هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

قياس
التحول الرقمي
Digital Transformation

المعايير الأساسية للتحول الرقمي

أبريل 2026
نوع الوثيقة: **معايير**
تصنيف الوثيقة: **عام**
رقم الإصدار: **5.0**
رقم الوثيقة: **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: الإستراتيجية والتخطيط	11
5.1	التخطيط للتحول الرقمي	11
5.2	حوكمة التحول الرقمي	14
5.3	البنية المؤسسية	18
	المنظور الثاني: المنظمة والثقافة	23
5.4	الثقافة والبيئة الرقمية	23
5.5	تطوير قيادات التحول الرقمي	26
5.6	بناء الكفاءات	30
	المنظور الثالث: العمليات والتشغيل	33
5.7	إجراءات العمل	33
5.8	المشتريات الرقمية	37
	المنظور الرابع: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال	42
5.9	إدارة المخاطر	42
5.10	استمرارية الأعمال	48
	المنظور الخامس: تقنية المعلومات	57
5.11	الأنظمة الداعمة للتحول الرقمي	57
5.12	البنية التحتية للخدمات التقنية	62
5.13	البنية السحابية	69
	المنظور السادس: الحكومة الشاملة	75
5.14	الأنظمة والخدمات المشتركة	75
5.15	المنصات الرقمية	83
	المنظور السابع: القنوات والخدمات	88
5.16	جودة الخدمات الرقمية	88
5.17	القنوات والخدمات الرقمية	93
	المنظور الثامن: مركزية المستفيد	100
5.18	مشاركة المستفيد	100
5.19	تعزيز العلاقة مع المستفيد	105
5.20	تجربة المستفيد	109

المنظور التاسع: كفاءة المواقع وجودة المحتوى الرقمي 114
5.21 الكفاءة الفنية للمواقع الإلكترونية 114
5.22 جودة المحتوى الرقمي 116
المنظور العاشر: البحث والابتكار 119
5.23 الابتكار المؤسسي 119
5.24 الحلول الابتكارية 123
6 جدول التعريفات 126
7 الملحقات 129
7.1 آلية القياس 129
7.2 آلية التحقق من الالتزام 131
7.3 آلية الاستفسار أو طلب استشارة 132
7.4 الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم ذات العلاقة 134
7.5 الأسئلة الشائعة 136
7.6 قائمة الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير 138

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 تنظيم هيئة الحكومة الرقمية الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/7/25هـ، وما نصت عليه المادة الثالثة منه 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 كفاءة 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 (الخامس) من وثيقة "المعايير الأساسية للتحول الرقمي"، التي تعد أحد التنظيمات 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"، وتوضح الوثيقة منهجية "قياس التحول الرقمي" ومستوياتها الأساسية، التي تتكون من مناظير التحول الرقمي ومحاوره ومعاييره، والتي تأتي تطبيقًا "لمفهوم التحول الرقمي" عن طريق تحويل نماذج الأعمال وتطويرها إستراتيجيًا؛ لتكون نماذج رقمية مستندة إلى بيانات، وتقنيات متقدمة ،كما تضمن الإصدار (الخامس) من الوثيقة تحديثاً على تلك المنهجية بنقل **منظور البيانات الحكومية وما يرتبط به من محاور ومعايير** ("حوكمة وإدارة البيانات"، و"استخدام وإتاحة البيانات"، و"البيانات المفتوحة") **إلى الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) لمتابعة التزام الجهات الحكومية بشأنه من خلال مؤشر "نُضج"**.

وقد تضمّنت الوثيقة الضوابط والمعايير المستمدّة من تنظيم الهيئة ومن الأوامر السامية وقرارات مجلس الوزراء والتعاميم الصادرة بشأن التحول الرقمي. وتُعدّ هذه الوثيقة إحدى الوثائق التنظيمية المرتبطة بالإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية، التي ستُسهم 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.

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 المقدّمة 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. **المناظير:** تُمثّل 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:** تُمثّل المستوى (الثاني) للمنهجية، وترتبط المحاور بموضوع المنظور المنبثقة منه، وعددها **(أربعة وعشرون) محورًا،** ويتضمن كل محور عددًا من معايير التحول الرقمي.

3. **المعايير (معايير التحول الرقمي):** تُمثّل المستوى (الثالث) من المنهجية، وتُعدّ المعايير مجموعة من المقاييس والقواعد والضوابط المنظمة للعمليات والمهمات ذات العلاقة بالحكومة الرقمية؛ حيث تضمّنت الوثيقة **(تسعة وثمانون)** معيارًا.

منهجية قياس التحول الرقمي

الشكل (1): منهجية قياس التحول الرقمي

ويوضح -الشكل (2)- **هيكلية بطاقة المعايير**، إذ تضمّنت البطاقة **"رقم ونص المعيار"** المرتبط بالمحور، إضافةً 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 >
	<متطلب 2>
	<...>
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 سامى/ قرار مجلس وزراء/ تعميم 1> ▪ <أمر سامى/ 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: الإستراتيجية 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 محورين رئيسين؛ يهدفان إلى **تصميم إجراءات العمل والعمليات في الجهة الحكومية وتوثيقها، وتنظيم المشتريات الرقمية**، وفقًا لما يأتي:

- إجراءات العمل.
- المشتريات الرقمية.

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

ويشـمل (ثلاثة) محاور رئيسـة؛ 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 محورين رئيسين؛ يهدفان إلى **تعزيز الأنظمة والخدمات المشتركة وتطبيق مفهوم الحكومة الشاملة**، وفقًا لما يأتي:

- الأنظمة والخدمات المشتركة.
- المنصات الرقمية.

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

ويشـمل (ثلاثة) محاور رئيسـة؛ تهدف إلى **تعزيز دور المسـتفيد وتحويله إلى شـريك فاعل في تطوير الخدمات الحكومية الرقمية وتحسينها**، وفقًا لما يأتي:

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

المنظور التاسع: كفاءة المواقع وجودة المحتوى الرقمي

ويشمل محورين رئيسين؛ يهدفان إلى رفع **كفاءة المواقع الإلكترونية وضمان جودة المحتوى الرقمي فيها**، وفقًا لما يأتي:

- الكفاءة الفنية للمواقع الإلكترونية.
- جودة المحتوى الرقمي.

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: الإستراتيجية والتخطيط

5.1. التخطيط للتحول الرقمي

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

5.1.1	التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي
الهدف	تطوير خطة إستراتيجية للتحول الرقمي متوائمة مع إستراتيجية الجهة ورؤية السعودية (2030).
متطلبات التطبيق	1) إعداد إستراتيجية للتحول الرقمى/ للتحول للتعاملات الإلكترونية الحكومية، بحيث تشمل ما يأتي: أ. رؤية ورسالة وركائز وأهداف إستراتيجية وربطها بإستراتيجية الجهة. ب. المبادرات والمشاريع الإستراتيجية ومؤشرات الأداء الإستراتيجية. ت. نموذج تحقيق التكامل مع الجهات الخارجية ذات العلاقة، لتحقيق المستهدفات. ث. الكفاءات والقدرات والمهارات اللازمة، لتحقيق مستهدفات الخطة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق الخطة الإستراتيجية المعتمدة للتحول الرقمى، التى 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 الرقمى وفق أفضل الممارسات بناء على الخطة الإستراتيجية للتحول الرقمى للجهة، وتحديد الآليات والجداول الزمنية للتنفيذ والمتابعة.
متطلبات التطبيق	1) إعداد خطة تنفيذية للتحول الرقمى/ للتحول للتعاملات الإلكترونية الحكومية مبنية على الخطة الإستراتيجية بحيث تشمل: أ. حصر تفصيلى للمبادرات والمشاريع الخاصة بالتحول الرقمى. ب. تحديد الجدول الزمنى 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 الرقمى، التى تتضمن جميع متطلبات تطبيق المعيار، ويكون تاريخ اعتمادها خلال فترة لا تزيد عن (12) شهرًا.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى 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 الرقمى لتحقيق كفاءة المشاريع الرقمية، ومتابعة التقدم فى التحول الرقمى.
متطلبات التطبيق	1) إنشاء وحدة لإدارة مشاريع التحول الرقمى فى الجهة. 2) وجود هيكلية واضحة لوحدة إدارة مشاريع التحول الرقمى وحدود الصلاحيات والمسؤوليات. 3) استخدام منهجية ووضع سياسات وعمليات لإدارة المشاريع. 4) متابعة مدى التقدم فى التحول الرقمى/ التحول للتعاملات الإلكترونية بشكل دورى، وتضمين النتائج ضمن التقرير السنوى للجهة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق وثيقة تثبت أن الجهة أنشأت وحدة لإدارة مشاريع التحول الرقمى. 2) إرفاق الهيكلية المعتمدة لوحدة إدارة مشاريع التحول الرقمى، بحيث توضح حدود الصلاحيات والمسؤوليات. 3) إرفاق (3) عينات تثبت أن الجهة لديها منهجية وسياسات وعمليات معتمدة لإدارة المشاريع. 4) تقديم نسخة حديثة من صفحات التقرير التى تثبت أنَّ الجهة قد ضمَّنت تقرير قياس التحول الرقمى فى تقريرها السنوى.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى 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 الرئيسية 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 الرقمي يغطي جميع المبادرات والعمليات المتعلقة بالتحول الرقمي. 2) تحديد آلية المتابعة والقياس، ونماذج التقارير الدورية، التي ستُقاس عن طريقها التقدم في عمليات تنفيذ مبادرات ومشاريع التحول الرقمي. 3) تحديد الإدارات واللجان المسؤولة عن عمليات الحوكمة وعمليات التغيير، بما في 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 يُراعى فيه التأهيل المناسب. 5) تحديد وتوثيق الأدوار والمسؤوليات لكافة المستويات الوظيفية المتعلقة بتقنية المعلومات بما يشمل المسؤول الأول عن تقنية المعلومات. 6) تكوين لجنة التعاملات الإلكترونية/ التحول الرقمي 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 الإداري، على أن تشمل في مهامها الإشراف على تنفيذ خطة التعاملات الإلكترونية الحكومية الخاصة بها، ومتابعتها، والتنسيق مع الهيئة في هذا الشأن والإشراف على أعمال حوكمة تقنية المعلومات.
مستندات الإثبات	1) إرفاق إطار حوكمة التحول الرقمي معتمد، بحيث يغطي جميع المبادرات والعمليات المتعلقة بالتحول الرقمي. 2) إرفاق وثيقة آلية المتابعة والقياس، ونماذج حديثة للتقارير الدورية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق ما يثبت تحديد الجهة للإدارات واللجان المسؤولة عن عمليات الحوكمة وعمليات التغيير، بما في ذلك حوكمة وإدارة المنتجات والخدمات المشتركة. 4) إرفاق الهيكل التنظيمي للجهة، يوضح توحيد الإدارات المشرفة على تقنية المعلومات تحت إدارة عامة واحدة مرتبطة بالمسؤول الأول أو من ينيبه، وقرار تعيين مدير عام لهذه الوحدة أو إفادة من نظام إدارة الموارد المؤسسية تفيد بتعيين كفاءة سعودية في هذا المنصب. 5) إرفاق الأوصاف الوظيفية المعتمدة لمنسوبي إدارة تقنية المعلومات متضمنة الوصف الوظيفي للمسؤول الأول عن تقنية المعلومات. 6) تقديم قرار تشكيل لجنة داخلية معنية بكل ما يتعلق بالتعاملات الإلكترونية الحكومية أو التحول الرقمي 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). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1189) وتاريخ 1446/4/13هـ.
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 الرقمى. 2) إصدار تقارير الأداء الدورية لمبادرات ومشاريع التحول الرقمى توضح نسبة الإنجاز فى مراحل التنفيذ. 3) عقد اجتماعات دورية للإدارات واللجان المسؤولة عن مراقبة وحوكمة التحول الرقمى. 4) إصدار قرارات وإجراءات تصحيحية بناءً على نتائج التقارير الدورية للمتابعة والحوكمة. 5) استخدام نماذج خاصة بإدارة مشاريع التحول الرقمى تتضمن بحد أدنى ما يأتى: أ. ميثاق المشروع. ب. نطاق المشروع. ت. الجدول الزمنى للمشروع. ث. خطة تكلفة المشروع. ج. تقرير تقدم المشروع.
مستندات الإثبات	إرفاق الوثائق والعينات من إدارات/وحدات مختلفة التى تثبت التزام الجهة بمتطلبات تطبيق هذا المعيار بحيث تشمل: 1) (3) عينات من بطاقات المبادرات الحالية. 2) (3) عينات حديثة من تقارير الأداء الدورية. 3) (3) عينات حديثة من محاضر الاجتماعات. 4) (3) عينات حديثة من القرارات والإجراءات التصحيحية. 5) (3) عينات حديثة توضح استخدام النماذج الخاصة بإدارة المشاريع، التى تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (10). ▪ تعميم الديوان الملكى 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 فى التحول الرقمى ومراقبة التقدم فى عمليات التنفيذ واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.
متطلبات التطبيق	1) الاتفاق على آلية مشتركة لحوكمة مبادرات ومشاريع التحول الرقمى والمنتجات المشتركة بين الجهات الحكومية، بحيث توضح الآلية الجهات المستهدفة، ونوع التعاون المطلوب وأهدافه، والجدول الزمنى 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 فى 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، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق عينة من قرارات تشكيل اللجان المشتركة. 3) إرفاق (3) عينات حديثة من تقارير متابعة الأداء الدورية، توضح مدى التقدم فى تنفيذ التعاون مع الجهات الحكومية المستهدفة. 4) إرفاق (3) عينات حديثة 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 الأعمال (الخدمات والإجراءات)، وتقنية المعلومات (البيانات، والتطبيقات، والبنية التحتية)، والأهداف الإستراتيجية للجهة الحكومية.

5.3.1	تأسيس وحدة تنظيمية للبنية المؤسسية
الهدف	تأسيس وحدة تنظيمية داخل الجهة تختص بإدارة أعمال وممارسات البنية المؤسسية وتطويرها والإشراف عليها، لدعم تحقيق الأهداف الإستراتيجية والتحول الرقمي.
متطلبات التطبيق	1) تأسيس وحدة تنظيمية ضمن الهيكل التنظيمي للجهة على أن تتولى مهام ومسؤوليات الإدارة والتطوير والإشراف على أعمال وممارسات البنية المؤسسية. 2) بناء أهداف البنية المؤسسية بالمواءمة مع إستراتيجية الأعمال وإستراتيجية التحول الرقمي. 3) تشكيل فريق عمل الوحدة التنظيمية، وتوثيق الأدوار والمسؤوليات، على أن تُغطّى مجالات البنية المؤسسية الأساسية (الأعمال، والتطبيقات، والبيانات، والتقنية)، وتحديد المهارات التخصصية لكل مجال. 4) تحديد خدمات الوحدة التنظيمية للبنية المؤسسية، وبناء دليل إجراءات عمل ممارسة البنية المؤسسية. 5) إعداد أو تبني نموذج لتفاعل الوحدة التنظيمية للبنية المؤسسية مع الوحدات الإدارية/ التنظيمية الأخرى. 6) تشكيل لجنة لحوكمة البنية المؤسسية، وتضمين ممثلي الوحدات التنظيمية ذات العلاقة.
مستندات الإثبات	وثيقة شهادة الاعتماد في حال حصول الجهة على شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية (المستوى الثالث أو الرابع أو الخامس) 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 الآتي: 1) وثيقة معتمدة تثبت تأسيس وحدة تنظيمية خاصة بالبنية المؤسسية، أو الهيكل التنظيمي المعتمد للجهة الذي يوضح تأسيس الوحدة التنظيمية. 2) وثيقة معتمدة توضح أهداف البنية المؤسسية متوائمة مع إستراتيجية الأعمال وإستراتيجية التحول الرقمي. 3) وثيقة معتمدة تثبت تشكيل فريق عمل الوحدة التنظيمية، وتوضيح الأدوار والمسؤوليات والمهارات التخصصية لكل مجال وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 4) دليل الخدمات والإجراءات لوحدة البنية المؤسسية. 5) وثيقة معتمدة لنموذج التفاعل بين وحدة البنية المؤسسية والوحدات الإدارية/ التنظيمية الأخرى للجهة. 6) وثيقة معتمدة تثبت تشكيل لجنة لحوكمة البنية المؤسسية وآلية عملها، وتضمين ممثلي الوحدات التنظيمية ذات العلاقة.
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 المؤسسى عن طريق الاستفادة من منهجيات البنية المؤسسية فى عملية التحول الرقمى.
متطلبات التطبيق	1) تطبيق دورة تطوير مكونات البنية المؤسسية وفق المنهجية الوطنية للبنية المؤسسية (NORA)، بما يتضمن تحديد نطاق دورة التطوير، والمراحل التى ستُتتبَع، وقائمة بأصحاب العلاقة، والمجالات، ووحدات البناء، والمناظير المشمولة ضمن نطاق الدورة. 2) تحديد المبادئ المرتبطة بمجالات البنية المؤسسية التى تضمن كفاءة توثيق وتطوير مكونات ومناظير مجالات البنية المؤسسية بما يتواءم مع توجهات الجهة ومستهدفاتها الإستراتيجية والتوجهات الوطنية مع تفصيل مبررات تطبيق المبادئ والتبعات المترتبة على ذلك. 3) إعداد وثيقة النموذج العام لمكونات البنية المؤسسية، بحيث تكون متوائمة مع أعمال الجهة ومستهدفاتها، تشمل تعريف وحدات البناء، وسمات كل وحدة بناء، والعلاقات الخاصة بينها. 4) تطوير مناظير البنية المؤسسية بأنواعها المختلفة (قائمة، ومصفوفة، ورسم مرئى)، بحيث تغطى هذه المناظير مختلف مجالات البنية المؤسسية وفقًا للنموذج العام عبر 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، ومستوى منطقى، ومستوى فيزيائى). 7) تطوير وثائق الوضع المستقبلى لبنية الأعمال وبنية التطبيقات وبنية البيانات والبنية التقنية فى الجهة بناءً على الأهداف الإستراتيجية 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 المستقبلى للبنية المؤسسية، بحيث تتضمن النقاط التالية: أ. البطاقات التفصيلية للمبادرات والمشاريع. ب. تحديد أولويات تنفيذ المبادرات والمشاريع وفق معايير معينة. ت. مؤشرات الأداء التى يتم من خلالها تقييم التقدم فى عمليات التنفيذ. ث. الجدول الزمنى لعملية التنفيذ. ج. آليات المتابعة والقياس لمؤشرات الأداء.
مستندات الإثبات	وثيقة شهادة الاعتماد فى حال حصول الجهة على شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية (المستوى الثالث أو الرابع أو الخامس) 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 الآتى: 1) ميثاق دورة تطوير البنية المؤسسية المعتمد وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) وثيقة مبادئ البنية المؤسسية بجميع مجالاتها متضمنة مبررات تطبيق المبادئ والتبعات المترتبة على ذلك. 3) وثيقة النموذج العام لمكونات البنية المؤسسية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 4) وثيقة مناظير البنية المؤسسية، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 5) سجل متطلبات البنية المؤسسية الصادرة عن الوحدات التنظيمية ذات العلاقة، بحيث يوضح متابعة حالة المتطلبات من وقت إنشائها إلى إغلاقها. 6) وثائق الوضع الحالى لبنية الأعمال وبنية التطبيقات وبنية البيانات والبنية التقنية فى الجهة وفق متطلبات

	تطبيق هذا المعيار. 7) وثائق الوضع المستقبلى 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 الرقمى فى الجهة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى 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 أعمال البنية المؤسسية لضمان نجاح جهود إدارة وتنفيذ ممارسات وأعمال البنية المؤسسية فى الجهة.
متطلبات التطبيق	1) تطوير سياسة ممكنة لتبنى وحوكمة ممارسة البنية المؤسسية، مع مراعاة شموليتها ووضوح صياغتها وطريقة عرضها على أن تتضمن السياسة المواضيع الآتية: أ. حوكمة ممارسة البنية المؤسسية. ب. إدارة متطلبات البنية المؤسسية. ت. تبنى مخرجات البنية المؤسسية. ث. امتثال المبادرات والمشاريع لمبادئ البنية المؤسسية. 2) التحقق من امتثال المبادرات والمشاريع الإستراتيجية ذات العلاقة بالبنية المؤسسية المعرَّفة من قِبل الوحدات التنظيمية الأخرى مع مبادئ البنية المؤسسية. 3) توفير وتهيئة أداة البنية المؤسسية وعكس النموذج العام للمكونات على الأداة. 4) متابعة مكونات البنية المؤسسية والعمل على تحديثها بشكل مستمر على الأداة. 5) متابعة تنفيذ مبادرات ومشاريع التحول الرقمى بالمواءمة مع الإدارات المعنية. 6) تفعيل العمل بمهام أعضاء لجنة حوكمة البنية المؤسسية مدة سنة واحدة على الأقل بدءًا من تاريخ تشكيل اللجنة، واتخاذ القرارات والإجراءات الوقائية والتصحيحية اللازمة.
مستندات الإثبات	وثيقة شهادة الاعتماد فى حال حصول الجهة على شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية (المستوى الثالث أو الرابع أو الخامس) 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) سياسة تبنى وحوكمة ممارسة البنية المؤسسية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) عينات كافية من نماذج معدة لدراسة الامتثال، محاضر اجتماعات تنفيذ وانعقاد جلسات المراجعة للمشاريع والمبادرات الرقمية، تقارير توثيق نتائج التحليل والتوصيات (والإعفاءات إن وُجدت). 3) (3) عينات من أداة البنية المؤسسية تثبت عكس النموذج العام ومكونات الممارسة ووجود لوحات أداء. 4) (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 الرقمى. 6) (3) عينات حديثة من محاضر ووثائق رسمية توضح عقد اللجان بشكل دورى 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 فى استدامة التحول الرقمى والمشاركة فى التخطيط المالى وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.
متطلبات التطبيق	1) إصدار التقارير الدورية لنتائج مؤشرات الأداء التشغيلية لأعمال وخدمات البنية المؤسسية. 2) إعداد تقرير يوضح دراسة حالات استخدم التقنيات الحديثة والناشئة وتضمينها فى مشاريع خارطة التحول الرقمى. 3) إعداد تقرير دورى من قِبَل الوحدة التنظيمية المسؤولة عن البنية المؤسسية، يوضح نتائج قياس الأثر من تطبيق ممارسة البنية المؤسسية على المستوى :الاستراتيجى والمالى والتحول الرقمى. 4) تنفيذ الربط التقنى بين أداة البنية المؤسسية المفعلة فى الجهة مع الأدوات والمنصات الرقمية التى يمكن أن تغذى الأداة بمعلومات وحدات البناء لمجالات البنية المؤسسية.
مستندات الإثبات	وثيقة شهادة الاعتماد فى حال حصول الجهة على شهادة اعتماد البنية المؤسسية الوطنية (المستوى الثالث أو الرابع أو الخامس) خلال مدة لا تزيد على 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 الآتى: 1) تقارير دورية لمؤشرات الأداء التشغيلية لآخر ربعين، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) تقرير يوضح دراسة حالات استخدم التقنيات الحديثة والناشئة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) تقرير دورى من قِبَل الوحدة التنظيمية المسؤولة عن البنية المؤسسية، يوضح نتائج قياس الأثر من تطبيق ممارسة البنية المؤسسية، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 4) صور حديثة من الشاشات التى توضح الربط التقنى بين مستودع البنية المؤسسية المفعلة فى الجهة مع الأدوات والمنصات الرقمية، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
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 الجهة الحكومية؛ للمساهمة في تعزيز الثقافة الرقمية لدى المنسوبين.

5.4.1	إعداد الدراسات والبرامج الخاصة بتعزيز الثقافة والبيئة الرقمية
الهدف	تحديد مستوى الوعى لدى منسوبى الجهات الحكومية بعملية التحول الرقمى، وإعداد الدراسات والبرامج اللازمة لزيادة هذا الوعى.
متطلبات التطبيق	1) إعداد دراسة لتحديد مستوى وعى منسوبى الجهة بالتحول الرقمى ومدى أهميته، ومجالات التحول الرقمى، ثُمَّ تحديد الفجوات فى هذا الصدد على مختلف المستويات فى الجهة. 2) إعداد برامج توعوية لمنسوبى الجهة الحكومية بأهمية عمليات التحول الرقمى بحيث تشمل: أ. تحديد الفئات المستهدفة والمستهدفات لزيادة الوعى بالتحول الرقمى من منسوبى الجهة بمختلف الوحدات والمستويات الإدارية. ب. اختيار الوسائل والقنوات التى ستُستخدم فى برامج زيادة الوعى بالتحول الرقمى والجدول الزمنى لتنفيذ هذه البرامج.
مستندات الإثبات	1) إرفاق دراسة حديثة لتحديد مستوى وعى منسوبى الجهة بالتحول الرقمى وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق وثيقة حديثة توضح البرامج التوعوية التى أعدتها الجهة، لزيادة وعى منسوبيها بالتحول الرقمى، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (3). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23 هـ، الفقرات (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 وعى منسوبى الجهة بعملية التحول الرقمى والعمل على قياس الأثر المترتب على تنفيذ هذه البرامج.
متطلبات التطبيق	1) تنفيذ البرامج التوعوية لمنسوبى الجهة الحكومية بأهمية عمليات التحول الرقمى واطلاعهم على خطط ومبادرات التحول الرقمى ونسب إنجازها عبر القنوات المختلفة، وإقامة الأنشطة والفعاليات اللازمة لذلك. 2) وضع الآليات المناسبة لضمان توعية منسوبى الجهة بضرورة الالتزام بالأنظمة واللوائح ذات العلاقة بضوابط استخدام تقنية المعلومات والاتصالات. 3) تنفيذ أنشطة توعوية يشارك فيها القادة، تهدف إلى زيادة تبنى المنسوبين لعملية التحول الرقمى والمساهمة الفاعلة. 4) إعداد تقارير دورية عن الأنشطة والفعاليات المنفذة، لزيادة الوعى ومتابعتها من قِبَل لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية -لجنة التحول الرقمى- فى الجهة أو مَن ينوب عنهم من لجان أخرى، واتخاذ الإجراءات التصحيحية.
مستندات الإثبات	1) إرفاق التقارير والعينات الحديثة التى تثبت توعية منسوبى الجهة بأهمية التحول الرقمى حسب البرامج التوعوية المعتمدة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق عينات من الآليات المعتمدة التى تثبت توعية منسوبى الجهة بضرورة الالتزام بالأنظمة واللوائح ذات العلاقة بضوابط استخدام تقنية المعلومات والاتصالات. 3) إرفاق التقارير والعينات الحديثة التى تثبت مشاركة القادة فى الأنشطة التوعوية. 4) إرفاق عينات حديثة من تقارير الإنجاز ومحاضر اللجان والقرارات التصحيحية المتعلقة ببرامج رفع الوعى بالتحول الرقمى، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى 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 تبنّي الأدوات التقنية، لتحسين أعمال منسوبي الجهة اليومية أو الاعتيادية.
متطلبات التطبيق	1) توفير آلية لطلبات المنسوبين لأى برمجيات أو رخص داعمة للأدوات الرقمية التى يستخدمها منسوبو الجهة فى أعمالهم اليومية. 2) تنظيم ورش تدريبية أو دورات قصيرة لمنسوبى الجهة على استخدام هذه الأدوات الرقمية.
مستندات الإثبات	1) إرفاق آلية طلبات المنسوبين لأى برمجيات أو رخص داعمة للأدوات الرقمية، وصور من الشاشات التى تثبت تطبيق هذه الآلية. 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 الرقمى فى الجهة، والاحتياجات من الكفاءات القيادية الرقمية والكفاءات الوطنية المتخصصة فى مجالات أعمال الحكومة الرقمية. 2) إعداد خطة حديثة لتطوير قيادات التحول الرقمى فى الجهة، ورفع مستواهم فى مجالات أعمال الحكومة الرقمية بحيث تشمل ما يأتى: أ. تحديد البرامج والدورات والأنشطة اللازمة لتطوير قيادات التحول الرقمى، بحيث تكون هذه البرامج ذات طابع نظرى وتطبيقى ميدانى وطويلة الأمد. ب. وضع معايير ومنهجية لاختيار قادة التحول الرقمى لتأهيلهم، وتشمل القيادات المستقبلية للاستثمار بتأهيلها للمستقبل، وتكون القيادات من مختلف القطاعات والإدارات والأقسام والمجالات لدعم التحول الرقمى، ولا تقتصر فقط على إدارات تقنية المعلومات. ت. تحديد أسماء قيادات التحول الرقمى المشاركين فى هذه البرامج والأنشطة ومراكزهم. ث. وضع الجدول الزمنى لتنفيذ هذه البرامج.
مستندات الإثبات	1) إرفاق الدراسة التحليلية للوضع الراهن وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق وثيقة خطة تطوير قيادات التحول الرقمى فى الجهة، ورفع مستواهم فى مجالات أعمال الحكومة الرقمية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى 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 التقارير الدورية وتحليلها 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 حديثة من الدعوات المرسلة للمشاركين و(3) عينات حديثة من الشهادات. 2) إرفاق عينات حديثة من تقارير المتابعة الدورية، لتنفيذ خطة تأهيل قيادات التحول الرقمي. 3) إرفاق الدراسة التحليلية لتقارير المتابعة الدورية وعينات حديثة من المحاضر التي تثبت متابعة لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية -لجنة التحول الرقمي- 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 بصورة فعّالة.
متطلبات التطبيق	1) إشراك القادة المؤهلين فى مجال التحول الرقمى فى اللجان الفاعلة فى عملية التحول الرقمى وعمليات صنع القرار، والاستفادة من خبراتهم ومؤهلاتهم فى تنفيذ المبادرات الإستراتيجية فى التحول الرقمى. 2) استخدام الأدوات الرقمية لتوفير تقارير دورية تُمكّن القادة من متابعة تنفيذ المبادرات الإستراتيجية فى التحول الرقمى. 3) تحليل التقارير الدورية، واستخدام نتائج التحليل فى دعم القرارات القيادية.
مستندات الإثبات	1) إرفاق عينات حديثة من قرارات تكوين اللجان الفاعلة فى عملية التحول الرقمى مع تحديد أسماء الأعضاء من القادة المؤهلين والمشاركين فى دعم التحول الرقمى. 2) إرفاق (3) عينات من التقارير الدورية الصادرة من الأدوات الرقمية المخصصة لدعم القادة تقيس تنفيذ المبادرات الإستراتيجية فى التحول الرقمى. 3) إرفاق (3) عينات من تحليل التقارير الدورية، ومحاضر الإجتماعات أو القرارات أو التعاميم التى توضح استخدام نتائج التحليل فى دعم القرارات القيادية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى 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 فى مجالات أعمال الحكومة الرقمية.
متطلبات التطبيق	1) استقطاب الكفاءات الوطنية المتخصصة لسد الاحتياج من الكفاءات القيادية الرقمية، أو مشاركة القيادات المتميزة فى جهات أخرى كالندب والإعارة. 2) عقد ورش عمل ومؤتمرات لقيادات التحول الرقمى على مستوى الجهة أو مع الجهات الخارجية الأخرى.
مستندات الإثبات	1) إرفاق قائمة حديثة بأسماء القيادات التى جرى استقطابهم/ إعارتهم من/ إلى جهات أخرى. 2) إرفاق عينات حديثة من ورش العمل والمؤتمرات التى أُقيمت مع جهات حكومية أخرى.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى 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. 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 فى الجهات الحكومية فى مجال التحول الرقمى عن طريق تطوير قدرات منسوبيها فى المستويات الوظيفية المتوسطة والدنيا أو عبر استقطاب الكفاءات اللازمة.
متطلبات التطبيق	1) إعداد دراسة تحليلية للوضع الراهن لمستويات وقدرات منسوبى الجهة فى مجالات أعمال الحكومة الرقمية. 2) إعداد خطة بناء الكفاءات لتطوير مهارات منسوبى الجهة، ورفع مستواهم فى مجالات أعمال الحكومة الرقمية وتقنية المعلومات وتحديثها دوريًّا بحيث تشمل: أ. أهداف خطة بناء الكفاءات بحيث تكون متوائمةً مع إستراتيجية الجهة ومع خطتها للتحول الرقمى. ب. البرامج والمجالات التدريبية ومستوياتها (أساسية، ومتوسطة، ومتقدمة) علمًا أنَّ الدورات القصيرة وورش العمل غير مناسبة فى هذا المجال. ت. المستهدفون من هذه البرامج، وتخصصاتهم الوظيفية، وأعدادهم من موظفى التحول الرقمى وتقنية المعلومات. ث. الجدول الزمنى لهذه البرامج ومؤشرات الأداء.
مستندات الإثبات	1) إرفاق الدراسة التحليلية للوضع الراهن وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق خطة حديثة لبناء الكفاءات وتطوير مهارات منسوبى الجهة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى 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). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1189) وتاريخ 1446/4/13هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.6.2	تنفيذ خطة بناء الكفاءات في مجالات التحول الرقمي وقياسها وتحسينها
الهدف	تنفيذ خطة بناء الكفاءات فى مجال التحول الرقمى بما يحقق الأثر المطلوب منها، وقياسها وتحسين هذه البرامج بناءً على التقارير الدورية.
متطلبات التطبيق	1) إصدار تقارير المتابعة الدورية لتنفيذ خطة بناء الكفاءات فى مجال التحول الرقمى من قِبَل لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية –لجنة التحول الرقمى– فى الجهة أو من ينوب عنهم من لجان أخرى، على أن تشمل ما يأتى: أ. قائمة تفصيلية بالبرامج التدريبية المنفَّذة بحيث تشمل الجهات المقدَّمة وتواريخ التنفيذ، وطريقة التدريب (حضورى أو عن بُعد) والخبرات الموظَّفة بحسب خطة بناء الكفاءات المعتمدة. ب. عينات من شهادات البرامج التدريبية، موضحًا بها طبيعة تقديم البرنامج أو الدورة (حضورى أو عن بُعد) والسير الذاتية وإفادة الانتساب للخبرات الموظَّفة. 2) دراسة التقارير الدورية وتحليلها من قبَل لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية -لجنة التحول الرقمى- فى الجهة أو من ينوب عنهم من لجان أخرى، وإصدار قرارات وإجراءات تصحيحية بناء على نتائج التقارير الدورية للمتابعة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق عينات من تقارير المتابعة الدورية لتنفيذ خطة بناء الكفاءات فى مجال التحول الرقمى، وتشمل قائمةً تفصيليةً بالبرامج التدريبية المنفَّذة و (3) عينات من الشهادات، و (3) عينات من الدعوات المرسلة للمشاركين. 2) إرفاق الدراسة التحليلية لتقارير المتابعة الدورية وعينات حديثة من المحاضر التى تثبت متابعة لجنة التعاملات الإلكترونية الحكومية -لجنة التحول الرقمى- التنفيذ واتخاذ القرارات التصحيحية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى 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 منسوبى الجهة فى المستويات الوظيفية المتوسطة والدنيا.
متطلبات التطبيق	1) توقيع مذكرات تفاهم أو اتفاقيات تعاون مع جهات حكومية أخرى، لتحقيق التكامل فى إنجاز الجهة لبرامج بناء الكفاءات. 2) إعداد تقارير المتابعة التى توضح البرامج المشتركة المنفَّذة لبناء الكفاءات فى مجال التحول الرقمى، وأسماء المتدربين وأماكن وتواريخ التنفيذ، علمًا أنّ ورش العمل التعاونية لا تُعدّ ضمن البرامج المشتركة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق عينات من مذكرات التفاهم أو اتفاقيات التعاون القائمة مع جهات حكومية أخرى؛ لتحقيق التكامل فى إنجاز الجهة لبرامج بناء الكفاءات. 2) إرفاق عينة من تقارير المتابعة الدورية لبرامج بناء الكفاءات المشتركة، وفق 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 العمليات والإجراءات 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، وداعم، وإداري). ث. تحديد درجة أهمية كل إجراء وفقًا لآلية تضعها الجهة. ج. تحديد مستوى الأتمتة من خلال أحد المستويات الآتية: (مؤتمت كليًّا، أو مؤتمت جزئيًّا، أو غير مؤتمت).
مستندات الإثبات	1) إرفاق وثيقة حصر العمليات والاجراءات وفق متطلبات تطبيق 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 بصورة فعّالة.
متطلبات التطبيق	1) وضع آلية لترقيم الإصدارات والنسخ المحدثة للعمليات والإجراءات. 2) توثيق العمليات والاجراءات عن طريق تطوير بطاقات بشكل واضح ودقيق، واعتمادها من المسؤول الأول فى الجهة أو من ينوبه بحيث تتضمن هذه البطاقات العناصر الآتية: 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 (رئيسى، أو إدارى، أو 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 عبر المؤشرات المعتمدة لكل عملية أو إجراء فى البطاقة المطوَّرة. 4) المتابعة الدورية لأداء الإجراءات وتحديد فرص التحسين.
مستندات الإثبات	1) إرفاق آلية ترقيم الإصدارات والنسخ المحدثة للعمليات والإجراءات. 2) إرفاق (3) عينات متنوعة من إدارات مختلفة (خارج عمليات وإجراءات إدارة تقنية المعلومات) لبطاقات توثيق العمليات والإجراءات وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق (3) عينات متنوعة وحديثة من التقارير التى توضح قيام الجهة بقياس مؤشرات الأداء المعتمدة. 4) إرفاق (3) عينات متنوعة وحديثة من تقارير المتابعة الدورية توضح التحسينات التى تمت على العمليات أو الإجراءات.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى 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 العمليات والإجراءات الإدارية الخاصة بخدمات وأعمال الجهة، وتحسينها بشكل مستمر، بحيث تشمل ما يأتي: أ. تحديد مبررات التحسينات التي تتم على كل عملية أو إجراء وفقًا للتحليل النوعي والكمي. ب. توثيق مواضع التحسين المنفَّذة على العملية أو الإجراء، والأثر المتوقَّع من هذا التحسين وآلية قياسه عبر تحديث مؤشرات الأداء وآلية متابعتها. ت. إشراك الإدارات والوحدات ذات العلاقة في عمليات تحسين العمليات أو الإجراءات وإعادة تصميمها. ث. توضيح الخدمات الرقمية المرتبطة بالإجراءات المحسنة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق (5) عينات متنوعة وحديثة من العمليات أو 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 التى تصدر التقارير الدورية لمراقبة تنفيذ العمليات والإجراءات المؤتمتة، وتقيس مؤشرات الأداء لحظيًّا. 4) إصدار تقارير دورية توضح نسب نجاح العمليات والإجراءات المؤتمتة جزئيًّا أو كليًّا للتعرف على مستويات التقدم فى أتمتة العمليات والإجراءات.
مستندات الإثبات	1) إرفاق (5) عينات متنوعة وحديثة من شاشات العمليات والاجراءات المؤتمتة مع توضيح اسم الإجراء لكل شاشه مرفقة. 2) إرفاق ما يثبت أن الجهة استخدمت التقنيات الحديثة لأتمتة العمليات والإجراءات. 3) إرفاق (3) عينات متنوعة وحديثة من شاشات المتابعة التى تقيس مؤشرات الأداء لحظيًّا. 4) إرفاق (3) عينات من تقارير المراقبة الدورية التى 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.

5.8. المشتريات الرقمية

يشمل المحور معايير ومتطلبات لضمان الامتثال بالأساليب والإجراءات والأحكام الواردة في نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية والاستخدام الأمثل لميزانيات الجهات الحكومية، وترشيد كفاءة الإنفاق على الدوائر الرقمية، واستخدام البنود المخصصة للدوائر الرقمية ونفقات الاتصالات.

5.8.1	طرح وتصحيح المنافسات لخدمات الاتصالات على منصة اعتماد
الهدف	ضمان الامتثال بالأساليب والإجراءات والأحكام الواردة فى نظام المنافسات والمشتريات الحكومية والاستخدام الأمثل لميزانيات الجهات الحكومية، بما يسهم فى رفع كفاءة المشتريات الرقمية.
متطلبات التطبيق	متطلبات على جميع الجهات الحكومية ماعدا الجهات المستثناة من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية، والمستثناة من استخدام الاتفاقية الإطارية (من قبل هيئة كفاءة الانفاق والمشروعات الحكومية أو بخضوعها نظاماً لأحد حالات أساليب الشراء بحسب نظام المنافسات والمشتريات الحكومية)
	1) ربط جميع الدوائر الرقمية القائمة لدى الجهة والمضافة فى خدمة حصر الدوائر الرقمية بأرقام أوامر الشراء التى تمت من الاتفاقية الإطارية لخدمات الإنترنت والدوائر الرقمية عن طريق السوق الإلكترونى لمنصة "اعتماد". 2) قيام الجهة الحكومية بتأمين احتياجاتها الجديدة من خدمات الإنترنت والدوائر الرقمية عبر الاتفاقية الإطارية لخدمات الإنترنت والدوائر الرقمية عن طريق السوق الإلكترونى لمنصة "اعتماد" على أن تكون الخدمات ساريه لعام (2026م).
	متطلبات على الجهات الحكومية المستثناة من الاتفاقية الإطارية (من قبل هيئة كفاءة الانفاق والمشروعات الحكومية أو بخضوعها نظاماً لأحد حالات أساليب الشراء بحسب نظام المنافسات والمشتريات الحكومية)
	3) ربط جميع الدوائر الرقمية القائمة لدى الجهة والمضافة فى خدمة حصر الدوائر الرقمية بأرقام العقود التى طُرحت. 4) الحصول على استثناء من الاتفاقية الاطارية من قبل هيئة كفاءة الانفاق والمشروعات الحكومية، أو موافقة صاحب الصلاحية بطرح المنافسة أو الشراء المباشر وتوضيح الحالة التى خضعت لها الجهة. 5) قيام الجهة الحكومية بطرح منافساتها لخدمات الاتصالات سواءً أكانت نفقات عامة أم برامج أم مشاريع على منصة "اعتماد". 6) قيام الجهة الحكومية بتسجيل عقودها المتعلقة بخدمات الاتصالات سواءً أكانت نفقات عامة أم برامج أم مشاريع على منصة "اعتماد".
	متطلبات على الجهات الحكومية المستثناة من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية
	7) الحصول على استثناء من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.
مستندات الإثبات	مستندات مطلوبة من جميع الجهات الحكومية ماعدا الجهات المستثناة من استخدام الاتفاقية الإطارية (من قبل هيئة كفاءة الانفاق والمشروعات الحكومية أو بخضوعها نظاماً لأحد حالات أساليب الشراء بحسب نظام المنافسات والمشتريات الحكومية)
	1) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق من خلال منصة "رقمى". 2) إرفاق صورة من السوق الإلكترونى لمنصة اعتماد توضح الرقم المرجعى لأمر الشراء وحالته؛ حيث يجب أن تكون إحدى الحالات الآتية :(تم إكمال الطلب، أو بانتظار التوريد، أو بانتظار دفع الرسوم).

	مستندات مطلوبة من الجهات الحكومية المستثناة من الاتفاقية الإطارية (من قبل هيئة كفاءة الانفاق والمشروعات الحكومية أو بخضوعها نظاماً لأحد حالات أساليب الشراء بحسب نظام المنافسات والمشتريات الحكومية)
	3) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق من خلال منصة "رقمى". 4) إرفاق ما يثبت الموافقة على الاستثناء من الاتفاقية الاطارية من قبل هيئة كفاءة الانفاق والمشروعات الحكومية، أو ما يثبت موافقة صاحب الصلاحية فى الجهة الحكومية على طرح المنافسة أو الشراء المباشر مع ذكر الحالة الخاضعة لها الجهة الحكومية. 5) إرفاق صورة من منصة "اعتماد" توضح الرقم المرجعى للمنافسة المطروحة وحالتها. 6) إرفاق صورة من منصة "اعتماد" توضح الرقم المرجعى للعقد واسم العقد ورقم المنافسة المرتبط بالعقد المشار إليه.
	مستندات مطلوبة من الجهات الحكومية المستثناة من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية
	7) إرفاق ما يثبت الموافقة على الاستثناء من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ المرسوم الملكى رقم (م/128) وتاريخ 13 /11 /1440 هـ. ▪ تعميم معالى وزير المالية رقم (49989) وتاريخ 1442/12/2 هـ، البند (أولًا). ▪ تعميم معالى وزير المالية رقم (46973) وتاريخ 1443/12/05 هـ. ▪ تعميم معالى وزير المالية رقم (1748) وتاريخ 1445/01/14هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية التي يسري عليها تطبيق نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.

5.8.2	حصر وتحديث بيانات الدوائر الرقمية
الهدف	ترشيد كفاءة الإنفاق على الدوائر الرقمية بتفصيل الاحتياج الفعلى والعادل لسعات هذه الدوائر، وتخفيض السعات الزائدة عن حاجتها، وإلغاء الدوائر الرقمية التى يمكن الاستغناء عنها.
متطلبات التطبيق	1) رفع حصر لجميع دوائر الاتصالات لهيئة الحكومة الرقمية وفقًا لخدمة إضافة بيانات الدوائر الرقمية على موقع الهيئة منصة "رقمى"، والتحديث عليها بما يتواءم مع السنة الحالية، وإضافة بياناتها التفصيلية المطلوبة كافة.
مستندات الإثبات	1) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق من خلال منصة "رقمى".
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ توجيه مجلس الوزراء والمبلغ بموجب برقية معالى رئيس الديوان الملكى رقم (8102) وتاريخ 1444/2/3هـ. ▪ تعميم معالى وزير المالية رقم (49989) وتاريخ 1442/12/2 هـ، البند (ثانيًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (916) وتاريخ 1/15/ 1443 هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.8.3	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 الرقمى ورفع معدل الرقابة وضمان استخدام التطبيقات والأنظمة التي تدعم الأعمال الاعتيادية..
متطلبات التطبيق	متطلبات على جميع الجهات الحكومية ماعدا الجهات المستثناة من استخدام الاتفاقية الإطارية (من قبل هيئة كفاءة الانفاق والمشروعات الحكومية أو بخضوعها نظاماً لأحد حالات أساليب الشراء بحسب نظام المنافسات والمشتريات الحكومية) 1) استخدام الجهة الحكومية البند الخاص بالاتفاقية الإطارية الموحد رقم (339000113). متطلبات على الجهات الحكومية المستثناة من الاتفاقية الإطارية (من قبل هيئة كفاءة الانفاق والمشروعات الحكومية أو بخضوعها نظاماً لأحد حالات أساليب الشراء بحسب نظام المنافسات والمشتريات الحكومية) 2) الحصول على استثناء من الاتفاقية الاطارية من قبل هيئة كفاءة الانفاق والمشروعات الحكومية أو موافقة صاحب الصلاحية بطرح المنافسة أو الشراء المباشر وتوضيح الحالة التى خضعت لها الجهة. 3) استخدام الجهة الحكومية بند خدمات الاتصالات لما خُصصت له نظامًا، وهى خدمات الدوائر الرقمية ذى التصنيف الاقتصادى رقم (221136) أو خدمات الإنترنت ذى التصنيف الاقتصادى رقم (221134). متطلبات على الجهات الحكومية المستثناة من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية 4) الحصول على الاستثناء من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.
مستندات الإثبات	مستندات مطلوبة من جميع الجهات الحكومية ماعدا الجهات المستثناة من استخدام الاتفاقية الإطارية (من قبل هيئة كفاءة الانفاق والمشروعات الحكومية أو بخضوعها نظاماً لأحد حالات أساليب الشراء بحسب نظام المنافسات والمشتريات الحكومية) 1) إرفاق صورة من السوق الإلكترونى لمنصة "اعتماد" توضح الرقم المرجعى لأمر الشراء وحالته؛ حيث يجب أن تكون إحدى الحالات الآتية: (تم إكمال الطلب أو بانتظار التوريد أو بانتظار دفع الرسوم). مستندات مطلوبة من الجهات الحكومية المستثناة من الاتفاقية الإطارية (من قبل هيئة كفاءة الانفاق والمشروعات الحكومية أو أحد حالات أساليب الشراء بحسب نظام المنافسات والمشتريات الحكومية) 2) إرفاق ما يثبت الموافقة على الاستثناء من الاتفاقية الاطارية من قبل هيئة كفاءة الانفاق والمشروعات الحكومية أو ما يثبت موافقة صاحب الصلاحية فى الجهة الحكومية على طرح المنافسة أو الشراء المباشر مع ذكر الحالة الخاضعة لها الجهة الحكومية. 3) إرفاق صورة من منصة "اعتماد" توضح الرقم المرجعى للعقد واسم العقد ورقم المنافسة المرتبط بالعقد المُشار إليه مع توضيح رقم البند المرتبط بالعقد. مستندات مطلوبة من الجهات الحكومية المستثناة من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية 4) إرفاق ما يثبت الموافقة على الاستثناء من نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.

الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ المرسوم الملكى رقم (م/128) وتاريخ 1440/11/13 هـ. ▪ تعميم معالى وزير المالية رقم (49989) وتاريخ 1442/12/2 هـ، البند (أولًا). ▪ تعميم معالى وزير المالية رقم (46973) وتاريخ 1443/12/5 هـ. ▪ تعميم معالى وزير المالية رقم (1748) وتاريخ 1445/1/14هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية التى يسرى عليها تطبيق نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.

المنظور الرابع: إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

5.9. 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.

5.9.1	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 بفاعلية، وبالمواءمة مع الأهداف الإستراتيجية للجهة.
متطلبات التطبيق	1) إنشاء وحدة إدارية مسؤولة عن نظام إدارة المخاطر في الجهة بما يتناسب مع الهيكل التنظيمي المعتمد. 2) تعيين مسؤول لإدارة نظام إدارة المخاطر بمتلك الجدارات والصلاحيات الكافية. 3) تحديد الأدوار والمسؤوليات لنظام إدارة المخاطر. 4) تعيين فريق يتولى تنفيذ الأدوار والمسؤوليات والمهام في نظام إدارة المخاطر، بناءً على احتياجات وأعمال الجهة. 5) إنشاء لجنة توجيهية للإشراف على أعمال نظام إدارة المخاطر في الجهة، برأسها المسؤول الأول في الجهة أو من ينوبه. 6) وضع ميثاق اللجنة التوجيهية المسؤولة عن نظام إدارة المخاطر، واعتماده من قبل الإدارة العليا للجهة. 7) إنشاء واعتماد سياسة إدارة المخاطر بالمواءمة مع أهداف الجهة. 8) إنشاء واعتماد وثيقة إطار إدارة المخاطر. 9) إنشاء واعتماد إجراءات إدارة المخاطر. 10) إنشاء نموذج سجل المخاطر لجميع الوحدات الإدارية في الجهة وتحديثه دوريًّا، بحيث يشمل ما يأتي: 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 المتبقي (درجة الخطورة الكامنة وفعالية الضوابط المطبَّقة). ذ. إستراتيجية 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. 11) إعداد خطة سنوية لتقييم مخاطر جميع الوحدات الإدارية في الجهة، واعتمادها من صاحب الصلاحية. 12) إنشاء واعتماد إستراتيجية إدارة المخاطر. 13) إنشاء وثيقة رواد المخاطر في الجهة، لتوضيح الأدوار والمسؤوليات، وذلك لتنسيق وتنفيذ ومتابعة أعمال إدارة المخاطر ورفع التقارير ذات العلاقة. 14) إنشاء وثيقة الإبلاغ عن المخاطر على أن تشمل آلية الإبلاغ عن المخاطر ونماذج وقناة موحدة للإبلاغ عنها. 15) إنشاء واعتماد وثيقة مستويات تقبل وتحمل المخاطر للجهة بالمواءمة مع توجهات وأهداف الجهة الإستراتيجية ومشاركتها مع المعنيين.

مستندات الإثبات	1) إرفاق الهيكل التنظيمي المعتمد متضمنًا الوحدة الإدارية المسؤولة عن نظام إدارة المخاطر. 2) إرفاق تعريف الموظف المسؤول عن إدارة نظام إدارة المخاطر. 3) إرفاق مستند توثيق الأدوار والمسؤوليات للوحدة الإدارية المسؤولة عن نظام إدارة المخاطر. 4) إرفاق تعريف موظفي نظام إدارة المخاطر بما يثبت تعيين فريق يتولى الأدوار والمسؤوليات في نظام إدارة المخاطر. 5) إرفاق قرار إنشاء اللجنة التوجيهية المسؤولة عن الإشراف على أعمال نظام إدارة المخاطر، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 6) إرفاق ميثاق اللجنة التوجيهية المسؤولة عن الإشراف على أعمال نظام إدارة المخاطر المعتمد، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 7) إرفاق سياسة إدارة المخاطر موثَّقة ومعتمدة. 8) إرفاق إطار إدارة المخاطر موثَّق ومعتمد. 9) إرفاق الوثائق التي توضح إجراءات إدارة المخاطر الموثَّقة والمعتمدة. 10) إرفاق نموذج سجل المخاطر المستخدم في الجهة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 11) إرفاق الخطة السنوية المعتمدة، لتقييم مخاطر جميع الوحدات الإدارية في الجهة. 12) إرفاق إستراتيجية إدارة المخاطر موثَّقة ومعتمدة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 13) إرفاق وثيقة رواد المخاطر المعتمدة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 14) إرفاق وثيقة الإبلاغ عن المخاطر المعتمدة، متضمنةً آلية الإبلاغ عن المخاطر ونماذج وقناة موحدة للإبلاغ عنها. 15) 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.

5.9.2	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	1) تحديد 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. 4) تحديد وتحليل وتقييم ومعالجة أهم المخاطر أو المخاطر الرئيسية على مستوى الجهة. 5) تحديد مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRIs) على مستوى الجهة. 6) اعتماد اللجنة التوجيهية للمخاطر الرئيسية.
مستندات الإثبات	1) إرفاق عينة من مستندات تثبت عقد ورش العمل مع ملّاك المخاطر، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق عينات من سجل المخاطر المحدث، بما يشمل المخاطر المتعلقة بالخدمات الحكومية الرقمية 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. 4) إرفاق سجل المخاطر الرئيسية، بحيث يوضح خطط المعالجة المناسبة على مستوى الجهة وتواريخ الانتهاء من تنفيذها. 5) إرفاق وثيقة مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRIs). 6) إرفاق ما يثبت اعتماد اللجنة التوجيهية لتقرير المخاطر الرئيسية.
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.

5.9.3	المراجعة والمتابعة والتواصل حول المخاطر
الهدف	مراقبة المخاطر ومتابعتها، لضمان تحسين جودة وفعالية عملية تقييم ومعالجة المخاطر.
متطلبات التطبيق	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 وخطط المعالجة وتقييم فعاليتها بشكل دوري. ت. متابعة نسب تنفيذ خطط المعالجة للمخاطر في المدة الزمنية المحددة بشكل دوري. 2) رفع تقارير المخاطر إلى اللجنة التوجيهية لنظام 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. 3) تحديث أهم المخاطر أو المخاطر الرئيسية. 4) تحديث مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRIs) بشكل دوري.
مستندات الإثبات	1) إرفاق المستندات التي تثبت التحديث الدوري لسجل المخاطر، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق عينات كافية من تقارير حالة المخاطر الشاملة المرفوعة إلى اللجنة التوجيهية لنظام إدارة المخاطر، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 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.

5.9.4	التدريب والتوعية بإدارة المخاطر
الهدف	تدريب جميع الموظفين وأصحاب المصلحة ورفع الوعى بإدارة المخاطر، لضمان تحقيق أهداف وإستراتيجيات الجهة.
متطلبات التطبيق	1) تحليل الاحتياجات التدريبية بالتعاون مع الموارد البشرية لوضع متطلبات التدريب بما يتناسب مع الأدوار والمسؤوليات فى نظام إدارة المخاطر، ووضع خطة التدريب لمنسوبى إدارة المخاطر. 2) تنفيذ خطة التدريب لمنسوبى إدارة المخاطر. 3) وضع وتنفيذ خطة لحملات التوعية بإدارة المخاطر لمنسوبى الجهة، لتعزيز ثقافة المخاطر، باستخدام أحد الأنشطة الآتية: (الرسائل التوعوية عبر قنوات التواصل المختلفة، أو ورش العمل التوعوية والاجتماعات والنقاشات المفتوحة، أو الأسبوع التوعوى بالمخاطر). 4) وضع وتنفيذ خطة التدريب لرواد المخاطر تتناسب مع الأدوار والمسؤوليات فى نظام إدارة المخاطر لدى الجهة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق وثيقة تحليل الاحتياجات التدريبية بالتعاون مع الموارد البشرية، وخطة التدريب المعتمدة لمنسوبى إدارة المخاطر للعام الحالى. 2) إرفاق ما يثبت تنفيذ خطة التدريب المعتمدة لمنسوبى إدارة المخاطر. 3) إرفاق البرنامج التوعوى المحدّث بإدارة المخاطر لمنسوبى الجهة، وعينات من المستندات التى تثبت تنفيذه. 4) إرفاق خطة التدريب لرواد إدارة المخاطر وعينات من المستندات التى تثبت تنفيذها.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ البند (19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2044) وتاريخ 1443/12/28 هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.9.5	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	1) مراجعة وتحديث الوثائق الخاصة بنظام إدارة المخاطر بشكل دورى وفق آلية المراجعة المعتمدة لكل وثيقة، أو عند حدوث تغيير جوهرى لأهداف الجهة الإستراتيجية أو التشغيلية بحيث تشمل ما يأتى: أ. سياسة إدارة المخاطر. ب. إطار إدارة المخاطر. ت. إجراءات إدارة المخاطر. 2) مراجعة فاعلية تنفيذ وتطبيق نظام إدارة المخاطر بشكل سنوى باستخدام إحدى طرق المراجعة الآتية: (التقييم الذاتى، أو تقييم مؤشرات الأداء الرئيسية، أو التدقيق/المراجعة الداخلية أو الخارجية). 3) رفع تقارير نتائج قياس التحول الرقمى لمعايير إدارة المخاطر إلى اللجنة التوجيهية وضمان اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة. 4) إعداد آلية لحفظ وتخزين بيانات ووثائق نظام إدارة المخاطر، لضمان استمرارية أعمال الوحدة الإدارية. 5) إعداد نموذج الفحص النافى للجهالة بالتنسيق مع الإدارات ذات الصلة داخل الجهة وتوقيعه من الشركات المزمع التعاقد معها بصورة مباشرة أو غير مباشرة لتقديم خدمات تقنية المعلومات وتحديثه بشكل سنوى، بحيث تشمل البيانات التعريفية بالشركة، الهيكل الإدارى والملكية، بيانات الاتصال وبما يتوافق مع ضوابط حوكمة تقنية المعلومات الصادرة عن الهيئة. 6) توقيع اتفاقيات عدم الإفصاح (NDAs) مع مقدمى خدمات الإسناد المتعلقة بتقنية المعلومات للمحافظة على سرية البيانات والمعلومات، ووضع إجراءات وآليات للمراجعة والتدقيق الدورى على مقدمى خدمات الإسناد للتحقق من فعالية الضوابط الداخلية وضمان مستوى الامتثال المطلوب.
مستندات الإثبات	1) إرفاق المستندات التى تثبت مراجعة وتحديث وثائق نظام إدارة المخاطر، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق التقرير السنوى لنتائج مراجعة فاعلية تنفيذ وتطبيق نظام إدارة المخاطر، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) ارفاق ما يثبت رفع تقارير نتائج قياس التحول الرقمى لمعايير إدارة المخاطر إلى اللجنة التوجيهية. 4) إرفاق وثيقة توضّح آلية حفظ وتخزين بيانات ووثائق نظام إدارة المخاطر فى الجهة. 5) إرفاق الحصر المعتمد من المسؤول الأول فى الجهة أو من ينوب عنه بقائمة الشركات المزمع التعاقد معها بصورة مباشرة أو غير مباشرة لتقديم خدمات تقنية، مع التأكيد على توقيع كل شركة على نموذج الفحص النافى للجهالة، وعينة موقعة وفق النموذج المعتمد. 6) إرفاق حصر معتمد من المسؤول الأول فى الجهة أو من ينوب عنه بقائمة الشركات المقدمة لخدمات الإسناد مع التأكيد على توقيع كل شركة على اتفاقية عدم الإفصاح وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار، وعينة موقعة حسب النموذج المعتمد.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2044) وتاريخ 1443/12/28 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1189) وتاريخ 1446/4/13هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.10. 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.

5.10.1	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 الكافية. 2) تعيين فريق يتولى تنفيذ الأدوار والمسؤوليات فى نظام إدارة استمرارية الأعمال، بناءً على احتياجات وأعمال الجهة. 3) إنشاء لجنة توجيهية للإشراف على أعمال نظام استمرارية الأعمال فى الجهة، يرأسها المسؤول الأول فى الجهة أو من ينوبه. 4) وضع ميثاق اللجنة التوجيهية المسؤولة عن نظام استمرارية الأعمال مع توضيح اختصاصاتها وصلاحياتها وعضويتها واعتماده من قِبَل الإدارة العليا للجهة. 5) إعداد واعتماد سياسة استمرارية الأعمال ومراجعتها بشكل دورى، أو عند حدوث تغيير جوهرى فى بيئة التشغيل أو الأهداف الإستراتيجية للجهة. 6) إنشاء واعتماد إطار إدارة استمرارية الأعمال بالجهة. 7) تعزيز نظام إدارة استمرارية الأعمال من خلال تخصيص المسؤوليات وتعيين رواد استمرارية الأعمال.
مستندات الإثبات	1) إرفاق تعريف الموظف المسؤول عن إدارة استمرارية الأعمال. 2) إرفاق تعريف موظفى نظام إدارة استمرارية الأعمال، بما يثبت تعيين فريق يتولى الأدوار والمسؤوليات فى نظام إدارة استمرارية الأعمال. 3) إرفاق قرار إنشاء اللجنة التوجيهية المسؤولة عن الإشراف على أعمال نظام استمرارية الأعمال. 4) إرفاق ميثاق اللجنة التوجيهية موثقًا ومعتمدًا، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 5) إرفاق سياسة إدارة استمرارية الأعمال موثَّقة ومعتمدة، وما يثبت مراجعتها بشكل دورى، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 6) إرفاق وثيقة إطار إدارة استمرارية الأعمال المعتمدة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 7) إرفاق ما يثبت تعيين رواد استمرارية الأعمال.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ البند (19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) وتاريخ 1443/9/24هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.10.2	التدريب والتوعية بنظام إدارة استمرارية الأعمال
الهدف	توعية جميع الموظفين والأطراف ذوى العلاقة باستمرارية الأعمال، وتعزيز تدريبهم على أدوارهم ومسؤولياتهم ضمن نطاق نظام إدارة استمرارية الأعمال.
متطلبات التطبيق	1) تحليل الاحتياجات التدريبية بالتعاون مع الموارد البشرية لوضع متطلبات التدريب بما يتناسب مع الأدوار والمسؤوليات فى نظام إدارة استمرارية الأعمال، ووضع خطة التدريب لمنسوبى إدارة استمرارية الأعمال. 2) تنفيذ خطة التدريب لمنسوبى استمرارية الأعمال. 3) إعداد خطط للتعاقب الوظيفى لتجنب نقاط الفشل المفردة لأنشطة نظام استمرارية الأعمال. 4) تنفيذ برنامج لنشر ثقافة استمرارية الأعمال فى الجهة؛ عن طريق التدريب وورش عمل تخصصية لجميع الأطراف المشاركة فى نظام استمرارية الأعمال مرة واحدة فى السنة على الأقل، وعند حدوث تغيير جوهرى فى العمليات التشغيلية لدى الجهة. 5) مشاركة سياسة استمرارية الأعمال المعتمدة مع جميع موظفى الجهة. 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	1) إرفاق وثيقة تحليل الاحتياجات التدريبية بالتعاون مع الموارد البشرية، وخطة التدريب المعتمدة لمنسوبى إدارة استمرارية الأعمال للعام الحالى. 2) إرفاق ما يثبت تنفيذ خطة التدريب لمنسوبى إدارة استمرارية الأعمال. 3) إرفاق خطط للتعاقب الوظيفى، لتجنب نقاط الفشل المفردة لأنشطة نظام استمرارية الأعمال. 4) إرفاق ما يثبت إقامة البرامج التوعوية التدريبية الخاصة للمعنيين والمشاركين فى نظام استمرارية الأعمال، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 5) إرفاق ما يثبت مشاركة سياسة استمرارية الأعمال المعتمدة مع جميع موظفى الجهة. 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 الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ البند (19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) وتاريخ 1443/9/24هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.10.3	تحليل أثر انقطاع الأعمال وتقييم المخاطر والتهديدات بنظام استمرارية الأعمال
الهدف	تحليل الأثر الناتج عن انقطاع العمليات والإجراءات التى تقدم المنتجات والخدمات بالجهة، وتحديد الوقت المستهدف للتعافى بعد حدوث انقطاع للخدمات الرئيسية، وتقييم المخاطر والتهديدات الداخلية والخارجية ونقاط الفشل الحرجة التى قد تؤثر على الأنشطة ذات الأولوية، وتحديد أثرها المتوقَّع فى حالة حدوث انقطاع أو اضطراب، ووضع الحلول لمعالجتها أو تخفيف آثارها.
متطلبات التطبيق	1) تضمين جميع العمليات والإجراءات الداخلية والخارجية التى 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 الآتية: (الأثر التشغيلى، والأثر المالى، والآثار القانونية والتنظيمية والإستراتيجية، والأثر على السمعة). 3) تحديد أوقات الاسترجاع المستهدفة (RTO) ونقاط الاسترجاع المستهدفة (RPO) بناء على نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال للعمليات والإجراءات المتعلقة بالخدمات الحكومية الرقمية. 4) تحديد الموارد البشرية واللوجستية والتقنية والبنية التحتية والإجراءات البديلة اللازمة لتنفيذ العمليات والإجراءات المتعلقة بالخدمات الحكومية الرقمية. 5) اعتماد اللجنة التوجيهية للتقرير الشامل لنتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال. 6) مراجعة تحليل أثر انقطاع الأعمال بشكل سنوى على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهرى فى عمليات الجهة التشغيلية أو أهدافها الاستراتيجية. 7) تحديد وتقييم المخاطر والتهديدات التى تؤثر على استمرارية أعمال الجهة للعمليات والإجراءات المتعلقة بالخدمات الحكومية الرقمية بشكل مستمر، ومواءمتها مع منهجية إدارة المخاطر المعتمدة لدى الجهة. 8) رفع تقارير نتائج تحديد وتقييم المخاطر والتهديدات التى تؤثر على استمرارية أعمال الجهة إلى اللجنة التوجيهية. 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 الاسترجاع المستهدفة لكل مستوى وفق مصفوفة تصنيف الخدمات والمنصات والتطبيقات الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية عبر منصة "رقمى".
مستندات الإثبات	1) إرفاق قائمة أو سجل معتمد يثبت حصر جميع العمليات والإجراءات الداخلية والخارجية فى تحليل أثر انقطاع الأعمال. 2) إرفاق مصفوفة تقييم أثر الانقطاع المعتمدة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق عينات من التقارير التى توضح نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال بما يشمل تحديد أوقات الاسترجاع المستهدفة (RTO)، وتحديد نقاط الاسترجاع المستهدف (RPO) للعمليات والإجراءات المتعلقة بالخدمات الحكومية الرقمية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 4) إرفاق عينات من التقارير التى توضح الموارد البشرية واللوجستية والتقنية والبنية التحتية والإجراءات البديلة اللازمة لتنفيذ العمليات والإجراءات المتعلقة بالخدمات الحكومية الرقمية وفق نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال.

	5) إرفاق ما يثبت اعتماد اللجنة التوجيهية للتقرير الشامل لنتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال. 6) إرفاق التقارير التى توضح مراجعة تحليل أثر انقطاع الأعمال. 7) إرفاق (3) عينات من نتائج تقييم المخاطر والتهديدات التى تؤثر على استمرارية أعمال الجهة للعمليات والإجراءات المتعلقة بالخدمات الحكومية الرقمية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 8) إرفاق ما يثبت رفع تقارير نتائج تحديد وتقييم المخاطر والتهديدات التى تؤثر على استمرارية أعمال الجهة إلى اللجنة التوجيهية. 9) إرفاق عينات من التقارير التى توضح نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال بما يشمل الفترة الزمنية القصوى المسموح بها (MTPD)، والحد الأدنى من أهداف استمرارية الأعمال (MBCO). 10) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات وسيتم التحقق داخليًا من منصة "رقمى".
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ البند (19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) وتاريخ 1443/9/24هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.10.4	تحديد إستراتيجية استمرارية الأعمال
الهدف	تحديد إستراتيجيات التعافى لاستمرارية الأعمال التى تقدّم حلولًا وفق مُخرجات تحليل أثر انقطاع الأعمال، وتقييم المخاطر والتهديدات، ووضع خارطة طريق للارتقاء بدرجة كفاءة خطط استمرارية الأعمال المختلفة.
متطلبات التطبيق	1) تحديد إستراتيجيات التعافى بما يشمل الأنظمة التقنية والخدمات الرقمية والاتصالات، وأنظمة النسخ الاحتياطى وحلول العمل عن بُعد، سواء داخل الجهة أو مستضافة على الحوسبة السحابية أو مُدارة من قِبَل أطراف خارجية. 2) تحليل التكاليف والمنافع لقياس فاعلية إستراتيجيات وحلول إدارة استمرارية الأعمال وتحديد أولوياتها، وعرضها على اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال. 3) اعتماد استراتيجيات التعافى من قِبَل اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال. 4) مراجعة استراتيجيات التعافى بشكل سنوى على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهرى للأهداف التشغيلية أو الإستراتيجية لدى الجهة. 5) تحديد أوقات الاسترجاع المستهدفة (RTO)، ونقاط الاسترجاع المستهدفة (RPO) فى العقود المبرمة مع الموردين الأساسيين للخدمات الحرجة بالجهة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق عينات كافية من إستراتيجيات التعافى وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق ما يثبت تحليل التكاليف والمنافع لإستراتيجيات استمرارية الأعمال وعرضها على اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال. 3) إرفاق ما يثبت اعتماد اللجنة التوجيهية لاستمرارية الأعمال لإستراتيجيات التعافى. 4) إرفاق ما يثبت مراجعة استراتيجيات التعافى المعتمدة لدى الجهة. 5) إرفاق العقود المبرمة أو اتفاقيات مستوى الخدمة مع الموردين الأساسيين للخدمات الحرجة بالجهة بما يوضح تضمين أوقات ونقاط الاسترجاع المستهدفة للخدمات الحرجة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ البند (19). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1878) وتاريخ 1443/9/24هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.10.5	بناء خطط استمرارية الأعمال وتوفير مراكز احتياطية بديلة لحفظ البيانات
الهدف	تحديد وتوثيق الإجراءات بناءً على مُخرجات الإستراتيجيات والحلول المختارة، بما يسهم فى بناء خطط التعافى من كوارث تقنية المعلومات بالإضافة إلى خطط الاستجابة للحوادث، وخطط استمرارية الأعمال، بما يسهم فى ضمان قدرة الجهة على الاستجابة للأزمات والانقطاعات أو حالات الطوارئ التى تؤثر عليها، وبالتالى تقليل التأثير على عملياتها.
متطلبات التطبيق	1) إعداد واعتماد خطط استمرارية الأعمال بناءً على إستراتيجيات إدارة استمرارية الأعمال المعتمدة. 2) مراجعة خطط استمرارية الأعمال مرة واحدة فى السنة على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهرى لدى الجهة. 3) اختبار خطط استمرارية الأعمال مرة واحدة فى السنة على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهرى لدى الجهة. 4) توفير مراكز البيانات الاحتياطية للمنصات والتطبيقات الحرجة والحساسة لدى الجهة، وفق نتائج تحليل أثر انقطاع الأعمال. 5) إعداد واعتماد خطط التعافى لتقنية المعلومات والاتصالات، لاستعادة المنصات والتطبيقات والخدمات الرقمية والبيانات فى الوقت المناسب، لتحقيق وقت الاسترجاع المستهدف للجهة. 6) تحديد طرق وإجراءات النسخ الاحتياطى والاسترجاع لاستعادة عمليات النظام بسرعة وفعالية بعد انقطاع الخدمة. 7) التواصل مع هيئة الحكومة الرقمية فى حال وجود انقطاع للخدمات الرقمية حسب دليل المستخدم للإبلاغ عن انقطاع الخدمات الحكومية الرقمية على منصة "رقمى". 8) توثيق الأحداث فى حال وجود انقطاع للعمليات موضَّحة المسؤوليات والصلاحيات المتعلقة بجمع واعتماد وتحديث سجلات الأنشطة، والدروس المستفادة وإصدار تقرير ما بعد الحادث. 9) اختبار خطط التعافى من كوارث تقنية المعلومات والاتصالات بما يشمل تفعيل مراكز البيانات الاحتياطية واستعادة المنصات والتطبيقات الحرجة والحساسة لدى الجهة مرة واحدة فى السنة على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهرى لبنية تقنية المعلومات لدى الجهة. 10) مراجعة خطط التعافى من كوارث تقنية المعلومات والاتصالات مرة واحدة فى السنة على الأقل، أو عند حدوث تغيير جوهرى لبنية تقنية المعلومات لدى الجهة. 11) توفير دوائر الاتصال الاحتياطية والبديلة لدوائر الاتصالات التى تخدم الأنظمة والخدمات الحساسة للجهة من مقدمى خدمة مختلفين. 12) عمل الاختبارات الدورية لدوائر الاتصال الاحتياطية والبديلة بما يضمن فعاليتها واستمرارية الخدمات الرقمية. 13) إعداد واعتماد خطة التواصل والاستجابة الإعلامية، بما يشمل إجراءات التعامل مع الأطراف الخارجية ذات العلاقة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق عينات كافية من خطط استمرارية الأعمال المعتمدة للجهة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق ما يثبت مراجعة خطط استمرارية الأعمال بشكل سنوى، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق تقارير نتائج اختبارات خطط استمرارية الأعمال بشكل سنوى، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 4) إرفاق عقود الصيانة والتشغيل التى 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 التعافى من الكوارث لتقنية المعلومات والاتصالات المرتبطة بالمنصات والتطبيقات والخدمات الرقمية والبيانات المعتمدة لدى الجهة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.

	6) إرفاق وثيقة إجراءات النسخ الاحتياطى وإجراءات الاسترجاع للعمليات المعرفة ضمن تأثير انقطاع الأعمال. 7) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليًا من منصة "رقمى". 8) إرفاق عينة من تقارير ما بعد الحادث، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 9) إرفاق عينات كافية من التقارير التى توضح اختبار خطط التعافى من الكوارث التقنية والاتصالات بشكل سنوى. 10) إرفاق ما يثبت مراجعة خطط التعافى من الكوارث التقنية والاتصالات بشكل سنوى، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 11) إرفاق العقود، أو الاتفاقيات، أو أوامر الشراء التى تتضمن توفير دوائر الاتصال الاحتياطية والبديلة لدوائر الاتصالات التى تخدم الأنظمة والخدمات الحساسة للجهة من مقدمى خدمة مختلفين. 12) إرفاق ما يثبت عمل الاختبارات الدورية لدوائر الاتصال الاحتياطية والبديلة بما يضمن فعاليتها واستمرارية الخدمات الرقمية. 13) إرفاق وثيقة خطة الاستجابة الإعلامية المعتمدة لدى الجهة من صاحب الصلاحية، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ البند (19). ▪ تعميم الديوان الملكى 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) وتاريخ 1443/9/24هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1533) وتاريخ 1443/5/23هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.10.6	التمارين والاختبارات ذات العلاقة باستمرارية الأعمال
الهدف	قياس فاعلية 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) وتاريخ 1443/9/24هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.10.7	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 (سنويًّا 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) وتاريخ 1443/9/24هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

المنظور الخامس: تقنية المعلومات

5.11. الأنظمة الداعمة للتحول الرقمي

يشمل المحور معايير ومتطلبات بنية التطبيقات والأنظمة المؤسسية التي تدعم الأعمال الاعتيادية وأعمال التحول الرقمي.

5.11.1	استخدام أنظمة الموارد الحكومية
الهدف	دعم وتمكين الجهات الحكومية على إدارة وتخصيص مواردها بصورة فعالة وتعزيز الشفافية، وأتمتة عمليات وخدمات الدعم عبر 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 للمستفيد الداخلي والخارجي من خلال البوابة الإلكترونية أو تطبيقات الأجهزة الذكية، وإصدار أدلة المستخدمين. 4) 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 (نظام إدارة الموارد البشرية، والنظام المالي، ونظام التوريد والمشتريات، ونظام إدارة العهد والمخزون، ونظام 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 والخارجيين وأدلة المستخدمين. 4) 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.

5.11.2	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 الخاصة بإدارة المشاريع ورقمنة عمليات طلب وتخطيط وضبط ومراقبة ومتابعة المشاريع والمهام والجداول الزمنية. 2) ربط الأنظمة والأدوات الرقمية لإدارة المشاريع مع أنظمة متابعة الخطط الإستراتيجية والمبادرات، والأنظمة المالية والمشتريات، والأنظمة الرقابية والمحاسبية، وأنظمة الموارد البشرية فى الجهة. 3) ضبط الصلاحيات الخاصة بفريق إدارة المشروع والإدارات الأخرى التى ينتمون لها من خلال النظام التقنى المستخدم. 4) إصدار تقارير دورية تظهر مراقبة معالم ومخرجات المشاريع فى 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، والتخطيط، والمتابعة والتقارير، والتسليمات)، وفق 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 التقنى توضح ضبط الصلاحيات الخاصة بفريق إدارة المشروع والإدارات الأخرى. 4) إرفاق (3) عينات حديثة من التقارير الدورية التى توضح مراقبة معالم ومخرجات المشاريع فى 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.

5.11.3	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) اعتماد سياسات الحفظ والإتلاف الخاصة بالمركز الوطنى للوثائق والمحفوظات، وتطوير ما يلزم لضمان توافقها مع الأنظمة والإجراءات المتبعة فى 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 من النظام.
مستندات الإثبات	1) إرفاق ما يثبت اعتماد سياسات الحفظ والإتلاف فى الجهة، والمتوائمة مع سياسات المركز الوطنى للوثائق والمحفوظات وما يثبت مشاركتها مع منسوبى الجهة. 2) إرفاق (3) عينات حديثة من شاشات أنظمة حفظ الوثائق والأرشفة المستخدمة فى الجهة. 3) إرفاق عينات كافية توضح جميع عمليات الربط والتكامل بين نظام إدارة الوثائق والأرشفة وجميع الأنظمة الرقمية الأساسية والداعمة، وضبط الصلاحيات. 4) إرفاق تقارير حديثة من نظام إدارة الوثائق والأرشفة تظهر نسب استفادة الإدارات من النظام.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ الأمر السامى 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 (خامسا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.11.4	استخدام النظم الرقمية لإدارة العلاقة مع المستفيدين
الهدف	تطوير وتوثيق عمليات التواصل مع المستفيدين عبر القنوات المختلفة ومتابعة سير تلك الطلبات والملاحظات لمعالجتها فى أسرع وقت.
متطلبات التطبيق	1) استخدام نظم إدارة العلاقة مع المستفيدين بجميع مكوناتها وتفعيل مراكز الاتصال والدعم الفنى، 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 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. 4) إرفاق (3) عينات حديثة من قاعدة المعرفة المستخدمة فى 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.

5.11.5	استخدام البريد الإلكتروني
الهدف	تفعيل دور التعاملات والمراسلات الرقمية فى أعمال الجهات الحكومية الاعتيادية والمخاطبات، وضمان سريتها.
متطلبات التطبيق	1) رفع نسب استخدام البريد الإلكترونى فى المراسلات اليومية. 2) تضمين رسائل البريد الإلكترونى بيان إخلاء المسؤولية المتعلقة بمحتويات البريد الإلكترونى الحكومى العام أو الخاص. 3) استضافة خوادم البريد الإلكترونى الحكومى داخل المملكة.
مستندات الإثبات	1) تقديم تقرير حديث لآخر (6) أشهر من خادم البريد الإلكترونى الخاص بالجهة يوضح عدد الرسائل. 2) تقديم صورة حديثة من بيان إخلاء المسؤولية الذى ضُمِّن فى رسائل البريد الإلكترونى الخاصة بمنسوبى الجهة. 3) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، 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.

5.12. البنية التحتية للخدمات التقنية

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

5.12.1	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 الإستراتيجية للجهة فى عملية التحول الرقمى. 2) إصدار سياسات تقنية المعلومات وحوكمتها وفق أفضل الممارسات العالمية مثل: (ISO20000)، (ITIL)؛ بما يشمل إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية، واعتمادها وتعميمها على مستوى الجهة. 3) إنشاء وحدة إدارية للجودة الشاملة تختص بقياس ومراقبة جودة عمليات تقنية المعلومات وإدارة البنية التحتية. 4) تحديد واعتماد اتفاقيات مستوى الخدمة التشغيلية بما يشمل الاتفاقيات مع الأطراف الخارجية ومزودى الخدمات، وتحديد المستهدفات ومؤشرات الأداء، والأدوار والمسؤوليات ذات العلاقة؛ لضمان خضوعها للمتابعة والتقويم الدورى عبر وحدة الجودة أو الإدارات المختصة. 5) اعتماد سياسات رسمية وفنية لضبط استعمال الموظفين للأصول التقنية فى الجهة ومشاركتها مع منسوبى الجهة. 6) اعتماد ضوابط وقواعد لاستخدام منسوبى الجهة لأجهزتهم الشخصية لأغراض العمل ومشاركتها مع منسوبي الجهة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق الوثائق التى تثبت أن الجهة التزمت بتطوير الأهداف ونطاق العمل لنظام إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية. 2) إرفاق سياسات تقنية المعلومات المعتمدة التى تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار، وما يثبت مشاركتها مع المنسوبين. 3) إرفاق الهيكل التنظيمى المعتمد للإدارة العامة لتقنية المعلومات يوضح إنشاء وحدة مختصة بالجودة الشاملة. 4) إرفاق وثيقة اتفاقيات مستوى الخدمة التشغيلية المعتمدة التى تحقق متطلبات تطبيق هذا المعيار، و (3) عينات من صور الشاشات التى توضح تطويرها ضمن أنظمة الجهة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 5) إرفاق سياسات ضبط استعمال المنسوبين للأصول التقنية فى الجهة، وما يثبت مشاركتها مع الموظفين. 6) إرفاق وثيقة ضوابط وقواعد استخدام المنسوبين لأجهزتهم الشخصية لأغراض العمل، وما يثبت مشاركتها مع المنسوبين.

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). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1189) وتاريخ 1446/4/13هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.12.2	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 فى هذا المجال. 2) توثيق نتائج جميع مراحل تطوير التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية والاحتفاظ بها كمرجعية لعمليات التطوير والتحسين المستمر. 3) متابعة مؤشرات قياس الأداء الرئيسية لحوكمة تقنية المعلومات المطورة وفق ضوابط حوكمة تقنية المعلومات الصادرة من الهيئة، وإصدار تقارير الأداء الدورية. 4) متابعة فعالية اتفاقيات مستوى الخدمة التشغيلية الداخلية وقياسها وتقييمها بشكل دورى (سنوياً على الأقل). 5) استضافة مواقع الجهة الإلكترونية ونطاقاتها وأنظمتها ومعلوماتها وخدماتها داخل المملكة. 6) وضع الضوابط والقيود الإلكترونية التى تحد من تحميل منسوبى الجهة ملفات شخصية كبيرة، أو برامج غير معتمدة إلا حسب ما يتوافق مع اللوائح ذات العلاقة، ومشاركتها مع منسوبى الجهة. 7) تطوير وتنفيذ خطة تدقيق داخلى على تقنية المعلومات وفقاً لضوابط حوكمة تقنية المعلومات الصادرة من الهيئة ووضع خطة معالجة بشأنها واعتمادها من أصحاب الصلاحية فـى الجهـة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق الوثائق والعينات الكافية من شاشات الأنظمة التى تثبت التزام الجهة بأتمتة جميع عمليات إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية، مع توضيح التقنيات والأنظمة الحديثة المستخدمة. 2) إرفاق الوثائق التى توضح توثيق نتائج جميع مراحل تطوير التقنيات الداعمة لأعمال الحكومة الرقمية ومخرجاتها، وحفظها لتكون مرجعًا لأى تطوير لاحق. 3) ارفاق مؤشرات الأداء الرئيسية المعتمدة والتقارير الدورية التى تقيس أداء عمليات إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية وتوضح دراستها وتحليلها. 4) إرفاق ما يثبت متابعة فعالية اتفاقيات مستوى الخدمة التشغيلية الداخلية وقياسها وتقييمها بشكل دورى. 5) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليًّا من حالة الاستضافة. 6) إرفاق الآلية المعتمدة، ومايثبت مشاركتها مع المنسوبين وصورة من شاشات الأنظمة المستخدمة فى الجهة، التى تضمن من خلالها التزام المستخدمين بالضوابط المعتمدة فيما يتعلق باستخدام الأصول التقنية وأجهزة الحاسب الآلى فى الجهة، ومنع استخدام البرامج غير المرخصة. 7) إرفاق خطط التدقيق المعتمدة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
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). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1189) وتاريخ 1446/4/13هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.12.3	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 فى أنظمة إدارة الخدمات التقنية والبنية التحتية وأنظمة الإدارات الأخرى مثل: إدارات الجودة، وأمن المعلومات، واستمرارية الأعمال، والبيانات. 2) تحقيق التكامل الداخلى 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 التى تثبت أن الجهة قد التزمت بتحقيق التكامل بين أنظمة إدارة الخدمات التقنية والأنظمة الأخرى فى الجهة. 2) إرفاق الوثائق والعينات اللازمة من شاشات الأنظمة والتقارير الدورية التى تثبت أن الجهة قد التزمت بتحقيق التكامل الداخلى بين الأنظمة التقنية، وتوضح مراقبة مؤشرات الأداء لعملية التكامل. 3) إرفاق الوثائق التى توضح أن الجهة قامت بتحقيق التكامل مع الجهات الحكومية الأخرى فى أعمال الحكومة الرقمية، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى 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.

5.12.4	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، ويحد 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 تشمل بيانات الحصر العناصر التالية: اسم البرمجيات، نوع البرمجيات (مفتوح المصدر، ومغلق المصدر)، والوصف، ولغة البرمجة، ورخص الاستخدام، وإمكانية المشاركة مع مستودع البرمجيات الحكومية، والجدولة لرفعها للمستودع في حال أنها مفتوحة المصدر. متطلبات على جميع الجهات الحكومية – باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية التى تخضع لأحكام خاصة بها بحسب ما هو مقرر فى أنظمتها أو تنظيماتها أو لوائحها الداخلية. 2) إصدار الرخصة الحكومية للبرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر. 3) إعداد خطة إيداع البرمجيات مفتوحة المصدر للسنوات الثلاث القادمة، لكافة البرمجيات التى طورت داخليا أو تعاقدت الجهة أو الشركات المملوكة لها على تطويرها عن طريق مورد محلى أو دولى. 4) إيداع مالا يقل عن (20%) من البرمجيات المحصورة فى مستودع البرمجيات الحكومية. 5) إعادة استخدام البرمجيات الحكومية الحرة مفتوحة المصدر المودعة من جهات حكومية أخرى وتوثيق ذلك من خلال مستودع البرمجيات الحكومية، بحيث لا تكون مكررة ولم يتم تقديمها فى دورات قياس السابقة. 6) استبدال برمجيات مغلقة المصدر (منتج يتطلب رخص) بمنتجات مفتوحة المصدر أو لمزودى خدمة محليين أو منتجات حكومية سحابية. 7) تقديم سياسات الشراء الرقمى المعتمدة، موضَّحة بها الإجراءات المتعلقة بشراء أو تطوير البرمجيات. 8) تطبيق الآلية المعتمدة لشراء أو تطوير البرمجيات الحكومية، وذلك حسب الخطوات الآتية: أ. الخطوة الأولى: تقييم ودراسة البرمجيات الحكومية المتوفرة فى المستودع لاستخدامها، بالتنسيق مع الهيئة. ب. الخطوة الثانية: فى حال أفاد التقييم والدراسة بعدم توفر برمجيات تلبى الحاجة؛ فإن للجهة الحكومية البحث عن برمجيات بالتنسيق مع الهيئة. ت. الخطوة الثالثة: إن لم يكن هناك ما يلبى الحاجة؛ فبإمكان الجهة الحكومية بناء برمجيات خاصة بها. 9) تطبيق الأحكام والقواعد المتعلقة بالتعاقد لبناء البرمجيات الحكومية، مع مراعاة النقاط الآتية عند التعاقد: أ. يجب على المورد تسليم الشفرة المصدرية والمستندات المتعلقة بها إلى الجهة الحكومية. ب. يجب ضمان حقوق غير محدودة للشفرة المصدرية ومتعلقاتها، بما يتيح إعادة الاستخدام والنسخ والتعديل والتوزيع بين الجهات الحكومية، دون الحاجة إلى المورد الأصلى، مع توفير مصدر مفتوح للاستفادة العامة من الشفرة المصدرية لجميع الجهات الحكومية. ت. يجب أن يكون المورد حاصلًا على شهادات ذات مستوى عال فى الجودة فى مجال العمل

	المطلوب لبناء البرمجيات. ث. ينبغى إعطاء الأولوية فى التعاقد للموردين الوطنيين الذين يتوافر لديهم الطلبات والشروط الفنية للجهة الحكومية. ج. عند إجراء تطوير إضافى على البرمجيات التجارية التى تم شراؤها، يجب على الجهات الحكومية التأكيد فى العقد على أن تؤول ملكية أو حق استخدام هذا التطوير للحكومة. 10) تكليف الإدارات المعنية بالبرمجيات مفتوحة المصدر للتفاعل مع منصة مستودع البرمجيات الحكومية. 11) عند إتاحة أى جهة حكومية للشفرة المصدرية عبر منصة مستودع البرمجيات الحكومية العمل بالآتى: أ. استقبال مقترحات التعديل والإضافة على تلك الشفرة المصدرية. ب. طرح التحديات والمشكلات المتعلقة بالأنظمة التى تستخدمها الجهات الحكومية لمجتمع البرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر. ت. تشجيع الموظفين فى الجهات الحكومية للمساهمة فى تطوير البرمجيات الحكومية. 12) نشر (100%) من البرمجيات المودعة فى منصة مستودع البرمجيات الحكومية، بما يتوافق مع متطلبات النشر في المنصة.
مستندات الإثبات	مستندات مطلوبة من جميع الجهات الحكومية 1) إرفاق وثيقة حصر البرمجيات المستخدمة لدى الجهة بما فيها البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. مستندات مطلوبة من جميع الجهات الحكومية – باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية التى تخضع لأحكام خاصة بها- بحسب ما هو مقرر فى أنظمتها أو تنظيماتها أو لوائحها الداخلية. 2) لا يتطلب ارفاق مستند اثبات وسيتم التحقق داخلياً. 3) إرفاق خطة الإيداع للبرمجيات الحكومية مفتوحة المصدر بصيغة "اكسل" بحيث تشمل اسم البرمجية، ووصف البرمجية، وتاريخ الإيداع المستهدف. 4) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليًا من نسبة الإيداع فى مستودع البرمجيات الحكومية. 5) إرفاق تقرير بقائمة البرمجيات مفتوحة المصدر المعاد استخدامها وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار مدعومًا بصور الشاشات، مع توضيح مستوى الانتفاع والأثر المحقق لكل برمجية. 6) إرفاق تقرير بالبرمجيات مغلقة المصدر التى تم استبدالها مع تحديد المنتج مفتوح المصدر الحالى وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار مدعومًا بصور الشاشات وتوضيح مستوى أثر الاستبدال المحقق. 7) إرفاق سياسات الشراء الرقمى المعتمدة، موضحة بها الإجراءات المتعلقة بشراء أو تطوير البرمجيات. 8) إرفاق ما يثبت تطبيق الآلية والإجراءات لشراء أو تطوير البرمجيات عبر الخدمات المتاحة على المنصة الرقمية لإيداع البرمجيات الحكومية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 9) إرفاق عينة للعقود المبرمة لبناء البرمجيات الحكومية متضمنة الاشتراطات والبنود المطلوبة بصيغة تعاقدية واضحة وفق متطلبات تطبيق المعيار. 10) إرفاق قرارات التكليف التى توضح استعداد الجهة وتهيئتها لإداراتها للتفاعل مع مجتمع المعلومات من خلال عدد المساهمين من الجهة الحكومية لمستودع البرمجيات الحكومية. 11) إرفاق ما يثبت إتاحة الجهة للشفرة المصدرية عبر منصة مستودع البرمجيات الحكومية وفق متطلبات

	تطبيق هذا المعيار. 12) لا يتطلب ارفاق مستند اثبات، وسيتم التحقق داخليا من خلال قوائم التحقق الداخلية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ قرار مجلس الوزراء رقم (14) وتاريخ 1443/1/2هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على الجهات الحكومية من جميع الجهات الحكومية – باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية التي تخضع لأحكام خاصة بها- بحسب ما هو مقرر في أنظمتها أو تنظيماتها أو لوائحها الداخلية.

5.13. البنية السحابية

يشمل المحور معايير ومتطلبات استخدام الموارد والتطبيقات والعمليات السحابية الملائمة لأعمال الجهة الحالية والمستقبلية.

5.13.1	تأسيس وتمكين وحدة للحوسبة السحابية
الهدف	تأسيس وحدة للحوسبة السحابية لقيادة الجهة خلال عملية تبنى خدمات الحوسبة السحابية والانتقال إليها، إضافةً إلى تمكينها لإدارة جميع العمليات ذات الصلة.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية** 1) تأسيس وحدة للحوسبة السحابية فى الجهة وتعيين مسؤول لها. 2) إعداد إطار تنظيمى للوحدة بحيث يشمل الوصف التفصيلى للهيكل التنظيمى والتسلسل الإدارى، ويحدد الأدوار والمسؤوليات للوحدة، بما يشمل: أ. تحديد المسميات الوظيفية لوحدة الحوسبة السحابية. ب. إعداد نموذج التفاعل بين وحدة الحوسبة السحابية والوحدات الإدارية/التنظيمية الأخرى للجهة عبر تحديد الإجراءات التشغيلية المشتركة. **متطلبات على جميع الجهات الحكومية باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية** 3) تعيين أعضاء فريق العمل لوحدة الحوسبة السحابية وفقًا للمسميات المعتمدة فى الإطار التنظيمى. 4) تشكيل لجنة حوكمة وحدة الحوسبة السحابية وتوضيح آلية عملها فى إدارة وتفعيل أعمال تبنى الحوسبة السحابية بما يشمل مراجعة واعتماد خطط التحول السحابى، إقرار سياسات الحوكمة السحابية، تقييم الأداء الدورى لأعمال ومهام التبنى السحابى. 5) إعداد سياسات وإجراءات إدارة وتشغيل مهام وحدة الحوسبة السحابية بما يتواءم مع التنظيمات الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية والجهات ذات العلاقة بالحوسبة السحابية بما يشمل بحد أدنى: أ. تصنيف البيانات وحوكمتها على البيئة السحابية. ب. الأمن السيبرانى على البيئة السحابية. ت. الإنفاق ومراقبة الميزانية السحابية. ث. إنشاء وتخصيص الموارد السحابية. ج. تشغيل وإدارة البيئة السحابية. 6) تحديد ومتابعة مؤشرات الأداء الرئيسية والتشغيلية لأعمال وحدة الحوسبة السحابية وإصدار تقارير دورية بحالة التقدم. 7) إعداد خطة تدريب أعضاء فريق العمل فى الوحدة السحابية بما يشمل مسارات التطوير المهنى فى مجالات الحوسبة السحابية، والجدول الزمنى للتدريب، والأعضاء المستهدفين، ومستوى الإنجاز.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة من جميع الجهات الحكومية** 1) إرفاق قرار معتمد من المسؤول الأول بالجهة بإنشاء وحدة للحوسبة السحابية أو الهيكل التنظيمى المعتمد يوضح إنشاء الوحدة، وقرار تعيين المسؤول لها. 2) إرفاق وثيقة الإطار التنظيمى للوحدة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. **مستندات مطلوبة من جميع الجهات الحكومية باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية**

	3) إرفاق قرار معتمد لتعيين أعضاء فريق العمل يشمل المسمى الوظيفي لكل عضو. 4) إرفاق قرار معتمد لتشكيل لجنة حوكمة وحدة الحوسبة السحابية وآلية عملها وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 5) إرفاق وثيقة السياسات والإجراءات المعتمدة لإدارة وتشغيل وحدة الحوسبة السحابية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 6) إرفاق تقارير دورية معتمدة توضح مؤشرات الأداء الرئيسية والتشغيلية للوحدة ومستوى التقدم. 7) إرفاق خطة التدريب المعتمدة لأعضاء فريق العمل في 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 1440/9/23هـ البند (رابعًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ البند (ثانيًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية

5.13.2	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 تقرير تفصيلي يوضح تحقيق النسبة المستهدفة للتحول السحابي لعام (2025م) بما لا يقل عن (50%). 2) إعداد أو تحديث خطة تبنى الحوسبة السحابية (الانتقال الى السحابة/ تحسين وتطوير الخدمات على السحابة) لمدة لا تقل عن سنتين (2026م – 2027م)، بحيث تشمل ما يأتي: أ. تحديد نطاق العمل، ومؤشرات قياس الأهداف الإستراتيجية للتحول السحابي, على سبيل المثال لا الحصر، تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف، المرونة والقدرة على التوسع، تعزيز الأمان والامتثال، تسريع تقديم الخدمات ورفع جودة تجربة المستخدم. ب. حصر قائمة بكافة أعباء العمل للجهة وحالة استضافتها فى (البيئات الداخلية أو على البيئات السحابية) مع توضيح حجم الموارد المخصصة لها من وحدات معالجة وذاكرة عشوائية وتخزين. ت. إعداد خطة ترحيل لنقل أعباء العمل إلى بيئة الحوسبة السحابية موضحاً فيها المدة الزمنية للترحيل والتواريخ المستهدفة. ث. وضع خط أساس لاحتساب نسبة تبنى الحوسبة السحابية الحالية بناءً على حجم الموارد (البنية التحتية، المنصات، التطبيقات) المستضافة على البيئات السحابية ومقارنتها بحجم الموارد المستضافة على البيئات الداخلية. ج. تحديد نسبة مستهدفة للتحول إلى الحوسبة السحابية بحيث تصل نسبة الموارد التقنية المستضافة على البيئات السحابية إلى (60%) كحد أدنى بنهاية عام (2026م)، و(70%) بحلول عام (2027م). **متطلبات على جميع الجهات الحكومية باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية** 3) تحديد قائمة بمشاريع تنفيذ خطة التحول السحابى لسنة (2026م – 2027م)، بحسب الآلية الآتية: أ. قائمة المشاريع المرتبطة بتنفيذ خطة تبنى الحوسبة السحابية. ب. وصف لنطاق العمل بشكل عام لكل مشروع بحيث يوضح فيه الأهداف والمخرجات. ت. الإطار الزمنى لتنفيذ كافة المشاريع المرتبطة بتنفيذ خطة تبنى الحوسبة السحابية. ث. إجمالى ميزانيات المشاريع المرتبطة بتنفيذ خطة التبنى السحابى. ج. إعداد دراسة جدوى مالية وتشغيلية لأعباء العمل المستضافة على البيئة التقليدية لنقلها للبيئة السحابية للمشاريع التى سيتم تنفيذها عام (2026م – 2027م)، بحيث تشمل على دراسات وتحليل لـ (الوضع الحالى للبنية التحتية والخدمات، تكاليف الترحيل والتشغيل المستقبلى على السحابة، والفوائد والعوائد المتوقعة مثل "خفض التكاليف" و"تحسين الأداء"، وخيارات الترحيل الجزئى أو الكلى أو الإبقاء على الوضع الحالى، والمخاطر المحتملة وإجراءات التخفيف). 4) تنفيذ خطة تبنى الحوسبة السحابية وإعداد تقارير الإنجاز بما يشمل: أ. حالة تقدم مستهدف رفع نسبة التبنى السحابى وترحيل التطبيقات والخدمات. ب. حالة تقدم تنفيذ المشاريع المرتبطة بخطة تبنى الحوسبة السحابية. 5) دراسة وتحليل مخاطر خطة تبنى الحوسبة السحابية وإصدار القرارات والإجراءات التصحيحية.

	6) تحديث بيانات استبانة "حصر الاحتياج الحكومى للخدمات السحابية" عبر منصة "رقمى" (https://digitalcircuitregistration.dga.gov.sa/ords/r/cloud_survey/survey-external/login-page).
مستندات الإثبات	مستندات مطلوبة من جميع الجهات الحكومية 1) إرفاق التقارير التى تثبت تحقيق مستهدف نسبة التبنى لعام (2025م) بما لا يقل عن (50%). 2) إرفاق خطة معتمدة ومحدثة لتبنى الحوسبة السحابية لمدة لا تقل عن سنتين، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. مستندات مطلوبة من جميع الجهات الحكومية باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية 3) إرفاق قائمة معتمدة بمشاريع تنفيذ خطة التحول السحابى لسنة (2026م – 2027م)، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 4) إرفاق التقارير التى توضح نسبة الإنجاز فى تنفيذ خطة تبنى الحوسبة السحابية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 5) إرفاق وثيقة دراسة وتحليل مخاطر خطة تبنى الحوسبة السحابية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 6) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق من حصر الاحتياج الحكومى للخدمات السحابية من خلال منصة "رقمى".
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (ثانيًا). ▪ قرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1440/9/23هـ، البند (رابعًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البند (ثانيًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (102) وتاريخ 1444/2/9 هـ بشأن العمل على إعداد خطة للتحول نحو الحلول السحابية.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية | مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية

5.13.3	تفعيل بيئة الحوسبة السحابية
الهدف	تفعيل ومراقبة بيئة الحوسبة السحابية بما يضمن ترشيد التكلفة والاستهلاك.
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 بما يشمل: أ. أدوات مراقبة الأداء، والإنفاق على بيئة الحوسبة السحابية. ب. أدوات إدارة المخاطر والحماية مثل: أدوات حماية الشبكة، وأدوات حماية الموارد، وأدوات حماية الوصول مثل: (VPN) و(MFA). ت. أدوات إدارة وصول وصلاحيات المستخدمين للبيئة السحابية، مثل: (توزيع أدوار المستخدمين، وسياسات وآليات الوصول والاستخدام). ث. أدوات النسخ الاحتياطي والتعافي من الكوارث للأنظمة والبيانات. **متطلبات على جميع الجهات الحكومية باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية** 3) المراقبة الدورية للاستخدام والإنفاق وإدارة المخاطر في بيئة الحوسبة السحابية ودراستها وتحليلها ووضع الإجراءات التصحيحية بناء على النتائج، بما يشمل: أ. مراقبة استهلاك الموارد التقنية وقياس استخدام وحدات المعالجة (CPU)، والذاكرة (RAM)، والتخزين، وحركة الشبكة. ب. مراقبة استخدام الخدمات السحابية وتوضيح عدد الخدمات النشطة والمستخدمة فعليًا من مزود الخدمة السحابي (مثل: قواعد البيانات، والحاويات وغيرها). ت. مراقبة الأمن والامتثال وتوضيح مدى تطبيق سياسات الحماية داخل البيئة السحابية. ث. إعداد التقارير الدورية المتعلقة بمراقبة الإنفاق والتكاليف في بيئة الحوسبة السحابية بما يعكس نسبة التبني المحققة لعام (2025م) ودراستها وتحليلها متضمنا حجم الانفاق المحقق. 4) حصر العقود من خارج الاتفاقية الإطارية إن وجدت، وأوامر الشراء من الاتفاقية الإطارية (السوق الإلكتروني على منصة اعتماد) للحوسبة السحابية موضحًا فيها الآتي: أ. الرقم المرجعي للعقود وأوامر الشراء. ب. قيمة العقود وأوامر الشراء. ت. مزود الخدمة المتعاقد. ث. نوع الخدمات في العقود وأوامر الشراء.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة من جميع الجهات الحكومية** 1) إرفاق ما يثبت التزام الجهة بمواءمة سياساتها وتنظيماتها مع السياسات والضوابط والتنظيمات الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية والجهات ذات العلاقة بالحوسبة السحابية. 2) إرفاق العينات الكافية من شاشات الأدوات والأنظمة السحابية المستخدمة لتحسين الأداء وضمان استمرارية الأعمال وترشيد التكاليف ومتابعة المخاطر وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.

	مستندات مطلوبة من جميع الجهات الحكومية باستثناء الجهات الأمنية والعسكرية
	3) إرفاق عينات من تقارير المراقبة الدورية المتعلقة بالاستخدام وإدارة المخاطر فى بيئة الحوسبة السحابية بما يشمل دراستها وتحليلها، واتخاذ القرارات التصحيحية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 4) إرفاق الوثائق التى توضح عقود الحوسبة السحابية من خارج الاتفاقية الإطارية (فى حال وجود مشتريات من خارج الاتفاقية الإطارية) وأوامر الشراء من الاتفاقية الإطارية للحوسبة السحابية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ البندان (1) و(18). ▪ تعميم الديوان الملكى 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

5.14. الأنظمة والخدمات المشتركة

يشمل المحور معايير ومتطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية والخدمات المقدمة من جهات حكومية؛ لتقديم خدمات وحلول حكومية مشتركة، يمكن الارتباط بها والاستفادة منها.

5.14.1	التخطيط للارتباط بالأنظمة والخدمات المشتركة
الهدف	الارتباط بالأنظمة والخدمات التى تقدمها الجهات الحكومية الأخرى، وتعزيز استخدام الجهات الحكومية، للحلول التقنية والبنى التحتية المشتركة.
متطلبات التطبيق	متطلبات على جميع الجهات الحكومية 1) دراسة وتحليل الأنظمة والخدمات الحكومية الأخرى وتحديد احتياجات الجهة من البيانات والوظائف بشكل دورى. 2) إعداد خطة الارتباط بالأنظمة والخدمات المشتركة وتحديثها بحيث تشمل الآتى: أ. قائمة بالأنظمة والخدمات المشتركة التى تم الارتباط بها، والتى سيتم الارتباط بها مستقبلًا. ب. أهداف الجهة من عملية الارتباط بكل نظام أو خدمة. ت. الخدمات التى سيتم تقديمها أو الاستفادة منها من خلال عملية الارتباط. ث. مجاميع البيانات التى يمكن الاستفادة منها من عملية الارتباط. ج. المسؤول عن عملية الارتباط سواء كان شخصاً أو لجنةً أو وحدة إدارية. ح. الجدول الزمنى لعملية الارتباط. خ. آلية لمتابعة تنفيذ خطة الارتباط ومؤشرات الأداء المخصصة لمتابعة عملية الارتباط. متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة فى الملحق رقم (7.6) 3) إعداد خطة لتفعيل واستخدام تطبيق التراسل الفورى الآمن الموحد لمنسوبى الجهة الحكومية لأغراض التواصل الحكومي.
مستندات الإثبات	مستندات مطلوبة من جميع الجهات الحكومية 1) إرفاق التقارير التى توضح دراسة وتحليل الأنظمة والخدمات الحكومية الأخرى وتحديد احتياجات الجهة من البيانات والوظائف بشكل دورى. 2) إرفاق خطة معتمدة للارتباط بالأنظمة والخدمات المشتركة تثبت التزام الجهة بدراسة وتحليل الأنظمة والخدمات الحكومية التى ترغب بالارتباط بها، والتخطيط لعملية الارتباط وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. مستندات مطلوبة من الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم (7.6) 3) إرفاق وثيقة خطة تفعيل واستخدام تطبيق التراسل الفوري وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.

الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1339) وتاريخ 1444/11/15هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1711) وتاريخ 1447/7/18هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6

5.14.2	تنفيذ الارتباط بالأنظمة والخدمات المشتركة
الهدف	التأكد من تنفيذ الارتباط بالمنصات الحكومية المشتركة، وتعظيم الاستفادة منها، وتفعيل الموارد التقنية المشتركة فى 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 التقنى المشترك لخدمة النفاذ الوطنى الموحد فى جميع المنصات والتطبيقات الحكومية التى تقدم خدمات رقمية، وحصر الاستفادة من خدمات الهوية الرقمية للأفراد عبر منظومة النفاذ الوطنى الموحد. 3) تفعيل المورد التقنى المشترك لخدمة الدفع الإلكترونى المقدَّمة من وزارة المالية فى جميع المنصات والتطبيقات الحكومية التى تقدم خدمات رقمية تتطلب دفع مقابل مالى أو رسوم لتنفيذ الخدمة، وتمكين الدفع بالبطاقات البنكية من منصات الجهة الحكومية مباشرة. 4) الاستفادة من الخدمات المتوفرة فى 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 الآتى: 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 الاصطناعى، الديوان العام للمحاسبة، وزارة الداخلية** 7) نشر تعليمات واضحة حول إجراءات الاستفادة من الأنظمة والخدمات المشتركة على منصاتها الرقمية، على أن تتضمن - بحد أدنى- الآتى: 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 زمنى لا يزيد عن عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب، مع الالتزام بالآتى: أ. أن تكون آلية استقبال طلبات الارتباط مؤتمتة. ب. توفير الدعم الفنى اللازم للجهة الحكومية المستفيدة من خلال أكثر من قناة اتصال إلى حين استكمال الارتباط والاستفادة من المنصة فى 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 فى 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 موظفى 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 من جميع الجهات الحكومية 1) إرفاق التقارير الدورية التى توضح تنفيذ خطط الارتباط وفق الآليات والجداول الزمنية المعتمدة. 2) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليا من ارتباط الجهة بخدمات النفاذ الوطنى الموحد "نفاذ". 3) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليا من تفعيل خدمة الدفع الإلكترونى للخدمات الرقمية المقدَّمة للمستفيدين. 4) إرفاق (3) عينات وصور شاشات حديثة تثبت استفادة الجهة من الخدمات المتوافرة فى البوابة الإلكترونية الموحدة للمشتريات الحكومية "اعتماد". 5) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق من خلال قوائم الالتزام التى تصدر من الديوان العام للمحاسبة. 6) إرفاق عينة حديثة من التقارير الدورية المتعلقة بمتابعة الارتباط بكل خدمة/ نظام، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. مستندات مطلوبة من وزارة المالية، الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعى، الديوان العام للمحاسبة، وزارة الداخلية 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 وفق 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 السامى رقم (57231) وتاريخ 1439/11/10 هـ البندان (ثالثًا) و(سابعًا). ▪ تعميم الديوان الملكى 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 1444/6/2 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1339) وتاريخ 1444/11/15هـ. ▪ تعميم الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي رقم (1489/2) وتاريخ 1447/2/17هـ.
النطاق	• تطبيق المتطلبات التالية (1)، (2)، (4)، (5)، (6) على جميع الجهات الحكومية، ويُستثنَى البنك المركزى السعودى من المتطلبين (4) و (5). • تطبيق المتطلب رقم (3) على الجهات المحددة فى الملحق (7.6.1). • تطبيق المتطلبات من (7) إلى (10) على المنصات التالية: ▪ منصات وزارة المالية: منصة الدفع الإلكترونى (تحصيل)، منصة الدفع الإلكترونى (سداد)، البوابة الإلكترونية الموحدة للمشتريات الحكومية (اعتماد). ▪ منصات الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعى: 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).
- منصة وزارة الداخلية: منصة النفاذ الوطني الموحد (نفاذ).

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على وزارة المالية، الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، الديوان العام للمحاسبة، وزارة الداخلية

5.14.3	المتابعة المستمرة للأنظمة والخدمات المشتركة
الهدف	متابعة عمليات الارتباط بالأنظمة والخدمات المشتركة، ومراقبة الأداء، وإجراء تدقيق دورى 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 التى 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 الاصطناعى، الديوان العام للمحاسبة، وزارة الداخلية 4) تحديد إدارة ضمن الهيكل التنظيمى للجهة، تُكَلّف بالتدقيق والمتابعة على أداء الأنظمة والخدمات المشتركة. 5) تطوير نموذج تشغيلى لإدارة وتنظيم أعمال الأنظمة والخدمات المشتركة، والتى 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 الفنى 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 من جميع الجهات الحكومية 1) إرفاق الوثائق الحديثة التى توضح دراسة وتحليل التقارير الدورية، ومدى تحقق أهداف الجهة من عمليات الارتباط التى تمّت، ومدى الاستفادة من البيانات المشتركة. 2) إرفاق التقارير التى توضح المتابعة المستمرة للأنظمة والخدمات الجديدة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق العينات الحديثة من محاضر الاجتماعات والقرارات التى اتخذتها الجهة بناء على التقارير الدورية. مستندات مطلوبة من وزارة المالية، الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعى، الديوان العام للمحاسبة، وزارة الداخلية

	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، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 7) إرفاق آلية التدقيق والمتابعة التي توضح تقييم وظائف الأنظمة والخدمات المشتركة وحالات استخدامها، وقياس مدى الالتزام بهذه المعايير. 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، وتحسين رضا مستخدميها.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1339) وتاريخ 1444/11/15هـ.
النطاق	• تطبيق المتطلبات من (1) إلى (3) على جميع الجهات الحكومية. • تطبيق المتطلبات من (4) إلى (11) على المنصات الآتية: ▪ منصات وزارة المالية: منصة الدفع الإلكتروني (تحصيل)، منصة الدفع الإلكتروني (سداد)، البوابة الإلكترونية الموحدة للمشتريات الحكومية (اعتماد). ▪ منصات الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي: 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). ▪ منصة وزارة الداخلية: منصة النفاذ الوطني الموحد (نفاذ).

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على وزارة المالية، الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، الديوان العام للمحاسبة، وزارة الداخلية

5.14.4	تفعيل خدمات الثقة الرقمية
الهدف	رفع الموثوقية في التعاملات الرقمية من خلال توثيق التعاملات والإجراءات بخدمات الثقة الرقمية.
متطلبات التطبيق	1) التعاقد مع جهة مرخصة لتقديم خدمات الثقة الرقمية. 2) التفعيل الفعلي لخدمات الثقة الرقمية لجميع أعمال وخدمات الجهة بما يشمل المستفيد الداخلي والخارجي. 3) 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.
مستندات الإثبات	1) إرفاق نسخة من عقد قائم لتفعيل خدمات الثقة الرقمية مع جهة مرخصة بتقديم هذه الخدمات. 2) إرفاق (3) عينات غير مدمجة لكل نوع خدمة، موثقة رقميًّا صادرة من الخدمة الرقمية وقابلة للتحقق بصيغة (PDF) أو (XML) وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق تقارير حديثة من النظام، تثبت تفعيل خدمات الثقة الرقمية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
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.

5.15. المنصات الرقمية

يشمل المحور معايير ومتطلبات حوكمة وتسجيل منصات الحكومة الرقمية وتوحيدها ودمجها، بالإضافة إلى حوكمة وتسجيل النطاقات الحكومية، وذلك لتعزيز تطبيق مفهوم الحكومة الشاملة.

5.15.1	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 دورى؛ بهدف تنظيم وحوكمة المنصات الحكومية الرقمية وتفادى الازدواجية والتكرار فى تقديم الخدمات الحكومية.
متطلبات التطبيق	1) حصول الجهة على موافقة مسبقة من هيئة الحكومة الرقمية قبل إنشاء أو إطلاق المنصات الخارجية أو الداخلية، سواء كانت بنطاق رئيسى أو فرعى. 2) حصر وتسجيل جميع منصات الجهة الخارجية والداخلية، بالنطاقات الرئيسية والفرعية، ومنصات الجهات التابعة لها- إن وجدت-، لدى هيئة الحكومة الرقمية عبر منصة "رقمى". 3) التحقق بشكل دورى من تحديث بيانات جميع منصات الجهة المسجلة فى منصة "رقمى"، مع ضمان الحصول على شهادة منصة فعّالة.
مستندات الإثبات	1) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليًا من منصة "رقمى". 2) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليًا من منصة "رقمى". 3) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليًا من منصة "رقمي".
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ الأمر السامى رقم (11904) وتاريخ 1437/3/5 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (5589/42/1) وتاريخ 1442/11/7 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية الصادر برقم (955) وتاريخ 1443/1/28 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (257) وتاريخ 1444/4/8 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البندان (أولًا) و(ثالثًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (518) وتاريخ 1446/2/30هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (287) وتاريخ 1445/3/3هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية

5.15.2	توحيد ودمج منصات الجهة
الهدف	توحيد ودمج المنصات الخاصة بالجهة ضمن خطة عمل القطاع، والتعاون مع حامل المشعل فى القطاع من أجل تقديم رحلة ميسرة وموحدة للمستفيدين.
متطلبات التطبيق	متطلبات على الجهات المحدّدة فى القائمة (أ) فى الملحق رقم (7.6): (جهات حاملة للمشعل للقطاع) 1) إعداد خطة تنفيذية لتوحيد ودمج المنصات الخاصة بالقطاع ضمن منصة قطاعية موحدة، التى توضح قائمة المنصات التى ستُدمَج والخدمات التى ستُنقَل مع توضيح تاريخ اكتمال أعمال الدمج. 2) الحصول على موافقة هيئة الحكومة الرقمية على خطة توحيد ودمج المنصات ضمن المنصة القطاعية الموحدة. 3) إطلاق المنصة القطاعية الموحدة والمعتمدة من قبل هيئة الحكومة الرقمية. 4) استكمال تنفيذ الخطة ونقل خدمات الجهة والجهات التابعة لها إلى المنصة القطاعية الموحدة. متطلبات على الجهات المحدّدة فى القائمة (ب) فى الملحق رقم (7.6): (جهات تابعة لحامل مشعل القطاع) 5) استكمال العمل مع حامل المشعل على تضمين خدمات الجهة فى المنصة القطاعية وتحديث خطة توحيد ودمج المنصات وتنفيذها. متطلبات على الجهات المحدّدة فى القائمة (ج) فى الملحق رقم (7.6): (جهات ليست تابعة لحامل مشعل) 6) إعداد الخطة التنفيذية وتحديثها؛ لتوحيد ودمج المنصات الخاصة بالجهة ضمن منصة موحدة بحسب طبيعة المستفيد. 7) الحصول على موافقة هيئة الحكومة الرقمية على خطة الجهة لتوحيد ودمج المنصات ضمن منصة موحدة. 8) استكمال أعمال الدمج والتوحيد لكافة الخدمات المقدمة من الجهة ضمن منصة موحدة بحسب طبيعة المستفيد بناءً على ما تم اعتماده من هيئة الحكومة الرقمية.
مستندات الإثبات	مستندات مطلوبة من الجهات المحدّدة فى القائمة (أ) فى الملحق رقم (7.6): (جهات حاملة للمشعل للقطاع) 1) إرفاق الخطة التنفيذية لتوحيد ودمج المنصات الخاصة بالقطاع والمعتمدة من قبل هيئة الحكومة الرقمية. 2) إرفاق ما يثبت موافقة هيئة الحكومة الرقمية على الخطة. 3) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليا من إطلاق المنصة القطاعية الموحدة. 4) إرفاق ما يثبت استكمال تنفيذ الخطة ونقل الخدمات والجهات التابعة لها إلى المنصة القطاعية الموحدة. مستندات مطلوبة من الجهات المحدّدة فى القائمة (ب) فى الملحق رقم (7.6): (جهات تابعة لحامل مشعل القطاع) 5) إرفاق ما يثبت استكمال العمل مع حامل المشعل وتنفيذ الخطة ونقل الخدمات إلى المنصة القطاعية الموحدة. مستندات مطلوبة من الجهات المحدّدة فى القائمة (ج) فى الملحق رقم (7.6): (جهات ليست تابعة لحامل مشعل)

	6) إرفاق الخطة التنفيذية لتوحيد ودمج المنصات الخاصة بالجهة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 7) إرفاق مايثبت موافقة هيئة الحكومة الرقمية على الخطة. 8) إرفاق ما يثبت استكمال أعمال توحيد ودمج الخدمات المقدمة من الجهة ضمن منصة موحدة وبناء على ما تم اعتماده من هيئة الحكومة الرقمية
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ الأمر السامى رقم (11904) وتاريخ 1437/3/5 هـ. ▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (16). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (5589/42/1) وتاريخ 1442/11/7 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (955) وتاريخ 1443/1/28 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (257) وتاريخ 1444/4/8 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البند (ثالثًا).
النطاق	الجهات المحدَّدة في الملحق رقم (7.6)، في القائمة (أ) و(ب) و(ج) بحسب ما هو مبيَّن في هذه البطاقة.

5.15.3	حوكمة وتسجيل النطاقات الحكومية الرقمية
الهدف	تنظيم استخدام النطاقات الحكومية وتوحيد الهوية الرقمية للجهات وفق ضوابط هيئة الحكومة الرقمية، مع الحد من تعدد النطاقات؛ لضمان سلامة الهيكل التنظيمي للنطاقات الحكومية.
متطلبات التطبيق	1) تسجيل أسماء نطاقات المواقع الإلكترونية الخاصة بالجهة، وفق ضوابط تسجيل وإدارة النطاقات والمنصات والخدمات الحكومية الرقمية الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية. 2) التزام الجهة باستعمال نطاق موحد ولا يسمح للجهة بحجز نطاقات متعددة إلا عند وجود مبررات وافقت عليها هيئة الحكومة الرقمية. 3) التزام الجهة بالنطاق الرئيسي بالتفريع المعتمد لما ورد في الضوابط مع الحصول على شهادة تسجيل منصة للنطاق في منصة "رقمي". 4) إغلاق وحذف النطاقات غير النشطة المحجوزة للجهة التي لا يتم استخدامها. 5) تبني الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت (IPv6)، وتفعيل خاصية الامتداد الآمن لنظام أسماء النطاقات (DNSSEC)؛ لحماية النطاقات والتقليل من المخاطر والهجمات الإلكترونية.
مستندات الإثبات	1) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليا من ضوابط تسجيل النطاقات. 2) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليا من عدد نطاقات الجهة. 3) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليا من منصة "رقمي". 4) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليا من إغلاق النطاقات غير النشطة. 5) إرفاق ما يثبت تبني الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت (IPv6)، وتفعيل خاصية الإمتداد الآمن (DNSSEC)، وسيتم التحقق داخليًا من خلال قوائم التحقق داخل الهيئة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ المرسوم الملكي رقم (م/106) وتاريخ 1443/11/2هـ، 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 1446/2/3هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية الصادر برقم (955) وتاريخ 1/28/ 1443 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، الفقرة (3) من البند (ثالثًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.15.4	نظام التصميم الوطني الموحّد (كود المنصات)
الهدف	دعم توفير تجربة رقمية موحدة وسلسة لجميع فئات المستفيدين بما يضمن توافق واجهات المواقع والمنصات الحكومية مع الإرشادات الموحدة، وأفضل الممارسات الموضحة في "كود المنصات".
متطلبات التطبيق	1) تطبيق متطلبات نظام التصميم الوطني الموحّد (كود المنصات) في جميع المنصات والتطبيقات والمواقع الإلكترونية التابعة للجهة. 2) تنفيذ متطلبات إصدار شهادة الجودة الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية.
مستندات الإثبات	لا يتطلب إرفاق مستندات إثبات، وسيتم التحقق من القوائم الداخلية في الهيئة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و (18). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1676) وتاريخ 1446/5/12 هـ
النطاق	الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم (7.6).

المنظور السابع: القنوات والخدمات

5.16. جودة الخدمات الرقمية

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

5.16.1	وضع آلية لقياس جودة الخدمات الرقمية
الهدف	وضع معايير شاملة لقياس جودة الخدمات الرقمية من الناحية التقنية والتشغيلية أثناء تأدية الخدمات بناء على البيانات والتحليلات التنبؤية.
متطلبات التطبيق	1) إعداد دراسة لقياس جودة الخدمات الرقمية على أن تشمل ما يأتي: أ. تحديد معايير وإطار عمل لجودة الخدمات الرقمية لتقييمها أثناء تقديم الخدمات بشكل دورى وفق هذه المعايير. ب. اعتماد المؤشرات التى تقيس المعايير المُختارة، على أن تكون تلك المؤشرات قابلة للقياس رقميًّا فى مجملها. ت. تحديد آلية وضع مستهدفات مستويات التشغيل والخدمة وآلية قياسها.
مستندات الإثبات	1) إرفاق دراسة قياس جودة الخدمات الرقمية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (5). ▪ تعميم الديوان الملكى رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (ثانيًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.16.2	استخدام النظم الرقمية لقياس جودة الخدمات الرقمية
الهدف	الاستفادة من الأنظمة الرقمية فى مراقبة جودة الخدمات الرقمية بشكل فعَّال وفورى واتخاذ القرارات المناسبة حولها.
متطلبات التطبيق	1) تطوير النظم والأدوات الرقمية التى تقيس جودة الخدمات الرقمية وفقًا للمؤشرات والمعايير المعتمدة لديها. 2) تطوير شاشات المراقبة اللحظية للمؤشرات المحددة، وإعطاء الصلاحية لمديرى المنتجات/ التطبيقات للمراقبة اللحظية. 3) إصدار التقارير الدورية الخاصة بمتابعة جودة الخدمات الرقمية. 4) مشاركة التقارير مع لجان الحوكمة المرتبطة بإدارة الخدمات وجودتها، ومناقشة النتائج بشكل دورى. 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 فى 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 التى تثبت تفعيل آلية مراقبة جودة الخدمات واتخاذ القرارات المناسبة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ تعميم الديوان الملكى رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البند (ثانيًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.16.3	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 المعتمد. 2) ربط التقارير والأعمال التصحيحية بممارسات إدارة البنية التحتية وفقًا لإطار الحوكمة المعتمد. 3) الاستفادة من تقارير وممارسات تجربة المستخدم في تحسين جودة الخدمات. 4) تطوير آليات لربط 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 (3) عينات من الأدوات الرقمية المستخدمة للربط 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.

5.16.4	تطوير الخدمات ذات الأولوية
الهدف	دراسة وتحديد الخدمات الرقمية ذات الأولوية ورفع مستوى نضجها.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية** 1) حصر الخدمات الحكومية الرقمية الأكثر طلبًا فى الجهة (الأولوية للخدمات الخارجية)، بحيث يشمل الحصر للخدمات المعايير الآتية: 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 فى الملحق رقم (7.6)** 2) تلتزم الجهة بتوفير كافة المحتويات التوضيحية والإرشادية للخدمات ذات الأولوية فى منصة "رقمى"، والتى تشمل الفيديوهات التوضيحية، وأدلة المستخدم، والكلمات الدلالية، والخدمات ذات الصلة، مع ضمان إتاحتها باللغتين العربية والإنجليزية ضمن القسم المخصص لكل خدمة. 3) تطوير الخدمة ذات الأولوية لبلوغ أعلى مستوى ممكن من النضج والتكامل. 4) إتاحة الخدمة ذات الأولوية على جميع القنوات الممكنة وتوظيف التقنيات الناشئة قدر الإمكان فى تقديم الخدمة. 5) حصر وقياس مؤشرات الأداء التشغيلية لكافة الخدمات ذات الأولوية، مع الالتزام بالنطاق الزمنى المحدد للبيانات من بداية يناير (2025م) حتى نهاية ديسمبر (2026م)، بحيث تشمل ما يأتى: أ. اسم الخدمة. ب. اسم تطبيق الجوال (إن وجد). ت. عدد المعاملات الإجمالية للخدمة (عبر كافة القنوات)، موضحة عدد المعاملات عبر البوابة وعبر التطبيق. ث. عدد الشكاوى المرسلة عبر كافة القنوات، وعدد الشكاوى التى تمت معالجتها. ج. عدد مرات تحميل التطبيق الكلية منذ إطلاق التطبيق (التطبيق الذى يتضمن خدمات ذات أولوية). ح. العدد الكلي للمستفيدين المسجلين على الخدمة.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة من جميع الجهات الحكومية** 1) إرفاق وثيقة حصر الخدمات الحكومية الرقمية الأكثر طلبا فى الجهة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. **مستندات مطلوبة من الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة فى الملحق رقم (7.6)** 2) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليا من منصة "رقمى". 3) إرفاق التقارير التى توضح مستوى النضج والتكامل للخدمات ذات الأولوية.

	4) إرفاق عينة حديثة لكل خدمة من الخدمات ذات الأولوية توضح الإتاحة على جميع القنوات الممكنة، وتوظيف التقنيات الناشئة قدر الإمكان فى تقديم الخدمة. 5) إرفاق التقارير التى توضح قياس معدلات استخدام الخدمات ذات الأولوية، وفق 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

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6

5.17. القنوات والخدمات الرقمية

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

5.17.1	التخطيط لإتاحة وتحسين الخدمات من خلال القنوات الرقمية
الهدف	تحسين إتاحة الخدمات الحالية التى تُقدَّم من خلال القنوات الرقمية، وأتمتة الخدمات غير المؤتمتة، ووضع الخطط اللازمة لذلك.
متطلبات التطبيق	متطلبات على جميع الجهات الحكومية 1) حصر وتسجيل جميع الخدمات الحكومية غير المؤتمتة لدى الجهة على منصة "رقمى" (خدمة تسجيل الخدمات غير المؤتمتة)، وتحديث بياناتها بشكل مستمر. 2) إعداد وتحديث خطة لإتاحة الخدمات لجميع المستفيدين من خلال القنوات الرقمية المناسبة (شاملة لمركز الاتصال) بحيث تشمل ما يأتى: أ. قائمة بالخدمات الرقمية التى تقدمها الجهة، أو التى سيتم إطلاقها من خلال القنوات الرقمية. ب. تحديد القنوات الرقمية المناسبة لإطلاق كل خدمة من الخدمات بما فيها القنوات البديلة الموجَّهة للأشخاص ذوى الإعاقة وكبار السن، إن لم تمكنهم القنوات الحالية من الوصول إلى جميع الخدمات الحكومية، الجدول الزمنى لإطلاق هذه الخدمات. ت. مؤشرات الأداء المعتمدة لقياس أداء كل خدمة من هذه الخدمات من خلال القنوات الرقمية (مقاييس أداء الأعمال التي تفيد الإدارات المسؤولة). متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة فى الملحق رقم (7.6) 3) إعداد ورفع الخطة التنفيذية للحزمة الثالثة المقرر إطلاقها فى 2026/7/1م؛ لإتاحة خدمات التطبيقات الحكومية عن طريق بوابة توكلنا، بحيث تكون مستوفية للتعميم الصادر بهذا الشأن.
مستندات الإثبات	مستندات مطلوبة من جميع الجهات الحكومية 1) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق من حصر وتسجيل جميع الخدمات الحكومية غير المؤتمتة من خلال منصة "رقمى". 2) إرفاق خطة محدثة ومعتمدة لإتاحة الخدمات للمستفيدين، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. مستندات مطلوبة من الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة فى الملحق رقم (7.6) 3) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليًا من رفع الخطة التنفيذية لخدمات التطبيقات على بوابة توكلنا.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ نظام حقوق الأشخاص ذوى الإعاقة الصادر بالمرسوم الملكى رقم (م/27) وتاريخ 1445/2/11 هـ. ▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ تعميم الديوان الملكى رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البندان (ثانيًا) و(سادسًا). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2602) وتاريخ 1445/11/25 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، الفقرة (4) من البند (ثالثًا).

النطاق	جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية	مستندات ومتطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6

5.17.2	تنفيذ خطط إتاحة الخدمات على القنوات الرقمية وتحسينها
الهدف	متابعة تحسين وإتاحة الخدمات عبر القنوات الرقمية المناسبة، وآليات متابعة تفاعل المستفيدين معها، بما يشمل أتمتة جميع الخدمات والإجراءات المقدَّمة من الجهات الحكومية للمستفيد الخارجي (أفراد، أعمال، حكومي)، سواءً أكانت الخدمات غير الرقمية أم المقدَّمة عن طريق الفروع.
متطلبات التطبيق	**متطلبات على جميع الجهات الحكومية** 1) إطلاق الخدمات الحكومية غير المؤتمتة المسجلة من خلال منصة "رقمى" (خدمة تسجيل الخدمات غير المؤتمتة) وفق التواريخ المستهدفة، مع تأكيد الإطلاق من خلال المنصة، على ألا يتجاوز موعد إطلاق جميع الخدمات تاريخ 2026/12/31م. 2) تنفيذ خطة إتاحة الخدمات عبر القنوات الرقمية (شاملة لمركز الاتصال). 3) إعداد دليل شامل للخدمات على منصة الجهة، يقدم معلومات واضحة حول الخدمات الرقمية بحيث تتواءم مع كافة الحقول المطلوبة فى النسيج الرقمى، مع مراعاة توفير المحتوى باللغتين العربية والإنجليزية، واعتماد مسميات واضحة وذات معنى للخدمات، دون استخدام الاختصارات التقنية أو العلامات التجارية أو الأسماء التسويقية. 4) إتاحة الخدمات الرقمية لجميع شرائح المستفيدين، وضمان وصول الأشخاص ذوى الإعاقة وكبار السن لها. 5) حصر وتسجيل كافة الخدمات الرقمية ومعلوماتها فى الخدمة المخصصة لذلك على منصة "رقمى" وتحديثها بشكل مستمر وبما يشمل الخدمات المقدمة عبر التطبيقات الحكومية. 6) ربط الخدمات الرقمية بنظم قياس رضا المستفيدين بشكل آلى، وتجهيز آلية لإتاحة بياناتها وإحصاءاتها؛ تمهيدًا لإتاحتها للجهات ذات العلاقة بشكل رقمى. 7) 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). 8) دراسة وتحليل الخدمات بشكل مستمر ومدى إمكانية تقديمها من خلال مختلف القنوات الإلكترونية، واتخاذ الخطوات اللازمة لتحسين الخدمات وزيادة الاستفادة من القنوات الإلكترونية. 9) 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. **متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة فى الملحق رقم (7.6)** 10) إتاحة خدمات التطبيقات على تطبيق "توكلنا"، بحيث تكون مستوفية للتعميم الصادر بهذا الشأن.
مستندات الإثبات	**مستندات مطلوبة من جميع الجهات الحكومية** 1) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق من إطلاق الخدمات الحكومية غير المؤتمتة من خلال منصة "رقمى". 2) إرفاق التقارير الدورية التى توضح متابعة تنفيذ الخطة التنفيذية لإتاحة الخدمات للمستفيدين. 3) إرفاق الرابط الإلكترونى لدليل الخدمات الشامل (service catalogue) وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 4) إرفاق ما يثبت إتاحة الخدمات الرقمية لجميع شرائح المستفيدين مثل (صور الشاشات وروابط

	فيديوهات)، بما يضمن إمكانية وصول الأشخاص ذوى الإعاقة وكبار السن لها، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 5) لا يتطلب ارفاق مستند اثبات وسيتم التحقق داخلياً. 6) إرفاق تقارير حديثة تثبت ربط الخدمات الرقمية بنظم قياس رضا المستفيدين، وآلية إتاحة بياناتها وإحصاءاتها. 7) إرفاق العينات الكافية من التقارير الدورية لمؤشرات أداء الخدمات الرقمية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 8) إرفاق الدراسة التحليلية للخدمات، و (3) عينات حديثة من محاضر الاجتماعات والقرارات التصحيحية، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 9) تقديم نسخة حديثة من صفحات التقرير السنوى للجهة تظهر الإحصائيات عما قامت به فى شأن إتاحة وتحسين الخدمات، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. مستندات مطلوبة من الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة فى الملحق رقم (7.6) 10) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليًا من تقارير إطلاق الخدمات فى "توكلنا".
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ نظام حقوق الأشخاص ذوى الإعاقة الصادر بالمرسوم الملكى رقم (م/27) وتاريخ 1445/2/11 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). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2602) وتاريخ 1445/11/25 هـ الفقرتان (2) و(3). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (257) وتاريخ 1444/4/8هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (287) وتاريخ 1445/3/3هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (5589/42/1) وتاريخ 1442/11/07هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ الفقرة (4) من البند (ثالثًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6

5.17.3	تبني الخدمات الرقمية الاستباقية للمستفيد الداخلي
الهدف	تقديم الخدمات الداخلية لمنسوبي الجهة بشكل استباقي اعتمادا على تكامل الانظمة الداخلية، بما يقلل الحاجة لتقديم الطلبات أو تعبئة النماذج، ويرفع كفاءة الاجراءات الداخلية، ويحسن تجربة الموظف، ويسهم في تسريع انجاز الخدمات.
متطلبات التطبيق	1) تقديم الخدمات الرقمية للمستفيد الداخلي بشكل استباقي خلال دورة قياس (2026م) بما يشمل: أ. خدمات تهيئة الموظف الجديد: إصدار بطاقة الموظف، إنشاء البريد الإلكتروني الرسمي، منح الصلاحيات على الأنظمة، إصدار تصريح المركبة، وتوفير أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها. ب. خدمات مرتبطة بالمسار الوظيفي: طلب الإجازات، التدريب أو الترشيح للدورات التدريبية، طلب الترقية، وطلبات البدلات (الانتداب، النقل، وغيرها). ت. خدمات مرتبطة بإنهاء التعاقد الوظيفي (طلب تقاعد، طلب إنهاء خدمة، إخلاء طرف). 2) تقديم (10) من الخدمات الرقمية الداخلية بدون نماذج (Pre-filled)، من خلال استرجاع البيانات تلقائيًا من الأنظمة ذات العلاقة بالإعتماد على مبدأ "طلب البيانات لمرة واحدة"، وعرض ملخص للمستفيد الداخلي للموافقة فقط، خلال دورة قياس (2026م). 3) متابعة تحسين تقديم الخدمات الداخلية، وإصدار تقارير توضح تبني الخدمات الاستباقية، ونسب الخدمات بدون نماذج إلى إجمالي الخدمات المقدمة للمستفيد الداخلي بما يشمل قياس مؤشرات الأداء، ومعدلات إتمام الخدمات، وزمن الاستجابة لجميع الخدمات في جميع القنوات.
مستندات الإثبات	1) إرفاق ما يثبت تقديم الخدمات بشكل استباقي للمستفيد الداخلي، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق ما يثبت تقديم (10) من الخدمات الرقمية بدون نماذج للمستفيد الداخلي، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق التقارير التي توضح تبني الخدمات الاستباقية، ونسب الخدمات بدون نماذج إلى إجمالي الخدمات المقدمة للمستفيد الداخلي، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البنود (1) و(4) و(5) و(18).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.17.4	تبني الخدمات الرقمية الاستباقية للمستفيد الخارجي
الهدف	تحسين تجربة المستفيد الخارجى من خلال تفعيل نماذج الخدمات الاستباقية، وتطبيق مبدأ "طلب البيانات لمرة واحدة" لتقديم تلك الخدمات، مع ضمان استدامة الأداء من خلال الرصد والمتابعة الدورية.
متطلبات التطبيق	1) تقديم (30%) أو (10) خدمات رقمية -أيهما أقل- من إجمالى الخدمات الرقمية التى تقدمها الجهة للمستفيد الخارجى بشكل استباقى خلال دورة قياس (2026م). 2) تقديم ما لا يقل عن (30%) من إجمالى الخدمات الرقمية المقدمة للمستفيد الخارجى بدون نماذج (Pre-filled)، من خلال استرجاع البيانات تلقائيًا من الأنظمة ذات العلاقة بالإعتماد على مبدأ "طلب البيانات لمرة واحدة"، وعرض ملخص للمستفيد للموافقة فقط. 3) متابعة تحسين تقديم الخدمات الرقمية للمستفيد الخارجى، وإصدار تقارير توضح نسب تبنى الخدمات الاستباقية، والخدمات بدون نماذج إلى إجمالى الخدمات المقدمة للمستفيد الخارجى بما يشمل قياس مؤشرات الأداء، ومعدلات إتمام الخدمات، وزمن الاستجابة لجميع الخدمات فى جميع القنوات.
مستندات الإثبات	1) إرفاق ما يثبت تقديم الخدمات بشكل استباقى للمستفيد الخارجى، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق ما يثبت تقديم (30%) من الخدمات الرقمية المقدمة للمستفيد الخارجى بدون نماذج، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق التقارير التي توضح نسب تبني الخدمات الاستباقية، والخدمات بدون نماذج إلى إجمالي الخدمات المقدمة للمستفيد الخارجي، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البنود (1) و(4) و(5) و(18).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.17.5	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) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، ويتم متابعة التزام الجهات الحكومية مباشرةً من هيئة الحكومية الرقمية حسب التقارير الدورية التى تصدرها الهيئة وبما يتوافق مع "ضوابط تطوير جودة المحتوى الرقمى للمواقع والمنصات الحكومية الرقمية لتحسين ظهورها على محركات البحث". 4) إرفاق العينات الكافية التى توضح عملية الربط والتكامل بين مراكز رعاية المستفيدين ونظم إدارة علاقات المستفيدين.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البندان (1) و(18). ▪ تعميم الديوان الملكى رقم (58071) وتاريخ 1445/8/9 هـ، البندان (ثانياً) و(سادسًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

المنظور الثامن: مركزية المستفيد

5.18. 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.

5.18.1	إتاحة القنوات وطرح موضوعات وفرص المشاركة الإلكترونية
الهدف	تفعيل المشاركة الإلكترونية من خلال إتاحة قنوات وموضوعات للمستفيدين لمشاركة مرئياتهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم، والاستفادة من مشاركات المستفيدين فى عملية صنع القرار وإطلاق الخدمات وتحسينها.
متطلبات التطبيق	1) حصر القنوات الإلكترونية اللازمة والملائمة للمستفيدين، التى تمكنهم من مشاركة آرائهم وملحوظاتهم ومقترحاتهم حول الخدمات المقدمة؛ بما يشمل عرض قنوات التواصل الاجتماعى والتطبيق الرسمى. 2) نشر استشارات عامة متعلقة بالجهة عبر منصة "تفاعل" بشكل ربعى، على أن تشمل كل استشارة مراحل: الطرح، والتمكين،وعرض النتائج. 3) نشر مبادرات للتطوير المشترك والابتكار المتعلقة بالخدمات والمنصات والتطبيقات عبر منصة "تفاعل" بشكل ربعى، على أن تشمل كل مبادرة مراحل: الطرح، والتمكين، وعرض النتائج. 4) وضع آلية معتمدة للاستفادة من آراء ومشاركات المستفيدين تشمل تطوير مسار عمل (work flow diagram) ونقاط الاتصال واتخاذ القرار، لمعالجة ملحوظاتهم ومقترحاتهم وفقًا للتصنيفات المختلفة ومؤشرات الأداء. 5) تحديد مؤشرات أداء للرد على الملحوظات وإشعار المستفيد بالوقت المطلوب لدراسة الملحوظة أو المقترح. 6) تطوير الموقع الإلكترونى للجهة ليتضمن أدوات تقنية تمكّن مختلف شرائح المستفيدين من المشاركة بفاعلية، بما يشمل تخصيص قسم مخصص للمشاركة الإلكترونية، وتمكين سهولة المشاركة عبر وسائل التواصل الاجتماعى، وبما يدعم تطبيق "ضوابط المشاركة الإلكترونية".
مستندات الإثبات	1) إرفاق وثيقة حديثة لجميع القنوات التى أتاحتها الجهة لمشاركة المستفيدين، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليًا من نشر الاستشارات العامة على منصة "تفاعل". 3) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليًا من نشر مبادرات التطوير المشترك والابتكار على منصة "تفاعل". 4) إرفاق الآلية المعتمدة لدى الجهة، للاستفادة من مشاركات المستفيدين وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 5) إرفاق عينة عن كل ربع من الإشعارات الصادرة للمستفيدين من كل قناة، تشمل الوقت المطلوب للرد على الملاحظة أو المقترح. 6) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، ويتم متابعة التزام الجهات الحكومية مباشرةً من هيئة الحكومية الرقمية حسب التقارير الدورية التى تصدرها الهيئة وبما يتوافق مع "ضوابط تطوير جودة المحتوى الرقمى للمواقع والمنصات الحكومية الرقمية لتحسين ظهورها على محركات البحث".

الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (70701) وتاريخ 1443/11/13 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (311) وتاريخ 1445/3/16 هـ.
النطاق	▪ تطبيق المتطلبات (1)، (4)، (5)، (6) على جميع الجهات الحكومية. ▪ تطبيق المتطلبات (2)، (3) على جميع الجهات الحكومية باستثناء الجهات المحددة فى الملحق (7.6.1).

5.18.2	متابعة مشاركات المستفيدين
الهدف	متابعة القنوات المخصصة لمشاركة المستفيدين بشكل مستمر ورصد الآراء والاستجابة لملحوظاتهم.
متطلبات التطبيق	متطلبات على جميع الجهات الحكومية 1) المتابعة المستمرة والدورية لمشاركات المستفيدين ورصد جميع الآراء، والمشاركات، والشكاوى، والمقترحات من جميع القنوات. 2) إشعار المستفيد من خلال النظام برقم مرجعي للملاحظة أو المقترح أو الشكوى ونتائج الدراسة. 3) تفعيل خدمة "بلاغ رقمي" لدى الجهة الحكومية والإعلان عنها من خلال إحدى القنوات الرسمية المعتمدة لدى الجهة الحكومية. متطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم (7.6). 4) معالجة البلاغات الرقمية المقدَّمة من هيئة الحكومة الرقمية وفقًا لاتفاقية مستوى الخدمة، على ألا تتجاوز نسبة البلاغات المصعدة عبر خدمة البلاغ الرقمي (7%) من إجمالي البلاغات الواردة للجهة في المستوى الأول خلال دورة القياس.
مستندات الإثبات	مستندات مطلوبة من جميع الجهات الحكومية 1) إرفاق عينات حديثة تثبت المتابعة الدورية لمشاركات المستفيدين من جميع القنوات، وتوضح عمليات الرصد للآراء، والمشاركات، والشكاوى، والمقترحات (لوحات بيانات أو تقارير لحظية "Real-Time"). 2) إرفاق عيّنة عن كلّ ربع من كل قناة، توضح إشعار المستفيد برقم مرجعي للملاحظة أو المقترح ونتائج الدراسة في الإشعار. 3) إرفاق مايثبت الإعلان عن خدمة "بلاغ رقمي" من خلال إحدى القنوات الرسمية المعتمدة لدى الجهة، وسيتم التحقق من تفعيل خدمة "بلاغ رقمي" داخليًا. مستندات مطلوبة من الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة في الملحق رقم (7.6). 4) لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، وسيتم التحقق داخليًا من معالجة البلاغات الرقمية. (سيُحتسَب الالتزام بهذا المتطلب لكامل مراحل دورة قياس).
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (311) وتاريخ 1445/3/16 هـ. ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البند (رابعًا).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6

5.18.3	الاستفادة من مشاركات المستفيدين ونشرها
الهدف	عرض نتائج المشاركة الإلكترونية، والاستفادة من مشاركات المستفيدين فى عملية صنع القرار وإطلاق الخدمات وتحسينها.
متطلبات التطبيق	1) إشراك المستفيدين فى جميع مراحل تصميم الخدمات الحكومية الرقمية (جمع المتطلبات، التصميم، والإطلاق التجريبى، والتشغيل والتحسين). 2) إصدار التقارير الدورية الواردة من جميع القنوات المخصصة لمشاركات المستفيدين. 3) الاستفادة من المشاركات المقدَّمة من المستفيدين فى عملية تطوير وتحسين الخدمات المقدَّمة واتخاذ القرارات اللازمة بناءً على هذه الآراء والخبرات.
مستندات الإثبات	1) إرفاق (4) عينات حديثة (عيّنة عن كلّ ربع) تثبت تشجيع المستفيدين على المشاركة فى جميع مراحل تصميم الخدمات الحكومية الرقمية. 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.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (311) وتاريخ 1445/3/16 هـ
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.18.4	توظيف التقنيات الناشئة لتعزيز مشاركة المستفيد
الهدف	استخدام التقنيات الناشئة فى تحليل طلبات ومشاركات المستفيدين، وتنفيذ الخدمات، واستخلاص الأنماط والمؤشرات الدلالية منها، وتحويلها إلى تحسينات وقرارات استباقية قابلة للقياس والتنفيذ.
متطلبات التطبيق	1) توظيف التقنيات الناشئة فى تحليل طلبات المستفيدين بأساليب تفاعلية متطورة، وتوظيفها فى دعم اتخاذ القرار، وتنفيذ الخدمات آليًا بشكل كامل أو جزئى. 2) إصدار تقارير آلية من الأدوات الرقمية التفاعلية، توضح نسبة تقديم الخدمات للمستفيدين عبر هذه الأدوات، متضمنة عدد الخدمات، ومعدلات إتمام الخدمة، وزمن الاستجابة. 3) استخدام التقنيات الناشئة فى تحليل مشاركات المستفيدين، واستخلاص الأنماط المتكررة، وتوليد توصيات تحسين قابلة للتنفيذ، وربط نتائج التحليل بدورة اتخاذ القرار والتحسين المستمر للخدمات الرقمية. 4) تطبيق التحسينات الاستباقية استنادًا إلى الأنماط المتكررة فى مشاركات المستفيدين.
مستندات الإثبات	1) إرفاق ما يثبت توظيف التقنيات الناشئة فى تحليل طلبات المستفيدين بأساليب تفاعلية متطورة، وتنفيذ الخدمات آليًا بشكل كامل أو جزئى، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق تقارير حديثة من الأدوات الرقمية، توضح نسبة تقديم الخدمات للمستفيدين وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق ما يثبت استخدام التقنيات الناشئة فى تحليل مشاركات المستفيدين، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 4) إرفاق ما يثبت ربط التحسينات الاستباقية بنتائج تحليل مشاركات المستفيدين الصادرة من التقنيات الناشئة المستخدمة.
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. 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.

5.19.1	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 الآتية: 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 المعنية والمحدّدة فى الملحق رقم (7.6). 3) التنسيق مع برنامج السعودية الرقمية فى هيئة الحكومة الرقمية من خلال البريد الإلكترونى أو الموقع الإلكترونى للبرنامج أو المخاطبات الرسمية قبل إقامة الجهة أو مشاركتها فى أى فعاليات أو مؤتمرات أو معارض ذات العلاقة بالحكومة الرقمية أو التحول الرقمى سواء على المستوى المحلى أو الدولى وذلك حسب التنسيق بين الجهة وبرنامج السعودية الرقمية. 4) التفاعل من خلال المشاركة فى الفعاليات، أو المؤتمرات، أو المعارض التى ينظمها برنامج السعودية الرقمية، سواءً أكانت فى أجنحة، أو ورش عمل، أو جلسات حوارية، أو إطلاقات منتجات رقمية جديدة، أو متحدثين فى الفعاليات الحضورية أو المرئية أو تزويد البرنامج بأرقام ومنجزات رقمية خاصة بالجهة.
مستندات الإثبات	مستندات مطلوبة من 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، وما يثبت مشاركتها مع المنسوبين. مستندات مطلوبة من الجهات الحكومية المعنية والمحدَّدة فى الملحق رقم (7.6). 3) إرفاق ما يثبت التنسيق مع برنامج السعودية الرقمية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.

	4) لا يتطلب إرفاق مستند اثبات وسيتم التحقق داخليا. (سيُحتسَب الالتزام بهذا المتطلب لكامل مراحل دورة قياس).
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ الأمر السامى رقم (47746) وتاريخ 1445/6/29 هـ ▪ تعميم الديوان الملكى 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.

مستندات ومتطلبات على جميع الجهات الحكومية

مستندات ومتطلبات على الجهات الحكومية المعنية والمحدّدة في الملحق رقم 7.6

5.19.2	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 وعى المستفيدين بالخدمات الرقمية للجهة وطرق الحصول عليها عبر مختلف القنوات. 2) استخدام الأدوات الرقمية فى رصد وقياس مؤشرات الأداء المعتمدة التى تقيس مستهدفات برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد ومدى تحقيقها للأهداف المأمولة، وقياس مدى التقدم فى تنفيذ هذه البرامج. 3) دراسة وتحليل التقارير الدورية الناتجة عن تنفيذ برنامج تعزيز العلاقة مع المستفيد والاستفادة منها فى تطوير أنشطتها التسويقية، وتحسين مستوى خدماتها المقدَّمة واتخاذ القرارات المناسبة فى هذا الصدد.
مستندات الإثبات	1) إرفاق التقارير الحديثة والصور الكافية التى تثبت أن الجهة قامت بتنفيذ البرامج المعتمدة، لتعزيز العلاقة مع المستفيد بما يشمل جميع المنتجات والمنصات سواء للأفراد أو الجهات. 2) إرفاق التقارير الدورية التى تقيس مدى نجاح برامج تعزيز العلاقة مع المستفيد فى تحقيق المستهدفات، وتوضح نسب الإنجاز. 3) إرفاق دراسة تحليل التقارير الدورية الناتجة عن تنفيذ برامج تعزيز العلاقة مع المستفيد، ومحاضر الاجتماعات التى توضح اتخاذ القرارات التى تسهم فى تطوير البرامج التسويقية.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (13).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.19.3	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 فى 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 فى الخدمات التى تقدمها، وتضمين هذه الأنشطة ضمن برامج تعزيز العلاقة مع المستفيد.
مستندات الإثبات	1) إرفاق الوثائق الحديثة التى توضح السياسات والآليات التى تم تطويرها لتنظيم التعاون بين الجهات الحكومية فى مجال تسويق الخدمات المشتركة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق الوثائق الحديثة والعينات الكافية من التقارير ومحاضر الاجتماعات والقرارات التى تثبت أن الجهة قامت بحملات تسويقية مشتركة مع الجهات الحكومية المرتبطة معها فى الخدمات التى تقدمها.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ البندان (1) و(18).
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.20. تجربة المستفيد

يضمن المحور تفاعل المستفيد مع الجهة الحكومية في جميع مراحل تقديم الخدمة؛ وذلك عن طريق اعتماد مبادئ التصميم الإبداعي والتفاعلي والمرئي، وسهولة الوصول والاستخدام، لضمان استدامة العلاقة واستمراريتها.

5.20.1	وضع أسس مركزية المستفيد
الهدف	وضع أسس مركزية المستفيد لضمان الاستخدام الأمثل للخدمات الحكومية الرقمية وتبنّيها من قِبَل المستفيدين.
متطلبات التطبيق	1) وضع السياسات الممكنة لتبنّي 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 إستراتيجية 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 لتبنّي مفهوم مركزية المستفيد وما يثبت نشرها وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق إستراتيجية 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.

5.20.2	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 وآليات قياسها، 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 المرتبطة بقياس وتحسين تجربة المستفيد، وآليات قياسها وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/27) وتاريخ 1445/2/11 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.

5.20.3	دراسة تجربة المستفيد لتحسينها
الهدف	دراسة تجربة المستفيد بغرض العمل على تحسينها، ووضع المستهدفات القياسية لذلك.
متطلبات التطبيق	1) إعداد دراسة لتجربة المستفيد الرقمية بهدف التحسين بحيث تشمل: أ. أهداف عملية التحسين بناءً على دراسة تجربة المستفيد وتقييم الرضا. ب. قائمة الأدوات التى تستخدم لقياس تجربة المستفيد بما يشمل استخدام التقنيات الناشئة فى قياس مؤشرات الأداء المرتبطة بقياس وتحسين تجربة المستفيد . ت. منهجيات قياس أثر تطبيق ممارسات مركزية المستفيد وتطوير تجربة المستفيد.
مستندات الإثبات	1) إرفاق دراسة حديثة ومعتمدة لتجربة المستفيد الرقمية، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى 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.

5.20.4	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 التى تضمن قياس تجربة المستفيد وسلوكه أثناء تأدية الخدمة بشكل مباشر أو غير مباشر بحيث تشمل: أ. أدوات لمتابعة مؤشرات الأداء التى سبق إعدادها. ب. الأدوات التى تسمح بقياس وتحليل تفاعل المستفيد مع تلك الخدمات. 2) دراسة وتحليل التقارير الناتجة من الأدوات والتقنيات الرقمية المستخدمة فى قياس تجربة المستفيد والاستفادة منها فى 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 فى قياس تجربة المستفيد وسلوكه أثناء تأدية الخدمة، ومتابعة مؤشرات الأداء، والتى تثبت التزام الجهة بتطبيق الأدوات الرقمية الخاصة بقياس ومتابعة تجربة المستفيد (علمًا أن الاستبيانات لا تحقق الهدف من المتطلب). 2) إرفاق ما يثبت دراسة وتحليل التقارير الناتجة من الأدوات والتقنيات الرقمية المستخدمة فى قياس تجربة المستفيد، والاستفادة منها فى تحسين الخدمات. 3) إرفاق التقارير الحديثة التى توضح المقارنات للخدمات المحسنة قبل وبعد التحسين وفقًا لمؤشرات أداء قياس تجربة المستفيد المعتمدة.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى 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.

5.20.5	تطبيق مفهوم رحلات الحياة
الهدف	تعريف رحلات الحياة بالتعاون مع حامل المشعل فى القطاع من أجل تقديم رحلة ميسرة وموحدة للمستفيدين، على أن تضم الرحلة عددًا من الخدمات الرقمية والإجراءات المقدَّمة من قبل جهة واحدة أو أكثر، لتحقيق رحلة حياة متكاملة وموحدة من منظور المستفيد.
متطلبات التطبيق	متطلبات على الجهات المحدّدة فى القائمة (أ) + (ج) فى الملحق رقم (7.6) 1) حصر وتعريف كافة رحلات حياة المستفيدين المقدمة لمختلف الفئات فى القطاع/الجهة، مع تحديد الرحلات ذات الأولوية التى سيتم إطلاقها خلال سنة (2026م) على أن لا تقل عن (3) رحلات. 2) رسم الوضع الراهن والمستقبلى للرحلات ذات الأولوية بما يتوافق مع الحصر المعتمد، وتوضيح نقاط اتصال المستفيد، والذى يشمل الخدمات والإجراءات المقدَّمة من الجهات المالكة لها. 3) إطلاق (3) رحلات خلال عام (2026م)، على أن تتضمن إحداهم على الأقل توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعى. متطلبات على الجهات المحدّدة فى القائمة (ب) فى الملحق رقم (7.6): (جهات تابعة لحامل مشعل القطاع) 4) المواءمة مع حامل المشعل فى رسم رحلات القطاع وتضمين الخدمات والإجراءات التابعة للجهة.
مستندات الإثبات	مستندات مطلوبة من الجهات المحدّدة فى القائمة (أ) + (ج) فى الملحق رقم (7.6) 1) إرفاق نموذج حصر رحلات الحياة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق نموذج رسم الوضع الراهن والمستهدف المعتمد لرحلات الحياة، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق ما يثبت إطلاق (3) رحلات خلال عام (2026م)، على أن تتضمن إحداهم على الأقل توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعى، مع تضمين رابط المنصة التى نشرت فيها الرحلات. مستندات مطلوبة من الجهات المحدّدة فى القائمة (ب) فى الملحق رقم (7.6): (جهات تابعة لحامل مشعل القطاع) 4) إرفاق النموذج المعتمد لموافقة حامل المشعل فى تعاون الجهة لرسم التصور المستقبلى لرحلات الحياة للمستفيدين، مع توضيح الخدمات والإجراءات التابعة للجهة ضمن رحلات القطاع.
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ، البند (16). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (2026) وتاريخ 1445/9/14 هـ، البند (ثالثًا).
النطاق	الجهات المحدَّدة في الملحق رقم (7.6)، في القائمة (أ) و(ب) و(ج) 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

المنظور التاسع: كفاءة المواقع وجودة المحتوى الرقمي

5.21. الكفاءة الفنية للمواقع الإلكترونية

يتضمن المحور المعايير والمتطلبات اللازمة لتحسين الظهور على محركات البحث وتعزيز موثوقية أمن الموقع الإلكتروني للجهة.

5.21.1	موثوقية وأمن الموقع الإلكتروني للجهة
الهدف	تعزيز موثوقية الموقع الإلكترونى للجهة عن طريق تحسين النطاق والاستضافة عبر تطبيق أفضل الممارسات التقنية، وضمان الأمان الرقمى وذلك وفقاً للتنظيمات ذات العلاقة.
متطلبات التطبيق	1) ضمان موثوقية نطاق الموقع الإلكترونى، عن طريق الالتزام بالآتى: أ. تقليل الأخطاء والتحذيرات المكتشفة فى الصفحات. ب. ضمان التوجيه التلقائى للمستخدمين إلى النسخة المناسبة وفق لغتهم أو موقعهم الجغرافى. 2) تفعيل شهادة الأمان (SSL)، والتأكد من سلامة بروتوكولات جميع صفحات الموقع بحيث تعمل ضمن الاتصال الآمن (HTTPS).
مستندات الإثبات	لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، ويتم متابعة التزام الجهات الحكومية مباشرةً من هيئة الحكومية الرقمية حسب التقارير الدورية التى تصدرها الهيئة وبما يتواءم مع "ضوابط تطوير جودة المحتوى الرقمى للمواقع والمنصات الحكومية الرقمية لتحسين ظهورها على محركات البحث".
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ البندان (1) و(18). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (325) وتاريخ 1446/1/23هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.21.2	كفاءة الموقع الإلكتروني وتحسين ظهوره على محركات البحث
الهدف	تعزيز جودة الموقع الإلكترونى للجهة عن طريق تحسين الأداء الفنى، والظهور فى النتائج الأولى لمحركات البحث عبر تطبيق أفضل الممارسات التقنية وذلك وفقاً للتنظيمات ذات العلاقة.
متطلبات التطبيق	1) تطوير مستوى جودة الموقع الإلكترونى من الجانب التقنى، وذلك عن طريق مراقبة الأداء وتحسين مؤشرات التصفح، وتقليل حجم الصفحات، وضمان قابلية الزحف (Crawl) إلى الموقع الإلكترونى، والالتزام بالاشتراطات التقنية. 2) تحسين ظهور الموقع الإلكترونى فى محركات البحث عبر تهيئة الموقع الإلكترونى عن طريق اختيار الكلمات المفتاحية المناسبة، وضمان وجود خريطة الموقع، واستعراض الروابط بصورة واضحة، وصياغة عناوين مختصرة، إضافةً إلى توفير صفحة تعريفية بالجهة على منصات موثوقة مثل ويكيبيديا وخرائط (Google).
مستندات الإثبات	لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، ويتم متابعة التزام الجهات الحكومية مباشرةً من هيئة الحكومية الرقمية حسب التقارير الدورية التى تصدرها الهيئة وبما يتواءم مع "ضوابط تطوير جودة المحتوى الرقمى للمواقع والمنصات الحكومية الرقمية لتحسين ظهورها على محركات البحث".
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ البندان (1) و(18). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (325) وتاريخ 1446/1/23هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.22. جودة المحتوى الرقمي

يتضمن المحور المعايير والمتطلبات اللازمة لرفع جودة المحتوى الرقمي للمواقع الإلكترونية للجهة.

5.22.1	القيمة المضافة للمحتوى الرقمي
الهدف	مُشاركة المعلومات العامة وتعزيز الشفافية في جميع القطاعات الحكومية.
متطلبات التطبيق	1) توافر المعلومات اللازمة للجهة على موقعها الإلكترونى، وتشمل ما يأتى: أ. المرجعية الإدارية للأجهزة الحكومية غير المستقلة. ب. أرقام الاتصال، والبريد الإلكترونى، والعنوان الوطنى، وأى وسيلة إلكترونية إضافية، للتواصل مع المستفيدين من خدمات الجهة الحكومية. ت. إشعار حماية بيان الخصوصية، وحقوق الملكية، وبيان إخلاء المسؤولية شاملًا عدم تحمّل الجهة لأى مسؤولية نظامية عن استخدام البيانات أو المعلومات المنشورة فى مواقعها الإلكترونية. ث. اتفاقية الاستخدام متضمنة ما يترتب على إساءة استخدام النظم والموارد المعلوماتية والبوابة الإلكترونية للأنظمة واللوائح ذات العلاقة. ج. أبرز الخدمات والفعاليات فى مجال عملها. ح. التعريف الشامل للبرامج والمبادرات المتعلقة برؤية المملكة 2030، وعرض الإنجازات التى جرى تنفيذها وتوضيح التابعة للرؤية. خ. شعار الرؤية ورابط مباشر لها. د. نسخة حديثة من المعلومات اللازمة للخدمات المقدَّمة للمستفيدين ومراعاة الطابع الزمنى، وحقوق الطبع لتحديث الموقع ومدة التحديث. ذ. معلومات حسابات شبكات التواصل الاجتماعى الخاصة بها. ر. مراعاة دعم تعدد اللغات مع الحفاظ على ثبات المحتوى والمعنى عند التبديل بينها. 2) نشر الأنظمة واللوائح ذات العلاقة بعمل الجهة. 3) نشر معلومات عامة عن الجهة الحكومية ونشأتها ومهامها ورؤيتها ورسالتها وأهدافها والأنظمة والسياسات ذات العلاقة بمجال إشرافها والهيكل التنظيمى ومعلومات القيادات العليا مع إبراز الفرص المهنية والوظيفية المتاحة ضمن نطاق عملها. 4) نشر روابط للمواقع الخاصة بأى مؤسسات/ وكالات حكومية وطنية/ محلية ذات العلاقة بعمل الجهة. 5) إتاحة المحتوى على الموقع بأسلوب تفاعلى عن طريق: أ. تضمين مقاطع الفيديو والرسوم المعلوماتية التوضيحية وغيرها. ب. عدم استخدام صور النص. ت. عدم تكرار المحتوى. ث. ضمان خلو الموقع من الصفحات الخالية من المحتوى. ج. يكون شعار الجهة متوفرًا بخاصية الرجوع للصفحة الرئيسية.
مستندات الإثبات	لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، ويتم متابعة التزام الجهات الحكومية مباشرةً من هيئة الحكومية الرقمية حسب التقارير الدورية التى تصدرها الهيئة وبما يتواءم مع "ضوابط تطوير جودة المحتوى الرقمى للمواقع والمنصات الحكومية الرقمية لتحسين ظهورها على محركات البحث".

الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى 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). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (325) وتاريخ 1446/1/23هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

5.22.2	الجودة التحريرية للمحتوى الرقمي
الهدف	ضمان إتاحة موقع إلكترونى شامل وتفاعلى يمكّن جميع فئات المستخدمين، بما فيهم ذوو الإعاقة وكبار السن، من الوصول السهل إلى محتوى ميسر وقابل للاستخدام.
متطلبات التطبيق	1) ضمان تنظيم المحتوى من خلال الالتزام بالآتى: أ. تيسير التنقل بين العناوين والفقرات. ب. التأكد من أن الصور والأشكال المستخدمة معبرة بصورة واضحة وأن تكون ذات جودة. 2) الالتزام باشتراطات إنتاج وتدقيق المحتوى فى المواقع الإلكترونية، بما يشمل: أ. خلو النصوص من الأخطاء الإملائية واللغوية. ب. استخدام المصطلحات والاختصارات بصورة مناسبة وواضحة. ت. توحيد النبرة التحريرية. 3) التأكد من تناسق وتناغم الترويسة والتذييل فى كافة الصفحات للموقع الإلكترونى للجهة مع ثبات الروابط المهمة بما يشمل: أ. السياسات. ب. اتصل بنا. ت. خدمة العملاء. ث. الأسئلة الأكثر شيوعاً.
مستندات الإثبات	لا يتطلب إرفاق مستند إثبات، ويتم متابعة التزام الجهات الحكومية مباشرةً من هيئة الحكومية الرقمية حسب التقارير الدورية التى تصدرها الهيئة وبما يتواءم مع "ضوابط تطوير جودة المحتوى الرقمى للمواقع والمنصات الحكومية الرقمية لتحسين ظهورها على محركات البحث".
الأنظمة والأوامر والقرارات والتعاميم المرتبطة	▪ تعميم الديوان الملكى رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ البندان (1) و(18). ▪ تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (325) وتاريخ 1446/1/23هـ.
النطاق	جميع الجهات الحكومية.

المنظور العاشر: البحث والابتكار

5.23. الابتكار المؤسسي

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

5.23.1	تبنِّي الابتكار كتوجه إستراتيجي
الهدف	تعزيز مفهوم الابتكار فى الإستراتيجيات المختلفة للجهات الحكومية بما يشمل إستراتيجية التحول الرقمى الخاصة بالجهة، والذى يضمن وجود توجه إستراتيجى لدى الجهة لتفعيل وتبنِّى الابتكار.
متطلبات التطبيق	1) تضمين البحث والابتكار كأحد العناصر فى إستراتيجية التحول الرقمى للجهة، وتحديد مجالات الابتكار، ووضع الأهداف والمؤشرات الإستراتيجية لتفعيل مفهوم البحث والابتكار ومواءمتها مع الأهداف الإستراتيجية للجهة. 2) تحديد مبادرات ومشاريع الابتكار الرقمى، ومواءمتها مع الأولويات والمستهدفات الإستراتيجية للجهة، ومؤشرات الأداء التى 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 إستراتيجية التحول الرقمى بحيث تتضمن البحث والابتكار وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق الوثائق التى 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.

5.23.2	تطبيق منهجيات الابتكار
الهدف	تبنى منهجيات ومفاهيم الابتكار بما يضمن تطوير واستدامة البيئة الابتكارية، ويساهم فى ابتكار منتجات، وخدمات، وحلول ابتكارية، واستدامتها من خلال إشراك مختلف شرائح المستفيدين والمختصين.
متطلبات التطبيق	1) إعداد خطة سنوية متكاملة لتنفيذ الفعاليات الابتكارية، تتضمن الأهداف والمخرجات المتوقعة وآلية المتابعة والتقييم لكل فعالية، بما يضمن استدامة تطبيق الابتكار فى الجهة. 2) تبنى منهجيات الابتكار وتفعيلها من قبل منسوبى الجهة مثل التصميم الإبداعى وعقد جلسات العصف الذهنى لمعالجة التحديات وتوليد الأفكار فى الجهة بما يشمل: أ. المنهجيات المستخدمة وطرق تطبيقها على مخرج واحد على الأقل. ب. المشاركون فى تطبيق المنهجيات المستخدمة. ت. التحديات التى جرى تحديدها فى الجلسات والحلول المقترحة، وتوثيقها ضمن سجل أو قاعدة بيانات محدثة. ث. النماذج الأولية المطوّرة (Prototypes) أثناء الفعاليات، مع توثيق مراحل التطوير والنتائج المتحققة. ج. المشاريع المنفَّذة بناءً على الأفكار الناتجة، ومتابعة مؤشرات أدائها، وقياس أثرها على التحول الرقمى والخدمات المقدمة للمستفيدين. 3) تبنّى منهجية الابتكار المفتوح وإشراك المستفيدين بمختلف شرائحهم للمساهمة فى 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 التى تتم بالشراكة مع الجهات والمراكز المختصة بمثل هذه الفعاليات). ب. التحديات التى تم مناقشتها فى فعاليات الابتكار المفتوح والحلول المقترحة، وتوثيقها ضمن سجل أو قاعدة بيانات محدثة. ت. (3) عينات على الأقل توثق إقامة كل فعالية. ث. أعداد وفئات المشاركين فى الفعاليات. ج. عينات من الشهادات التى مُنِحت للمشاركين، وقوائم المشاريع الفائزة. ح. النماذج الأولية المطوّرة (Prototypes) أثناء الفعاليات، مع توثيق مراحل التطوير والنتائج المتحققة. خ. المشاريع التى تم تنفيذها بناءً على الأفكار التى تم التوصل إليها خلال الفعاليات، مع قياس أثرها على التحول الرقمى والخدمات المقدمة للمستفيدين. 4) تفعيل التعاون مع الجهات والمراكز والشركات المتخصصة فى البحث والابتكار بحيث يشمل ما يأتى: أ. عقد اجتماعات دورية (بحد أدنى اجتماعات ربعية) لمتابعة تفعيل اتفاقيات التعاون مع الجهات والمراكز والمختبرات والشركات المتخصصة فى البحث والابتكار بما يتناسب مع مراحل التنفيذ والمخرجات المتوقعة. ب. تحديد مخرجات التعاون وتوثيقها، مثل الدراسات البحثية، نقل المعرفة، تطوير النماذج الأولية أو إثبات المفهوم وفقًا لما نصت عليه اتفاقيات التعاون فى مجال البحث والابتكار. ت. إصدار التقارير الدورية التى 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 خطة سنوية متكاملة لتنفيذ الفعاليات الابتكارية وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق الوثائق المحدَّثة التى تثبت تبنّى أطر ومنهجيات الابتكار مثل التصميم الإبداعى، وما يثبت عقد ما لا يقل عن (جلستين) للعصف الذهنى لمعالجة التحديات وتوليد الأفكار وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار . 3) إرفاق الوثائق المحدَّثة التى تثبت تبنّى منهجية الابتكار المفتوح فى الجهة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 4) إرفاق الوثائق المحدثة التى 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.

5.23.3	حوكمة وتفعيل الابتكار
الهدف	وضع إطار أو آلية خاصة لحوكمة الابتكار فى التحول الرقمى 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 وتبنّى الابتكار ومفاهيمه داخل الجهة، وتحديد أدوارها ومسؤولياتها. 2) تفعيل الوحدة الإدارية /اللجنة واعتماد إجراءاتها وعملياتها مع الإدارات واللجان ذات العلاقة، بحيث تشمل ما يأتى : أ. تحديد عمليات وإجراءات الوحدة/اللجنة، وتطوير بطاقات لتوثيقها، واعتمادها من المسؤول الأول فى الجهة أو من ينوب عنه. 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 الرقمى بالجهة. ج. إصدار تقارير الأداء الدورية لمبادرات ومشاريع الابتكار الرقمى توضح نسبة الإنجاز فى 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 فى الجهة، عبر التدريب وورش زيادة الوعى والمعرفة. 4) تطوير آلية لإدارة الابتكار الرقمى، توضح الرحلة الكاملة وتبين الإجراءات التى تتخذها الجهة، لضمان استدامة الخروج بأفكار إبداعية وانتقالها من الفكرة والتصميم إلى التطوير والتنفيذ. 5) إنشاء آليات لتلقّى المقترحات الابتكارية، والملاحظات على الحلول الابتكارية المطوَّرة.
مستندات الإثبات	1) إرفاق هيكل الوحدة الإدارية أو اللجنة ضمن الهيكل الإدارى للجهة وتحديد الأدوار والمسؤوليات المناطة بها. 2) إرفاق الوثائق المحدَّثة التى تثبت تفعيل الوحدة الإدارية /اللجنة المختصة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار . 3) إرفاق تقارير إنجاز حديثة للفعاليات والأنشطة التى سبق تنفيذها لنشر ثقافة الابتكار بما لا يقل عن (3) فعاليات وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 4) إرفاق إطار أو آلية معتمدة لإدارة الابتكار الرقمى وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 5) إرفاق عينات حديثة من الشاشات التى توضح أتمتة تلقّى 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.

5.24. 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.

5.24.1	حصر وتطوير الحلول الابتكارية وتطبيقها
الهدف	حصر المبادرات والحلول الابتكارية لدى الجهة، وتصميم حلول ابتكارية تحقّق مفهوم التحوّل الرقمى وتنفيذها على أرض الواقع بما يمكّن من تحقيق قيمة مضافة للجهة وللمستفيد.
متطلبات التطبيق	1) حصر جميع المبادرات والحلول الابتكارية المطبقة والقابلة للتطبيق، والمتوافقة مع مجالات تركيز وأولويات الجهة الاستراتيجية، على أن تشمل الآتى: أ. اسم الحل أو الفكرة ووصفها، مع تكلفة التنفيذ ومدة الإنجاز، وتاريخ الإطلاق إن وُجد. ب. الفئات المستهدفة، وأعداد المستفيدين. ت. التقنيات الناشئة المستخدمة أو المخطط استخدامها فى التطوير. ث. الأثر المحقق أو المتوقع على الجهة والمستفيدين، بما يشمل تخفيض التكاليف. ج. المرحلة الحالية للمبادرة أو الحل (مفهوم، نموذج عمل، إثبات المفهوم، نسخة تجريبية، التشغيل). ح. نسبة رضا المستفيدين. 2) تصميم وتنفيذ الحل الابتكارى وتطبيقه، مع الالتزام بما يأتى: أ. وصف مختصر للمشكلة أو التحدى الذى يعالجه الحل المقدم، مع بيان الأثر المتوقع قبل التطبيق، وشرح موجز لكيفية معالجة المشكلة عن طريق الحل الابتكارى، وتوضيح النتائج المحققة بعد التنفيذ. ب. أن يكون الحل الابتكارى مستخدمًا منذ فترة لا تقل عن 6 أشهر ولا تزيد عن 5 سنوات، وليس فى مرحلة التخطيط أو التصميم أو التجريب. ت. ألّا يكون الحل الابتكارى قد تم تقديمه فى الدورات السابقة لقياس إلا إذا طرأ عليه تطور كبير، على أن يتم توضيح ذلك. ث. أن تكون فكرة الحل الابتكارى مبنيةً على منهجيات الابتكار، مع تحديد مصدرها. ج. ربط الحل الابتكارى بالأهداف الإستراتيجية العامة للجهة وخططها للتحول الرقمى بما يضمن توافقه مع رؤيتها ومستهدفاتها الرئيسية. ح. استخدام التقنيات الناشئة والحديثة فى تطوير الحل الابتكارى. خ. توضيح جميع البيانات والمعلومات التفصيلية عن الحل الابتكارى والتقنيات والمفاهيم المستخدمة فى تصميمه وبنائه. د. إعداد تقارير تفصيلية توضح مراحل تنفيذ الحل وتطبيقه، مع تحديد الشريحة المستفيدة منه.
مستندات الإثبات	1) إرفاق وثيقة حصر جميع المبادرات والحلول الابتكارية المطبقة والقابلة للتطبيق وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. (فيما يخص الجهات المحددة فى الملحق (7.6) يتم التقييم بناء على نتيجة الجهة فى عنصر الابتكار بدافع تقنى ضمن مؤشر جاهزية تبنى التقنيات الناشئة، علمًا أنه يمكن إرفاق وثيقة حصر محدثة وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار). 2) إرفاق نموذج واحد لحل ابتكارى 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.

5.24.2	قياس الأثر من تطبيق الحلول الابتكارية
الهدف	تقييـم النتائـج والآثـار 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 المتوقعة (اقتصادية، اجتماعية، مالية، وظيفية، ..) سواء كانت إيجابيةً أو سلبية، قبل وبعد تنفيذ الحل. 2) تقييم الآثار المحققة من تطبيق الحل الابتكارى المقدَّم فى المعيار السابق، بحيث تشمل ما يأتى: أ. الأثر على المستفيدين (يتضمن شرائح المستفيدين ونسب التحقق والدراسات ومنهجيات إحصائها). ب. الأثر المالى (يتضمن تقليل التكاليف وتحقيق العوائد، بالإضافة إلى استغلال وتحسين الموارد). ت. الأثر على الجهة (يتضمن نماذج الأعمال وتحسين الأداء وتحقيق الكفاءة التشغيلية). 3) استدامة الحل الابتكارى المقدم، من خلال تقديم قيمة طويلة الأمد دون الحاجة إلى تغييرات جذرية مستمرة، وإرفاق دراسات ومقارنات للوضع السابق قبل وبعد تطبيق الحل. 4) حصول الحل الابتكارى المقدَّم على جوائز محلية أو إقليمية أو دولية.
مستندات الإثبات	1) إرفاق المنهجية المستخدمة فى قياس أثر الحلول الابتكارية قبل تنفيذ الحل وبعده وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 2) إرفاق تقرير للأثر الناتج عن تطبيق الحل الابتكارى وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 3) إرفاق الوثائق التى تثبت استدامة الحل الابتكارى المقدَّم، وفق متطلبات تطبيق هذا المعيار. 4) إرفاق الوثائق التى تثبت حصول الحل الابتكارى 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 الرقمى، 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 المملكة 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 التى تعتمدها الهيئة.
الضوابط	الاشتراطات التى يجب على الجهات الحكومية أن تمتثل لها، والذى يجب عليها القيام به لتحقيق ما ورد فى السياسة المرتبطة بها من مستهدفات وأحكام عامة.
الأدلة الاسترشادية	توفّر أمثلةً توضح للجهات الحكومية آلية تطبيق السياسات والمعايير.
البنية المؤسسية	هى ممارسات وضوابط لدراسة الوضع الحالى للجهة الحكومية، وبناء خارطة الطريق للتحول إلى الوضع المستقبلى لتحقيق المواءمة بين الأعمال (الخدمات والإجراءات) وتقنية المعلومات (البيانات، والتطبيقات، والبنية التحتية) والأهداف الإستراتيجية 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 التى 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	هى 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	هى 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؛ هى: التحضير للتغيير وإدارة التغيير وديمومة التغيير.
أنظمة إدارة الموارد الحكومية(GRP/ERP)	هى 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 التى تحكم البيانات التى تُجمَع، وكيفية تخزينها وترتيبها وتكاملها واستخدامها في المؤسسة أو الجهة.
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.
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 رئيسى واحد معرف ومحدد، ويمكن أن ترتبط مجموعة من الخدمات ببعضها البعض لتكوين منتج رقمى. مثل: إصدار الجواز وتجديد الجواز، وتجديد رخصة قيادة، والاستعلام عن المخالفات المرورية، وتجديد الهُوية الوطنية.
قنوات تقديم الخدمة	يُقصد بها جميع القنوات التى 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	أى خدمة إلكترونية تهدف إلى التحقق من صحة وسلامة التعامل الإلكترونى 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 الحكومة 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.

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 والمطوّرة 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 فى هذا الخصوص.
المشاركة الإلكترونية	التفاعل والمشاركة الرقمية التى تسمح للمستفيدين بالتعبير عن آرائهم ومشاركة أفكارهم ومقترحاتهم فى مواضيع محددة مرتبطة بالمجتمع، ويشمل ذلك سعى 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 الإبداعى والتفاعلي والمرئي، وسهولة الوصول والاستخدام، لضمان استدامة العلاقة واستمراريتها.
المستفيد	المواطن، أو المقيم، أو الزائر، أو الجهات الحكومية، أو منظمات القطاع الخاص، أو غير الربحى داخل المملكة وخارجها التى بحاجة إلى التفاعل مع جهة حكومية، للحصول على أى من الخدمات المقدَّمة. ويشمل تعريف المستفيد، لأغراض تطبيق هذه الوثيقة، المستفيد الداخلى والذى يغطى الموظفين والعاملين بالجهة الذين بحاجة إلى التفاعل مع الجهة الحكومية نفسها، للحصول على أى من الخدمات المقدَّمة داخليًّا.
الابتكار	تفعيل استخدام طرق ووسائل غير تقليدية لإيجاد أفكار وحلول مبتكرة وواقعية لمعالجة التحديات وتلبية الاحتياجات، وتكون قابلةً للتطبيق، وتسهم فى 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 (والتى يمكن توفيرها بسرعة وإطلاقها بأقل جهد إدارى أو أى تفاعل من قبل مقدِّم الخدمة).
واجهات برمجة التطبيقات	مجموعة من الأوامر (Commands) والدوال (Functions) والكائنات (Objects) والبروتوكولات (Protocols) التى 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 فى التطوير السريع للتجارب المتسقة، مما يتيح للمصممين والمطورين التركيز على تلبية الاحتياجات المحددة باستخدام الأصول المبنية مسبقًا.
نماذج الخدمات الاستباقية	الأساليب والآليات أو الطرق المحددة لتخطيط وبناء الخدمات التى تُقدَّم للمستفيد قبل طلبها، استنادًا إلى تحليل البيانات وربط الأحداث الحياتية والتكامل الرقمى بين الأنظمة، بما يضمن تقديم الخدمة فى التوقيت المناسب وبأقل تدخل من المستفيد.

7. الملحقات

7.1. آلية القياس

يأتي قياس التحول الرقمي 2026؛ 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 دورة قياس:

تُطلق دورة قياس عن طريق ورشة عمل تعريفية بالمنهجية المتّبعة؛ حيث يُدعى ممثّلي الجهات الحكومية المشمولة كافة لحضور ورشة العمل والاطلاع على مستجدات دورة قياس، والتعرف على المنهجية المتّبعة، والإجابة عن الأسئلة والاستفسارات المتعلقة بالمعايير الأساسية للتحول الرقمي.

2) إتاحة النظام وبدء تعبئة الإجابات:

يُتاح نظام قياس الإلكتروني لضابط الاتصال أو المفوضين في الجهات الحكومية للاطلاع على بطاقات المعايير، وبدء الإجابة عليها، وإرفاق الشواهد والمستندات المطلوبة لكل متطلب؛ حيث توضّح بطاقة المعيار جميع التفاصيل ابتداءً بمتطلبات التطبيق، ومستندات الإثبات المطلوبة وخيارات الإجابة، مع الأخذ بالاعتبار الاشتراطات الآتية الواجب توفرها 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، وأن تتضمن كافة المعلومات المشار إليها في طلب التقرير، على أن يكون تاريخ إعداد التقرير ضمن فترة دورة قياس عام 2026.
- يُشترط في الدراسات والاستطلاعات المرفقة توضيح المنهجيات المتبعة في عمليتي جمع وتحليل البيانات، وأن تتضمن النتائج والتوصيات المترتبة عليها، على أن يكون تاريخ إعداد الدراسات والاستطلاعات وجمع البيانات ضمن فترة دورة قياس عام 2026.
- 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.

- يُشترط أن تتضمن المستندات التي يتجاوز عدد صفحاتها (20) صفحة جدول محتويات في بداية المستند، مع توضيح الأقسام أو الصفحات ذات الصلة التي تُبيّن تحقيق كل متطلب وارد في المستند.
- يُشترط إرفاق الروابط الخاصة بالعينات المتعلقة بمنصات التواصل الاجتماعي أو بالمحتوى المنشور إلكترونيًا؛ بغرض التحقق من تاريخ النشر.
- يُشترط أن تكون العينات والصور المرفقة ذات جودة عالية ودرجة وضوح كافية بما يتيح التحقق والمراجعة.
- مدة الرد على الاستفسارات تتطلب (3) أيام عمل، ودراسة الاستثناءات تتطلب (7) أيام عمل.

3) مرحلة التحقق الأولى:

تشمل هذه المرحلة عملية التدقيق والتقييم وفقًا لما نصت عليه وثيقة المعايير الأساسية للتحول الرقمي، بالإضافة إلى ما يتم التنويه عليه خلال ورش الدعم، والاجتماعات، وإجابات الاستفسارات، ويتم التقييم على مستوى المتطلبات، وذلك من خلال مراجعة إجابات الجهات الحكومية والاطلاع على مستندات الإثبات المرفقة في كل بطاقة، مع تدوين الملاحظات – إن وُجدت – على كل متطلب؛ وتُتاح هذه الملاحظات لضباط الاتصال أو المفوضين في الجهات الحكومية للاطلاع عليها، وتشمل تحديد المتطلبات التي لم يتم الالتزام بها. كما نود التنويه أن تقييم المتطلبات المتعلقة بضوابط تطوير جودة المحتوى الرقمي للمواقع والمنصات الحكومية الرقمية بناء على التزام الجهات بتطبيق هذه المتطلبات حتى ما قبل مرحلة إتاحة النظام وبدء تعبئة الإجابات. علمًا أن مدة الرد على الاستفسارات في هذه المرحلة تتطلب (3) أيام عمل، وتتطلب دراسة الاستثناءات (7) أيام عمل.

4) مرحلة إعادة فتح النظام وتصحيح الملاحظات:

تُعطى فترة إضافية للجهات الحكومية لمعالجة الملاحظات التي تم إضافتها خلال مرحلة التحقق الأولى، والاطلاع على أسباب عدم استيفاء المستندات المرفقة لمتطلبات التطبيق، وإرفاق مستندات إثبات محدثة لمعالجة هذه الملاحظات، علمًا أنّ مدّة الرد على الاستفسارات في هذه المرحلة تتطلب (5) أيام عمل، وتتطلب دراسة الاستثناءات (7) أيام عمل.

5) مرحلة التحقق النهائية:

يتم في هذه المرحلة التدقيق والتقييم النهائي لإجابات الجهات الحكومية، والاطلاع على مستندات الإثبات المحدثة، وتحديد نتيجة الالتزام على مستوى المعيار والمتطلبات، وإضافة الملاحظات – إن وُجدت – على كل متطلب لتلك الجهات التي شاركت بدورة قياس، علمًا أنّ مدّة الرد على الاستفسارات في هذه المرحلة تتطلب (5) أيام عمل.

6) إصدار التقارير:

بعد الانتهاء من تدقيق النتائج، تُصدر تقارير الجهات المشاركة في دورة قياس؛ 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 يتم مخاطبة المسؤول الأول في الجهة بالنتيجة، والرفع للمقام السامي الكريم بنتائج الجهات الحكومية، علمًا أن مدة الرد على الاستفسارات تتطلب (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.

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

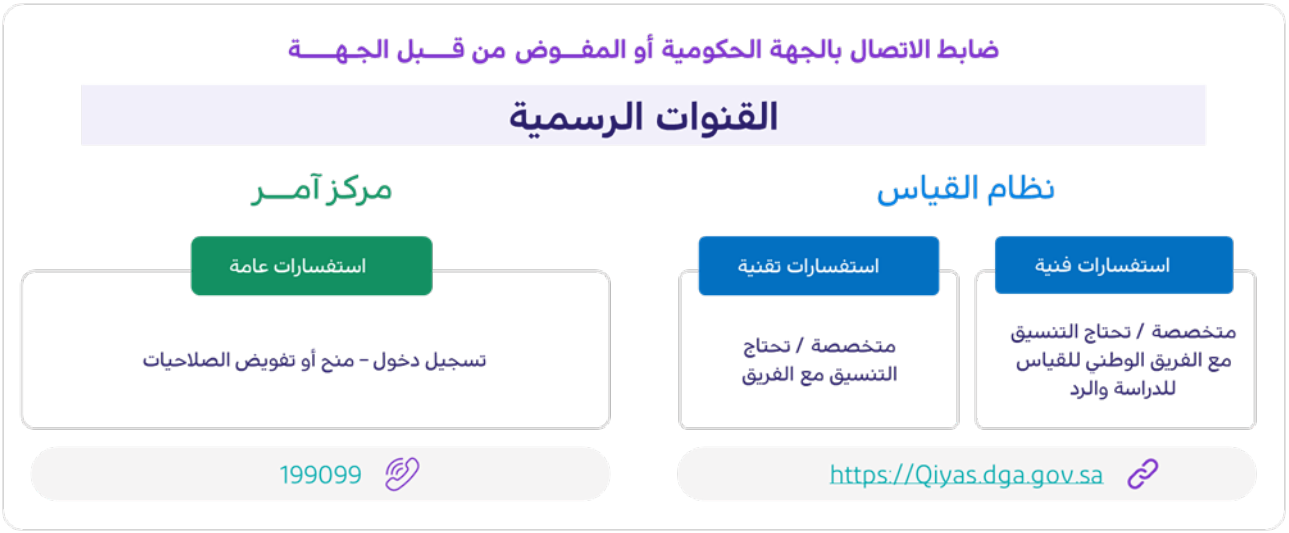
التزام كُلي	تحقيق الالتزام بجميع متطلبات تطبيق المعيار.
التزام جزئي	عدم تحقيق أحد متطلبات المعيار مع تحقيق بقية المتطلبات.
عدم الالتزام	عدم تحقيق عدد (اثنين فأكثر) من متطلبات تطبيق المعيار.
لا ينطبق	الحالة التي تُستثنى بها الجهة من الالتزام بالمتطلب أو المعيار، وتتحقق في حال عدم ملاءمته للجهة أو إثبات استثنائها من التطبيق بقرار نافذ وساري المفعول.

الشكل (4): مستويات الالتزام

7.3. آلية الاستفسار أو طلب استشارة

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

- **الملاحظات على تقييم الالتزام بالمتطلبات:**

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

- رقم المعيار والمتطلب.
- نص الاعتراض.
- الإشارة إلى مستندات الإثبات التي تحقق المتطلب، بحيث يكون كل مستند من هذه المستندات مرفق في النظام.

- **طلبات الاستثناء:**

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

- رقم المعيار والمتطلب.
- نص الاستثناء.
- الشواهد التي تدعم طلب الاستثناء.

- **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.	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 المتعلق بتقرير أداء الجهات الحكومية في مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية لعام (2022م).	تعميم الديوان الملكي رقم (6262) وتاريخ 1445/1/26 هـ بشأن المعاملة المتعلقة بالتقريرين السنويين (الثامن، والتاسع) لقياس التحول الرقمي الحكومي.

	تعميم الديوان الملكي رقم (7546) وتاريخ 1445/2/1 هـ بشأن قيام الجهات الحكومية بالتقيد بمعايير إدارة استمرارية الأعمال الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية.	نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/27) 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.

#	التعاميم			
2	تعميم معالي وزير المالية رقم (49989) وتاريخ 1442/12/2 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 (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 والمنصات والخدمات الحكومية الرقمية.	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1676) وتاريخ 1446/5/12 هـ بشأن نظام التصميم الموحد (كود المنصات).	تعميم هيئة الحكومة الرقيمة رقم (287) وتاريخ 1445/3/3هـ بشأن أخذ موافقة الهيئة على إنشاء المنصات الرقمية وإضافتها أو تحديثها عبر النسيج الرقمي.	تعميم هيئة الحكومة الرقيمة رقم (325) وتاريخ 1446/1/23هـ بشأن ضوابط تطوير جودة المحتوى الرقمي.
	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1189) وتاريخ 1446/4/13هـ بشأن ضوابط حوكمة تقنية المعلومات في الجهة.	تعميم الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي رقم (1489/2) وتاريخ 1447/2/17هـ بشأن حصر كافة خدمات الهوية الرقمية عبر منظومة النفاذ الوطني الموحد.	تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (1711) وتاريخ 1447/7/18هـ بشأن ضوابط التراسل الفوري.	

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 الرقمى بأنه تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجى، لتكون نماذج رقميةً مستندةً على بيانات وتقنيات.
2	ما الالتزام؟	الالتزام الكامل بتطبيق المعايير عن طريق متطلبات التطبيق التفصيلية التى تندرج تحت كل معيار.
3	ما المقصود بقياس الالتزام بالمعايير الأساسية للتحول الرقمى؟	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 فى مجال الحكومة الرقمية، ورضا المستفيد عنها. 6- متابعة التزام الجهات الحكومية بالقرارات والأوامر الصادرة فى شأن التعاملات الحكومية الرقمية، وفق الأطر والمعايير التى 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 السنوي للجهة، وتُرسل نسخ منها إلى البرنامج."
5	كيف يتوافق قياس التحول الرقمى الحالى مع أهداف رؤية المملكة العربية السعودية (2030)؟	تهدف رؤية المملكة إلى التحول بحكومة المملكة العربية السعودية إلى حكومة عالية الأداء تتسم بالفعالية والشفافية والمساءلة، ومن هذا المنطلق كانت عملية التحول الرقمى 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 السامى؛ 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 الرقمى فى نسختها الأخيرة والنماذج المرجعية العالمية؟	أُعدّت المعايير المتعلقة بالتحول الرقمى بناءً على دراسة شاملة لمجموعة من النماذج المرجعية الدولية فى عملية التحول الرقمى تضمنت عددًا من أبرز المؤشرات وأُطر العمل الدولية. وقد جرى فى 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 فى المنهجيات والسياسات والضوابط والمعايير المرفقة؟	يُشترط فى المنهجيات والسياسات والضوابط والمعايير أن تكون ساريةً ومعتمدةً ومُطبقةً فى الجهة، وأن تكون مُعدةً وفقًا لأفضل الممارسات.
11	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 مبنيةً على مصفوفة تحديد المخاطر وتحليلها).

#	السؤال	الاجابة
		• 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.
12	**هل من المطلوب أن تكون التقارير بتواريخ حديثة سواءً ما يتعلق بمحاضر الاجتماعات أو المراسلات والتى قد يكون أغلبها فى فترات زمنية سابقة ولم تُعقد اجتماعات فى وقت لاحق بتواريخ حديثه؟**	لا بُدَّ أن تكون المرفقات بشكل عام بتواريخ حديثة تثبت أن الجهة تعمل بشكل فعَّال بتطبيق الممارسات المتعلقة بالتحول الرقمى، 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.
13	**إذا شكّلت الجهة لجنة معنّية بالتحول الرقمى، 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 1427/2/27هـ، فإن الجهة قد حققت ذلك، ولا يلزمها تشكيل لجنة أخرى. أما فى حال عدم تطابق تشكيل لجنة التحول الرقمى مع القرار أعلاه فإنه يلزم الجهة تشكيل لجنة تعاملات إلكترونية حكومية حسب ما نص عليه القرار.
14	**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 السامى، وفى القسم الثانى يكون بإثبات الجهة لاستثنائها وقبول الفريق الوطنى للقياس لذلك، وقد تم إتاحة هذا الخيار فى دورة قياس بـ (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 الوطنى للقياس.
15	**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).
16	**ما الآلية المتَّبعة لاحتساب نسبة تبنّى الخدمات السحابية؟**	هى النسبة المئوية لحجم الموارد التقنية الداعمة لأعباء العمل على السحابة مقسومة على إجمالى 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))
17	**ما هى التقنيات الناشئة المقبولة فى تطوير الحلول الابتكارية؟**	هـى التقنيـات الحديثـة الداعمـة لأعمال الحكومـة الرقميـة، والتـى حققـت طفـرة نوعيـة فى التحـول الرقمـى، ولا تـزال تطبيقاتهـا قابلـة للتطويـر، مثـل: الـذكاء الاصطناعـى وإنترنت الأشـياء، وسلسـلة الكتـل، وعلم الروبوتات، والدرونز، والأنظمة المستقلة (Autonomous Systems)، ونماذج الواقع الممتد (Extended Reality).
18	**ماهى الفترة الزمنية المقبولة التى يجب أن تغطيها مستندات الإثبات؟**	الفترة الزمنية المقبولة تشمل الربع الثالث والرابع من السنة السابقة، والربع الأول والثاني من العام الحالي.
19	**ما هى قائمة الخدمات الرقمية الداخلية التى سيتم تقديمها بدون نماذج (Pre-filled)؟**	**تشمل القائمة لعام 2026 قائمة الخدمات التالية:** **خدمات الموارد البشرية:** 1. طلب إجازة 2. طلب مباشرة بعد إجازة 3. طلب بدل (انتداب - نقل وغيرها) 4. خدمة طلب إصدار بطاقة للموظف 5. إخلاء طرف 6. طلب تدريب أو ترشيح لدورة 7. طلب إنهاء خدمة 8. طلب تقاعد 9. طلب ترقية **خدمات الأمن والسلامة:** 1. طلب إصدار تصريح للمركبة **الخدمات الإدارية والمالية:** 1. طلب البريد الإلكترونى الرسمى **الخدمات التقنية:** 1. طلب صلاحيات على الأنظمة 2. طلب توفير أجهزة حاسب آلى وملحقاتها

ويمكن الاطلاع على مزيد من الأسئلة الشائعة عن طريق الدخول على نظام قياس؛ 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 فى نطاق المعايير وفقًا للآتى:

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.2) "دمج المنصات" والمعيار (5.20.5) "رحلات الحياة"			الجهات المعنية بتطبيق التراسل الفورى المتطلب (3) فى المعيار (5.14.1)	الجهات المعنية بالدفع الالكترونى فى المعيار (5.14.2)	الجهات المعنية بإتاحة الخدمات عبر توكلنا فى المعيار (5.17.1) و (5.17.2)	الجهات المستدناة من منصة تفاعل فى المعيار (5.18.1)	الجهات المعنية فى المتطلب (4) فى المعيار (5.18.2)	الجهات المعنية فى المتطلب (3) و(4) فى المعيار (5.19.1)	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.4) "كود المنصات"	الجهات المعنية فى مؤشر جاهزية تبنى التقنيات الناشئة
		قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)								
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	√				√			√		√	√

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.2) "دمج المنصات" والمعيار (5.20.5) "رحلات الحياة"			الجهات المعنية بتطبيق التراسل الفورى المتطلب (3) فى المعيار (5.14.1)	الجهات المعنية بالدفع الالكترونى فى المعيار (5.14.2)	الجهات المعنية بإتاحة الخدمات عبر توكلنا فى المعيار (5.17.1) و (5.17.2)	الجهات المستفادة من منصة تفاعل فى المعيار (5.18.1)	الجهات المعنية فى المتطلب (4) فى المعيار (5.18.2)	الجهات المعنية فى المتطلب (3) و(4) فى المعيار (5.19.1)	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.4) "كود المنصات"	الجهات المعنية فى مؤشر جاهزية تبنى التقنيات الناشئة
		قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)								
23	وزارة الثقافة	√			√	√			√		√	√
24	الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعى			√		√	√		√		√	
25	الهيئة العامة للإحصاء		√			√		√	√		√	√
26	الهيئة العامة للأوقاف		√			√			√		√	
27	الهيئة العامة للترفيه	√			√	√			√		√	√
28	هيئة الزكاة والضريبة والجمارك		√			√	√		√		√	√
29	الهيئة العامة للطيران المدني		√			√			√		√	√
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 المحلى 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		√			√	√	√	√		√	

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.2) "دمج المنصات" والمعيار (5.20.5) "رحلات الحياة"			الجهات المعنية بتطبيق التراسل الفورى المتطلب (3) فى المعيار (5.14.1)	الجهات المعنية بالدفع الالكترونى فى المعيار (5.14.2)	الجهات المعنية بإتاحة الخدمات عبر توكلنا فى المعيار (5.17.1) و (5.17.2)	الجهات المستفادة من منصة تفاعل فى المعيار (5.18.1)	الجهات المعنية فى المتطلب (4) فى المعيار (5.18.2)	الجهات المعنية فى المتطلب (3) و(4) فى المعيار (5.19.1)	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.4) "كود المنصات"	الجهات المعنية فى مؤشر جاهزية تبنى التقنيات الناشئة
		قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)								
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	مدينة الملك عبدالله للطاقة الذرية والمتجددة		√			√		√	√		√	
59	أمانة منطقة عسير		√			√		√	√		√	
60	أمانة منطقة جازان		√			√		√	√		√	
61	أمانة منطقة المدينة المنورة		√			√		√	√		√	
62	أمانة منطقة القصيم		√			√		√	√		√	
63	أمانة منطقة الجوف		√			√		√	√		√	
64	أمانة منطقة الباحة		√			√	√	√	√		√	
65	أمانة محافظة جدة		√			√		√	√		√	
66	أمانة محافظة الطائف		√			√		√	√		√	
67	أمانة محافظة الأحساء					√		√	√		√	
68	أمانة المنطقة الشرقية		√			√		√	√		√	
69	أمانة العاصمة المقدسة		√			√		√	√		√	
70	المركز السعودي لكفاءة الطاقة		√			√		√	√		√	

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.2) "دمج المنصات" والمعيار (5.20.5) "رحلات الحياة"			الجهات المعنية بتطبيق التراسل الفورى المتطلب (3) فى المعيار (5.14.1)	الجهات المعنية بالدفع الالكترونى فى المعيار (5.14.2)	الجهات المعنية بإتاحة الخدمات عبر توكلنا فى المعيار (5.17.1) و (5.17.2)	الجهات المستفادة من منصة تفاعل فى المعيار (5.18.1)	الجهات المعنية فى المتطلب (4) فى المعيار (5.18.2)	الجهات المعنية فى المتطلب (3) و(4) فى المعيار (5.19.1)	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.4) "كود المنصات"	الجهات المعنية فى مؤشر جاهزية تبنى التقنيات الناشئة
		قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)								
71	الديوان الملكي			√		√		√			√	
72	صندوق التنمية السياحي		√			√			√		√	
73	صندوق التنمية العقارية		√			√	√		√		√	
74	بنك التصدير والاستيراد السعودي		√			√		√	√		√	
75	الهيئة العامة للأمن الغذائي		√			√			√	√	√	
76	أمانة منطقة الرياض		√			√	√		√	√	√	√
77	إمارة منطقة القصيم		√			√		√	√	√	√	
78	وكالة الفضاء السعودية		√		√	√		√	√		√	
79	المؤسسة العامة للري		√			√	√		√	√	√	
80	النيابة العامة			√		√		√	√		√	√
81	أمانة منطقة حائل		√			√		√	√		√	
82	المركز السعودي للتنافسية والأعمال		√			√		√	√	√	√	
83	هيئة حقوق الإنسان			√		√			√		√	
84	مركز الإقامة المميزة		√			√			√		√	
85	جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز		√			√		√	√		√	
86	الشؤون الصحية بوزارة الحرس الوطني			√		√	√		√		√	
87	وكالة وزارة الداخلية للأحوال المدنية		√			√		√	√		√	
88	هيئة الإذاعة والتلفزيون		√			√		√	√	√	√	
89	الهيئة الملكية للجبيل وينبع		√			√		√	√	√	√	√
90	إمارة منطقة جازان		√			√		√	√	√	√	
91	الهيئة العامة للمعارض والمؤتمرات		√			√			√	√	√	
92	مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون			√		√		√			√	
93	مركز الاسناد والتصفية		√			√			√		√	
94	الرئاسة العامة للبحوث العلمية والإفتاء		√			√		√	√		√	

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.2) "دمج المنصات" والمعيار (5.20.5) "رحلات الحياة"			الجهات المعنية بتطبيق التراسل الفورى المتطلب (3) فى المعيار (5.14.1)	الجهات المعنية بالدفع الالكترونى فى المعيار (5.14.2)	الجهات المعنية بإتاحة الخدمات عبر توكلنا فى المعيار (5.17.1) و (5.17.2)	الجهات المستفادة من منصة تفاعل فى المعيار (5.18.1)	الجهات المعنية فى المتطلب (4) فى المعيار (5.18.2)	الجهات المعنية فى المتطلب (3) و(4) فى المعيار (5.19.1)	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.4) "كود المنصات"	الجهات المعنية فى مؤشر جاهزية تبنى التقنيات الناشئة
		قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)								
95	إمارة منطقة الرياض		√			√		√	√	√	√	
96	أمانة منطقة تبوك		√			√		√	√		√	
97	أمانة منطقة الحدود الشمالية		√					√	√			
98	هيئة تنمية الصادرات السعودية		√			√			√		√	
99	الهيئة السعودية للمهندسين		√			√			√	√	√	
100	المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني		√			√	√		√		√	
101	كلية الملك فهد الأمنية		√			√		√	√		√	
102	هيئة الرقابة ومكافحة الفساد			√		√		√		√	√	
103	الهيئة السعودية للمقاولين		√			√			√	√	√	
104	الهيئة الملكية لمحافظة العلا			√		√	√		√	√	√	
105	الهيئة الملكية لمدينة الرياض			√		√	√	√	√	√	√	√
106	الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة			√		√			√		√	√
107	هيئة تطوير المنطقة الشرقية		√			√					√	
108	هيئة تطوير بوابة الدرعية		√			√			√	√	√	
109	هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة		√			√		√			√	
110	هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة		√			√					√	
111	المركز السعودي للاعتماد		√			√		√	√	√	√	
112	الهيئة العامة للتجارة الخارجية		√			√		√	√	√	√	
113	بنك المنشآت الصغيرة والمتوسطة		√			√		√			√	
114	الهيئة العامة للمنافسة		√			√		√	√	√	√	
115	الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة		√			√		√	√		√	
116	الجامعة السعودية الإلكترونية		√			√			√		√	
117	جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل		√			√		√	√		√	
118	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية		√			√		√	√		√	

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.2) "دمج المنصات" والمعيار (5.20.5) "رحلات الحياة"			الجهات المعنية بتطبيق التراسل الفورى المتطلب (3) فى المعيار (5.14.1)	الجهات المعنية بالدفع الالكترونى فى المعيار (5.14.2)	الجهات المعنية بإتاحة الخدمات عبر توكلنا فى المعيار (5.17.1) و (5.17.2)	الجهات المستفادة من منصة تفاعل فى المعيار (5.18.1)	الجهات المعنية فى المتطلب (4) فى المعيار (5.18.2)	الجهات المعنية فى المتطلب (3) و(4) فى المعيار (5.19.1)	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.4) "كود المنصات"	الجهات المعنية فى مؤشر جاهزية تبنى التقنيات الناشئة
		قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)								
119	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن		√			√		√	√		√	
120	جامعة الباحة		√					√	√		√	
121	جامعة الجوف		√			√		√	√		√	
122	جامعة الحدود الشمالية		√			√		√	√		√	
123	جامعة الطائف		√			√		√			√	
124	جامعة القصيم		√			√		√	√		√	√
125	جامعة المجمعة		√			√		√	√		√	
126	جامعة الملك خالد		√			√		√	√		√	√
127	جامعة الملك سعود بن عبدالعزيز للعلوم الصحية		√			√		√	√		√	
128	جامعة الملك عبدالعزيز		√			√		√	√		√	
129	مركز التأمين الصحي الوطني		√			√		√			√	
130	جامعة الملك فيصل		√			√		√	√		√	
131	جامعة أم القرى		√			√		√	√		√	
132	جامعة بيشة		√					√	√		√	
133	جامعة تبوك		√			√		√	√		√	
134	جامعة جازان		√			√		√	√		√	
135	جامعة حائل		√			√		√			√	
136	جامعة حفر الباطن		√			√		√	√		√	
137	جامعة شقراء		√			√		√	√		√	
138	جامعة طيبة		√			√		√	√		√	
139	جامعة نجران		√			√		√	√		√	
140	صندوق التعليم العالي الجامعي		√			√		√		√	√	
141	صندوق التنمية الثقافي		√						√	√		
142	دارة الملك عبدالعزيز		√			√		√	√		√	

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.2) "دمج المنصات" والمعيار (5.20.5) "رحلات الحياة"			الجهات المعنية بتطبيق التراسل الفورى المتطلب (3) فى المعيار (5.14.1)	الجهات المعنية بالدفع الالكترونى فى المعيار (5.14.2)	الجهات المعنية بإتاحة الخدمات عبر توكلنا فى المعيار (5.17.1) و (5.17.2)	الجهات المستفادة من منصة تفاعل فى المعيار (5.18.1)	الجهات المعنية فى المتطلب (4) فى المعيار (5.18.2)	الجهات المعنية فى المتطلب (3) و(4) فى المعيار (5.19.1)	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.4) "كود المنصات"	الجهات المعنية فى مؤشر جاهزية تبنى التقنيات الناشئة
		قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)								
143	مجمع الملك سلمان العالمي للغة العربية		√			√		√	√		√	√
144	مكتبة الملك فهد الوطنية		√			√	√	√	√		√	
145	الهيئة السعودية للمحامين		√			√			√	√	√	
146	الهيئة العامة للولاية على أموال القاصرين ومن فى حكمهم		√			√		√	√	√	√	
147	الهيئة العامة للصناعات العسكرية			√		√		√		√	√	√
148	الهيئة العامة للمساحة والمعلومات الجيومكانية		√			√			√		√	√
149	مركز الأمير سلطان للدراسات والبحوث الدفاعية		√			√		√			√	
150	وزارة الحرس الوطني			√		√		√	√		√	
151	البنك المركزي السعودي			√		√	√	√			√	
152	المركز الوطني لإدارة الدين		√			√				√	√	
153	صندوق التنمية الوطني		√					√	√	√	√	
154	هيئة المساحة الجيولوجية السعودية		√			√			√	√	√	
155	الهيئة الوطنية للأمن السيبراني			√		√			√		√	
156	معهد الإدارة العامة		√			√			√		√	
157	مركز برنامج جودة الحياة			√		√					√	
158	هيئة تطوير منطقة حائل		√			√			√		√	
159	هيئة تطوير منطقة عسير		√			√			√		√	
160	هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية		√			√		√	√		√	
161	وكالة الأنباء السعودية		√			√		√	√		√	
162	هيئة المدن والمناطق الاقتصادية الخاصة		√			√			√		√	
163	مكتبة الملك عبدالعزيز العامة							√	√			
164	هيئة الهلال الأحمر السعودي		√			√	√		√		√	√
165	جامعة جدة		√			√		√	√		√	
166	الهيئة السعودية للتخصصات الصحية		√			√			√		√	

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.2) "دمج المنصات" والمعيار (5.20.5) "رحلات الحياة"			الجهات المعنية بتطبيق التراسل الفورى المتطلب (3) فى المعيار (5.14.1)	الجهات المعنية بالدفع الالكترونى فى المعيار (5.14.2)	الجهات المعنية بإتاحة الخدمات عبر توكلنا فى المعيار (5.17.1) و (5.17.2)	الجهات المستفادة من منصة تفاعل فى المعيار (5.18.1)	الجهات المعنية فى المتطلب (4) فى المعيار (5.18.2)	الجهات المعنية فى المتطلب (3) و(4) فى المعيار (5.19.1)	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.4) "كود المنصات"	الجهات المعنية فى مؤشر جاهزية تبنى التقنيات الناشئة
		قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)								
167	المجلس الصحي السعودي		√			√					√	
168	أمانة منطقة نجران		√			√		√	√		√	
169	الهيئة السعودية للمدن الصناعية ومناطق التقنية		√			√	√	√	√		√	√
170	الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوى		√			√					√	√
171	الإدارة العامة للخدمات الطبية بوزارة الداخلية		√					√	√			
172	المركز الوطني للتعليم الإلكتروني		√						√		√	
173	الهيئة السعودية للسياحة		√			√	√				√	√
174	الديوان العام للمحاسبة			√		√		√			√	
175	المديرية العامة للجوازات		√			√		√	√		√	
176	الإدارة العامة للخدمات الصحية بوزارة الدفاع		√					√	√			
177	أمانة محافظة حفر الباطن		√					√				
178	الاكاديمية المالية			√		√		√	√		√	
179	المؤسسة العامة للصناعات العسكرية		√			√		√	√	√	√	
180	الهيئة العليا للأمن الصناعي		√			√		√		√	√	
181	صندوق الشهداء والمصابين والأسرى والمفقودين		√			√		√	√	√	√	
182	كلية الملك خالد العسكرية			√				√				
183	الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر		√			√		√	√	√	√	
184	اللجنة الوطنية لرعاية السجناء والمفرج عنهم وأسرهم							√	√			
185	المديرية العامة لحرس الحدود		√			√		√	√		√	
186	المديرية العامة للدفاع المدني		√			√		√	√		√	√
187	المديرية العامة للسجون		√			√		√	√		√	
188	المديرية العامة لمكافحة المخدرات		√					√	√			
189	المركز الوطني لإدارة النفايات		√			√			√	√	√	
190	المركز الوطني لتنمية الحياة الفطرية		√			√			√	√	√	√

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.2) "دمج المنصات" والمعيار (5.20.5) "رحلات الحياة"			الجهات المعنية بتطبيق التراسل الفورى المتطلب (3) فى المعيار (5.14.1)	الجهات المعنية بالدفع الالكترونى فى المعيار (5.14.2)	الجهات المعنية بإتاحة الخدمات عبر توكلنا فى المعيار (5.17.1) و (5.17.2)	الجهات المستفادة من منصة تفاعل فى المعيار (5.18.1)	الجهات المعنية فى المتطلب (4) فى المعيار (5.18.2)	الجهات المعنية فى المتطلب (3) و(4) فى المعيار (5.19.1)	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.4) "كود المنصات"	الجهات المعنية فى مؤشر جاهزية تبنى التقنيات الناشئة
		قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)								
191	المركز الوطنى لتنمية الغطاء النباتى ومكافحة التصحر		√			√			√	√	√	√
192	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي		√			√			√	√	√	
193	المركز الوطني للتنمية الصناعية		√					√	√	√		
194	المركز الوطني للرقابة على الالتزام البيئي		√			√			√	√	√	
195	المركز الوطني للنخيل والتمور		√			√		√	√	√	√	
196	المركز الوطني للوثائق والمحفوظات			√		√		√	√	√	√	
197	المركز الوطنى للوقاية من الآفات النباتية والامراض الحيوانية ومكافحتها		√			√		√		√	√	
198	المعهد الوطني للتطوير المهني التعليمي		√			√		√	√	√	√	
199	المكتب الاستراتيجي لتطوير منطقة جازان		√					√	√			
200	الهيئة العامة لعقارات الدولة		√			√			√	√	√	
201	إمارة المنطقة الشرقية		√			√		√	√	√	√	
202	إمارة منطقة الباحة		√			√		√	√	√	√	
203	إمارة منطقة الجوف		√			√		√	√	√	√	
204	إمارة منطقة الحدود الشمالية		√					√	√	√		
205	إمارة منطقة المدينة المنورة		√					√		√		
206	إمارة منطقة تبوك		√			√		√	√	√	√	
207	إمارة منطقة حائل		√			√		√	√	√	√	
208	إمارة منطقة عسير		√					√	√	√		
209	إمارة منطقة مكة المكرمة		√			√		√		√	√	
210	إمارة منطقة نجران		√			√		√	√	√	√	
211	برنامج الخدمات المشتركة		√					√	√	√		
212	صندوق البيئة		√			√			√	√	√	
213	صندوق التنمية الزراعية		√			√	√	√	√	√	√	
214	مديرية الأمن العام		√			√		√	√		√	
215	هيئة الرقابة النووية والإشعاعية		√			√		√	√	√	√	
216	هيئة الصحة العامة		√			√			√	√	√	

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.2) "دمج المنصات" والمعيار (5.20.5) "رحلات الحياة"			الجهات المعنية بتطبيق التراسل الفورى المتطلب (3) فى المعيار (5.14.1)	الجهات المعنية بالدفع الالكترونى فى المعيار (5.14.2)	الجهات المعنية بإتاحة الخدمات عبر توكلنا فى المعيار (5.17.1) و (5.17.2)	الجهات المستفادة من منصة تفاعل فى المعيار (5.18.1)	الجهات المعنية فى المتطلب (4) فى المعيار (5.18.2)	الجهات المعنية فى المتطلب (3) و(4) فى المعيار (5.19.1)	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.4) "كود المنصات"	الجهات المعنية فى مؤشر جاهزية تبنى التقنيات الناشئة
		قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)								
217	هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة		√			√			√	√	√	
218	مركز مشاريع البنية التحتية بمنطقة الرياض		√					√	√			
219	مركز دعم هيئات التطوير	√				√			√		√	
220	المركز السعودي لزراعة الاعضاء		√					√	√	√		
221	هيئة تنمية البحث والتطوير والإبتكار			√		√			√	√	√	
222	مركز تنمية الإيرادات غير النفطية		√					√	√			
223	المركز السعودى للشراكات الإستراتيجية الدولية		√			√		√	√	√	√	
224	برنامج التحول الوطني			√				√	√	√		
225	قوات أمن المنشآت		√			√		√	√		√	
226	المعهد الوطني لأبحاث الصحة		√			√			√	√	√	
227	المركز الوطني للتخصيص		√			√				√	√	
228	المؤسسة العامة لجسر الملك فهد		√			√		√		√	√	
229	الأمانة العامة لمجلس الوزراء			√				√				
230	الشؤون الإدارية والمالية			√				√				
231	مجلس الشورى			√		√		√			√	
232	هيئة الخبراء بمجلس الوزراء			√		√		√		√	√	
233	المراسم الملكية			√				√			√	
234	رئاسة أمن الدولة			√		√		√			√	
235	مركز الأمن الوطني			√				√				
236	مركز دعم اتخاذ القرار			√		√		√			√	
237	الأمانة العامة لمجلس المخاطر الوطنية					√		√			√	
238	مكتب الإدارة الإستراتيجية			√		√		√			√	
239	مكتب شؤون المهمات والمبادرات			√				√			√	
240	الهيئة السعودية للبحر الأحمر		√			√		√		√	√	
241	الهيئة السعودية للمراجعين والمحاسبين		√			√		√	√	√	√	
242	المركز الوطني لأبحاث وتطوير الزراعة المستدامة(استدامة)		√			√		√	√	√	√	
243	جامعة الملك سعود		√			√			√	√	√	
244	مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث			√		√	√	√	√	√	√	
245	الهيئة العامة للطرق		√			√			√	√	√	

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.2) "دمج المنصات" والمعيار (5.20.5) "رحلات الحياة"			الجهات المعنية بتطبيق التراسل الفورى المتطلب (3) فى المعيار (5.14.1)	الجهات المعنية بالدفع الالكترونى فى المعيار (5.14.2)	الجهات المعنية بإتاحة الخدمات عبر توكلنا فى المعيار (5.17.1) و (5.17.2)	الجهات المستثناة من منصة تفاعل فى المعيار (5.18.1)	الجهات المعنية فى المتطلب (4) فى المعيار (5.18.2)	الجهات المعنية فى المتطلب (3) و(4) فى المعيار (5.19.1)	الجهات المعنية فى المعيار (5.15.4) "كود المنصات"	الجهات المعنية فى مؤشر جاهزية تبنى التقنيات الناشئة
		قائمة (أ)	قائمة (ب)	قائمة (ج)								
246	هيئة التأمين			√		√			√	√	√	
247	صندوق النفقة		√			√		√	√		√	
248	المركز الوطني لكفاءة وترشيد المياه		√			√		√		√	√	
249	الهيئة العامة للتطوير الدفاعي		√			√		√		√	√	
250	صندوق البنية التحتية الوطني		√					√		√	√	
251	هيئة تطوير الأحساء		√			√				√	√	
252	مركز الملك عبدالعزيز للخيل العربية الاصيلة					√		√		√	√	
253	المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية		√								√	
254	مجلس شؤون الأسرة							√				

7.6.2 تشمل القائمة الجهات الحكومية المعنية بالخدمات ذات الأولية حسب ما جرى توضيحه في نطاق المعيار (5.16.4)، وفقًا للآتي:

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الخدمات ذات الأولوية في المعيار (5.16.4)
1	مؤسسة البريد السعودي	إدارة العنوان الوطني التحقق من العنوان الوطني تعديل العنوان الوطني
2	بنك التنمية الاجتماعية	تمويل الزواج تمويل كنف التمويل النقدي تمويل الأسرة تمويل التعليم
3	الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء	ايصال خدمة الكهرباء الإبلاغ عن انقطاع خدمة الكهرباء إيصال الخدمة الكهربائية دائم ومؤقت عرض وسداد فواتير الكهرباء إضافة/ إزالة مستفيد من العدّاد
4	الهيئة السعودية للمياه	شكوى انقطاع مياه طلب توصيله مياه وصرف صحي سداد فواتير المياه فتح العداد المقفل مؤقتاً
5	صندوق التنمية العقارية	فك الرهن
6	صندوق تنمية الموارد البشرية	التقديم على الوظائف في منصة (جدارات) إضافة طفل من قبل الأم في دعم ضيافة الأطفال التقديم على تطوير الخريجين (تمهير) التقديم على برنامج إعانة البحث عن العمل إدارة الفرص الوظيفية في منصة (جدارات) دعم ضيافة الأطفال "قرة" طلب اعتماد الأم وإضافة الأطفال في دعم ضيافة الأطفال
7	مركز الإقامة المميزة	طلب الإقامة المميزة
8	المركز الوطني للرقابة على الالتزام البيئي	خدمة تصريح إنشائي فئة أولى ترخيص بيئي في مجال تعويم وتفكيك السفن ترخيص بيئي في مجال رصد ومراقبة جودة الأوساط البيئية ومصادر التلوث ترخيص بيئي في مجال التفتيش والتدقيق البيئي ترخيص بيئي في مجال تنفيذ خطط المعالجة (إعادة التأهيل) ترخيص بيئي في مجال إدارة وتركيب وصيانة وتشغيل شبكات الرصد البيئي ترخيص بيئي في مجال إجراء التحاليل المختبرية ترخيص بيئي في مجال الاستجابة لحالات الطوارئ البيئية وحصر الأضرار البيئية في موقع حدوثها ترخيص بيئي في مجال الدراسات والاستشارات البيئية خدمة تصريح إنشائي فئة ثانية
9	المركز الوطني لنظم الموارد الحكومية	إدارة الاشتراكات تجديد الاشتراك استعراض المنافسات المطروحة تقديم العروض على المنافسة الاطلاع على نتائج الترسية المطالبات المالية للفواتير التوقيع الإلكتروني للعقد (المؤتمت) اصدار الضمان البنكي مشاريع المنافسات المستقبلية شراء كراسة الشروط والمواصفات للمنافسة ارسال استفسارات عن منافسة إضافة ملف مورد
10	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	طلب التقاعد سداد المبالغ المدينة الابلاغ عن إصابة عمل - اعمال صرف مستحقات أفراد العائلة

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الخدمات ذات الأولوية في المعيار (5.16.4)
		طلب الاستثناء من المهلة النظامية للتقديم على منفعة ساند
		استئناف صرف مستحقات التعطل عن العمل
		التحقق من أهلية ساند
		خدمة صرف مستحقات العجز المهنى
		صرف مستحقات التعطل عن العمل
		صرف بدلات الأخطار المهنية إضافة الايبان البنكى
		إصدار شهادة الاشتراك
		استبعاد مشترك
		إصدار شهادة مقدار المنافع
		منفعة تعويض الأمومة
		صرف مستحقات العجز الغير مهنى
		إصدار بطاقة مستفيد
		لوحة معلومات الفاتورة
		إضافة مدة الاشتراك بأثر رجعي
11	المؤسسة العامة للتدريب التقنى والمهنى	التقدم الكترونيا للتسجيل فى التعليم الفنى والمهنى
12	هيئة الزكاة والضريبة والجمارك	تقديم بيان صادر إحصائى
		استعراض فاتورة البيان الجمركى
		طلب تسجيل تصرف عقارى
		تقديم بيان وارد إحصائى
		دفع الزكاة
		دفع ضريبة الاستقطاع
		دفع ضريبة الدخل على المنشآت الأجنبية
		دفع ضريبة القيمة المضافة (الأفراد + الشركات)
		التسجيل فى الزكاة
		التسجيل فى ضريبة القيمة المضافة (منشآت)
		تسجيل الأفراد فى ضريبة القيمة المضافة
		تسجيل مجموعة فى ضريبة القيمة المضافة
		تقديم نماذج استقطاع الضريبة
		تقديم اقرار ضريبة القيمة المضافة
		تقديم الاقرار الزكوى
		ادفع زكاتك
		التحقق من التسجيل فى ضريبة القيمة المضافة
		طلب قرار تفسيرى
		طلب استرداد أموال ضريبة القيمة المضافة
		دفع الضريبة الانتقائية
13	الهيئة السعودية للبيانات و الذكاء الاصطناعي	تقييم الأثر على الخصوصية
		طلب بيان الرأي النظامي
		إبرام (توقيع العقود الرقمية)
14	الهيئة السعودية للملكية الفكرية	إيداع طلب براءة اختراع
		تسجيل علامة تجارية
15	الهيئة العامة لتنظيم الإعلام	ترخيص منصة عبر أجهزة الاستقبال الفضائى
		ترخيص مكاتب الدعاية والإعلان، مكاتب التسويق، وكالات الدعاية
		ترخيص البث الاذاعى عن طريق الجو او الاسلاك او القمر الصناعى
		ترخيص توزيع أو استيراد الأفلام السينمائية، الفيديو، البرامج التلفزيونية
		ترخيص دار نشر إلكترونى
		ترخيص خدمات البث المجدول
		ترخيص إنتاج المحتوى الإعلامى المرئى والمسموع
16	الهيئة العامة للأوقاف	تسجيل وقف
17	الهيئة العامة للترفيه	طلب تصريح فعالية ترفيهية
		إنشاء ملف شخصي - عيشها
		استكشاف الأنشطة والفعاليات - عيشها
		تقييم الفعاليات - عيشها
18	الهيئة العامة للعقار	تسجيل وتوثيق العقد السكنى
		إغلاق الصفقة العقارية

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الخدمات ذات الأولوية في المعيار (5.16.4)
		ترخيص بيع للمشاريع العقارية على الخارطة
		خدمة فرز
		ترخيص بيع الوحدات العقارية على الخارطة
		نقل الملكية
19	الهيئة العامة للغذاء والدواء	تسجيل المنشآت الغذائية المحلية
		ترخيص مصنع الدواء
		قائمة الأدوية البشرية
20	الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة	خدمات مركز الامتياز التجارى
		الانضمام لبرنامج طموح كمنشأة متسارعة النمو
		جدير - خدمة تأهيل المنشآت الصغيرة والمتوسطة
		مزايا - الخدمات المخفضة
		التدريب (أكاديمية منشآت)
		تطبيق نوافذ منشآت
21	الهيئة العامة للنقل	ترخيص وسيط الشحن (الخدمات اللوجستية)
		إصدار تراخيص أعمال النقل البحرى
		تجديد ترخيص أنشطة النقل البحرى
		إصدار ترخيص نهائي
		تجديد ترخيص
22	هيئة تقويم التعليم والتدريب	مؤشر ترتيب
23	هيئة حقوق الانسان	تقديم شكوى أو بلاغ
24	وزارة البلديات والإسكان	التمويل العقارى الالكترونى
		تعديل حجز موقع لرخصة عربة متنقلة
		طلب إصدار تصريح حفرية جديدة
		تقديم بلاغ
		اصدار رخصة بناء
		إصدار الرخص التجارية
		إلغاء رخصة نشاط تجارى
		استعلام عن رخصة بناء
		الإسكان التنموى
		اختيار وحجز مقبرة
		تسجيل طلب نقل وتجهيز الموتى
		الاستعلام عن مقدمى خدمات نقل وتجهيز الموتى (الجهات الخيرية)
		الاستعلام عن المقابر
		متابعة حالة نقل وتجهيز الموتى
		طباعة شهادة دفن
25	وزارة البيئة والمياه والزراعة	اذن تصدير المنتجات الحيوانية
		اذن تصدير مواشي حية
		اصدار رخصة استيراد الخضروات والفواكه الطازجة
		تصدير الخضار المنتجة من البيوت المحمية
		طلب ترخيص إنشائي - المزارع الريفية
		طلب ترخيص تشغيلى - المزارع الريفية
		طلبات دعم المزارع العضوية للمزارعين
		طلبات دعم التحول للزراعة العضوية للمزارعين
		طلب الدعم فى برنامج التنمية الريفية الزراعية المستدامة
		برنامج دعم صغار مربى الماشية
26	وزارة التعليم	طلب إعادة إصدار الشهادات الدراسية "نتائجى"
		طلب الحاق فى بعثة
		القبول الموحد في الجامعات والجهات التعليمية
		عرض جدول الاختبارات
		خدمة إصدار ترخيص/ تجديد تراخيص منشآت التعليم العام الأهلي (ترخيص)
		التسجيل الإلكتروني الاستباقي لطلاب التعليم العام في الصف الأول ورياض الأطفال المستوى الثالث في المدارس الحكومية
		التسجيل بالجامعات
		خدمة التعليم الالكتروني

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الخدمات ذات الأولوية في المعيار (5.16.4)
		معادلة شهادة للطلاب المبتعثين
		نقل طالب الى مدرسة أخرى
		التقديم على الابتعاث (مسار التميز)
		طلب تقديم على بعثة فى برنامج خادم الحرمين الشريفين للابتعاث الخارجى
27	وزارة الخارجية	تأشيرة زيارة اعمال
		تأشيرة سياحية
		تأشيرة المرور
		تأشيرة تعليمية
		تأشيرة زيارة عائلية
		استعلام عن الطلبات والتأشيرات
		تأشيرة زيارة شخصية
28	وزارة الداخلية	إسقاط مركبات
		إصدار هوية مقيم
		إصدار هوية وطنية لفرد أسرة
		إصدار جواز سفر
		تجديد جواز سفر
		استعراض الجواز الرقمي
		تقرير شهادة خلو سوابق
		إصدار سجل الأسرة للآباء
		تسجيل المواليد
		إصدار شهادة وفاة (تشمل بلاغ الوفاة واصدار شهادة الوفاة)
		تجديد الهوية وطنية
		تجديد جواز السفر السعودي
		تجديد رخصة سير
		تجديد رخصة قيادة
		طلب هوية بدل مفقود
		مبايعة المركبات
		تجديد هوية مقيم
		إصدار رخصة قيادة
		الإبلاغ عن فقدان الجواز السعودى لأفراد الأسرة
		اصدار جواز بدل مفقود
		إصدار رخصة سير (تسجيل مركبة)
		بلاغات الجرائم المعلوماتية
		بلاغ امني
		إصدار الإقامة
29	وزارة السياحة	طلب إصدار ترخيص مرافق الضيافة السياحية
		طلب تجديد ترخيص مرافق الضيافة السياحية
		طلب إصدار ترخيص لمكاتب خدمات السفر والسياحية
		طلب إصدار ترخيص أنشطة تجريبية سياحية
		الميتافيرس أو زيارة المعالم افتراضياً
30	وزارة الصحة	خدمة استعراض الأدوية والوصفات
		خدمات التراخيص الصحية
		الرعاية الصحية المنزلية
		الاطلاع على دليل المستشفيات والمراكز
		خدمة حجز المواعيد الطبية
		السجل الصحى للمريض
		خدمة متابعة التطعيمات
		خدمة الاستشارات الطبية الفورية
		خدمة 937 لتقديم الشكاوى والاقتراحات
		خدمة متابعة الحمل للمرأة
		الفحص الطبى قبل الزواج
		البيئة الحاضنة التنظيمية للرعاية الصحية
		إصدار تبليغ ولادة
		بطاقة أولوية

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الخدمات ذات الأولوية في المعيار (5.16.4)
		التقارير الطبية
		إصدار ترخيص صناعى
31	وزارة الصناعة والثروة المعدنية	خدمة شهادة المنشأ
		إعفاء جمركي معدات وقطع الغيار
		صحيفة الدعوى
		تقديم طلب تنفيذ
		التقاضى الإلكترونى (المرافعة الكتابية)
		توثيق ورثة متوفى
		إنشاء عقد زواج
		توثيق طلاق
		إصدار وكالة فردية
		إدراج صفقة عقارية (نقل الملكية العقارية)
32	وزارة العدل	تقديم طلب إفلاس
		تقديم طلب تحديث أو تعديل صك عقاري
		طلب اصدار فاتورة سداد
		الاطلاع على قضايا المنشأة
		طلب الخبرة
		عرض تقويم الجلسات
		طلب مذكرة الدفاع الأولى
		طلب استمرار السير فى الدعوى
		إشعارات أهلية القبول فى مراكز الرعاية النهارية الأهلية
		الإعانة المالية للأشخاص ذوى الإعاقة
		قرار مكافأة الطلبة الجامعيين ذوى الإعاقة
		إصدار مشهد الإعاقة
		تقييم الإعاقة
		الشهادات الرقمية للتسهيلات المرورية
		صرف الأجهزة الطبية المعينة
		انهاء العلاقة التعاقدية
		التبرع وفق تصنيف معين
		إصدار وتجديد رخص العمل
33	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	تجديد وثيقة العمل الحر
		التسجيل فى برنامج حساب المواطن
		رصد بلاغات مخالفات نظام العمل (الإبلاغ عبر الإنترنت عن انتهاك قوانين العمل)
		الضمان الاجتماعى المطور (التقدم عبر الإنترنت للحصول على إعانات وبدلات للأطفال)
		دعم الحقيبة المدرسية (التقدم عبر الإنترنت للحصول على إعانات وبدلات للأطفال)
		طلب التسجيل بدور الرعاية لكبار السن
		إصدار بطاقة اضطراب التوحد
		إصدار بيان خدمة للتقاعد
		إصدار تصاريح أجير
		نظام الضمان الاجتماعى المطور
		التقديم على برنامج الأسر الكافلة
		نقل ملكية سجل تجاري لمؤسسة فردية
		استقبال بلاغ تجارى
		تجديد ترخيص مهنة استشارية
		تعديل ترخيص مهنة استشارية
		قيد سجل تجارى لمؤسسة فردية
		التأكيد السنوى لبيانات السجل التجارى الرئيسى لشركة
34	وزارة التجارة	تعديل بيانات السجل التجاري لمؤسسة فردية
		شطب سجل تجارى لمؤسسة فردية
		تعديل بيانات السجل التجاري الرئيسي لشركة
		تعديل بيانات السجل التجارى الفرعى لشركة
		شطب السجل التجارى الفرعى لشركة
		إصدار ترخيص مهنة استشارية
		تأسيس شركة مساهمة مبسطة

#	الجهات الحكومية المعنية حسب نطاق المعايير	الخدمات ذات الأولوية في المعيار (5.16.4)
		تأسيس شركة بموجب ترخيص استثمارى
		تأسيس شركة تضامنية
		حجز اسم تجارى
		إلغاء ترخيص مهنة استشارية
		تأسيس شركة مساهمة
		تأسيس شركة ذات مسؤولية محدودة
		تأسيس شركة توصية بسيطة
		تحديث سجل المساهمين
35	المركز الوطنى لتعزيز الصحة النفسية	استشارت نفسية وعقلية (قريبون)
36	المركز الوطنى لإدارة النفايات	التخلص النهائى من النفايات البلدية الصلبة
		التخلص النهائى من النفايات الخطرة
37	هيئة الرقابة ومكافحة الفساد	بلاغ عن فساد مالى أو إدارى
38	الهيئة السعودية للمحامين	طلب المعونة الحقوقية
39	وزارة المالية	سداد المخالفات الحكومية المسجلة على المنشآت
		سداد المخالفات الحكومية المسجلة على الافراد

هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority