادر بهذا الشأن. 3) إطلاق الخدمة في تطبيق توكلنا.
مستندات الإثبات	1) إرفاق ما يثبت تسجيل الخدمات المقدَّمة عبر التطبيقات الحكومية في النسيج الرقمي، وسيتم التحقق داخليًّا من خلال قوائم التحقق داخل الهيئة. 2) إرفاق ما يثبت رفع الخطة التنفيذية لخدمات التطبيقات والخدمات ذات الأثر العالي على بوابة توكلنا، وسيتم التحقق داخليًّا من خلال قوائم التحقق داخل الهيئة. 3) إرفاق العينات المحدَّثة والوثائق التي تثبت إطلاق الخدمة في تطبيق توكلنا.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2602) وتاريخ 1445/11/25 هـ، الفقرة (2) و(3).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

المنظور السابع: القنوات والخدمات

5.14. جودة الخدمات الرقمية

يشمل المحور معايير ومتطلبات تطبيق الأطر والنماذج التي تضمن تشغيل أنواع الخدمات الرقمية كافة، ومتابعتها ومراقبتها بصورة فعّالة.

5.14.1	وضع آلية لقياس جودة الخدمات الرقمية
الهدف	وضع معايير شاملة لقياس جودة الخدمات الرقمية من الناحية التقنية والتشغيلية.
متطلبات التطبيق	1) إعداد دراسة لقياس جودة الخدمات الرقمية على أن تشمل ما يأتي: أ. تحديد معايير وإطار عمل لجودة الخدمات الرقمية لتقييمها بشكل دوري وفق هذه المعايير. ب. اعتماد المؤشرات التي تقيس المعايير المُختارة، على أن تكون تلك المؤشرات قابلة للقياس رقميًّا في مجملها. ت. تحديد آلية وضع مستهدفات مستويات التشغيل والخدمة، وآلية قياسها.
مستندات الإثبات	1) إرفاق دراسة قياس جودة الخدمات الرقمية التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (5). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (ثانيًا).
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 فعَّال وفوري واتخاذ القرارات المناسبة حولها.
متطلبات التطبيق	1) تطوير النظم والأدوات الرقمية التي تقيس جودة الخدمات الرقمية وفقًا للمؤشرات والمعايير المعتمدة لديها. 2) تطوير شاشات المراقبة اللحظية للمؤشرات المحددة، وإعطاء الصلاحية لمديري المنتجات/ التطبيقات للمراقبة اللحظية. 3) إصدار التقارير الدورية الخاصة بجودة الخدمات الرقمية. 4) مشاركة التقارير مع لجان الحوكمة المرتبطة بإدارة الخدمات وجودتها، ومناقشة النتائج بشكل دوري. 5) اتخاذ الإجراءات والقرارات اللازمة لتحسين الخدمات بناءً على التقارير والنتائج المرفوعة للجان المختصة وفقاً لآلية الحوكمة المتبعة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق عينات وصور شاشات حديثة للنظم المستخدمة في قياس جودة الخدمات. 2) إرفاق (5) عينات حديثة من شاشات المراقبة اللحظية للمؤشرات المحددة، وتوضيح صلاحيات استخدامها. 3) إرفاق (3) عينات حديثة من التقارير الدورية لمتابعة جودة الخدمات الرقمية. 4) إرفاق ما يثبت مشاركة التقارير مع لجان الحوكمة المرتبطة بإدارة الخدمات وجودتها. 5) إرفاق (3) عينات من القرارات ومحاضر الاجتماعات التي تثبت تفعيل آلية مراقبة جودة الخدمات واتخاذ القرارات المناسبة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (ثانيًا).
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 وفقًا لإطار الحوكمة. 2) ربط التقارير والأعمال التصحيحية بممارسات إدارة البنية التحتية وفقًا لإطار الحوكمة. 3) الاستفادة من تقارير وممارسات تجربة المستخدم. 4) تطوير آليات ربط قياسات جودة الخدمات تمهيدًا لربطها مع الجهات ذات العلاقة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق وثيقة توضح الربط بين سياسات وإجراءات جودة الخدمات الرقمية مع سياسات وإجراءات استمرارية الأعمال. 2) إرفاق (3) عينات من القرارات التصحيحية المشتركة بين إدارة جودة الخدمات الرقمية والإدارات الأخرى. 3) إرفاق (3) عينات من الدراسات التي أُجريت على تقارير تجربة المستخدم، ورضا المستفيد. 4) إرفاق ما يثبت استخدام النظم الرقمية التي تقبل الربط مع الجهات ذات العلاقة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (ثانيًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.14.4	تطوير الخدمات ذات الأولوية
الهدف	دراسة وتحديد الخدمات الرقمية ذات الأولوية ورفع مستوى نضجها.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية باستثناء الجهات المعنية والمحددة في الملحق رقم 7.6 في محور (5.8) "إدارة المخاطر" ومحور (5.9) " استمرارية الأعمال"** 1) حصر الخدمات الحكومية الرقمية بالموائمة مع مصفوفة تصنيف الخدمات والمنصات والتطبيقات الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية، بحيث يشمل الحصر للخدمات المعايير التالية: أ. فئات المستفيدين. ب. عدد المستفيدين. ت. عدد العمليات (حجم الاستخدام). ث. تكامل الخدمة مع جهات حكومية أخرى. ج. طريقة تقديم الخدمة. **متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 2) تحديد المستهدفات الاستراتيجية والتشغيلية، لرفع معدلات استخدام كل خدمة من الخدمات الحكومية الرقمية المصنفة بأنها ذات أولوية. 3) تطوير الخدمة لبلوغ أعلى مستوى ممكن من النضج والتكامل. 4) إتاحة الخدمة على جميع القنوات الممكنة وتوظيف التقنيات الناشئة قدر الإمكان في تقديم الخدمة. 5) قياس معدلات استخدام كل خدمة مصنفة بأنها ذات أولوية، ورفع تقارير بشأنها.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية باستثناء الجهات المعنية والمحددة في الملحق رقم 7.6 في محور (5.8) "إدارة المخاطر" ومحور (5.9) " استمرارية الأعمال"** 1) وثيقة حصر الخدمات الحكومية الرقمية بالجهة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6** 2) إرفاق وثيقة التقارير التي تثبت المستهدفات الاستراتيجية والتشغيلية، لرفع معدلات استخدام كل خدمة من الخدمات الحكومية الرقمية المصنفة بأنها ذات أولوية. 3) إرفاق التقارير التي توضح مستوى النضج والتكامل للخدمات ذات الأولوية. 4) إرفاق عينات حديثة توضح إتاحة جميع الخدمات ذات الأولوية على جميع القنوات الممكنة، وتوظيف التقنيات الناشئة قدر الإمكان في تقديم الخدمة . 5) إرفاق التقارير التي توضح قياس معدلات استخدام الخدمات ذات الأولوية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18).
النطاق	جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيَّن في هذه البطاقة.

5.15. القنوات والخدمات الرقمية

يتضمن المحور القنوات جميعها التي يمكن للجهة تقديم الخدمات عن طريقها بالتوافق مع تحديد القنوات الملائمة لفئات المستفيدين وإلمامهم بالتقنية.

5.15.1	تطوير الخدمات الحكومية غير المؤتمتة
الهدف	أتمتة جميع الخدمات والإجراءات المقدَّمة من الجهات الحكومية للمستفيد الخارجي (أفراد، أعمال، حكومي)، سواء الخدمات غير الرقمية أو المقدَّمة 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. 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، وتحديد الجدول الزمني لأتمتة الخدمات الحكومية غير المؤتمتة لديها. في حال كانت جميع خدمات الجهة الخارجية مؤتمتة، أو لا يوجد لديها خدمات للمستفيد الخارجي، يتوجب على الجهة تحقيق التالي: 1) إعداد دراسة لجميع الخدمات التي تقدمها الجهة لجميع أنواع المستفيدين، وتحديد آلية تقديم الخدمة في الوضع الراهن، بما فيها الخدمات المشتركة مع جهات أخرى.
مستندات الإثبات	1) إرفاق وثيقة حصر لجميع الخدمات الحكومية غير المؤتمتة، وسيتم التحقق من خلال قوائم التحقق الداخلية. 2) إرفاق تقرير من منصة رقمي بقائمة تسجيل الخدمات مع التأكيد على أن حالة جميع الطلبات مكتملة في النظام بما يتوافق مع متطلبات تطبيق هذا المعيار. في حال كانت جميع خدمات الجهة الخارجية مؤتمتة، أو لا يوجد لديها خدمات للمستفيد الخارجي، يتوجب على الجهة تقديم التالي: 1) إرفاق دراسة حديثة لجميع الخدمات التي تقدمها الجهة لجميع أنواع المستفيدين، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (16). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، الفقرة (4) من البند (ثالثًا).
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 وتحديث خطة لإتاحة الخدمات للمستفيدين من خلال القنوات الرقمية المناسبة (شاملة لمركز الاتصال) بحيث تشمل ما يأتي: أ. قائمة بالخدمات التي سيتم إطلاقها من خلال القنوات الرقمية. ب. تحديد القنوات الرقمية المناسبة لإطلاق كل خدمة من الخدمات بما فيها القنوات البديلة الموجَّهة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، إن لم تمكنهم القنوات الحالية من الوصول إلى جميع الخدمات الحكومية. ت. الجدول الزمني لإطلاق هذه الخدمات. ث. مؤشرات الأداء المعتمدة لقياس أداء كل خدمة من هذه الخدمات من خلال القنوات الرقمية (مقاييس أداء الأعمال التي تفيد الإدارات المسؤولة). ج. توضيح أتمتة طلبات الارتباط بالخدمات والأنظمة الرقمية المشتركة وعمليات الدعم.
مستندات الإثبات	1) إرفاق خطة محدثة ومعتمدة لإتاحة الخدمات للمستفيدين، والتي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/27) وتاريخ 1445/02/11 هـ. ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البندان (ثانيًا) و(سادسًا).
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). 2) تضمين معلومات واضحة حول الخدمات الرقمية بحيث تشمل ما يأتى: أ. نبذة عن الخدمة. ب. القنوات المتاحة لتقديم الخدمة. ت. اشتراطات تقديمها. ث. السياسات والأنظمة والإجراءات المرتبطة بالخدمة. ج. شرائح المستخدمين المستهدفة لتأدية الخدمة. ح. تاريخ إطلاق الخدمة. 3) إتاحة الخدمات الرقمية لجميع شرائح المستفيدين بما يضمن إمكانية وصول الأشخاص ذوى الإعاقة وكبار السن لها. 4) ربط هذه الخدمات بالبوابة الوطنية للخدمات الموحدة، لوصول المستفيد إلى تجربة رقمية سلسة ومُرضية ومتكاملة. 5) ربط الخدمات الرقمية بنظم قياس رضا المستفيدين بشكل آلى، وتجهيز آلية لإتاحة بياناتها وإحصاءاتها؛ تمهيدًا لإتاحتها للجهات ذات العلاقة بشكل رقمى. 6) متابعة الخدمات التى تم إطلاقها، وإصدار التقارير الدورية عن مؤشرات الأداء المعتمدة لكل خدمة من الخدمات. وفى كل قناة من قنوات مركز الاتصال (الصوت، البريد، المحادثات الفورية، الفيديو للصم). 7) دراسة وتحليل الخدمات بشكل مستمر ومدى إمكانية تقديمها من خلال مختلف القنوات الإلكترونية، واتخاذ الخطوات اللازمة لتحسين الخدمات وزيادة الاستفادة من القنوات الإلكترونية. 8) تضمين إحصائيات فى التقارير السنوية للجهة عما قامت به فى شأن إتاحة وتحسين الخدمات، بحيث تشمل ما يأتى: أ. الوقت المستغرق لإنجاز الخدمات للمستفيدين. ب. رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية المقدَّمة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق التقارير الدورية التى توضح متابعة تنفيذ الخطة التنفيذية لإتاحة الخدمات للمستفيدين. 2) إرفاق دليل تقديم الخدمات (service catalogue) الذى يحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق ما يثبت شمولية تقديم الخدمة للفئات المختلفة بما يضمن إمكانية وصول الأشخاص ذوى الإعاقة وكبار السن لها. 4) إرفاق التقارير التى تثبت ربط هذه الخدمات بالبوابة الوطنية للخدمات الموحدة. 5) إرفاق تقارير حديثة تثبت ربط الخدمات الرقمية بنظم قياس رضا المستفيدين، وآلية إتاحة بياناتها وإحصاءاتها. 6) إرفاق العينات الكافية من التقارير الدورية لمؤشرات أداء الخدمات الرقمية وفقًا لمتطلبات تطبيق المعيار. 7) إرفاق عينات محدثة وكافية من محاضر الاجتماعات والقرارات التصحيحية والدراسات التحليلية للخدمات. 8) تقديم نسخة حديثة من صفحات التقرير السنوى للجهة تظهر الإحصائيات عما قامت به فى شأن إتاحة وتحسين الخدمات، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ نظام حقوق الأشخاص ذوى الإعاقة الصادر بالمرسوم الملكى رقم (م/27) وتاريخ 1445/02/11 هـ الفقرة (2) من المادة الثانية، والمادة الرابعة عشر، والفصل العاشر من لائحته التنفيذية. ▪ الأمر السامى رقم (17850) وتاريخ 1441/3/16 هـ، البند (ثانيًا). ▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (4). ▪ تعميم الديوان الملكى رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9هـ ، الفقرة (سادسًا). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البند (15).
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 يمكِّن المستفيد من تنفيذ خدماته دون انقطاع من خلال مختلف القنوات المستخدمة لتقديم الخدمة نفسها. 2) إتاحة الخدمات بشكل متسق عبر قنوات متعددة وفقًا لدراسة ملاءمة القنوات لشرائح المستخدمين ومدى إلمامهم بالتقنية. 3) إتاحة الوصول لمواقع وبوابات الجهة من مختلف الأجهزة والمتصفحات وفقًا لمبدأ التصميم (RWD). 4) تضمين مراكز رعاية المستفيدين كقنوات تقديم الخدمة وربطها بنظم إدارة علاقات المستفيدين.
مستندات الإثبات	1) إرفاق (3) عينات حديثة توضح التكامل بين قنوات تقديم الخدمة وتقديم الخدمة نفسها بأكثر من قناة. 2) إرفاق (3) عينات حديثة توضح إتاحة الخدمات بشكل متسق عبر قنوات متعددة وملاءمتها لجميع شرائح المستخدمين. 3) إرفاق عينات حديثة وكافية تثبت إتاحة الوصول لمواقع وبوابات الجهة من مختلف الأجهزة والمتصفحات. 4) إرفاق العينات الكافية التي توضح عملية الربط والتكامل بين مراكز رعاية المستفيدين ونظم إدارة علاقات المستفيدين.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ البندان (1) و(18). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ البندان (ثانياً) و(سادسًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

المنظور الثامن: مركزية المستفيد

5.16. مشاركة المستفيد

يضمن محور مشاركة المستفيد تعزيز دور المستفيد وتحويله إلى شريك فاعل في تطوير الخدمات الحكومية الرقمية وتحسينها عن طريق التعرّف على مرئياته وأفكاره حول تجربة حصوله على تلك الخدمات، الذي يُساعد 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 يأتي: أ. المرجعية الإدارية للأجهزة الحكومية غير المستقلة. ب. أرقام الاتصال، والبريد الإلكتروني، وأي وسيلة إلكترونية إضافية، للتواصل مع المستفيدين من خدمات الجهة الحكومية. ت. إشعار حماية بيان الخصوصية، وحقوق الملكية، وبيان إخلاء المسؤولية شاملًا عدم تحمّل الجهة لأي مسؤولية نظامية عن استخدام البيانات أو المعلومات المنشورة في مواقعها الإلكترونية. ث. اتفاقية الاستخدام متضمنة ما يترتب على إساءة استخدام النظم والموارد المعلوماتية والبوابة الإلكترونية للأنظمة واللوائح ذات العلاقة. ج. أبرز النشاطات والإنجازات في مجال عملها. ح. نسخة حديثة من المعلومات اللازمة للخدمات المقدَّمة للمستفيدين. خ. معلومات حسابات شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بها. 2) نشر الأنظمة واللوائح ذات العلاقة بعمل الجهة. 3) نشر معلومات عامة عن الجهة الحكومية ونشأتها ومهامها وأهدافها والأنظمة والسياسات ذات العلاقة بمجال إشرافها. 4) نشر روابط للمواقع الخاصة بأي مؤسسات/ وكالات حكومية وطنية/ محلية ذات العلاقة بعمل الجهة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق روابط المواقع الإلكترونية للجهة، وصور الشاشات التي توضح توفر المعلومات اللازمة على الموقع الإلكتروني وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق روابط الصفحات التي تحتوي على الأنظمة واللوائح ذات العلاقة بعمل الجهة. 3) إرفاق روابط الصفحات التي توضح المعلومات عن الجهة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار . 4) إرفاق روابط الصفحات التي توضح إضافة روابط المواقع ذات العلاقة بعمل الجهة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البند (15). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرة (2) من البند (ثانيًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.16.2	إتاحة القنوات وطرح موضوعات وفرص المشاركة الإلكترونية
الهدف	إتاحة قنوات وموضوعات للمستفيدين لمشاركة مرئياتهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم، والاستفادة من مشاركات المستفيدين في عملية صنع القرار وإطلاق الخدمات وتحسينها.
متطلبات التطبيق	1) حصر القنوات الإلكترونية اللازمة والملائمة للمستفيدين، التي تمكنهم من مشاركة آرائهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم حول الخدمات المقدَّمة؛ بما يشمل قنوات التواصل الاجتماعي. 2) الاستطلاع بشأن مسوَّدات اللوائح والأنظمة والسياسات ذات الطابع التنظيمي من خلال منصة (استطلاع) يشمل (الإعلان، الطرح، النتائج والقرار). 3) إبداء المرئيات حيال المشروعات المطروحة ذات العلاقة على منصة استطلاع. 4) نشر موضوعات وفرص المشاركة الإلكترونية على منصة المشاركة الإلكترونية منصة تفاعل. 5) وضع آلية معتمدة للاستفادة من آراء ومشاركات المستفيدين تشمل تطوير مسار عمل، لمعالجة ملاحظاتهم ومقترحاتهم وفقًا للتصنيفات المختلفة ومؤشرات الأداء. 6) تحديد مؤشرات أداء للرد على الملاحظات وإشعار المستفيد بالوقت المطلوب لدراسة الملاحظة أو المقترح.
مستندات الإثبات	1) إرفاق عينات حديثة من القنوات التي أتاحتها الجهة لمشاركة المستفيدين. 2) إرفاق عينات حديثة من مسوَّدات الأنظمة واللوائح المنشورة على منصة استطلاع، وصور من الشاشات التي تثبت نشر هذه الوثائق على منصة استطلاع. 3) إرفاق (4) عينات حديثة (عينة عن كل ربع) من منصة استطلاع للمرئيات المقدَّمة على المشروعات. 4) إرفاق (4) عينات حديثة (عينة عن كل ربع) من الموضوعات والفرص المنشورة على منصة تفاعل. 5) إرفاق الآلية المعتمدة لدى الجهة، للاستفادة من مشاركات المستفيدين وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 6) إرفاق التقارير التي توضح مؤشرات الأداء للرد على الملاحظات و(3) عينات حديثة من الإشعارات الصادرة للمستفيدين، التي تشمل الوقت المتوقَّع للرد على الملاحظة أو المقترح.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (70701) وتاريخ 1443/11/13 هـ. ▪ الأمر السامي رقم (22424) وتاريخ 1443/4/9 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (311) بتاريخ 1445/03/16 هـ
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.** 1) المتابعة المستمرة والدورية لمشاركات المستفيدين ورصد جميع الآراء، والمشاركات، والشكاوى، والمقترحات. 2) إشعار المستفيد برقم مرجعي للملاحظة أو المقترح ونتائج الدراسة. 3) تفعيل خدمة بلاغ رقمي لدى الجهة الحكومية. **متطلبات على الجهات الحكومية المحدّدة في الملحق رقم 7.6.** 4) معالجة البلاغات الرقمية المقدَّمة من هيئة الحكومة الرقمية وفقًا لاتفاقية مستوى الخدمة.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية.** 1) إرفاق عينات حديثة تثبت المتابعة الدورية لمشاركات المستفيدين، وتوضح عمليات الرصد للآراء، والمشاركات، والشكاوى، والمقترحات (لوحات بيانات أو تقارير لحظية "Real-Time"). 2) إرفاق (4) عينات حديثة (عيّنة عن كلّ ربع) من إشعار المستفيد برقم مرجعي للملاحظة أو المقترح وإشعار المستفيد بالنتائج. 3) إرفاق ما يثبت تفعيل خدمة بلاغ رقمي لدى الجهة الحكومية، وسيتم التحقق من قِبَل مركز آمر. **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المحدَّدة في الملحق رقم 7.6.** 4) لا يتطلب إرفاق أي وثيقة أو إثبات، ويتم متابعة التزام الجهات الحكومية بخدمة البلاغ الرقمي مباشرةً من قِبَل هيئة الحكومية الرقمية التي تصدر تقارير شهرية توضح البلاغات المستقبلة والمغلقة ومؤشرات الأداء (سيُحتسَب الالتزام بهذا المتطلب لكامل مراحل دورة قياس).
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (311) بتاريخ 1445/03/16 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البند (رابعًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية، والجهات الحكومية المحدَّدة في الملحق رقم 7.6 بحسب ما هو مبيَّن في هذه البطاقة.

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6

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 آراء المستفيدين، وتشجيعهم بالاستمرار على المشاركة في جميع مراحل تصميم الخدمات الحكومية الرقمية. 2) إصدار التقارير الدورية الواردة من مختلف القنوات المخصصة لمشاركات المستفيدين. 3) الاستفادة من المشاركات المقدَّمة من المستفيدين في عملية تطوير وتحسين الخدمات المقدَّمة واتخاذ القرارات اللازمة بناءً على هذه الآراء والخبرات. 4) نشر نتائج الاستشارات حول ما تم طرحه على منصة استطلاع.
مستندات الإثبات	1) إرفاق (4) عينات حديثة (عيّنة عن كلّ ربع) تثبت الأخذ بآراء المستفيدين. 2) إرفاق (4) عينات حديثة (عيّنة عن كلّ ربع) من التقارير الدورية. 3) إرفاق (4) عينات حديثة (عيّنة عن كلّ ربع) تثبت الاستفادة من المشاركات المقدَّمة من المستفيدين. 4) إرفاق عينات حديثة من نتائج الاستشارات المنشورة من خلال منصة استطلاع.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (311) بتاريخ 1445/03/16 هـ.
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 العلاقة مع المستفيدين في الجهة الحكومية وتعزيزها.

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	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية.** 1) وضع برنامج معتمد لتسويق خدمات الجهة وتعزيز علاقتها مع المستفيدين بمختلف تصنيفاتهم بحيث يراعى نوعية القنوات التى تقدم الخدمات من خلالها، ويتضمن البرنامج الخاص بتعزيز العلاقة مع المستفيد النقاط التالية: أ. قائمة الخدمات التى تهدف الجهة لتسويقها، آخذًا بالاعتبار الخدمات الرقمية ذات الأولوية. ب. الفئات المستهدفة من خطة تعزيز العلاقة وتسويق الخدمات. ت. القنوات الإلكترونية المستخدمة فى عمليات التسويق وتعزيز العلاقة. ث. الوسائل والفعاليات التى سيتم القيام بها، بهدف التسويق وتعزيز العلاقة مع المستفيد. ج. الجدول الزمنى المعتمد لإقامة هذه الفعاليات. ح. مؤشرات الأداء التى سيتم من خلالها قياس مدى نجاح هذه الفعاليات. خ. التقارير الدورية التى سيتم إصدارها عن هذه الفعاليات. 2) تطبيق الضوابط المتعلقة بوسائل التواصل الاجتماعى التى أصدرتها وزارة الإعلام والجهات ذات العلاقة. **متطلبات على الجهات الحكومية المحدّدة فى الملحق رقم 7.6.** 3) التنسيق مع هيئة الحكومة الرقمية عند إقامة أى فعاليات أو مؤتمرات أو معارض ذات العلاقة بالحكومة الرقمية أو التحول الرقمى، وأن تكون من خلال برنامج السعودية الرقمية. 4) الحصول على موافقة هيئة الحكومة الرقمية على المشاركة ضمن فعاليات، أو مؤتمرات، أو معارض بأجنحة، أو أرقام ومنجزات رقمية، أو ورش عمل، أو جلسات حوارية، أو إطلاقات منتجات رقمية جديدة أو متحدثين فى الفعاليات الحضورية أو المرئية من خلال برنامج السعودية الرقمية.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة على جميع الجهات الحكومية.** 1) إرفاق وثيقة محدثة للبرنامج المعتمد لتعزيز العلاقة مع المستفيد، الذى يثبت التزام الجهة بمتطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق عينة من التنظيمات والضوابط المتعلقة بالمشاركة فى وسائل التواصل الاجتماعى لديها. **مستندات مطلوبة على الجهات الحكومية المحدَّدة في الملحق رقم 7.6.** 3) إرفاق مايثبت مخاطبة رسمية عن طريق الخطابات أو البريد الإلكترونى لبرنامج السعودية الرقمية. 4) إرفاق ما يثبت رد هيئة الحكومة الرقمية على طلب المشاركة فى فعاليات برنامج السعودية الرقمية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ الأمر السامي رقم (47746) وتاريخ 1445/6/29 هـ. ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (39175) وتاريخ 1444/6/4 هـ الفقرة (أولًا). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، البند (ثامنًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية والجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم 7.6، بحسب ما هو مبيَّن في هذه البطاقة.

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6

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. 2) رصد وقياس مؤشرات الأداء المعتمدة التي تقيس مستهدفات برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد ومدى تحقيقها للأهداف المأمولة، وقياس مدى التقدم في تنفيذ البرامج. 3) دراسة وتحليل التقارير الدورية الناتجة عن تنفيذ برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد والاستفادة منها في تطوير أنشطتها التسويقية، وتحسين مستوى خدماتها المقدَّمة واتخاذ القرارات المناسبة في هذا الصدد.
مستندات الإثبات	1) إرفاق التقارير الحديثة والصور الكافية التي تثبت أن الجهة قامت بتنفيذ البرامج المعتمدة، لتعزيز العلاقة مع المستفيد بما يشمل جميع المنتجات والمنصات (سواء للأفراد أو الجهات). 2) إرفاق التقارير الدورية التي تقيس مدى نجاح برامج تعزيز العلاقة مع المستفيد في تحقيق المستهدفات، وتوضح نسب الإنجاز. 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.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (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) وضع سياسات وآليات لتنظيم التعاون بين الجهات الحكومية في مجال تسويق الخدمات المشتركة بما يشمل : أ. تحديد المسؤوليات والأدوار لكل جهة لضمان التنسيق الفعّال. ب. تشكيل لجان أو فرق عمل مشتركة للإشراف على تنفيذ حملات تسويقية مشتركة. 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 الحديثة التي توضح السياسات والآليات التي تم تطويرها لتنظيم التعاون بين الجهات الحكومية في مجال تسويق الخدمات المشتركة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق الوثائق الحديثة والعينات الكافية من التقارير ومحاضر الاجتماعات والقرارات التي تثبت أن الجهة قامت بحملات تسويقية مشتركة مع الجهات الحكومية المرتبطة معها في الخدمات التي تقدمها.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.18. تجربة المستفيد

يضمن المحور تفاعل المستفيد مع الجهة الحكومية في مراحل تقديم الخدمة جميعها؛ وذلك عن طريق 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 وتبنِّيها من قِبَل المستفيدين.
متطلبات التطبيق	1) وضع السياسات الممكنة لتبنِّي 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. 2) وضع استراتيجية لتقديم الخدمات الرقمية تراعي مفهوم مركزية المستفيد، ووضع ما يتطلبه تنفيذ الإستراتيجية من خطط أو برامج وآليات لمتابعة التنفيذ.
مستندات الإثبات	1) إرفاق السياسات الممكنة لتبنِّي مفهوم مركزية المستفيد وما يثبت نشرها وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق استراتيجية تقديم الخدمات الرقمية التي تراعي مفهوم مركزية المستفيد، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البند (ثالثًا).
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 بحيث تشمل جميع المستفيدين، والخدمات، والإجراءات. 2) تحديد مؤشرات الأداء المرتبطة بقياس وتحسين تجربة المستفيد بحيث تشمل ما يأتي: أ. سهولة الوصول للخدمة. ب. تطابق مستوى الخدمة في جميع القنوات. ت. شمولية الخدمة وإتاحة وصولها لجميع الفئات بما يشمل الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، من خلال توفر خيارات الوصول مثل دعم اللغات المختلفة، وخدمات قراءة الشاشة للأشخاص ذوي الإعاقة، ومدى توافق الخدمة مع المعايير الدولية لإمكانية الوصول. ث. مدى الاهتمام بالمحتوى. ج. سهولة الاستخدام. ح. أهمية الخدمة ومدى الاستفادة للمستفيد. خ. الموثوقية. د. الكفاءة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق وثيقة معتمدة تحدد رؤية الجهة لتجربة المستفيد وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق ما يثبت تحديد المؤشرات المعتمدة، لتحقيق هذه الرؤية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/27) وتاريخ 1445/02/11 هـ. ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البند (ثالثًا).
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: أ. أهداف عملية التحسين بناءً على دراسة تجربة المستفيد وتقييم الرضا. ب. قائمة الأدوات التي تستخدم لقياس تجربة المستفيد. 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.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البند (ثالثًا).
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: أ. أدوات لمتابعة مؤشرات الأداء التي سبق إعدادها. ب. الأدوات التي تسمح بإنشاء تقارير تفاعل المستفيد مع تلك الخدمات. 2) دراسة وتحليل التقارير الناتجة من الأدوات والتقنيات الرقمية المستخدمة في قياس تجربة المستفيد والاستفادة منها في تحسين الخدمات. 3) المقارنات وفقًا لمؤشرات أداء قياس تجربة المستفيد المعتمدة للخدمات المحسنة قبل وبعد التحسين.
مستندات الإثبات	1) إرفاق عينات حديثة وكافية من التقارير وشاشات الأدوات المستخدمة في قياس تجربة المستفيد وسلوكه أثناء تأدية الخدمة، ومتابعة مؤشرات الأداء. التي تثبت التزام الجهة بتطبيق الأدوات الرقمية الخاصة بقياس ومتابعة تجربة المستفيد. 2) إرفاق ما يثبت دراسة وتحليل التقارير الناتجة من الأدوات والتقنيات الرقمية المستخدمة في قياس تجربة المستفيد ،والاستفادة منها في تحسين الخدمات. 3) إرفاق التقارير الحديثة التي توضح المقارنات للخدمات المحسنة قبل وبعد التحسين وفقًا لمؤشرات أداء قياس تجربة المستفيد المعتمدة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ البندان (1) و(18). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ البند (ثالثًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.18.5	تطبيق مفهوم رحلات الحياة
الهدف	تعريف رحلات الحياة من قبل حامل المشعل بالتعاون مع الجهات التابعة للقطاع، بحيث تضم الرحلة عددًا من الخدمات الرقمية والإجراءات المقدَّمة من قبل جهة واحدة أو أكثر، لتحقيق تجربة حياة متكاملة موحدة من منظور المستفيد.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على الجهات الحكومية حاملة المشعل – قائمة (أ)** 1) تعريف التصور المستقبلي لرحلات الحياة للمستفيدين بمختلف الفئات في القطاع. 2) رسم الرحلة وتوضيح نقاط اتصال المستفيد، والذي يشمل على الخدمات والإجراءات المقدَّمة من الجهات المالكة لها. 3) وضع خطة عمل لإطلاق الرحلات المُعرَّفة في التصور المستقبلي. 4) إطلاق رحلتين في سنة 2025، مع مراعاة أن تشمل رحلةً واحدةً على الأقل على تقنيات الذكاء الاصطناعي. **متطلب على الجهات الحكومية التابعة لحامل المشعل – قائمة (ب)** 5) المواءمة مع حامل المشعل في رسم رحلات القطاع وتضمين الخدمات والإجراءات التابعة للجهة.
مستندات الإثبات	**مستندات إثبات على الجهات الحكومية حاملة المشعل – قائمة (أ)** 1) إرفاق وثيقة التصور المستقبلي لرحلات الحياة للمستفيدين بمختلف الفئات في القطاع. 2) إرفاق المخططات التوضيحية لرحلات سير الخدمات. 3) إرفاق خطة عمل إطلاق الرحلات المُعرَّفة في التصور المستقبلي. 4) إرفاق ما يثبت إطلاق رحلتين في سنة (2025) وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. **مستندات إثبات على الجهات الحكومية التابعة لحامل المشعل – قائمة (ب)** 5) إرفاق النموذج المعتمد لموافقة حامل المشعل في تعاون الجهة لرسم التصور المستقبلي لرحلات الحياة للمستفيدين، مع توضيح الخدمات والإجراءات التابعة للجهة ضمن رحلات القطاع.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(16). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البند (ثالثًا).
النطاق	الجهات المحدَّدة 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 تُجمع في الجهة الحكومية، وكيف يجري التعامل معها بدءًا 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 تُعنَى 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. 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. 2) وثيقة الإطار التنظيمي لوحدة حوكمة وإدارة البيانات.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (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. 2) وضع استراتيجية لحوكمة وإدارة البيانات تتضمن جميع الخطط اللازمة فيما يتعلق بالبيانات في الجهة. 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. 4) وضع سياسة لمنح وإلغاء الوصول لبيانات الجهة بناءً على الحاجة. 5) إلزام المنسوبين بالمعايير المتعلقة بحماية الخصوصية من خلال الإقرارات وبنود اتفاقيات الاستخدام.
مستندات الإثبات	1) إرفاق وثيقة تحليل الوضع الحالي للبيانات في الجهة. 2) إرفاق الوثائق والعينات الكافية التي تثبت التزام الجهة بتطوير واعتماد استراتيجية حوكمة وإدارة البيانات وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق الوثائق والعينات الكافية التي تثبت التزام الجهة بتطوير واعتماد سياسات حوكمة وإدارة البيانات وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 4) إرفاق نسخة من سياسة منح وإلغاء الوصول لبيانات الجهة. 5) إرفاق نسخة من التعاميم والتنظيمات التي تم إصدارها للمنسوبين بشأن الالتزام بمعايير حماية الخصوصية والتعامل مع بيانات المستفيدين، أو عينة من اتفاقية عدم الإفصاح موضحًا بها عدم إفشاء المعلومات الخاصة بالمستفيدين.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ نظام حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/19) وتاريخ 1443/2/9 هـ، وتعديلاته اللاحقة ولائحته التنفيذية ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (أولًا). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البند (8). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرة (5) من البند (تاسعًا).
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. 2) بناء هيكلية البيانات التابعة للجهة الحكومية ونمذجتها. 3) إصدار تقارير مراقبة الالتزام بالسياسات والقواعد الخاصة بحوكمة وإدارة البيانات بشكل دوري، ودراستها وتحليلها. 4) الاستفادة من الأنظمة الرقمية الحديثة لتحليل البيانات، ودعم اتخاذ قرارات الأعمال في الإدارات الأخرى.
مستندات الإثبات	1) إرفاق وثيقة سجل البيانات الخاص بالجهة وتصنيفها بما يوضح مستويات التصنيف الصادرة من مكتب البيانات. 2) إرفاق عينة من هيكلية البيانات ونمذجتها. 3) إرفاق عينة حديثة من تقارير المتابعة التي تثبت الالتزام بالمراجعة الدورية لمدى الالتزام بالسياسات والإجراءات الخاصة بحوكمة وإدارة البيانات. 4) إرفاق (3) عينات حديثة تثبت توظيف الجهة لتقنيات تحليل البيانات وذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البندان (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	استراتيجية الاستفادة من البيانات
الهدف	تطوير استراتيجية تعزز استفادة الجهة من البيانات وتطبيقاتها، وتدعم أهداف الجهة.
متطلبات التطبيق	1) تطوير استراتيجية استخدام البيانات بحيث تشمل رؤية وأهداف استخدام البيانات والاستفادة منها، وتكون متوائمةً ومنبثقةً من استراتيجية حوكمة وإدارة البيانات للجهة. 2) إعداد خطة تنفيذية توضح المبادرات والمشاريع اللازمة لتفعيل استراتيجية استخدام البيانات بما يُعزز القيمة الكامنة للبيانات. 3) تحديد مؤشرات الأداء وإصدار تقارير متابعة تنفيذ الخطة ودراستها وتحليلها. 4) إعداد خطة عمل تنفيذية لتطوير واجهات برمجية للتطبيقات APIs تشمل خطة لتطوير واجهات برمجية موجَّهة لمختلف فئات المستفيدين (القطاع الحكومي، باحثين، ريادي أعمال، أفراد، والقطاع الخاص)، بما يشمل أيضًا واجهات توفر بيانات فورية، وواجهات برمجية للتطبيقات مفتوحة Open APIs.
مستندات الإثبات	1) إرفاق استراتيجية استخدام البيانات التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق خطة تنفيذية معتمدة وسارية المفعول لاستخدام البيانات. 3) إرفاق نسخة من تقارير متابعة تطبيق الخطة التنفيذية ودراستها وتحليلها. 4) إرفاق خطة عمل تنفيذية لتطوير واجهات برمجية للتطبيقات APIs وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البند (1).
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) فعَّالة وآمنة.
متطلبات التطبيق	1) إتاحة البيانات المشتركة للجهة على قناة التكامل الحكومية (GSB)، وتقديم هذه البيانات للجهات الحكومية دون مقابل حال طلبها. 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). 3) تسجيل الواجهات البرمجية للتطبيقات (APIs) والاستجابات على منصة رقمي كذلك توثيق "واستكمال " جميع نقاط الاتصال (Endpoints) والمعلومات المتعلقة بها. 4) تطوير دليل استخدام لواجهات برمجة التطبيقات (APIs) المتاحة من قبل الجهة. 5) رصد أداء واجهات برمجة التطبيقات (APIs)، وتسجيل الأحداث وتحليل السجلات، لتحديد الأخطاء وتحسين الأداء. 6) إصدار تقارير المتابعة الدورية على واجهات برمجة التطبيقات (APIs) تُبين كحد أدنى: أ. عدد الواجهات التي توفر بيانات لحظية فورية. ب. عدد الواجهات المتاحة بشكل مجاني (Open APIs) لمختلف شرائح المستفيدين بما يشمل القطاع الخاص، الأفراد، الباحثين، الرياديين والمبتكرين). ت. قائمة مُفصلة بالجهات التى تمت مشاركة البيانات معها.
مستندات الإثبات	1) إرفاق ما يثبت الارتباط بقناة التكامل الحكومية، وسيتم التحقق من إتاحة البيانات المشتركة داخليًّا. 2) تقديم نسخة حديثة من صفحات التقرير السنوي للجهة تظهر الإحصائيات المتعلقة بمشاركة البيانات مع الجهات الحكومية الأخرى، التى تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق ما يثبت تسجيل الواجهات البرمجية للتطبيقات (APIs) والاستجابات على منصة رقمي، وسيتم التحقق من خلال قوائم التحقق الداخلية. 4) إرفاق دليل استخدام لواجهات برمجة التطبيقات (APIs) المتاحة. 5) إرفاق الوثائق والعينات الحديثة لشاشات الأنظمة والتقارير الدورية التي تثبت أن الجهة رصدت سجلات أداء الأنظمة. 6) إرفاق نسخة من تقارير المتابعة الدورية على واجهات برمجة تطبيقات (APIs) وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ الأمر السامي رقم (17850) وتاريخ 1441/3/16 هـ، البند (ثانيًا) و(ثالثًا). ▪ الأمر السامي رقم (7732) وتاريخ 1440/2/12هـ، البند (خامسًا). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (أولًا). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ، البنود (4) و(5) و(7). ▪ 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. 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. 2) إرفاق تقارير توضح استخدام النماذج التنبؤية والقرارات المتخذة بالاستناد إلى التحليل المتقدم للبيانات.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.21. البيانات المفتوحة

يشمل المحور معايير ومتطلبات تطبيق الإجراءات والأنظمة والنماذج التي تعظِّم 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 قِبَل الجهة الحكومية.
متطلبات التطبيق	1) وضع خطة معتمدة للبيانات المفتوحة تتضمن قائمةً بمجموعات البيانات التي تطرحها الجهة بشكل مباشر بحيث تشمل ما يأتي: أ. الأهداف الاستراتيجية للبيانات المفتوحة. ب. تحديد مجموعات البيانات المطلوب نشرها. ت. الجداول الزمنية لنشر مجموعة البيانات المفتوحة. 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. 3) اعتماد التقارير الدورية التي ستُصدَر حول مجموعات البيانات المفتوحة، والتي ستُنشَر؛ بحيث تشمل ما يأتي: أ. قائمة بمجموعات البيانات المنشورة من خلال البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة أو المنصات الرقمية المتاحة من قبل الجهة الحكومية. ب. القنوات التي تم النشر من خلالها مثل: البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة أو أي منصات أخرى. ت. البيانات الوصفية «Metadata» لمجموعة البيانات المفتوحة المنشورة. ث. الوثائق ذات الصلة بالصيغة والتعليمات المتعلقة بكيفية استخدام البيانات المفتوحة من قِبَل المستفيدين. ج. دورية التحديث لحزم البيانات المفتوحة بحسب طبيعة البيانات. ح. عدد العمليات على حزم بيانات الجهة في منصة البيانات المفتوحة (قياس الاستخدام). خ. عدد الواجهات البرمجية للبيانات المفتوحة المنشورة من قِبَل الجهة. د. حجم العمليات لكل واجهة برمجية لمجموعات البيانات المفتوحة المتاحة من قِبَل الجهة (قياس الاستخدام).
مستندات الإثبات	1) إرفاق وثيقة خطة البيانات المفتوحة، والتي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق عينات حديثة كافية تثبت إتاحة البيانات المفتوحة على منصة البيانات المفتوحة. 3) إرفاق (3) نماذج من التقارير الدورية المعتمدة، لمتابعة نشر البيانات المفتوحة حسب الخطة المعتمدة التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ الأمر السامي رقم (7732) وتاريخ 1440/2/12 هـ، البند (خامسًا). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (8). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (أولاً). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (69974) وتاريخ 1445/9/25 هـ
النطاق	جميع الجهات الحكومية باستثناء الجهات العسكرية والأمنية.

