



هيئة الحكومة الرقمية  
Digital Government Authority

## سياسة إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات

---



هيئة الحكومة الرقمية  
Digital Government Authority

## محاوَر العرض

### 1. نبذة عن هيئة الحكومة الرقمية

1.1 قرار إنشاء هيئة الحكومة الرقمية

1.2 اختصاصات ومهام هيئة الحكومة الرقمية

### 2. مقدمة

2.1 الاطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية

2.2 أهداف ومكونات الاطار التنظيمي

### 3. سياسة إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات

### 4. منصة استطلاع

4.1 ملخص عن نتائج استطلاع

4.2 أبرز المرئيات والملحوظات الواردة



## 1.1 قرار إنشاء هيئة الحكومة الرقمية

### قرار إنشاء هيئة الحكومة الرقمية

قرار رقم (418) وتاريخ 1442/07/25 هـ صدر قرار الموافقة على تنظيم الهيئة، والقيام بتنظيم أعمال الحكومة الرقمية وتحقيق التكامل بين كافة الجهات الحكومية، وبناء على المادة (الرابعة/4) من التنظيم تم العمل على تنظيم أعمال الحكومة الرقمية بما في ذلك إقرار السياسات المتعلقة بنشاط الهيئة وضع الخطط والبرامج والمؤشرات وتنظيم عمليات التشغيل والإدارة والمشاريع المتعلقة بها وتعميمها ومتابعة الالتزام بها.



صورة للقرار



# 1. نبذة عن هيئة الحكومة الرقمية

## 1.2 اختصاصات ومهام هيئة الحكومة الرقمية

1 إقرار السياسات والخطط والبرامج.

2 اقتراح مشروعات الأنظمة واقتراح تعديل المعمول به منها.

3 إعداد الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية والإشراف على تنفيذها.

4 تنظيم أعمال الحكومة الرقمية وعمليات التشغيل والإدارة والمشاريع وتعميمها على الجهات ذات العلاقة.

5 وضع المواصفات القياسية الخاصة بمنتجات الحكومة الرقمية.

6 قياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية ورضا المستفيد.

7 متابعة التزام الجهات الحكومية.

8 حوكمة أعمال السحابة الحكومية الرقمية.

9 تقديم المساندة لتبني وتمكين التقنيات الحديثة.

10 ترشيد تكاليف الخدمات الحكومية الرقمية.

11 المساهمة في بناء القدرات الوطنية، والمشاركة في إعداد البرامج التعليمية والتدريبية.

12 تقديم الاستشارات والخدمات للجهات الحكومية والقطاع الخاص.

13 إجراء الدراسات والبحوث في مجال الحكومة الرقمية.

14 وضع المعايير الفنية لنماذج التحول الرقمي ومتابعة الالتزام بها.

## 2. الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية

### 2.1 نبذة عن الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية

يعد الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية أداة تنظيمية مصنفة ضمن أفضل الممارسات الدولية، ويتم بموجبها تحديد العناصر الرئيسية للتصميم والتنفيذ الاستراتيجي؛ سعياً لبلوغ مستويات أعلى من النضج في المجال الرقمي، ويهدف إلى توحيد مفهوم السياسات والمعايير والإرشادات الرقمية الحكومية وإضفاء الطابع المؤسسي عليها وإرشاد الجهات الحكومية خلال عملية تنفيذها

#### المكونات الرئيسية للإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية

##### سياسة الحكومة الرقمية

السياسة العامة في الإطار والتي تحدد توجهات الحكومة الرقمية وتعمل على تمكين وتسريع التحول الرقمي للمستخدم للقطاع الحكومي على المدى المتوسط والبعيد، وتساعد الجهات الحكومية على رسم خطط استراتيجية متوائمة مع التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية وتمكين التنفيذ الناجح لتلك الخطط المرسومة.

##### السياسات المستمدة من سياسة الحكومة الرقمية

- 1 الحوكمة والامتثال  
Governance & Compliance
- 2 منصات الحكومة الشاملة  
Whole-of-Government Platforms
- 3 إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات  
Lifecycle Administration & Upskilling
- 4 مركزية المستفيد  
Beneficiary-Centric
- 5 التقنية  
Technology

##### المعايير/الضوابط

##### الدلة الارشادية

##### 8 مبادئ لتطوير سياسات ومعايير الحكومة الرقمية

- 1 "طلب بيانات المستخدم لمرة واحدة"  
Once-Only Principles
- 2 "الرقمنة أولاً"  
Digital First
- 3 "الجهزة الذكية أولاً"  
Mobile First
- 4 "الرقمنة افتراضياً"  
Digital By Default
- 5 "الحكومة الرقمية منصة شاملة"  
Government-As-A-Platform
- 6 "الرقمنة في التصميم"  
Digital By Design
- 7 "الراحة افتراضياً"  
Open By Default
- 8 "سهولة تطوير السياسات"  
Ease of Policy Formulation



## 2.2 أهداف ومكونات الاطار التنظيمي

يعد الاطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية أداةً تنظيمية مصنّفة ضمن أفضل الممارسات الدوليّة، ويتم بموجبها تحديد العناصر الرئيسية للتصميم والتنفيذ الاستراتيجي؛ سعياً لبلوغ مستويات أعلى من النضج في المجال الرقمي، ويهدف إلى:



الحرص على الامتثال التدريجي عبر مختلف الجهات الحكومية والتقييم المتواصل لجودة الحكومة الرقمية ومستوى نضجها، بهدف التنظيم والتحسين المستمرين



ضمان اعتماد مسارات موحّدة لتطوير خدمات الحكومة الرقمية وتوحيد النهج في تقديمها



توحيد مفهومات السياسات والمعايير والإرشادات الرقمية الحكومية وإضفاء الطابع المؤسسي عليها وإرشاد الجهات الحكومية خلال عملية تنفيذها



**السياسات** تعمل على تحديد السياق أو طريقة العمل لإرشاد وتحديد الخطوات الحالية والمستقبلية، كما تحدّد المطلوب من الجهات الحكومية من خلال المبادئ التي تضمنتها السياسات المطورة ويكون لغالبية السياسات معايير مرتبطة بها توفرّ المزيد من المعلومات للجهات الحكومية. ويستوجب التسلسل المنطقي للسياسة أن يكون كل مستند أقلّ تراتبية متسقاً مع مستند أعلى منه ومتصلاً به، وعادةً ما تشتمل السياسات على بيان رقابة/ امتثال يتم فيه تحديد كيفية رصد الامتثال للسياسة.

**المعايير** مجموعة من المقاييس والقواعد والضوابط المنظمة للعمليات والمهام ذات العلاقة بالحكومة الرقمية، وعلى الجهات الحكومية الالتزام بهذه المعايير تحقيقاً لما ورد في تنظيم الهيئة.

**الأدلة الإرشادية** توفرّ أمثلةً توضح للجهات الحكومية آلية تطبيق السياسات والمعايير.

السياسات



المعايير



الأدلة الإرشادية

المبادئ

**المبادئ** عبارة عن مسارات أساسية ومتكاملة يتم بموجبها تحديد التظيمات الرئيسية للجهات الحكومية فيما يتعلّق بالحكومة الرقمية



## 2. السياسة الرئيسية في الاطار التنظيمي

### 2.3 سياسة الحكومة الرقمية

**نبذة عن السياسة** تعتبر سياسة الحكومة الرقمية السياسة العامة التي تحدد توجهات الحكومة الرقمية وتعمل على تمكين وتسريع التحول الرقمي المستدام للقطاع الحكومي على المدى المتوسط والبعيد، وتساعد الجهات الحكومية على رسم خطط استراتيجية متوائمة مع التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية وتمكين التنفيذ الناجح لتلك الخطط المرسومة.

#### أهداف السياسة

1 إبداع منظومة حكومية شاملة تركز على المستفيدين من مواطنين ومقيمين وزوار

2 تسهيل التحول الرقمي للقطاع الحكومي من خلال تعزيز قدرته وفعاليتة وتحسين استجابته لتلبية احتياجات واولويات المستفيدين

3 تحديد مجموعة واسعة من المبادئ والعوامل التمكينية والدافعة، ونماذج الحوكمة اللازمة لتحقيق الأهداف والغايات الإستراتيجية للحكومة الرقمية

4 رفع ترتيب المملكة في المؤشرات الدولية ومؤشر الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية

المبادئ التابعة لركائز السياسة

المشاركة	التحول	القدرات	الحكومة
1 الشفافية	1 التحديث الرقمي	1 تمكين المستفيدين	1 الالتزام بالسياسات والمعايير
2 التعاون	2 النموذج التشغيلي المؤسسي	2 القدرات التقنية	2 تصميم السياسات
3 البيانات والخصوصية	3 حوكمة تقنية المعلومات	3 المهارات الرقمية	3 المسؤولية
4 إتاحة وتبادل المعلومات	4 الموارد المشتركة	4 القدرات الادارية	4 اشراك أصحاب المصلحة
5 اشراك المجتمع المدني		5 قدرات الأعمال	5 منتجات الحكومة الرقمية
6 الشمولية		6 القدرات الشاملة	6 تقديم الخدمات

# 3. السياسات المستمدة من سياسة الحكومة الرقمية

## 3.1 سياسة إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات

### نبذة عن السياسة

تعد سياسة إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات إحدى السياسات المضمنة في الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية وهي أحد السياسات الخمس المتخصصة والمستمدة من سياسة الحكومة الرقمية ، والتي بدورها تعمل على دعم الجهات الحكومية في تحقيق إدارة الخدمات الحكومية والارتقاء بها، كما تساهم في بناء القدرات الرقمية لكوادر الجهات الحكومية.

### محتويات السياسة

تشمل الجوانب المتعلقة بإدارة الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة للمستفيدين من خلال القنوات الرقمية المختلفة وتطوير المهارات الرقمية ، وتشمل السياسة على ما يلي:

#### تحديد الخدمات الرقمية ذات الأولوية

تشمل الجوانب المتعلقة بطريقة تحديد الخدمات الرقمية ذات الأولوية، وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص.

#### تطوير المهارات الرقمية

يشمل كافة الجوانب المتعلقة بتطوير المهارات الرقمية والمؤهلات وإدارة المواهب لدى الكوادر الوطنية بما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص.

#### تقديم الخدمات الرقمية من خلال القنوات الموحدة

تشمل الجوانب المتعلقة بالخدمات الحكومية الرقمية على الهواتف المتنقلة والأجهزة الذكية، بما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص.

#### تطوير المحتوى الرقمي للخدمات

يشمل الجوانب المتعلقة بتوفير محتوى الخدمات الحكومية الرقمية والبيانات الخاصة بها عبر القنوات المختلفة لتكون في متناول الجميع في أي وقت ومن أي مكان وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص.

#### تصميم الخدمات الرقمية

يشمل كل ما يتعلق بعملية تصميم الخدمات الحكومية الرقمية في كافة مراحلها لتكون تلك الخدمات واضحة، وبسيطة، ومتسقة، ومرنة، واستباقية وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص.



## 4.1 ملخص عن نتائج استطلاع

تم استطلاع آراء العموم والجهات الحكومية عبر المنصات التالية

المنصة الحكومية الموحدة لاستطلاع آراء العموم والجهات الحكومية



منصات التواصل الاجتماعي



بيان عدد المرئيات

1	عدد المرئيات الواردة
---	----------------------



## 4. أبرز المرثيات والملحوظات الواردة

4.2 المرثيات الواردة حول سياسة إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات

جدول معالجة المرثيات والملحوظات لمشروع سياسة إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات				#
الإجراء المتخذ	رأي الجهة الحكومية	المرثيات / الملحوظات	المادة	
لا حاجة للتعديل	تمّ الاطلاع	ممتاز		1

