



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

سياسة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية



مسودة

هيئة الحكومة الرقمية

جدول التعريفات

| المصطلح | التعريف |
|-----------------------------------|---|
| الهيئة | هيئة الحكومة الرقمية |
| المجلس | مجلس إدارة الهيئة |
| 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 المقدّمة |
| البوابة الوطنية الموحّدة (GOV.SA) | المنصة الوطنية التقنية التي تتيح جميع الخدمات الرقمية الحكومية من مختلف القطاعات عن طريق بوابة وتطبيق موحد أو من خلال مركز خدمة موحد وفق استراتيجية الوصول للمستفيد وتكون مرجعا معلوماتيا موثوقا لجميع المستفيدين |
| منصة السوق الرقمي الحكومي | منصة تمكن الجهات الحكومية من شراء وتوفير الخدمات والأصول التقنية، وإتمام عمليات الشراء والدفع والاستلام من خلال البوابة الالكترونية للمنافسات والمشتريات الحكومية |
| الجهات الحكومية | الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها. |
| الركائز | عناصر رئيسية يندرج تحتها سلسلة من المبادئ التي تحدد أسس سياسة الحكومة الرقمية. |
| المبادئ | مسارات أساسية ومتكاملة يتم بموجبها تحديد التنظيمات الرئيسية للجهات الحكومية فيما يتعلّق بالحكومة الرقمية |
| السياسة | تحدّد السياسة السياق وطريقة العمل الإلزامية لتوضيح وتحديد الخطوات الحالية والمستقبلية، كما تتضمن عدد من المبادئ التي تحدّد المطلوب من الجهات الحكومية المعنية. |
| التحول الرقمي | تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي؛ لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصالات. |
| المعايير | مجموعة من المقاييس والقواعد والضوابط المنظمة للعمليات والمهام ذات العلاقة بالحكومة الرقمية، وعلى الجهات الحكومية الالتزام بهذه المعايير تحقيقا لما ورد في تنظيم الهيئة. |
| الأدلة الارشادية | توفّر أمثلة توضح للجهات الحكومية آلية تطبيق السياسات والمعايير. |

| | |
|------------------------|---|
| الحكومة الرقمية | دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية -وفيما بينها- لتحقيق التحول الرقمي، وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات والخدمات الرقمية الحكومية. |
| التقنيات الناشئة | ابتكارات تقنية تمثل خطوة متقدمة في مجال معين، وتحقق ميزة تنافسية على التقنيات السائدة، وتشمل -على سبيل المثال لا الحصر- إنترنت الأشياء، والذكاء الاصطناعي. |
| الحوسبة السحابية | استخدام الموارد المادية والافتراضية المرنة القابلة للتوسع والمشاركة، وتشمل -على سبيل المثال لا الحصر- الخوادم، وأنظمة التشغيل، والشبكات، والبرامج، والتطبيقات، ومعدات التخزين. |
| المستخدم | شخص ذو صفة طبيعية صرحت له جهة حكومية باستخدام النظم والموارد المعلوماتية الخاصة بها؛ سواء تربطه معها علاقة لائحية أم تعاقدية، أو يتبع لجهة متعاقد معها لتقديم خدمة. |
| الفئات الفاعلة | المستفيدين أو القطاع الخاص أو المجتمع المدني |
| أصحاب المصلحة | هم الأطراف والجهات التي تؤثر وتتأثر بقرارات وتوجهات وإجراءات وأهداف وسياسات ومبادرات الحكومة الرقمية وتشاركها بعض من اهتماماتها ومخرجاتها وتتأثر بأي تغير يحدث بها |
| إطار العمل المؤسسي | الأنظمة واللوائح والسياسات والمعايير والإجراءات المتعلقة بالحكومة الرقمية والتي تضبط أي عمل داخل الجهات الحكومية |
| نماذج الحوكمة | أدلة وأدوات يتم من خلالها التأكد أن قرارات وإجراءات أي جهة سواء إدارية أو مالية أو خلافه تتم من خلال نظام أو إجراء محدد ودقيق. وهي أيضا مجموعة الهياكل والعمليات اللازمة لتوجيه وضبط الجهات وتحديد وتوزيع الحقوق والواجبات بين أصحاب المصلحة الرئيسيين في الجهات الحكومية، وكذلك تحديد القواعد والاجراءات الخاصة باتخاذ القرارات بشأن تنفيذ المبادرات الرقمية |
| نماذج التفاعل المؤسسية | وصف آلية العمل التشاركي والتفاعلي للجهات الحكومية فيما بينها التي ترتبط بسياسات الاقتصاد الرقمي ومن ضمنها سياسة الحكومة الرقمية وغيرها، وتشمل طرق وأدوات وآليات وبرامج ونماذج تتبناها الجهات الحكومية لخدمة الاقتصاد الرقمي ومن ضمنها الحكومة الرقمية |