5.21.2	مراجعة مجموعات البيانات المفتوحة
الهدف	القيام بعمليات المراجعة والتحديث المستمر لمجموعات البيانات المفتوحة المنشورة وفق الخطط المعتمدة.
متطلبات التطبيق	1) تطوير قنوات وآليات لاستقبال طلبات الباحثين للبيانات المفتوحة. 2) مراجعة مجموعات البيانات التي سبق نشرها والتحديثات التي تمت عليها، وإصدار تقارير دورية توضح نتائج المراجعة وحجم الطلب على مجموعات البيانات المفتوحة ومعدل استخدامها. 3) دراسة وتحليل طلبات المستخدمين، لتحديث مجموعات البيانات والرد عليها. 4) اتخاذ القرارات المناسبة والمتعلقة بتحديث مجموعات البيانات المفتوحة بناءً على نتائج مراجعة مجموعات البيانات ودراسة طلبات المستخدمين.
مستندات الإثبات	1) إرفاق عينات حديثة وكافية من صور الشاشات التي توضح القنوات والآليات المتوفرة لاستقبال طلبات الباحثين للبيانات المفتوحة. 2) إرفاق (3) عينات من التقارير الدورية التي توضح نتائج مراجعة مجموعات البيانات المنشورة والتحديثات التي تمت عليها التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق (3) عينات حديثة من التقارير التي توضح دراسة وتحليل طلبات المستخدمين والرد عليها. 4) إرفاق (3) عينات حديثة من القرارات المتخذة بناءً على تحليل ودراسة التقارير الدورية ودراسة طلبات المستخدمين.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (أولًا). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (69974) وتاريخ 1445/9/25 هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية باستثناء الجهات العسكرية والأمنية.

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. 2) تحليل حالات استخدام مجموعات البيانات المفتوحة المنشورة، ومدى استفادة أصحاب المصلحة من استخدامها مع بيان ارتباط ذلك بمجموعات البيانات المفتوحة الخاصة بالجهة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق عينات حديثة من الدراسات التحليلية التي توضح العوامل الرئيسية المتعلقة بفائدة البيانات المفتوحة المنشورة. 2) إرفاق (3) عينات حديثة من الدراسات التحليلية التي توضح حالات الاستخدام لمجموعات البيانات المفتوحة التي تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (أولًا). ▪ تعميم الديوان الملكي رقم (69974) وتاريخ 1445/9/25 هـ .
النطاق	جميع الجهات الحكومية باستثناء الجهات العسكرية والأمنية.

المنظور العاشر: البحث والابتكار

5.22. الابتكار المؤسسي

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

5.22.1	تبنّي الابتكار كتوجه استراتيجي
الهدف	تعزيز مفهوم الابتكار في الاستراتيجيات المختلفة للجهات الحكومية بما يشمل استراتيجية التحول الرقمي الخاصة بالجهة، والذي يضمن وجود توجه استراتيجي لدى الجهة لتفعيل وتبنّي الابتكار.
متطلبات التطبيق	1) تضمين البحث والابتكار كأحد العناصر في استراتيجية التحول الرقمي للجهة، ووضع المستهدفات لتفعيل مفهوم البحث والابتكار ومواءمتها مع الأهداف الاستراتيجية للجهة. 2) تحديد مبادرات ومشاريع الابتكار الرقمي، ومواءمتها مع الأولويات والمستهدفات الاستراتيجية للجهة، ومؤشرات الأداء التي تقيس نجاح تنفيذ هذه المبادرات والمشاريع. 3) التعاون مع جهات ومراكز ومختبرات البحث والتطوير والابتكار الوطنية أو الدولية المتخصصة، بما يضمن الاستفادة من الخبرات والممكنات لتفعيل الابتكار بالجهة وتطبيق الحلول الابتكارية.
مستندات الإثبات	1) إرفاق الجزء الذي يوضح دور البحث والابتكار والأهداف والمؤشرات المرتبطة في استراتيجية التحول الرقمي للجهة. 2) إرفاق الوثائق التي توضح مبادرات ومشاريع البحث والابتكار، ومؤشرات الأداء وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق اتفاقية تعاون معتمدة مع جهات ومراكز ومختبرات البحث والتطوير والابتكار الوطنية أو الدولية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (خامسًا)
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 من خلال إشراك مختلف شرائح المستفيدين والمختصين.
متطلبات التطبيق	1) تبني أطر ومنهجيات الابتكار مثل التصميم الإبداعي وعقد جلسات العصف الذهني في معالجة التحديات وتوليد الأفكار فى الجهة بما يشمل: أ. المنهجيات المستخدمة وطرق تطبيقها. ب. المشاركون فى تطبيق المنهجيات المستخدمة. ت. التحديات التي تم تحديدها في الجلسات والحلول المقترحة. ث. النماذج الأولية (Prototypes) المطوَّرة. ج. المشاريع المنفَّذة بناءً على الأفكار الناتجة. 2) تبنِّي منهجية الابتكار المفتوح وإشراك المستفيدين بمختلف شرائحهم للمساهمة في تصميم الحلول والخدمات، من خلال فعاليات الابتكار المفتوح مثل الهاكاثونات والمسابقات والورش المتخصصة، بما يشمل: أ. الطرق والأساليب والفعاليات المستخدمة مثل الهاكاثونات أو المسابقات أو الورش المتخصصة (الأولوية للهاكاثونات التي تتم بالشراكة مع الجهات والمراكز المختصة بمثل هذه الفعاليات). ب. العينات الكافية التي توثق إقامة الفعاليات. ت. أعداد وفئات المشاركين في الفعاليات. ث. عينات من الشهادات التي مُنِحت للمشاركين، وقوائم المشاريع الفائزة. ج. النماذج الأولية (Prototypes)التي سبق تطويرها . ح. المشاريع التي تم تنفيذها بناءً على الأفكار التي تم التوصل إليها خلال الفعاليات. 3) تفعيل التعاون مع الجهات والمراكز والشركات المتخصصة في البحث والابتكار بما يشمل ما يأتي: أ. عقد اجتماعات دورية (بحد أدنى اجتماعات ربعية) لمتابعة تفعيل اتفاقيات التعاون مع الجهات والمراكز والمختبرات والشركات المتخصصة في البحث والابتكار. ب. المخرجات من خلال تفعيل اتفاقيات التعاون في مجال البحث والابتكار . ت. إصدار التقارير الدورية التي توضح التقدم المحرز، وتشمل ما تم إنجازه وفقًا لاتفاقيات التعاون. ث. دراسة وتحليل التقارير الدورية وإصدار قرارات وإجراءات تصحيحية بناءً على نتائج التقارير الدورية للمتابعة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق الوثائق المحدَّثة التي تثبت تبنِّي أطر ومنهجيات الابتكار مثل التصميم الإبداعي وعقد جلسات العصف الذهني في معالجة التحديات وتوليد الأفكار وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار . 2) إرفاق الوثائق المحدَّثة التي تثبت تبنِّي منهجية الابتكار المفتوح فى الجهة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق الوثائق المحدثة التي توضح تفعيل التعاون مع الجهات والمراكز والشركات المتخصصة من خلال اتفاقيات التعاون فى البحث والابتكار وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار .
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (خامسًا)
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 لتحفيز وتبنّي الابتكار ومفاهيمه داخل الجهة . 2) تفعيل الوحدة الإدارية /اللجنة واعتماد إجراءاتها وعملياتها مع الإدارات واللجان ذات العلاقة، بحيث تشمل ما يأتي : أ. تحديد إجراءات وعمليات الوحدة/اللجنة. ب. اعتماد سياسات داعمة لتنظيم وتشجيع الابتكار داخل الجهة. ت. وجود آلية لمراجعة الأفكار والمشاريع قبل التنفيذ، لضمان جدواها وقابليتها للتطبيق. ث. إعداد بطاقات مبادرات ومشاريع الابتكار الرقمي بالجهة. ج. إصدار تقارير الأداء الدورية لمبادرات ومشاريع الابتكار الرقمي توضح نسبة الإنجاز في مراحل التنفيذ بناء على مؤشرات الأداء المعتمدة. ح. دراسة التقارير الدورية وإصدار قرارات وإجراءات تصحيحية بناءً على نتائج الدراسة. 3) تنظيم فعاليات وأنشطة لنشر بيئة وثقافة الابتكار في الجهة، عبر التدريب وورش زيادة الوعي والمعرفة. 4) إنشاء آليات لتلقي المقترحات الابتكارية، والملاحظات على الحلول الابتكارية المطوَّرة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق هيكل الوحدة الإدارية أو اللجنة ضمن الهيكل الإداري للجهة وتحديد الأدوار والمسؤوليات المناطة بها. 2) إرفاق الوثائق المحدَّثة التي تثبت تفعيل الوحدة الإدارية /اللجنة المختصة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار . 3) إرفاق تقارير إنجاز حديثة للفعاليات والأنشطة التي سبق تنفيذها لنشر بيئة وثقافة الابتكار لمنسوبي الجهة، وتشمل الطرق والأساليب وعدد المستفيدين. 4) إرفاق عينات حديثة من الشاشات التي توضح أتمتة تلقي المقترحات الابتكارية، والملاحظات على الحلول الابتكارية من مختلف شرائح المستفيدين .
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ البند (خامسًا)
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.22.4	إدارة الابتكار الرقمي
الهدف	تطوير الآليات اللازمة لإدارة الابتكار الرقمي من بداية مرحلة توليد وجمع الأفكار الإبداعية وحتى مرحلة تطوير حالات استخدام الأفكار القابلة للتطبيق وتفعيلها من قِبَل الجهة الحكومية.
متطلبات التطبيق	1) تفعيل آلية واضحة لإدارة الابتكار، توضح الرحلة الكاملة من الفكرة والتصميم إلى التطوير والتنفيذ. 2) حصر الأفكار الإبداعية المطبقة والقابلة للتطبيق التي تتناسب مع مجالات تركيز وأولويات الجهة الاستراتيجية، بحيث يشمل ما يأتي: أ. تحديد مجالات الابتكار (مثل الابتكار في المنتجات والخدمات الرقمية المقدَّمة للمستفيدين أو الابتكار في الإجراءات الداخلية للجهة أو الابتكار في نماذج العمل). ب. تحديد مصدرها (مثل الهاكاثونات أو دراسات بحثية). ت. تحديد التقنيات الناشئة أو النماذج الابتكارية التي ستُستخدَم في التطوير وتفاصيل تطبيقها. ث. حصر وجمع النماذج الأولية التي تعمل عليها الجهة وهي في مرحلة التجريب والاختبار. ج. حصر وجمع الحلول الابتكارية التي طبَّقتها الجهة وهي في مرحلة التشغيل. ح. تحديد الأفكار التي سيتم العمل على تحويلها لمنتجات ابتكارية في 2025. خ. تحديد الأثر المتوقَّع من الأفكار والنماذج الأولية التي سيتم تحويلها لمنتجات ابتكارية.
مستندات الإثبات	1) إرفاق إطار أو آلية معتمدة لإدارة عمليات الابتكار الرقمي تبين الإجراءات التي تتخذها الجهة، لضمان استدامة الخروج بأفكار إبداعية وانتقالها من مرحلة الفكرة والتصميم حتى مرحلة التطوير والتنفيذ. 2) إرفاق وثيقة تتضمن قائمةً مفصلةً بالأفكار الإبداعية المطبقة والقابلة للتطبيق وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار .
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (خامسًا)
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.23. الحلول الابتكارية

يشمل المحور 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 وتنفيذ الحل الابتكاري وتطبيقه، مع الالتزام بما يأتي: أ. أن يكون الحل الابتكاري مستخدمًا منذ فترة لا تقل عن 6 أشهر ولا تزيد عن 5 سنوات، وليس في مرحلة التخطيط أو التصميم أو التجريب. ب. ألّا يكون قد تم تقديم الحل الابتكاري مسبقًا في الدورات السابقة لقياس إلا إذا كان هناك تطور كبير في الحل، على أن يتم توضيح ذلك. ت. أن تكون فكرة الحل الابتكاري مبنيةً على منهجيات الابتكار، مع تحديد مصدرها. ث. ربط الحل الابتكاري بأحد مناظير أو محاور التحول الرقمي ذات العلاقة بالحل الابتكاري ومجاله، وتحديد النماذج والمفاهيم الابتكارية والاستباقية التي تبنيها في الحل. ج. استخدام التقنيات الناشئة والحديثة في تطوير الحل الابتكاري. ح. توضيح جميع البيانات والمعلومات التفصيلية عن الحل الابتكاري والتقنيات والمفاهيم المستخدمة في تصميمه وبنائه. خ. إعداد التقارير التفصيلية التي توضح تنفيذ وتطبيق الحل والشريحة المستفيدة منه.
مستندات الإثبات	1) إرفاق نموذج واحد لحل ابتكاري يستوفي جميع متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (خامسًا)
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، وتتبنَّى تحليل البيانات بفعالية، وتحدِّد أصناف الآثار المنتظرة (اقتصادية، اجتماعية، مالية، وظيفية، ..) سواء كانت إيجابيةً أو سلبية. 2) تقييم الآثار المحققة من تطبيق الحل الابتكاري المقدَّم في معيار 5.23.1، بحيث تشمل ما يأتي: أ. الأثر على المستفيدين (يتضمن شرائح المستفيدين ونسب التحقق والدراسات ومنهجيات إحصائها). ب. الأثر المالي (يتضمن تقليل التكاليف وتحقيق العوائد، بالإضافة إلى استغلال وتحسين الموارد). ت. الأثر على الجهة (يتضمن نماذج الأعمال وتحسين الأداء وتحقيق كفاءة تشغيلية). 3) استدامة الحل الابتكاري المقدم، وتقديم قيمة طويلة الأمد دون الحاجة إلى تغييرات جذرية مستمرة، وإرفاق دراسات ومقارنات للوضع السابق قبل وبعد تطبيق الحل. 4) حصول الحل الابتكاري المقدَّم على جوائز محلية أو إقليمية أو دولية.
مستندات الإثبات	1) إرفاق المنهجية المستخدمة في قياس أثر الحلول الابتكارية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق تقرير للأثر الناتج عن تطبيق الحل الابتكاري وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق الوثائق التي تثبت استدامة الحل الابتكاري المقدَّم وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار . 4) إرفاق الوثائق التي تثبت حصول الحل الابتكاري على جوائز محلية، أو إقليمية، أو دولية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (خامسًا)
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

6. جدول التعريفات

يُقصد بالألفاظ والعبارات الآتية – أينما وردت في هذه الوثيقة – المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتضِ 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 استراتيجي ، 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 فى التحول الرقمي وفق أفضل الممارسات والمعايير بما يساهم في تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 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 التى 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 الاستراتيجية للجهة الحكومية.
استمرارية الأعمال	الموارد والإمكانات والقدرات والإجراءات والأعمال اللازمة للاستمرار فى تقديم الخدمات الأساسية والمنتجات الضرورية بمستويات محددة مسبقًا 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، والتعافى فى 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 المقدَّمة ، 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 كفاءةً 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 جميع 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 تُجمَع، 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، وأيضًا إعادة استخدامها ونشرها مع مراعاة متطلبات الرخصة القانونية التي سبق نشر هذه البيانات بموجبها.
مجاميع البيانات	عبارة عن مجموعة من البيانات، وغالبًا ما تتطابق مجموعة البيانات مع محتويات جدول قاعدة بيانات واحد أو مصفوفة بيانات إحصائية واحدة، إذ يمثل كل عمود فى الجدول متغيرًا معينًا، ويمثل كل صف فى الجدول عنصرًا واحدًا 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، إضافةً 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 والمحدَّثة باستمرار، لتحقيق الترابط بين الجهات الحكومية بشكل سريع وآمن.
الخدمة الرقمية	مجموعة من الإجراءات الرقمية المرتبطة ببعضها البعض لأداء وظيفة كاملة تُقدَّم 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 الهُوية الوطنية.
قنوات تقديم الخدمة	يُقصد 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 وهُوية المتعاملين، ويشمل ذلك (التوقيع الرقمي، الختم الرقمي والختم الزمني)، وغيرها.
الأنظمة والخدمات المشتركة	الأنظمة الإلكترونية والخدمات المقدَّمة 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	هى منصات رقمية تطبق مفهوم الحكومة الشاملة؛ من خلال الارتباط والاستفادة من الأنظمة الإلكترونية والخدمات الحكومية المشتركة لتقديم خدمات حكومية تركّز على المستفيد، وتكون متسقة، وميسَّرة، 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 وتشغِّل 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 والمطوِّرة 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 المقدَّمة. 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 المقدَّمة داخليًّا.
الابتكار	تفعيل استخدام طرق ووسائل غير تقليدية لإيجاد أفكار وحلول مبتكرة وواقعية لمعالجة التحديات وتلبية الاحتياجات، وتكون قابلةً 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 مقدِّم الخدمة).
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".	منصة اعتماد هي بوابة إلكترونية موحدة للمشتريات الحكومية خاضعة لإشراف وزارة المالية.
كود المنصات	نظام تصميم مفتوح المصدر تم إنشاؤه بواسطة هيئة الحكومة الرقمية، يعمل على تبسيط المشاريع الرقمية من خلال الجمع بين التعليمات البرمجية وأدوات التصميم والإرشادات وفق منهجية أساسها المجتمع. إذ يسهم في التطوير السريع للتجارب المتسقة، ما يتيح للمصممين والمطورين التركيز على تلبية الاحتياجات المحددة باستخدام الأصول المبنية مسبقًا.

7. الملحقات

7.1 آلية القياس

يأتي قياس التحول الرقمي 2025؛ ليعمل على قياس مدى الالتزام بالمعايير ومتطلبات التطبيق ذات العلاقة بالتحول الرقمي، وتحديد مستوى الالتزام لكل معيار من معايير التحول الرقمي، وتُنفّذ دورة القياس مع الجهات الحكومية وفقًا للمراحل الآتية:

الشكل (3): دورة قياس

1) ورشة إطلاق القياس:

يُطلق القياس عن طريق ورشة عمل تعريفية بالمنهجية المتّبعة؛ حيث سيُدعى ممثّلي الجهات الحكومية المشمولة كافة لحضور ورشة العمل والاطلاع على مستجدات دورة القياس، والتعرف على المنهجية المتّبعة، والإجابة عن الأسئلة والاستفسارات المتعلقة بالقياس في الورشة.

2) إتاحة النظام وبدء تعبئة الإجابات:

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

الاشتراطات:

- يُشترط في الإستراتيجيات والخطط المُرفقة أن تكون سارية ومعتمدة، وأن تتضمّن العناصر والمكونات كافة الواجب توفرها في الخطة المعنية وفقًا لأفضل المُمارسات.
- يُشترط في القرارات والتوجيهات المُرفقة أن تكون نافذة وسارية وصادرة ومعتمدة من صاحب الصلاحية في الجهة.
- يُشترط في التقارير المرفقة أن تكون صادرة عن الإدارة المعنية ومتضمنة للمعلومات كافة المُشار إليها في طلب التقرير.
- يُشترط في الدراسات والاستطلاعات المُرفقة أن يكون موضحًا بها المنهجيات المتّبعة 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 مُعدّة وفقًا لأفضل الممارسات.
- يُشترط في صاحب الصلاحية أن يكون المسؤول عن محتوى الوثيقة، ويُعتبر المالك لها، وبتوقيعه ووضع اسمه تُعدّ الوثيقة معتمدة.
- مدّة الرد على الاستفسارات يتطلب (3) أيام عمل، ودراسة الاستثناءات تتطلب (7) أيام عمل.

3) مرحلة التحقق الأولى:

تشمل هذه المرحلة عملية التدقيق والتقييم وفقًا للآلية التي سبق وضعها للتحقق، وتتم عملية التحقق على مستوى المتطلبات بواسطة فريق متخصص لإجابات الجهات الحكومية والاطلاع على الشواهد المرفقة في كل بطاقة وإدراج الملحوظات إن وُجِدت في حقل الملحوظات أسفل كل بطاقة التزام؛ ليتم الاطلاع عليها من قبل ضباط الاتصال أو المفوضين في الجهات الحكومية المستهدفة، وتشمل الملحوظات الإشارة إلى الشواهد الإضافية المطلوبة، أو الإشارة إلى عدم تحقيق المرفقات لمتطلبات تطبيق الالتزام المطلوبة في بطاقة المعيار، علمًا أن مدة الرد على الاستفسارات يتطلب (3) أيام عمل، ودراسة الاستثناءات تتطلب (7) أيام عمل.

4) إعادة فتح النظام وتصحيح الملحوظات:

تُعطى فترة إضافية للجهات الحكومية لمعالجة الملحوظات التي أدخلها الفريق، والاطلاع على التعليقات لكل بطاقة سؤال، وإرفاق المطلوب مرةً أخرى إن تطلب الأمر، علمًا أنّ مدّة الرد على الاستفسارات يتطلب (5) أيام عمل، ودراسة الاستثناءات تتطلب (7) أيام عمل.

5) مرحلة التحقق النهائية:

يجري في هذه المرحلة التدقيق والتقييم النهائي لإجابات الجهات الحكومية والملاحظات النهائية لتلك الجهات التي شاركت بالقياس، علمًا أنّ مدّة الرد على الاستفسارات يتطلب (5) أيام عمل.

6) إصدار التقارير:

بعد الانتهاء من تدقيق النتائج، تُصدر تقارير الجهات المشاركة في دورة القياس؛ حيث تتضمن التقارير مستويات ونسب الالتزام ومحتوى تفصيلي حول مقارنات النتيجة الإجمالية للجهة مع الجهات الأخرى في نفس المجموعة، وتكون متاحة على النظام المخصص لذلك؛ حيث تجري مخاطبة المسؤول الأول في الجهة بالنتيجة، والرفع للمقام السامي الكريم بنتائج الجهات الحكومية، علمًا أن مدة الرد على الاستفسارات يتطلب (5) أيام عمل.

7.2 آلية التحقق من الالتزام

يقيس الفريق المعني ويطّلع على الوثائق والمُرفقات عن طريق النظام الإلكتروني للقياس، ويُحدّد الطرق الثانوية المناسبة للتحقق إن **تطلب الأمر، وتنحصر طرق التحقق في الآتي:**

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

ويجري تحديد مستويات الالتزام بالمعيار عن طريق أحد مستويات **الالتزام الآتية:**

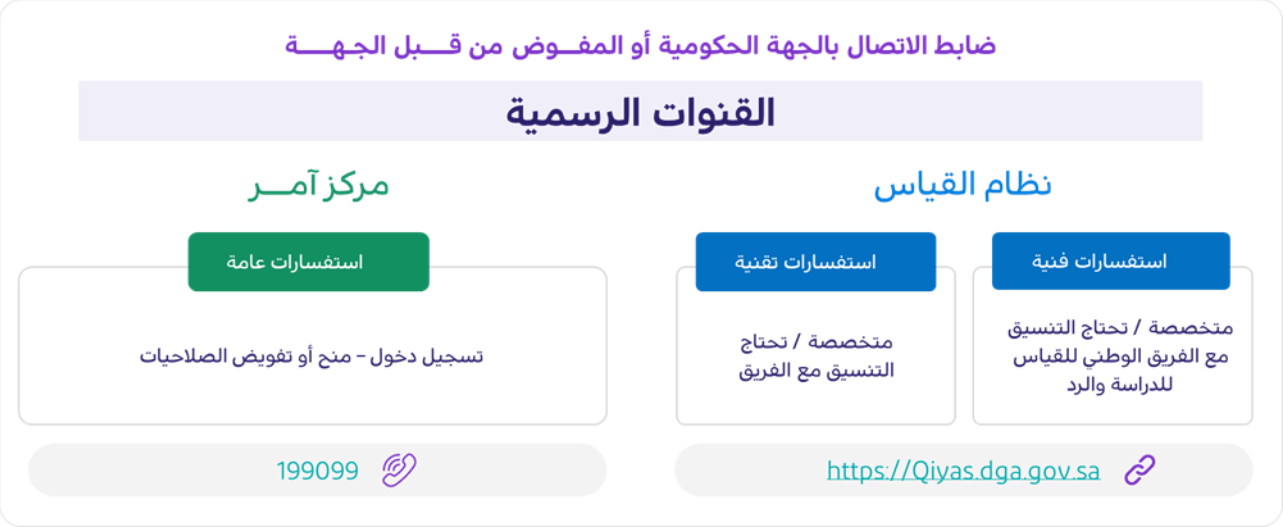
التزام كُلي	تحقيق الالتزام بمتطلبات تطبيق المعيار جميعها.
التزام جزئي	عدم تحقيق أحد متطلبات المعيار مع تحقيق المتطلبات المتبقية للمعيار.
عدم الالتزام	عدم تحقيق عدد (اثنين فأكثر) من متطلبات تطبيق المعيار.
لا ينطبق	الحالة التي تُستثنى بها الجهة من الالتزام بالمعيار، وتتحقق في حال عدم ملاءمة المعيار للجهة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

الشكل (4): مستويات الالتزام

7.3 آلية الاستفسار أو طلب استشارة

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

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



يُرفع الطلب أو البلاغ عن طريق القنوات المُعدّة لهذا الغرض، وهي:

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

- **الملحوظات على تقييم الالتزام بالمعايير:**

يحقّ للجهة الاعتراض على تقييم التزامها بالمعايير في مرحلة إعادة فتح النظام وتصحيح الملحوظات في الخطة الزمنية لدورة القياس، ويكون ذلك عبر نظام قياس، على أن تتضمن ما يأتي:

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

- **طلبات الاستثناء:**

يمكن للجهة أن ترفع طلب استثناء من معيار أو متطلب حتى نهاية مرحلة إتاحة النظام وبدء تعبئة الإجابات عبر نظام قياس باعتبارها قناة تواصل موثوقة ومعتمدة، وحتى يُدرس الطلب والرد في الأوقات المحدّدة، على أن يتضمن طلب الاستثناء ما يأتي:

- رقم المعيار أو المتطلب.
- نص الاستثناء.
- الشواهد التي تدعم طلب الاستثناء، ، بحيث يكون كل شاهد من هذه الشواهد مشمولًا بالمُرفقات المرفوعة بالنظام.

- **تسجيل الدخول للنظام**

للدخول على **النظام عن طريق الرابط الآتي**: (قـيـاس الـتـحـول الـرقـمـي)، أو عن طريق رمز الاستجابة السريعة.

7.4 الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم ذات العلاقة

يوضح الجدول 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 1426/6/19 هـ الصادر بتشكيل لجان للتعاملات الإلكترونية الحكومية.	قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 هـ الصادر بالموافقة على ضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، المُعدل بقرار مجلس الوزراء رقم (252) وتاريخ 1431/7/16 هـ.	نظام التعاملات الإلكترونية، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/18) وتاريخ 1428/3/8 هـ المُعدل بقرار مجلس الوزراء رقم (293) وتاريخ 1445/4/9 هـ ، ولائحته التنفيذية والمعتمدة بموجب قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (م-8-6) وتاريخ 1445/9/3 هـ.	قرار مجلس الوزراء رقم (240) وتاريخ 1428/7/23 هـ بشأن تنظيم أعمال تقنية المعلومات في الجهات.
	قرار مجلس الوزراء رقم (82) وتاريخ 1431/3/22 هـ بشأن توصيات مؤتمر تقنيات المعلومات والأمن الوطني.	الأمر السامي رقم (41990) وتاريخ 1435/10/11 هـ الخاص باستخدام الشهادات الرقمية والتقيد بالمواصفات الأمنية المطلوبة.	الأمر السامي رقم (48310) وتاريخ 1435/11/26 هـ بشأن إدارة الجودة الشاملة.	الأمر السامي رقم (11904) وتاريخ 1437/3/5 هـ بشأن النشر على البوابة الوطنية سعودي.
	الأمر السامي رقم (57231) وتاريخ 1439/11/10 هـ الخاص بمنظومة الرقابة الإلكترونية (شامل).	الأمر السامي رقم (7732) وتاريخ 1440/2/12 هـ الخاص بالمنصات المشتركة واستمرارية الأعمال ومشاركة البيانات.	قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ بشأن ضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية.	المرسوم الملكي رقم (م/128) وتاريخ 1440/11/13 هـ الصادر بالموافقة على نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.
	الأمر السامي رقم (17850) وتاريخ 1441/3/16 هـ بشأن حصر وتوثيق كل ما يتعلق بجودة الخدمات ورضا المستفيدين وإتاحة تبادل البيانات مع الجهات الحكومية.	قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25 هـ الصادر بالموافقة على تنظيم هيئة الحكومة الرقمية.	قرار مجلس الوزراء رقم (14) وتاريخ 1443/1/2 هـ بشأن البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر.	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.
	الأمر السامي رقم (22424) وتاريخ 1443/4/9 هـ 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.	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.	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 1444/2/3 هـ حيال إيجاد حلول لحوكمة بنود خدمات الاتصالات.
	تعميم الديوان الملكي رقم (39175) وتاريخ 1444/6/4 هـ	تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ	تعميم الديوان الملكي رقم (7546) وتاريخ 1445/2/1 هـ	نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/27)

	المتعلق بتقرير أداء الجهات الحكومية في مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية لعام (2022م).	بشأن المعاملة المتعلقة بالتقريرين السنويين (الثامن، والتاسع) لقياس التحول الرقمي الحكومي.	بشأن قيام الجهات الحكومية بالتقيد بمعايير إدارة استمرارية الأعمال الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية.	وتاريخ 1445/2/11 هـ
	أمر سامي رقم (47746) وتاريخ 1445/6/29 هـ بشأن الموافقة على ضوابط الاستخدام الإعلامي لوسائل التواصل الاجتماعي في الأجهزة الحكومية.	تعميم الديوان الملكي رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ بشأن التقرير السنوي لقياس التحول الرقمي.	تعميم الديوان الملكي رقم (974969) وتاريخ 1445/9/25 هـ لاستثناء الجهات العسكرية والأمنية من أعمال البيانات المفتوحة.	

#	التعاميم			
2	تعميم معالي وزير المالية رقم (49989) وتاريخ 1442/2/12 هـ بشأن حوكمة ما يتعلق بخدمات الاتصالات.	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (5589/42/1) وتاريخ 1442/11/7 هـ المبني على تنظيمها الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25 هـ.	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (916) وتاريخ 1443/1/15 هـ بشأن أتمتة الدوائر الرقمية وبند خدمات اتصالات أخرى.	تعميم هيئة الحكومة الرقمية برقم (955) وتاريخ 1443/1/28 هـ بناءً على تنظيمها الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25 هـ.
	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1533) وتاريخ 1443/5/23هـ بخصوص تفعيل خدمة الإبلاغ عن انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية للجهات الحكومية كافة.	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) وتاريخ 1443/9/24هـ بشأن معايير إدارة استمرارية الأعمال.	تعميم معالي وزير المالية رقم (46973) وتاريخ 1443/12/5 هـ. بشأن حوكمة خدمات الدوائر الرقمية.	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2044) وتاريخ 1443/12/28 هـ بشأن ضوابط إدارة المخاطر.
	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (102) وتاريخ 1444/2/9 هـ بشأن العمل على إعداد خطة للتحول نحو الحلول السحابية.	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (257) وتاريخ 1444/4/8 هـ بشأن منتج النسيج الرقمي.	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (378) وتاريخ 1444/6/2 هـ بشأن تفعيل قنوات الدفع الإلكترونية والنفاذ الموحد.	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1339) وتاريخ 1444/11/15 هـ بشأن ضوابط منصات الحكومة الشاملة.
	تعميم معالي وزير المالية رقم (1748) وتاريخ 1445/1/14 هـ بشأن مشروع الاتفاقية الإطارية لخدمات الدوائر الرقمية.	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (311) وتاريخ 1445/3/16 هـ بشأن ضوابط المشاركة الإلكترونية.	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (754) وتاريخ 1445/5/26 هـ بشأن حصر واجهات برمجة التطبيقات.	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ بشأن حوكمة المنصات الرقمية والاستضافة داخل المملكة.
	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2602) وتاريخ 1445/11/25 هـ بشأن اعتماد تطبيق "توكلنا" قناة إضافية إلزامية للخدمات الحكومية.	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (518) وتاريخ 1446/2/30 هـ بشأن ضوابط تسجيل وإدارة النطاقات والخدمات الحكومية الرقمية.	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1676) وتاريخ 1446/5/12 هـ بشأن نظام التصميم الموحد (كود المنصات).	

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

7.5 الأسئلة الشائعة

#	السؤال	الاجابة
1	ما التحول الرقمي؟	يمكن وصف التحول الرقمي بأنه تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي، لتكون نماذج رقميةً مستندةً على بيانات وتقنيات.
2	ما الالتزام؟	الالتزام الكامل بتطبيق المعايير عن طريق 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؟	استنادًا إلى قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25هـ، الصادر بالموافقة على تنظيم هيئة الحكومة الرقمية، الذى نص فى المادة (الرابعة 6/5) على أنّ 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 بالقرارات والأوامر الصادرة في شأن التعاملات الحكومية الرقمية، وفق الأطر والمعايير التي تضعها الهيئة، وضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية الصادرة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27هـ، والمعدّلة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (252) وتاريخ 1431/7/16هـ، حيث نص البند رقم (22) على ما يأتى: "تقوم كل جهة حكومية بقياس مدى التحول إلى التعاملات الإلكترونية الحكومية كل ستة أشهر وفق مؤشرات يضعها البرنامج، وتُدرج هذه المؤشرات ضمن التقرير السنوى للجهة، وتُرسل نسخ منها إلى البرنامج."
5	كيف يتوافق قياس التحول الرقمي الحالي مع أهداف رؤية المملكة العربية السعودية (2030)؟	تهدف رؤية السعودية 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 فى الجهات الحكومية، مثل: التطبيقات السحابية، ومنصات مشاركة البيانات. وعليه فقد أُعدّ الإطار الخاص بالقياس ليتناسب مع هذه التوجهات مع الاستفادة من التوجهات العالمية فى مجال التحول الرقمى.
6	من الذي يعمل على تنفيذ قياس الالتزام؟	هيئة الحكومة الرقمية؛ حيث تُتابع قياس الالتزام دوريًا وفق منهجية محددة، وترفع تقارير دورية للمسؤولين فى الجهات الحكومية، وتقرير عام للمقام السامي؛ وفق ما نصت عليه ضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية.
7	من هي الجهات التي يتم قياسها؟	الجهات الحكومية المؤهلة جميعها للقياس حسب معايير ترشيح الجهات المعتمدة.
8	هل يوجد توافق بين منهجية التحول الرقمي في نسختها الأخيرة والنماذج المرجعية العالمية؟	أُعدّت المعايير المتعلقة بالتحول الرقمي بناءً على دراسة شاملة لمجموعة من النماذج المرجعية الدولية في عملية التحول الرقمي تضمنت عددًا من أبرز المؤشرات وأُطر العمل الدولية. وقد جرى في هذه الدراسة القيام بعمليات مقارنة للمحاور والمراحل التى تمر بها هذه العملية، إضافةً إلى المحاور المستخدمة فى قياس الالتزام. وبناءً على نتائج هذه الدراسة، جرى الخروج بتصور عن المحاور التى يمكن عن طريقها قياس التحول الرقمى، وقياس الالتزام للمعايير الحديثة فى سياق المملكة العربية السعودية. ولذا، فإنّ الإطار المحدث للمعايير الأساسية للتحول الرقمى يُعدّ متوافقًا بصورة تامة مع النماذج المرجعية العالمية.
9	ما المقصود بوثيقة معتمدة في مستندات الإثبات؟	يقصد بالوثيقة المعتمدة أن يكون هنالك موافقة عليها من صاحب الصلاحية المطلوبة للاعتماد حسب نوع الوثيقة، فعلى سبيل المثال: الوثيقة الخاصة بالخطة الإستراتيجية للتحول الرقمى يجب أن تكون معتمدة من رئيس الجهة، ويُثبت ذلك بإرفاق ما يدّل على اعتمادها من توقيعات وأختام أو مخاطبات رسمية.
10	ما الاشتراطات الواجب توافرها في الاستراتيجيات والخطط المرفقة؟	يُشترط فى الإستراتيجيات والخطط المُرفقة أن تكون سارية ومعتمدة، وأن تتضمن العناصر والمكونات كافة الواجب توفرها في الخطة وفقًا لأفضل المُمارسات.
11	ما الاشتراطات الواجب توافرها في القرارات والتوجيهات؟	يُشترط في القرارات والتوجيهات المُرفقة أن تكون نافذة وسارية وصادرة ومعتمدة من صاحب الصلاحية في الجهة.
12	ما الاشتراطات الواجب توافرها في التقارير المرفقة؟	يُشترط في التقارير المرفقة أن تكون صادرة عن الإدارة المعنية ومحدثة ومتضمنة للمعلومات كافة المُشار إليها في طلب التقرير.

#	السؤال	الاجابة
13	**ما الاشتراطات الواجب توافرها في الدراسات والاستطلاعات المرفقة؟**	يُشترط في الدراسات والاستطلاعات المرفقة أن يكون موضحًا بها المنهجيات المتبعة في عمليتي جمع وتحليل البيانات، وأن تتضمن النتائج والتوصيات المترتبة عليها.
14	**ما الاشتراطات الواجب توافرها في المنهجيات والسياسات والضوابط والمعايير المرفقة؟**	يُشترط في المنهجيات والسياسات والضوابط والمعايير أن تكون سارية ومعتمدة ومُطبقة في الجهة، وأن تكون مُعدة وفقًا لأفضل الممارسات.
15	**عندما تُطلب العينات ضمن مستندات الإثبات فما هو المقصود منها؟**	تختلف العينات بحسب متطلبات المعيار ومستندات الإثبات المطلوبة، التى يمكن أن تكون على سبيل المثال لا الحصر: • عينات من النماذج والأدوات لتحليل أثر الأعمال (يمكن أن تكون تقارير أو جداول أو مصفوفات). • عينات من دراسة تقييم المخاطر (يمكن أن تكون تقارير مبنية على مصفوفة تحديد المخاطر وتحليلها). • عينات من استراتيجيات الاستجابة للمخاطر (يمكن أن تحتوى العينة على تحليل المخاطر المرتبطة بخدمة أو مجال، مع وصف خطة الاستجابة لهذا الخطر، والفريق المسؤول). • عينات من فرق العمل (جداول فرق العمل، ويمكن إرفاق (3) عينات، مع إخفاء بيانات التواصل، إذ يهتم الفريق بوجود الممارسة). 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 تُعقد اجتماعات في وقت لاحق بتواريخ حديثه؟**	لا بُدَّ أن تكون المرفقات بشكل عام بتواريخ حديثة تثبت أن الجهة تعمل بشكل فعَّال بتطبيق الممارسات المتعلقة بالتحول الرقمي، واتخاذ القرارات، فعلى سبيل المثال: لا يمكن إثبات ذلك من خلال وثائق لاجتماعات تمت قبل أكثر من عام، ما يعطي مؤشرًا بعدم وجود عمل فعَّال ومستمر في المجال المتعلق بالمستندات المطلوبة.
17	**من المسؤول عن اعتماد الوثائق، وكيف تُعتمد؟**	صاحب الصلاحية هو المسؤول عن محتوى الوثيقة، ويعد المالك لها وبتوقيعه ووضع اسمه تعد الوثيقة معتمدة.
18	**إذا شكّلت الجهة لجنة معنّية بالتحول الرقمي، فهل تُلزم الجهة بتشكيل لجنة أخرى للتعاملات الإلكترونية الحكومية؟**	فى حال كانت لجنة التحول الرقمى المُشكَّلة 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. 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 مباشرةً على الجهة، ما هي آلية العمل في هذه الحالة؟**	ما لا ينطبق على الجهة يتوجب أن يصدر من الجهة المشرّعة أو ما يستثنيه المقام السامى الكريم من تطبيق ما جاء فى الأمر أو القرار السامي، وفى القسم الثانى يكون بإثبات الجهة لاستثنائها وقبول الفريق الوطنى للقياس 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 فعَّال؛ إذ توجد العديد من أطر العمل المختلفة فى متابعة جودة الخدمات الرقمية، ويشترط أن تتضمن جميع النواحى 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).
21	**ما الآلية المتَّبعة لاحتساب نسبة تبنّي الخدمات السحابية؟**	هي النسبة المئوية لحجم الموارد التقنية الداعمة لأعباء العمل على السحابة مقسومة على إجمالي حجم الموارد التقنية الداعمة لأعباء العمل على مركز بيانات البيئة السحابية. (حجم الموارد: عدد وحدات المعالجة(Core) + حجم الذاكرة العشوائية(GB) + حجم وحدات التخزين(GB))
22	**ما هي التقنيات الناشئة المقبولة في تطوير الحلول الابتكارية؟**	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، وعلم الروبوتات، والدرونز، والأنظمة المستقلة (Autonomous Systems)، ونماذج الواقع الممتد (Extended Reality).

ويمكن الاطلاع على مزيد من الأسئلة الشائعة عن طريق الدخول على نظام القياس؛ حيث تحدّث في النظام باستمرار.

7.6 قائمة الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير

7.6.1 تشمل القائمة الجهات الحكومية المعنية حسب ما جرى توضيحه في نطاق المعايير وفقًا لما يأتي:

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية في معايير المحورين (5.8) "إدارة المخاطر" و(5.9) " استمرارية الأعمال"	الجهات المعنية في المعيار (5.13.6) " توحيد ودمج منصات الجهة"			الجهات المعنية في المتطلب (4) في المعيار (5.16.3) "متابعة مشاركات المستفيدين"	الجهات المعنية في المتطلب (3) و(4) في المعيار (5.17.1) "تطوير برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد"	الجهات المعنية في المعيار (5.18.5) " تطبيق مفهوم رحلات الحياة"	
			قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)			قائمة (أ)	قائمة (ب)
1	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات	√	√			√	√	√	
2	وزارة الاستثمار	√			√	√	√	√	
3	وزارة الاقتصاد والتخطيط	√			√		√		√
4	وزارة الإعلام	√			√	√	√	√	
5	وزارة البيئة والمياه والزراعة	√			√	√	√	√	
6	وزارة التجارة	√	√			√	√	√	
7	وزارة التعليم	√		√		√	√	√	
8	وزارة الحج والعمرة	√			√	√	√	√	
9	وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد	√		√		√	√	√	
10	وزارة الخارجية	√			√	√	√	√	
11	وزارة الدفاع		√					√	
12	وزارة الداخلية	√			√	√	√	√	
13	وزارة الرياضة	√		√		√	√	√	
14	وزارة السياحة	√			√	√	√	√	
15	وزارة البلديات والإسكان	√		√		√	√	√	
16	وزارة الصحة	√			√	√	√	√	
17	وزارة الصناعة والثروة المعدنية	√			√	√	√	√	
18	وزارة الطاقة	√			√	√	√	√	
19	وزارة العدل	√		√		√	√	√	
20	وزارة المالية	√			√	√	√		√
21	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	√			√	√	√	√	
22	وزارة النقل والخدمات اللوجستية	√			√	√	√	√	
23	وزارة الثقافة	√		√		√	√	√	
24	الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي	√	√			√	√		√
25	الهيئة العامة للإحصاء	√			√	√	√		√
26	الهيئة العامة للأوقاف	√			√	√	√		√
27	الهيئة العامة للترفيه	√			√	√	√		√
28	هيئة الزكاة والضريبة والجمارك	√			√	√	√		√
29	الهيئة العامة للطيران المدني	√			√	√	√		√

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية في معايير المحورين (5.8) "إدارة المخاطر" و(5.9) " استمرارية الأعمال"	الجهات المعنية في المعيار (5.13.6) " توحيد ودمج منصات الجهة"			الجهات المعنية في المتطلب (4) في المعيار (5.16.3) "متابعة مشاركات المستفيدين"	الجهات المعنية في المتطلب (3) و(4) في المعيار (5.17.1) "تطوير برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد"	الجهات المعنية في المعيار (5.18.5) " تطبيق مفهوم رحلات الحياة"	
			قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)			قائمة (أ)	قائمة (ب)
30	الهيئة العامة للغذاء والدواء	√	√				√		√
31	الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة	√	√				√		√
32	الهيئة العامة للنقل	√			√	√	√		√
33	هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية	√	√			√	√		√
34	الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء	√			√	√	√		
35	الهيئة العامة للعقار	√	√			√	√		√
36	هيئة السوق المالية	√	√				√		√
37	هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية	√			√		√		√
38	الهيئة السعودية للملكية الفكرية	√	√				√		√
39	الهيئة العامة لتنظيم الإعلام	√			√	√	√		√
40	هيئة تقويم التعليم والتدريب	√	√			√	√		√
41	الهيئة العامة للموانئ				√	√	√		√
42	الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة	√	√			√	√		√
43	مؤسسة البريد السعودي	√			√		√		
44	الهيئة السعودية للمياه	√			√		√		√
45	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	√			√	√	√		√
46	مجلس الضمان الصحي	√			√	√	√		
47	بنك التنمية الاجتماعية	√			√	√	√		√
48	صندوق التنمية الصناعية السعودي	√			√		√		√
49	صندوق الاستثمارات العامة				√	√	√		√
50	صندوق تنمية الموارد البشرية	√			√	√	√		√
51	ديوان المظالم	√	√				√		√
52	المركز الوطني للفعاليات			√		√		√	
53	المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة	√					√		
54	مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية	√	√				√		√
55	هيئة الحكومة الرقمية	√	√				√		√
56	المركز الوطني لنظم الموارد الحكومية	√			√		√	√	
57	المركز الوطني للأرصاد	√			√	√			√
58	مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث		√				√		√

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية في معايير المحورين (5.8) "إدارة المخاطر" و(5.9) " استمرارية الأعمال"	الجهات المعنية في المعيار (5.13.6) " توحيد ودمج منصات الجهة"			الجهات المعنية في المتطلب (4) في المعيار (5.16.3) "متابعة مشاركات المستفيدين"	الجهات المعنية في المتطلب (3) و(4) في المعيار (5.17.1) "تطوير برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد"	الجهات المعنية في المعيار (5.18.5) " تطبيق مفهوم رحلات الحياة"	
			قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)			قائمة (أ)	قائمة (ب)
59	مدينة الملك عبدالله للطاقة الذرية والمتجددة				✓		✓		✓
60	أمانة منطقة عسير				✓	✓	✓		✓
61	أمانة منطقة جازان				✓		✓		✓
62	أمانة منطقة المدينة المنورة				✓	✓	✓		✓
63	أمانة منطقة القصيم				✓		✓		✓
64	أمانة منطقة الجوف				✓		✓		✓
65	أمانة منطقة الباحة				✓	✓	✓		✓
66	أمانة محافظة جدة				✓	✓	✓		✓
67	أمانة محافظة الطائف				✓		✓		✓
68	أمانة محافظة الأحساء				✓	✓	✓		
69	أمانة المنطقة الشرقية				✓		✓		✓
70	أمانة العاصمة المقدسة				✓		✓		
71	المركز السعودي لكفاءة الطاقة				✓	✓	✓		✓
72	الديوان الملكي								
73	صندوق التنمية السياحي				✓		✓		✓
74	صندوق التنمية العقارية		✓			✓	✓		✓
75	بنك التصدير والاستيراد السعودي				✓	✓	✓		✓
76	الهيئة العامة للأمن الغذائي				✓	✓			✓
77	أمانة منطقة الرياض		✓			✓			✓
78	إمارة منطقة القصيم				✓	✓			✓
79	وكالة الفضاء السعودية		✓			✓	✓		✓
80	المؤسسة العامة للري				✓	✓			✓
81	النيابة العامة		✓			✓	✓		
82	أمانة منطقة حائل				✓	✓	✓		✓
83	المركز الوطني للتنافسية		✓			✓			✓
84	هيئة حقوق الإنسان				✓	✓	✓		
85	مركز الإقامة المميزة		✓			✓	✓		✓
86	جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز		✓			✓	✓		✓
87	الشؤون الصحية بوزارة الحرس الوطني		✓			✓	✓		
88	وكالة وزارة الداخلية للأحوال المدنية	✓			✓	✓	✓		
89	هيئة الإذاعة والتلفزيون				✓	✓			✓

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية في معايير المحورين (5.8) "إدارة المخاطر" و(5.9) " استمرارية الأعمال"	الجهات المعنية في المعيار (5.13.6) " توحيد ودمج منصات الجهة"			الجهات المعنية في المتطلب (4) في المعيار (5.16.3) "متابعة مشاركات المستفيدين"	الجهات المعنية في المتطلب (3) و(4) في المعيار (5.17.1) "تطوير برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد"	الجهات المعنية في المعيار (5.18.5) " تطبيق مفهوم رحلات الحياة"	
			قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)			قائمة (أ)	قائمة (ب)
90	الهيئة الملكية للجبيل وينبع		√			√			√
91	إمارة منطقة جازان				√	√			√
92	الهيئة العامة للمعارض والمؤتمرات				√	√			√
93	مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون		√			√	√		√
94	مركز الإسناد والتصفية		√			√			
95	الرئاسة العامة للبحوث العلمية والإفتاء				√	√			√
96	إمارة منطقة الرياض				√	√			√
97	أمانة منطقة تبوك				√	√	√		√
98	أمانة منطقة الحدود الشمالية				√	√	√		√
99	هيئة تنمية الصادرات السعودية				√	√	√		√
100	الهيئة السعودية للمهندسين		√			√			√
101	المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني		√			√	√		√
102	كلية الملك فهد الأمنية		√						√
103	هيئة الرقابة ومكافحة الفساد		√						√
104	الهيئة السعودية للمقاولين		√						√
105	الهيئة الملكية لمحافظة العلا		√						√
106	الهيئة الملكية لمدينة الرياض	√	√						√
107	الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة		√				√		√
108	هيئة تطوير المنطقة الشرقية		√				√		√
109	هيئة تطوير بوابة الدرعية		√						√
110	هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة		√				√		√
111	هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة		√				√		√
112	المركز السعودي للأعمال		√				√		√
113	المركز السعودي للاعتماد		√						√
114	الهيئة العامة للتجارة الخارجية		√						√
115	بنك المنشآت الصغيرة والمتوسطة		√				√		√
116	الهيئة العامة للمنافسة		√						√
117	الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة		√				√		√
118	الجامعة السعودية الإلكترونية		√				√		√
119	جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل		√				√		√

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية في معايير المحورين (5.8) "إدارة المخاطر" و(5.9) " استمرارية الأعمال"	الجهات المعنية في المعيار (5.13.6) " توحيد ودمج منصات الجهة"			الجهات المعنية في المتطلب (4) في المعيار (5.16.3) "متابعة مشاركات المستفيدين"	الجهات المعنية في المتطلب (3) و(4) في المعيار (5.17.1) "تطوير برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد"	الجهات المعنية في المعيار (5.18.5) " تطبيق مفهوم رحلات الحياة"	
			قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)			قائمة (أ)	قائمة (ب)
120	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية		√				√		√
121	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن		√				√		√
122	جامعة الباحة		√				√		√
123	جامعة الجوف		√				√		√
124	جامعة الحدود الشمالية		√				√		√
125	جامعة الطائف		√				√		√
126	جامعة القصيم		√				√		√
127	جامعة المجمعة		√				√		√
128	جامعة الملك خالد		√				√		√
129	جامعة الملك سعود بن عبدالعزيز للعلوم الصحية		√			√	√		√
130	جامعة الملك عبدالعزيز		√				√		√
131	جامعة الملك عبدالله للعلوم والتقنية		√				√		√
132	جامعة الملك فهد للبترول والمعادن		√				√		√
133	جامعة الملك فيصل		√				√		√
134	جامعة أم القرى		√				√		√
135	جامعة بيشة		√				√		√
136	جامعة تبوك		√				√		√
137	جامعة جازان		√				√		√
138	جامعة حائل		√				√		√
139	جامعة حفر الباطن		√				√		√
140	جامعة شقراء		√				√		√
141	جامعة طيبة		√				√		√
142	جامعة نجران		√				√		√
143	صندوق التعليم العالي الجامعي		√						√
144	صندوق التنمية الثقافي		√						√
145	دارة الملك عبدالعزيز		√				√		√
146	مجمع الملك سلمان العالمي للغة العربية		√				√		√
147	مكتبة الملك فهد الوطنية		√				√		√
148	الهيئة السعودية للمحامين		√						√
149	الهيئة العامة للولاية على أموال القاصرين ومن في حكمهم		√						√

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية في معايير المحورين (5.8) "إدارة المخاطر" و(5.9) " استمرارية الأعمال"	الجهات المعنية في المعيار (5.13.6) " توحيد ودمج منصات الجهة"			الجهات المعنية في المتطلب (4) في المعيار (5.16.3) "متابعة مشاركات المستفيدين"	الجهات المعنية في المتطلب (3) و(4) في المعيار (5.17.1) "تطوير برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد"	الجهات المعنية في المعيار (5.18.5) " تطبيق مفهوم رحلات الحياة"	
			قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)			قائمة (أ)	قائمة (ب)
150	الهيئة العامة للصناعات العسكرية		✓						✓
151	الهيئة العامة للمساحة والمعلومات الجيومكانية		✓				✓		✓
152	مركز الأمير سلطان للدراسات والبحوث الدفاعية		✓						✓
153	وزارة الحرس الوطني		✓				✓		✓
154	البنك المركزي السعودي		✓				✓		✓
155	المركز الوطني لإدارة الدين		✓						✓
156	صندوق التنمية الوطني		✓						✓
157	الهيئة السعودية للمراجعين والمحاسبين				✓				✓
158	هيئة المساحة الجيولوجية السعودية		✓						✓
159	الهيئة الوطنية للأمن السيبراني		✓				✓		✓
160	معهد الإدارة العامة		✓				✓		✓
161	مركز برنامج جودة الحياة		✓				✓		
162	هيئة تطوير منطقة حائل				✓		✓		
163	هيئة تطوير منطقة عسير		✓				✓		✓
164	هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية				✓		✓		✓
165	وكالة الأنباء السعودية				✓		✓		✓
166	هيئة المدن والمناطق الاقتصادية الخاصة				✓		✓		✓
167	مكتبة الملك عبدالعزيز العامة				✓		✓		
168	هيئة الهلال الأحمر السعودي				✓		✓		✓
169	جامعة جدة		✓				✓		
170	الهيئة السعودية للتخصصات الصحية				✓		✓		✓
171	المجلس الصحي السعودي				✓	✓	✓		✓
172	أمانة منطقة نجران				✓		✓		✓
173	الهيئة السعودية للمدن الصناعية ومناطق التقنية				✓		✓		✓
174	الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي				✓		✓		✓
175	الإدارة العامة للخدمات الطبية بوزارة الداخلية				✓		✓		
176	المركز الوطني للتعليم الإلكتروني				✓		✓		
177	الهيئة السعودية للسياحة				✓		✓		✓
178	الديوان العام للمحاسبة				✓		✓		✓

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية في معايير المحورين (5.8) "إدارة المخاطر" و(5.9) " استمرارية الأعمال"	الجهات المعنية في المعيار (5.13.6) " توحيد ودمج منصات الجهة"			الجهات المعنية في المتطلب (4) في المعيار (5.16.3) "متابعة مشاركات المستفيدين"	الجهات المعنية في المتطلب (3) و(4) في المعيار (5.17.1) "تطوير برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد"	الجهات المعنية في المعيار (5.18.5) " تطبيق مفهوم رحلات الحياة"	
			قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)			قائمة (أ)	قائمة (ب)
179	المديرية العامة للجوازات	√			√		√		√
180	الإدارة العامة للخدمات الصحية بوزارة الدفاع				√		√		
181	أمانة محافظة حفر الباطن				√		√		
182	الأكاديمية المالية		√						
183	المؤسسة العامة للصناعات العسكرية		√						
184	الهيئة العليا للأمن الصناعي		√						
185	صندوق الشهداء والمصابين والأسرى والمفقودين		√						
186	كلية الملك خالد العسكرية		√						
187	الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر				√				
188	اللجنة الوطنية لرعاية السجناء والمفرج عنهم وأسرهم				√				
189	المديرية العامة لحرس الحدود				√				
190	المديرية العامة للدفاع المدني				√				
191	المديرية العامة للسجون				√				
192	المديرية العامة لمكافحة المخدرات				√				
193	المركز الوطني لإدارة النفايات				√				
194	المركز الوطني لأبحاث وتطوير الزراعة المستدامة				√				
195	المركز الوطني لتنمية الحياة الفطرية				√				
196	المركز الوطني لتنمية الغطاء النباتي ومكافحة التصحر				√				
197	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي				√				
198	المركز الوطني للتنمية الصناعية				√				
199	المركز الوطني للرقابة على الالتزام البيئي				√				
200	المركز الوطني للنخيل والتمور				√				
201	المركز الوطني للوثائق والمحفوظات				√				
202	المركز الوطني للوقاية من الآفات النباتية والأمراض الحيوانية ومكافحتها				√				
203	المعهد الوطني للتطوير المهني التعليمي				√				
204	المكتب الاستراتيجي لتطوير منطقة جازان				√				
205	الهيئة العامة لعقارات الدولة				√				

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية في معايير المحورين (5.8) "إدارة المخاطر" و(5.9) " استمرارية الأعمال"	الجهات المعنية في المعيار (5.13.6) " توحيد ودمج منصات الجهة"			الجهات المعنية في المتطلب (4) في المعيار (5.16.3) "متابعة مشاركات المستفيدين"	الجهات المعنية في المتطلب (3) و(4) في المعيار (5.17.1) "تطوير برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد"	الجهات المعنية في المعيار (5.18.5) " تطبيق مفهوم رحلات الحياة"	
			قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)			قائمة (أ)	قائمة (ب)
206	إمارة المنطقة الشرقية				✓				
207	إمارة منطقة الباحة				✓				
208	إمارة منطقة الجوف				✓				
209	إمارة منطقة الحدود الشمالية				✓				
210	إمارة منطقة المدينة المنورة				✓				
211	إمارة منطقة تبوك				✓				
212	إمارة منطقة حائل				✓				
213	إمارة منطقة عسير				✓				
214	إمارة منطقة مكة المكرمة				✓				
215	إمارة منطقة نجران				✓				
216	برنامج الخدمات المشتركة				✓				
217	صندوق البيئة				✓				
218	صندوق التنمية الزراعية				✓				
219	مديرية الأمن العام				✓				
220	هيئة الرقابة النووية والإشعاعية				✓				
221	هيئة الصحة العامة				✓				
222	هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة				✓				
223	الهيئة العامة للطرق					✓			✓
224	مركز مشاريع البنية التحتية بمنطقة الرياض		✓						✓
225	مركز دعم هيئات التطوير		✓						✓
226	المركز السعودي لزراعة الاعضاء					✓			✓
227	هيئة تنمية البحث والتطوير والابتكار		✓						✓

7.6.2 تشمل القائمة الجهات الحكومية المعنية بالخدمات ذات الأولوية حسب ما جرى توضيحه في نطاق المعايير (5.14.4) وفقًا لما يأتي:

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الخدمات ذات الأولوية في المعيار (5.14.4)
1	مؤسسة البريد السعودي	• تسجيل العنوان الوطني • التحقق من العنوان الوطني • تعديل العنوان الوطنى
2	بنك التنمية الاجتماعية	• تمويل الأسرة • تمويل الزواج • تمويل الأرامل والمطلقات وتمويل فئة الأشخاص ذوى الإعاقة (كنف) • طلب التمويل النقدي
3	الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء	• إيصال خدمة الكهرباء • تقديم شكوى عن انقطاع خدمة الكهرباء • عرض وسداد فواتير الكهرباء
4	الهيئة السعودية للمياه	• تقديم شكوى انقطاع مياه • طلب توصيل مياه وصرف صحى • عرض وسداد فواتير المياه
5	صندوق التنمية العقارية	• طلب فك رهن
6	صندوق تنمية الموارد البشرية	• التوظيف الإلكتروني (جدارات) • دعم ضيافة الأطفال "قرة" • تطوير الخريجين – تمهير • إعانة البحث عن عمل
7	مركز الإقامة المميزة	• طلب الإقامة المميزة
8	المركز الوطني للرقابة على الالتزام البيئي	• إصدار تصاريح بيئية
9	المركز الوطني لنظم الموارد الحكومية	• تسجيل مورد لدى الحكومة • استعراض المنافسات المطروحة • تقديم العروض على المنافسات المطروحة • الاطلاع على نتائج الترسية • المطالبات المالية للفواتير • التوقيع الإلكتروني للعقد (المؤتمت) • إصدار الضمان البنكي الإلكتروني
10	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	• طلب التقاعد • لوحة معلومات الفاتورة (تسديد اشتراكات التأمين إلكترونيًّا) • صرف مستحقات العجز غير المهني • صرف مستحقات التعطل عن العمل • صرف بدلات الأخطار المهنية 'إضافة الآيبان البنكي' • إصدار شهادة الاشتراك • استبعاد مشترك • إصدار شهادة مقدار المنافع • التقديم على إعانات الأمومة أو المواليد الجدد
11	المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني	• البوابة الإلكترونية للقبول (قبولي)
12	هيئة الزكاة والضريبة والجمارك	• تقديم بيان صادر إحصائى • استعراض فاتورة البيان الجمركى • طلب تسجيل تصرف عقارى • دفع الزكاة • دفع ضريبة الاستقطاع • دفع ضريبة القيمة المضافة (الأفراد والشركات)

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الخدمات ذات الأولوية في المعيار (5.14.4)
		• التسجيل فى الزكاة • التسجيل فى ضريبة القيمة المضافة (منشآت) • تسجيل الأفراد فى ضريبة القيمة المضافة • تسجيل مجموعة فى ضريبة القيمة المضافة • تقديم إقرار ضريبة الاستقطاع • تقديم إقرار ضريبة القيمة المضافة • تقديم الإقرار الزكوى • ادفع زكاتك
13	الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي	• سداد المخالفات الحكومية على الأفراد- منصة (إيفاء) • سداد المخالفات الحكومية على المنشآت- منصة (إيفاء) • دفع المخالفات المرورية - منصة (إيفاء) • التبرع السريع منصة (إحسان)
14	الهيئة السعودية للملكية الفكرية	• إيداع طلب براءة اختراع • تسجيل علامة تجارية
15	الهيئة العامة لتنظيم الإعلام	• إصدار / تجديد ترخيص شركة إعلامية
16	الهيئة العامة للأوقاف	• خدمات منصة (وقفي)
17	الهيئة العامة للترفيه	• طلب تصريح فعالية ترفيهية
18	الهيئة العامة للعقار	• خدمة فرز الوحدات العقارية • رُخص البيع على الخارطة • نقل الملكية
19	الهيئة العامة للغذاء والدواء	• ترخيص مصانع الغذاء • ترخيص منشآت الدواء • قائمة الأدوية البشرية • إصدار شهادة مطابقة لصرف إعانة بدائل حليب الأم
20	الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة	• مركز الامتياز التجارى • برنامج طموح – خدمات المنشآت متسارعة النمو • جدير - خدمة التأهيل المسبق • مزايا - الخدمات المخفَّضة • خدمات تدريب المنشآت الصغيرة والمتوسطة (أكاديمية منشآت) • خدمة الاستشارات والإرشاد الإلكتروني (نوافذ)
21	الهيئة العامة للنقل	• إصدار ترخيص شركة خدمات لوجستية
22	هيئة تقويم التعليم والتدريب	• الاطلاع على تصنيف وتقييم المدارس إلكتروني
23	هيئة حقوق الإنسان	• تقديم شكوى أو بلاغ (التمييز العنصري وحقوق الإنسان)
24	وزارة البلديات والإسكان	• إصدار رخصة تجارية • التمويل العقاري الإلكتروني • تسجيل وتوثيق العقد السكني • تعديل حجز موقع لرخصة عربة متنقلة • طلب إصدار تصريح حفرية جديدة • الابلاغ عن التشوه البصري أو مشكلات في الخدمات البلدية (صور وأرسل) • إصدار رخصة بناء
25	وزارة البيئة والمياه والزراعة	• إذن تصدير المنتجات الحيوانية • إذن تصدير مواشى حية • إذن استيراد خضار وفواكه

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الخدمات ذات الأولوية في المعيار (5.14.4)
		• خدمة طلب تصدير الخضار المنتجة من البيوت المحمية • طلب ترخيص إنشائى - المزارع الريفية • طلب ترخيص تشغيلى - المزارع الريفية • طلب الدعم فى برنامج التنمية الريفية الزراعية المستدامة (ريف) • توسعة مشروع تشغيلى - المزارع الريفية • طلبات دعم المزارع تحت التحول العضوى • برنامج دعم صغار مربى الماشية • طلبات دعم المزارع العضوية
26	المركز السعودي للأعمال	• استقبال بلاغ تجاري • تجديد ترخيص مهنة استشارية • إصدار سجل رئيسي لمؤسسة فردية • تجديد السجل التجاري للشركات • تعديل سجل تجارى لمؤسسة فردية • شطب سجل تجارى لمؤسسة فردية • نقل ملكية سجل تجارى لمؤسسة فردية • توثيق التجارة الإلكترونية • إصدار ترخيص مهنة استشارية
27	وزارة التعليم	• الشهادات الرقمية للتعليم العام (نتائجى) • طلب تقديم على بعثة فى برنامج خادم الحرمين الشريفين للابتعاث الخارجى • عرض جدول الاختبارات • إصدار ترخيص/ تجديد تراخيص المدارس الأهلية (ترخيص) • تسجيل طالب تعليم عام • التسجيل الجامعى • خدمة التعليم الإلكترونى (مدرستى) • معادلة شهادة للطلاب المبتعثين • نقل طالب إلى مدرسة أخرى • تسجيل الأشخاص ذوي الإعاقة في التعليم العام
28	وزارة الخارجية	• إصدار تأشيرة (السياحة أو المرور أو الزيارة)
29	وزارة الداخلية	• إبراء ذمة مركبة • إسقاط مركبة • إصدار إقامة • إصدار الهُوية الوطنية • إصدار / تجديد جواز سفر • الجواز الرقمى • تقرير شهادة خلو سوابق • إصدار رخصة سير المركبة (الاستمارة) • إصدار رخصة قيادة • إصدار سجل الأسرة للآباء • تسجيل المواليد • إصدار شهادة الوفاة • تجديد هُوية مقيم • تجديد الهُوية وطنية • تجديد جواز سفر • تجديد رخصة سير • تجديد رخصة قيادة • الإبلاغ عن فقدان الجواز السعودي لأفراد الأسرة • طلب هُوية بدل مفقود • مبايعة المركبات • تسجيل شكوى خاصة بالجرائم الإلكترونية • تقديم البلاغات الأمنية (كلنا أمن)

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الخدمات ذات الأولوية في المعيار (5.14.4)
30	وزارة السياحة	• الميتافيرس أو زيارة المعالم افتراضيًّا • طلب إصدار ترخيص مرافق الضيافة السياحية
31	وزارة الصحة	• خدمة استعراض الأدوية والوصفات • خدمات التراخيص الصحية (إصدار الترخيص للمنشآت الصحية) و (إصدار تراخيص مزاولة المهنة للممارسين الصحيين) • الرعاية الصحية المنزلية • الاطلاع على دليل المستشفيات والصيدليات (الخريطة التفاعلية) • خدمة حجز المواعيد الطبية (صحتى) • الملف الصحى – السجل الصحى (اعرف أرقامك) • خدمة التنبيه بمواعيد تطعيمات الأطفال • خدمة الاستشارات الطبية الفورية
32	وزارة الصناعة والثروة المعدنية	• إصدار / تجديد الترخيص الصناعي • إصدار إعفاء جمركى للمواد الخام والآلات وقطع الغيار • خدمة شهادة المنشأ
33	وزارة العدل	• صحيفة الدعوى • تقديم طلب تنفيذ • التقاضى الإلكترونى (المرافعة الكتابية) • توثيق ورثة متوفى • إنشاء عقد زواج • توثيق طلاق • إصدار وكالة فردية • تحديث وتعديل صك عقارى
34	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	• إشعارات أهلية القبول فى مراكز الرعاية النهارية الأهلية • الإعانة المالية (ذوو الإعاقة – كفالة أيتام) • إصدار مشهد الإعاقة • تقييم الإعاقة • التسهيلات المرورية للأشخاص ذوى الإعاقة • صرف الأجهزة الطبية المعينة • إلغاء رخصة عمل • المنصة الوطنية للتبرعات (خدمة تبرع) • إصدار رخصة عمل / تجديد رخصة عمل • إصدار وثيقة العمل الحر • التسجيل في حساب المواطن • رصد بلاغات مخالفات نظام العمل • نظام الضمان الاجتماعى المطور • دعم الحقيبة المدرسية • برنامج الرعاية الصحية المنزلية (كبار السن) • دعم حليب الأطفال

هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority