



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

سياسة مركزية المستفيد



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 مركزية المستفيد

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

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 مركزية المستفيد

نبذة عن السياسة

تعد سياسة مركزية المستفيد إحدى السياسات المضمنة في الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية وهي أحد السياسات الخمس المتخصصة والمستمدة من سياسة الحكومة الرقمية، والتي تعمل بدورها على ضمان سهولة استخدام الخدمات الحكومية الرقمية وتوفير المعلومات اللازمة للمستخدمين، كما تساهم في رفع مستوى المشاركة والتفاعل بين الجهات الحكومية والمستفيدين.

محتويات السياسة

تشمل الجوانب المتعلقة بتحسين تجربة المستفيد من الخدمات الحكومية الرقمية وتعزيز المشاركة والتواصل بين مقدمي الخدمات من الجهات الحكومية والمستفيدين، وتشمل السياسة على ما يلي:

تعزيز المشاركة وتبني ثقافة مركزية المستفيد

يشمل كل ما يتعلق بتعزيز مشاركة المستفيدين وتعزيز التواصل معهم ومتابعة معدلات تبني الخدمات الحكومية الرقمية، وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص.

تحسين تجربة المستفيد

يشمل كل ما يتعلق بتحسين تجربة المستفيد عند التعامل مع الجهة الحكومية من خلال استخدامه للقنوات الرقمية الحكومية والخدمات الحكومية الرقمية المقدمة من خلال تلك القنوات، وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص.

وضع أسس مركزية المستفيد

يشمل كل ما يتعلق بوضع أسس مركزية المستفيد لضمان تحقيق الاستفادة الأمثل من الخدمات الحكومية الرقمية وتبنيها من قبل المستفيدين، 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 مركزية المستفيد

#	المادة	المرثيات / الملحوظات	رأي الجهة الحكومية	الإجراء المتخذ
1		عبارة عن ارشادات وتعليمات لمن يرغب / ولا يوجد أداة تمكن هيئة الحكومة الرقمية من التأكد ومراقبة التطبيق من عدمه	عدم مناسبة الملاحظة تطبيقاً لما ورد في الفقرة التاسعة من المادة الرابعة من تنظيم هيئة الحكومة الرقمية، والتي نصّت على أن تتولى الهيئة " وضع المعايير الفنية لنماذج التحول الرقمي في القطاعات الحكومية ومتابعة الالتزام بها، بالتنسيق مع الجهات المختصة"، وبناءً عليه تقوم الهيئة بتقييم وقياس مدى التزام الجهات الحكومية بتطبيق هذه الضوابط وفق الآلية التي تقرّها الهيئة.	لا حاجة للتعديل تمّ التوضيح