المحتويات

1- مسودة سياسة الحكومة الرقمية.....5

5 1.1 الهدف

6 1.2 المبادئ

8 1.2.1 الركيزة الأولى: المشاركة

9 1.2.2 الركيزة الثانية: التحول

10 1.2.3 الركيزة الثالثة: القدرات

11 1.2.4 الركيزة الرابعة: الحوكمة

1- مسودة سياسة الحكومة الرقمية

1.1 الهدف

يتمثل الهدف الأساسي للسياسة في انشاء بيئة وإطار عمل يشمل كل ما يتعلق بأعمال الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية والذي من شأنه العمل على تمكين وتسريع التحول الرقمي والوصول إلى حكومة رقمية استباقية ومبادرة وقادرة على تقديم خدمات رقمية ذات كفاءة عالية.

تعمل سياسة الحكومة الرقمية على تحديد مجموعة واسعة من المبادئ والعوامل التمكينية والدافعة ونماذج الحوكمة اللازمة لتحقيق الأهداف والغايات الاستراتيجية للحكومة الرقمية. وبالتالي، ترتبط سياسة الحكومة الرقمية ارتباطًا وثيقًا بالتوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، حيث ستحدد الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية المحاور والأهداف التي ستعمل على دعم ذلك. وفي هذا السياق، يتمثل أحد أدوار سياسة الحكومة الرقمية في تمكين التنفيذ الناجح لأهداف استراتيجيتها والمواءمة مع خططها على المدى المتوسط والطويل، كما ستحث على تبني التقنيات الحديثة من قبل الجهات الحكومية كجزء من التقدم في رحلة تحولهم رقمياً.

وفقاً لذلك، يتم عرض الهدف العام لسياسة الحكومة الرقمية كما يلي:

ستعزز السياسة التطبيق المستدام والتنمية الشاملة لاستراتيجية الحكومة الرقمية في كافة الجهات الحكومية. ويتمثل ذلك في إيجاد منظومة حكومية رقمية شاملة تركز على المستفيد وتسهل التحول الرقمي للجهات الحكومية من خلال تعزيز قدرتها وفعاليتها وتحسين استجابتها لتلبية احتياجات وأولويات المستفيدين والجهات الحكومية. كما تحدد هذه السياسة أيضاً نماذج التفاعل اللازمة لتعزيز توافق السياسات وترابطها.

1.2 الركائز والمبادئ

تعمل التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية من خلال منظور إطار العمل المؤسسي للحكومة الرقمية على تحديد المبادئ الأساسية لتصميم سياسة الحكومة الرقمية، وتشمل التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية عدد من الركائز الأساسية، ونذكر منها على سبيل المثال:

- تعزيز مشاركة المستفيدين في تطوير الخدمات الرقمية الحكومية
- تطوير الأعمال الرقمية للقطاع الحكومي
- تمكين القطاع الخاص وتعزيز مشاركته في الخدمات الرقمية الحكومية
- رفع العائد على الانفاق الحكومي على تقنية المعلومات
- تحسين البيئة التشريعية والتنظيمية للحكومة الرقمية

تبدأ العملية بكاملها (كما هو موضح في الشكل 1) باتخاذ القرارات التي من شأنها تسهيل أعمال الشركات الرقمية في القطاع الحكومي وتعزيز مساهمة القطاع الخاص في الابتكار وتقديم الخدمات المبتكرة. كما يجب ان تعمل الجهات الحكومية التي تركز على المستفيدين على تعزيز ورفع مستوى مشاركة المستفيد من أجل تطوير الحكومة الرقمية بشكل تكاملي ومبسط يسهل استخدام الخدمات الرقمية الحكومية، ويعمل على تحسين تجربة المستخدم، ومستوى التفاعل ومدى قدرة الوصول قبل اتخاذ القرارات الاستثمارية النهائية المتعلقة بالحكومة الرقمية، وذلك من شأنه ان يعمل على سد الفجوات وترتيب الأولويات على أساس الإجماع في اتفاق الآراء.

ويأتي دور وكفاءة الاشراف الرقمي كممكّن للجهات الحكومية للتحويل المستدام وعنصر أساسي في ضمان نجاح تطوير الخدمات الرقمية الحكومية. وتكون المشاريع الاستراتيجية التي تقوم بها الجهات الحكومية في كل من الإدارة الرقمية والخدمات الرقمية الحكومية مطلوبة في هذا السياق بعد التوصل الى التوازن المطلوب بين العرض والطلب من خلال عملية المشاركة مع المستفيدين، بالإضافة الى الاستثمارات- في أحدث ما توصلت إليه التقنية في مجال البنية التحتية والتطبيقات وغيرها، كما يجب أن تكون الوظائف الأساسية والترتيبات الإدارية للاستثمارات التجارية أيضًا جزءًا من العملية وينبغي إعادة تصميمها لتحديث الهياكل الداخلية في الجهات الحكومية.

لا يمكن تنفيذ مثل هذا التحويل الرقمي إلا في ظل بيئة حيوية فعّالة تعزز الابتكار وتساهم فيها قدرات القطاع الخاص المحلي عن طريق استخدام التقنيات الحديثة والملائمة، وبالتالي يجب أن تكون هذه القدرات متاحة إلى جانب القدرات المؤسسية الداخلية والقوى العاملة الحكومية اللازمة لدفع عملية

التغيير والتحول الحقيقي. ولا تقتصر هذه المجموعة من القدرات على المهارات والكفاءات التقنية، ولكنها تشمل أيضًا القدرات في مجالات السياسة والتنظيم والإدارة.

وتشمل الخطوة الأخيرة في هذه الدورة تقييم الفاعلية الحقيقية لهذه الاستثمارات عن طريق ترشيد تكاليف الخدمات الرقمية الحكومية بما يكفل تحقيق مستوى أفضل للخدمات ووضع الضوابط اللازمة لذلك بالاشتراك مع الجهات ذات الاختصاص، وبالتالي يجب أن تتوفر نماذج حوكمة مناسبة للقيام بهذه المهمة. وبمجرد نجاح اكتمال عملية التقييم تبدأ الدورة بأكملها مرة أخرى.

تتكون السياسة من أربع ركائز رئيسية من التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية وهي: المشاركة، والتحول، والقدرات، والحوكمة، كما هو موضح في الشكل 1 أدناه.

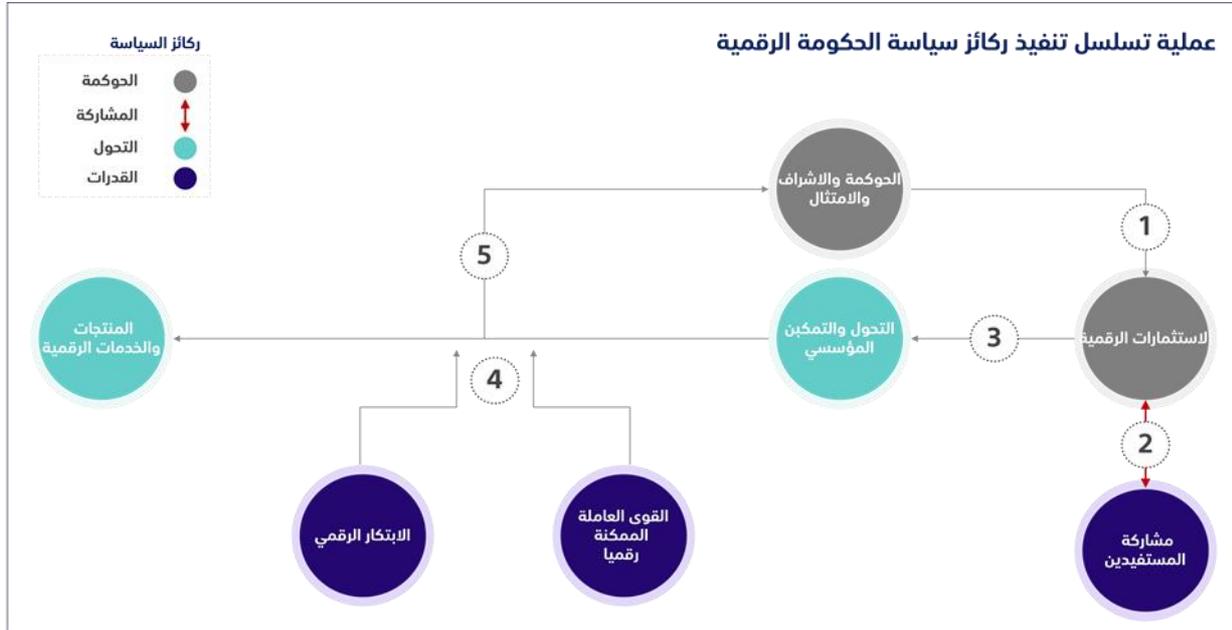
وتتطلب ركيزة المشاركة وجود ومشاركة كل من الجهات الحكومية، والقطاع غير الربحي، والقطاع الخاص، كمستفيدين محتملين وأحد العناصر المهمة في تنفيذ الحكومة الرقمية وأيضاً في تقديم مدخلات ورؤى قيمة قد يتعثر الحصول عليها بطريقة أخرى

وتشمل ركيزة التحول عدد من عوامل التمكين التي ينبغي أن تدفع عملية تطوير القطاع الحكومي من منطلق نهج الحكومة الرقمية الشاملة، ويكون التركيز الرئيسي على التطوير بمفهومه العام وليس على التقنية بالتحديد، ليشمل العمليات الفنية والإدارية والتنظيمية والتجارية وتتطلب نهجاً متكاملًا للتطوير المؤسسي، وهي خطوة تشدد الحاجة إليها؛ لضمان تقديم خدمات حكومية عالية الجودة.

وتتطلب المشاركة والتحول توفر القدرات الوطنية لجعلها حقيقة واقعية، ويجب أن يتمتع المواطنون بالمهارات اللازمة، كما يتعين إعلامهم بضرورة وأهمية التفاعل مع كافة الجهات الحكومية كمستفيدين. وبدورها يجب أن تحظى الجهات الحكومية بقدرات داخلية تمكنها من الوصول إلى المستفيدين بمختلف قدراتهم لإدارة عمليات التحول المعقدة وتنفيذها، ولا تقتصر تلك القدرات على الشق التقني فقط، ولكنها تشمل أيضًا إدارة التغيير الشامل وعمليات إعادة تصميم الأعمال، وغيرها من الأنشطة.

وأخيرًا، تعمل نماذج الحوكمة على تيسير كل ما سبق ذكره، أولاً: للإشراف على تطوير سياسة الحكومة الرقمية من قبل الهيئة وممثليها من المسؤولين المعنيين، وثانيًا: لتشجيع المشاركة بين المستفيدين والجهات المعنية والحكومية، وثالثًا: للحفاظ على مستوى عالي من التواصل بين مختلف الجهات الحكومية المعنية بعمليات التحول، ورابعًا: لضمان اتساق السياسات عبر القطاع الحكومي وضمان التقسيم الواضح للعمل بين الجهات المتعددة التي تضع السياسات الوطنية، وخامسًا: ترشيد تكاليف الخدمات الرقمية الحكومية ضمن القطاع الحكومي.

الشكل 1: ركائز سياسة الحكومة الرقمية



وفي هذا السياق، تضم مجموعة ركائز السياسة سلسلة من المبادئ التي تحدد أسس سياسة الحكومة الرقمية.

1.2.1 الركيزة الأولى: المشاركة

وتشتمل الركيزة الأولى على ست مبادئ رئيسية:

1- **الشفافية:** يجب أن تتبنى الجهات الحكومية مبدأ الشفافية والمشاركة لزيادة ثقة المستفيدين والجهات الاخرى المعنية من خلال تعزيز المشاركة الفاعلة للمستفيدين والمبينة على التشاور وتبادل المعلومات الأساسية وتعزيز عمليات التطوير المشترك إن أمكن ذلك. وتقديم التقنيات الرقمية للتوصل إلى آليات مبتكرة لتعزيز مثل هذه التفاعلات بين جميع الفئات الفاعلة.

2- **التعاون:** يجب على الجهات الحكومية اعتماد العمل بشكل تعاوني مع الجهات الاخرى الفاعلة من القطاع الخاص والقطاع غير الربحي لتحديد الفجوات والأولويات التي من مهامها وصلاحياتها توفير الخدمات والمعلومات للمستفيدين، وسيسمح ذلك للجهات بتخصيص الموارد البشرية والمالية على نحو أكثر كفاءة، حيث ستستهدف العمليات والمجالات ذات الأولوية التي يرتفع فيها الطلب قبل إجراء الاستثمارات الجديدة، وبالتالي سيتم الحد من الفجوات الحالية بين العرض (الجهات الحكومة) والطلب (المستفيدين والجهات الاخرى المعنية) وسيكون الارتقاء برضا المستفيدين عن ما ستقدمه الجهات من خدمات حكومية النتيجة الحتمية لهذه العملية.

3- البيانات والخصوصية: يجب ان تدعم الجهات الحكومية مشاركة المستخدمين ببيانات كافية وشاملة، وتشريعات ولوائح الخصوصية والأمن التي تحمي بياناتهم ومعلوماتهم من الاختراقات المحتملة، وبالتالي يجب على الجهات الحكومية موائمة تشريعاتها ولوائحها في إدارة البيانات وحمايتها والتشريعات المعنية بالخصوصية وتنفيذها مسبقاً بما يتوافق مع ما يصدر من الجهات الحكومية ذات العلاقة.

4- إتاحة وتبادل المعلومات: يجب على الجهات الحكومية إتاحة البيانات والمعلومات التي تصنف بأنها عامة وفقاً لسياسات وتشريعات الجهات الحكومية ذات العلاقة بسهولة عبر الإنترنت، وذلك لضمان توفر المعرفة لدى المستخدمين بشكل كامل عند التعامل مع خدمات القطاع الحكومي. ووضع تشريعات الوصول إلى المعلومات العامة لتعزيز المشاركة الفاعلة للمستخدمين. ويجب أيضاً وضع سياسات وأنظمة تضمن توفر المعلومات السرية للمستخدمين المعنيين بها فقط.

5- إشراك المجتمع المدني: يجب على الجهات الحكومية إدراج ثقافة تبادل المعلومات والبيانات والتعاون في الخدمة المدنية لضمان الاستجابة الفاعلة والتفاعل مع المستخدمين.

6- الشمولية: يجب أن تتأكد الجهات الحكومية من أن تكون عمليات المشاركة شاملة وأن تتأكد من وصول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والفئات الأكثر حاجة إلى مختلف قنوات المعلومات والاتصالات لتمكينهم من المشاركة.

1.2.2 الركيزة الثانية: التحول

وتشتمل الركيزة الثانية على أربع مبادئ رئيسية:

1- التحديث الرقمي: يجب على الجهات الحكومية تطبيق استراتيجيات رقمية تركز على سد الفجوات لتعزيز القدرات الشاملة، وهو أمر يعمل على تسريع عملية التحول الرقمي في مختلف القطاعات.

2- النموذج التشغيلي المؤسسي: يجب على الجهات الحكومية تطوير وتنفيذ نماذج تشغيلية مؤسسية لتفعيل رحلة تحولها رقمياً بما يخدم المبادرات المرتبطة بالتوجهات الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية. ويجب أن تتواءم النماذج التشغيلية المؤسسية مع مستويات القدرات والمهارات، والهياكل الإدارية والتنظيمية والتقنيات الرقمية اللازمة التي تحتاجها الجهات الحكومية.

3- حوكمة تقنية المعلومات: يجب ان تعزز الجهات الحكومية حوكمة تقنية المعلومات والمعايير والمبادئ ومواءمتها مع معايير الآيزو الدولية المعروفة وغيرها، وفي حين أن هذه الوظيفة يجب أن تكون مركزية، إلا أنه يجب تنفيذ البرامج والمشاريع عبر الجهات الحكومية بطريقة لامركزية. وبالتالي، يجب تصميم حوكمة وسياسات تقنية المعلومات مركزياً، ولكن يتعين تنفيذها بطريقة موزعة.

4- الموارد المشتركة: يجب على الجهات الحكومية إعطاء الأولوية لتعزيز وزيادة تطوير الوصول إلى الموارد والقدرات المشتركة للقطاع الحكومي وإتاحتها من قبل الهيئة لجميع الجهات (كمنصة السوق الرقمي الحكومي). ويجب تحديد ومعالجة التحديات والفجوات التي تواجهها الجهات المختلفة في هذا الشأن على المدى القصير. ويجب إشراك الجهات الحكومية التي تواجه مثل هذه التحديات لتعزيز المسؤولية والمشاركة.

1.2.3 الركيزة الثالثة: القدرات

وتشتمل الركيزة الثالثة على خمس مبادئ رئيسية:

- 1- تمكين المستفيدين: يجب على الجهات الحكومية رفع وعي المستفيدين والجهات المعنية وتعزيز قدراتهم الرقمية عن طريق عقد ورش عمل توعوية وتمكينهم رقمياً عن طريق منصات المشاركة الموحدة أو الوسائل الأخرى للتعامل بشكل مؤثر وفعال لإشراكهم في عملية اتخاذ القرار.
- 2- القدرات التقنية للجهات الحكومية: يجب على الجهات الحكومية تعزيز قدراتها التقنية من أجل ضمان سير تنفيذ التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، وأن تتضمن أيضاً فهماً لكيفية تأثير هذه التقنيات الجديدة على القطاع الحكومي، وأن يكون تحديد الفجوات وإيجاد الحلول لها جزءاً من مخطط تعزيز هذه القدرات، كما يجب أن تتوفر قوى عاملة تحظى بالتمكين لضمان نجاح عملية التحول الرقمي.
- 3- القدرات الإدارية: يجب على الجهات الحكومية تعزيز القدرات الإدارية والتنظيمية لها بحيث يتم الاستثمار في مواردها التقنية بشكل فعال، إذ تُعد الكثير من مشاريع الحكومة الرقمية معقدة وتتطلب مهارات كافية ونوعية في إدارة المشاريع من أجل النجاح في التنفيذ.
- 4- قدرات الأعمال: يجب على الجهات الحكومية تعزيز قدرات الاعمال لديها من خلال تطوير دراسات الجدوى للمبادرات الرقمية المبنية على أفضل الممارسات وتجارب الدول الإقليمية والعالمية.
- 5- القدرات الشاملة: يجب على الجهات الحكومية تعزيز العمل التشاركي الرقمي من خلال خلق التعاون وتحفيز تعميم البيئة المتعددة الأطراف لزيادة الكفاءة والفاعلية والقدرة على الاستجابة بطريقة مرنة، وخاصة في أوقات الأزمات.

1.2.4 الركيزة الرابعة: الحوكمة

وتشتمل الركيزة الرابعة على سبع مبادئ رئيسية:

- 1- **الالتزام بالسياسة والمعايير:** يجب على الجهات الحكومية الالتزام بنود سياسة الحكومة الرقمية وتطبيق ما يلزم واتباع المبادئ والارشادات والمعايير الفنية لنماذج التحول الرقمي والخاصة مؤشر الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية (EGDI)، حيث ستقوم الهيئة بمتابعة التزام الجهات الحكومية وتقديم المساندة والاستشارات لها فيما يتعلق بخدمات الحكومة الرقمية وذلك بهدف تبني وتمكين التقنيات الحديثة.
- 2- **تصميم السياسة:** يجب أن تعمل الجهات الحكومية مع الهيئة على تمكين التحول الرقمي الشامل للحكومة الرقمية من خلال مشاركتهم للمقترحات والآراء المتعلقة بالسياسات المختلفة، والتشريعات والمبادئ الرقمية التي تؤثر في القطاع الحكومي بطريقة أو بأخرى مما يساعد في تحديد الثغرات وسد الفجوات.
- 3- **حوكمة تقنية المعلومات:** يجب على الجهات الحكومية الالتزام بسياسات حوكمة تقنية المعلومات الصادرة عن الهيئة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الحوكمة والمعايير والمبادئ وخطط استمرارية الأعمال وتحسين كفاءة الانفاق الحكومي.
- 4- **المسؤولية:** يجب أن تضمن الجهات الحكومية اتباع منهجية الحكومة الرقمية الشاملة والمتعلقة باستراتيجية ومبادرات الحكومة الرقمية وتحمل مسؤولية استمرارية تنفيذها بشكل فعال.
- 6- **إشراك أصحاب المصلحة:** يجب على الجهات الحكومية إشراك القطاعات والجهات الفاعلة الأخرى كالمجتمع المدني والقطاع الخاص والمنظمات غير الربحية في تنفيذ المبادرات والتوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية.
- 7- **تقديم الخدمات:** يجب على مقدمي الخدمات (من مطورين، ومشغلين) للجهات الحكومية الحصول على ترخيص تقديم الخدمات (كالمنصات والمواقع الإلكترونية) في مجال الحكومة الرقمية حسب القرارات التي تصدرها الهيئة.
- 8- **منتجات الحكومة الرقمية:** يجب على الجهات الحكومية الالتزام بالموصفات القياسية الخاصة بمنتجات الحكومة الرقمية والعمل بشكل مباشر مع الهيئة للإشراف على تطبيقها بالاشتراك مع الجهات المختصة.