هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

ضوابط
المشاركة الإلكترونية

4 يناير، 2024

نوع الوثيقة: ضوابط

تصنيف الوثيقة: عام

رقم الإصدار: 1.0

رقم الوثيقة: DGA-1-2-4-101

جدول المحتويات

01 تمهيد 03

02 مقدمة 04

03 الأهداف 05

04 النطاق 06

05 التطبيق 07

06 التنفيذ والالتزام 07

07 الضوابط 08

7.1 ضوابط طرح موضوعات وفرص المشاركة الإلكترونية 08

7.2 ضوابط تمكين المستفيدين من المشاركة في مواضيع وفرص المشاركة الإلكترونية 09

7.3 ضوابط نشر نتائج المشاركة الإلكترونية 13

08 جدول التعريفات 14

09 جدول الاختصارات 16

01. تمهيد

استناداً إلى التعميم الصادر من الديوان الملكي رقم (70701) وتاريخ هـ13/11/1443 ، والمتضمن في فقرته "ثالثاً: على جميع الجهات الحكومية تطبيق مفهوم المشاركة الإلكترونية واستطلاع آراء العموم في اتخاذ القرار بحسب الإجراءات المتبعة".

وسعياً إلى تعزيز الأداء الرقمي داخل الجهات الحكومية، ورفع مستوى جودة الخدمات الحكومية الرقمية المُقدمة، وتحسين تجربة المُستفيدين من تلك الخدمات بما يتوافق مع الرؤية الطموحة للمملكة 2030، ولتحقيق التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية؛ تمّهد هيئة الحكومة الرقمية الطريق للجهات الحكومية، لتوفير خدمات حكومية رقمية ذات جودة وكفاءة عالية تساهم في رفع العوائد الاستثمارية وقيمة الاقتصاد الوطني، كما تعمل الهيئة على قياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية.

وفي إطار جهود هيئة الحكومة الرقمية أعدّت الهيئة وثيقة "ضوابط المُشاركة الإلكترونية" التي تهدف الى تعزيز المشاركة المجتمعية وتمكين المستفيدين من المشاركة في بناء ودعم قرارات الجهات الحكومية ، ورفع مستوى المشاركة والتفاعل بين الجهات الحكومية والمستفيدين، وتمكين المسؤولية المجتمعية عبر التفاعل مع المستفيدين ، والذي يساهم بدوره في زيادة الشفافية في جميع القطاعات الحكومية، وتعزيز التواصل مع المُستفيدين بما في ذلك الأفراد والقطاع الخاص، وكذلك استجابة الجهات الحكومية لآراء مختلف أصحاب المصلحة.

02. مقدمة

تعدّ وثيقة "**ضوابط المُشاركة الإلكترونية**" إحدى الضوابط المضمنة في الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية، والتي تعمل على تفعيل "مركزية المستفيد" داخل الجهات الحكومية من خلال تعزيز المشاركة الفعّالة المبنية على توافر المعلومات والتشاور والتمكين والتطوير المشترك والابتكار. ويوضح مفهوم المُشاركة الإلكترونية "التفاعل والمشاركة الرقمية التي تمكن المستفيدين من مشاركة آرائهم وأفكارهم ومقترحاتهم في مواضيع محددة تمس المجتمع، وذلك في ظل سعي الجهات الحكومية إلى سماع صوت المستفيدين وتقوية مشاركتهم، لتحسين الخدمات الحكومية وتلبية احتياجات المستفيدين"

وتعزّز هذه الوثيقة توجّه المشاركة المجتمعيّة والتفاعل مع المستفيدين والتي تعد أحد أبرز مستهدفات الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية وفقاً لرؤية المملكة 2030 والتي تضمنت في محاورها دعم قنوات التواصل بين الأجهزة الحكومية من جهة وبين المواطن والقطاع الخاص من جهةٍ أخرى، وتيسّر سبل التفاعل بوسائل ذكية، وتستمع إلى آراء جميع المواطنين ومعرفة وجهات نظرهم المختلفة.

03. الأهداف

تهدف هذه الضوابط إلى رفع مستوى المشاركة النشطة وتفاعل الجهات الحكومية مع المستفيدين. وذلك من خلال ما يلي:

تعزيز الشفافية في جميع القطاعات الحكومية.

تعزيز انفتاح الجهات الحكومية على البناء التعاوني للأنظمة واللوائح وما في حكمها.

تشجيع ودعم تبني آليات المشاركة الإلكترونية لتحسين الخدمات الرقمية و تصميم الحلول الإبتكارية.

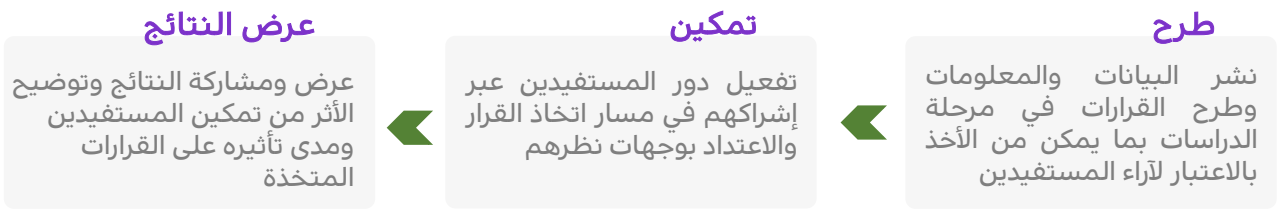
دعم قنوات التواصل مع المستفيدين ومجتمع الأعمال وممثلي القطاع غير الربحي، ورفع مستوى المشاركة والتفاعل بين الجهات الحكومية والمستفيدين.

تمكين الجهات الحكومية من التعامل بفاعلية مع المستفيدين، وزيادة استخدام الخدمات الحكومية الرقمية.

ضمان استجابة الجهات الحكومية لملاحظات مستفيديها.

04. النطاق

ترتكز الضوابط على مراحل المشاركة الإلكترونية الشكل (1) والتي تمّ تصميمها بناء على أفضل الممارسات التي تُحدد المُقومات الرئيسة للتصميم الفعّال والتنفيذ الاستراتيجي بغرض تحقيق مستوياتٍ أعلى من التفاعل والمُشاركة على مستوى الجهات. و تغطي المرحلة **الأولى** طرح موضوعات وفرص المُشاركة الإلكترونية التي يجب أن يكون لها أهداف وإطار زمني واضح ومعلومات وتعليمات كافية لمشاركة المستفيدين، في حين تهدف المرحلة **الثانية** إلى تمكين المستفيدين من المشاركة في الفرص المطروحة، وتتضمن المرحلة **الثالثة** نشر نتائج المشاركة الإلكترونية وتوضيح أثر مشاركة المستفيدين على الأنظمة واللوائح والقرارات المتخذة وما يتم تقديمه من خدمات من قبل الجهات الحكومية.



الشكل(1): مراحل المشاركة الإلكترونية

05. التطبيق

تطبق ضوابط المشاركة الإلكترونيةعلى:

- الجهات الحكومية و جميع القنوات الرقمية التي تستخدمها الجهات الحكومية، مثل المواقع الإلكترونية والبوابات الرقمية وتطبيقات الأجهـزة الذكيـة والبريـد الإلكترونـي وأكشـاك الخـدمات الذاتيـة وخـدمات مراكـز الاتصـال ومواقـع التواصـل الاجتمـاعي وتطبيقاته وأنظمة الرد الآلي، وغيرها من الوسائل التي تسـتهدف المُشـاركة الفعالـة والتفاعل بين الجهة الحكومية والمُستفيدين.

- القطاع الخاص والغيـر ربحـي الـذي يعمـل كمطـوّر أو مشـغل للأعمـال ذات العلاقـة بالحكومة الرقمية.

06. التنفيذ والالتزام

تطبيقاً لما ورد في الفقرة التاسعة من المادة الرابعة من تنظيم هيئة الحكومة الرقمية، والتي نصت على أن تتولى الهيئة "وضع المعايير الفنية لنماذج التحول الرقمي في القطاعات الحكومية ومتابعة الالتزام بها، بالتنسيق مع الجهات المختصة"، وبناءً عليه تقوم الهيئة بتقييم وقياس مدى التزام الجهات الحكومية بتطبيق هذه الضوابط وفق الآلية التي تقرّها الهيئة.

07. الضوابط

7.1 ضوابط طرح موضوعات وفرص المشاركة الإلكترونية

طرح موضوعات وفرص المشاركة الإلكترونية	
الهدف	مُشاركة البيانات والمعلومات ومشروعات الأنظمة واللوائح وما في حكمها، مع عدم الإخلال بما يصدر من الجهات ذات الإختصاص من هدف الطرح، ابتداءً من المراحل الأولى لإعدادها، من أجل الأخذ بعين الاعتبار آراء المستفيدين ومقترحاتهم، وإشراكهم في عملية صنع القرار. **طرح**: نشر البيانات والمعلومات وطرح القرارات في مرحلة الدراسات بما يمكن من الأخذ بالاعتبار لآراء المستفيدين ← **تمكين**: تفعيل دور المستفيدين عبر إشراكهم في مسار اتخاذ القرار والاعتداد بوجهات نظرهم ← **عرض النتائج**: عرض ومشاركة النتائج وتوضيح الأثر من تمكين المستفيدين ومدى تأثيره على القرارات المتخذة

يجب على الجهات الحكومية أن تلتزم بما يلي:

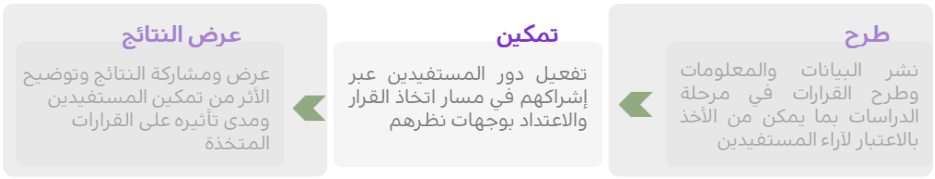
رقم الضابط		
4-101-01		إعداد و نشر رؤية المُشاركة الإلكترونية ورسالتها وأهدافها المُتوافقة مع التوجه الاستراتيجي لمُبادرات المُشاركة الإلكترونية في المملكة على بوابتها أو موقعها الإلكتروني الرسمي.
4-101-02		عرض معلومات واضحة حول الخدمات المُقدمة من قبل الجهة الحكومية عبر قنواتها الرقمية.
4-101-03		توفير المعلومات التالية على قنواتها الرقمية:
	4-101-03.01	المعلومات المتعلقة بطريقة وصول المستفيدين إلى معلومات الجهة الحكومية وطريقة المُشاركة في وضع السياسات والأطر العامة لأعمال ومشاريع وبرامج الجهات الحكومية وفق الأدوات النظامية الصادرة بهذا الخصوص.
	4-101-03.02	التشريعات والتنظيمات ذات العلاقة بحماية البيانات الشخصية.
	4-101-03.03	استراتيجية أو سياسة البيانات الوطنية، إن وجدت، وفق التنظيمات الصادرة بهذا الخصوص.
	4-101-03.04	السياسة أو الاستراتيجية للشمولية الرقمية (إن وجدت) وكذلك السياسات والتشريعات ذات العلاقة بالأشخاص ذوي الإعاقة.
	4-101-03.05	التشريعات والتنظيمات ذات العلاقة بالشفافية ومشاركة بيانات الميزانية والإنفاق الحكومي (حسب ما ينطبق).

رقم الضابط	
4-101-04	طرح موضوعات وفرص المشاركة الإلكترونية، وإتاحتها للمستفيدين بغرض تقديم مرئياتهم ومقترحاتهم على ما يتم مشاركته من بيانات ومعلومات تتعلق بأعمال وخدمات الجهة الحكومية وفق تصنيف البيانات القابلة للمشاركة، بالإضافة إلى مشروعات الأنظمة واللوائح وما في حكمها للحصول على مرئياتهم حول صياغتها وآليات تنفيذها، ويجب ألا تقتصر موضوعات وفرص المُشاركة الإلكترونية على الجوانب المُتعلقة بالجهة الحكومية، بل يجب أن تشمل أيضًا الموضوعات التي تتعلّق بالمستفيدين.
4-101-05	السماح بالوصول إلى بيانات منافساتها (الحالية والسابقة)، وإتاحتها على القنوات الرقمية المخصصة لذلك وفقا لأحكام نظام المنافسات والمشتريات الحكومية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/128) وتاريخ هـ 13/11/1440 .
4-101-06	توفير المعلومات المتعلقة بالمشتريات الحكومية (المُستقبلية والحالية) بما في ذلك المعلومات المُتعلقة بنتائج هذه المشتريات، إلى جانب التفاصيل الكاملة المتعلقة بالعقود (بيانات المُستفيد واسم ونوع وقيمة العقد وما إلى ذلك) من خلال البوابة الإلكترونية الموحدة للمشتريات الحكومية "اعتماد" كما يجب أن تكون البيانات المتعلقة بالمُشتريات الحكومية متوفّرة على موقع البيانات المفتوحة الخاص بالجهة الحكومية والبوابة الوطنية للبيانات المفتوحة (https://data.gov.sa/).
4-101-07	نشر جدول الفعاليات والأنشطة بشكل دوري لأبرز الفعاليات على القنوات الرقمية للجهة الحكومية لتوضيح الأنشطة ومواعيد الاستشارات والفعاليات والأخبار والمعلومات المتعلقة بمواعيد استحقاق الخدمات الأكثر استخداماً.
4-101-08	نشر مسودات الأنظمة واللوائح وما في حكمها، ذات الصلة بالشؤون الاقتصادية والتنموية، ومما هو داخل في اختصاصها ولا يتطلب الرفع عنه، على المنصة الإلكترونية الموحّدة لاستطلاع آراء العموم والجهات الحكومية "منصة استطلاع "وفق ما تضمنه قرار مجلس الوزراء رقم (713) وتاريخ هـ30/11/1438، وقرار مجلس الوزراء رقم (476) وتاريخ هـ15/7/1441، واستخدام الأدوات اللازمة لتمكين المستفيدين من تقديم آراءهم، مع ضرورة الالتزام بالتوجيهات المنشورة على" منصة استطلاع."
4-101-09	استخدام لغة واضحة ومبسّطة (أي لغة يسهل على الجميع قراءتها وفهمها باستخدام نصوص قصيرة ومبسّطة ورسائل واضحة) عند نشر مواضيع وفرص المشاركة الإلكترونية والسياسات والبرامج. وتجنب استخدام أي مصطلحات فنية أو قانونية أو مصطلحات تنظيمية يصعب على القارئ/المستفيد فهمها، ويكون استخدام اللغة متوافقًا مع الإرشادات اللغوية والنحوية للمواقع والمنصات الرقمية التي تصدرها الهيئة.

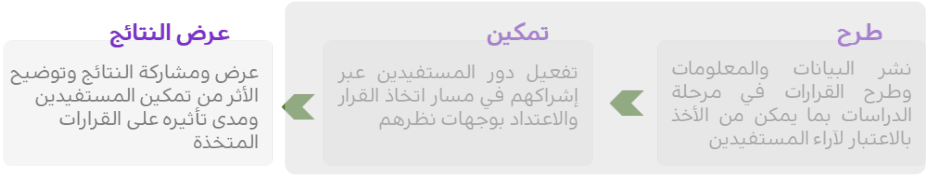
رقم الضابط	
4-101-10	مشاركة مواضيع وفرص المشاركة الإلكترونية بلغات متعددة، أو توفير ميزات الترجمة، أو تمكين ميزات الترجمة الآلية بعدة لغات.
4-101-11	تحديث موضوعات وفرص المشاركة الإلكترونية والمعلومات المشتركة بشكل دوري.
4-101-12	نشر موضوعات وفرص المشاركة الإلكترونية على منصة المشاركة الإلكترونية "منصة تفاعل"، وعلى موقع الجهة الحكومية (حسب ما ينطبق).
4-101-13	نشر حزم البيانات المفتوحة على المنصات الرقمية المتاحة من قبل الجهة الحكومية وعلى "البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة"، ويجب تحديث مجموعات البيانات بانتظام، وبشكل فوري قدر الإمكان، مع الأخذ بالاعتبار مختلف فئات المجتمع مثل: البيانات عن الأشخاص ذوي الإعاقة، والنساء والأطفال وكبار السن والمقيمين. وتقوم الجهات الحكومية باشراك المستفيدين في استخدام هذه البيانات عبر قنواتها الرقمية.
4-101-14	نشر حزم البيانات المفتوحة على أن تكون ذات صلة بالأعمال الأساسية للجهة الحكومية بما في ذلك البيانات المتعلقة بميزانية الجهة الحكومية ومنافساتها وفق ما يلي:
4-101-14.01	تضمين المرجع والرابط "للبوابة الوطنية للبيانات المفتوحة".
4-101-14.02	تضمين معلومات ومراجع عن التشريعات والتنظيمات المتعلقة بالبيانات الحكومية المفتوحة، وخاصة "سياسة البيانات المفتوحة "الصادرة عن مكتب إدارة البيانات الوطنية.
4-101-14.03	توفير البيانات كاملة وفي شكل أوّلي "Primary Format".
4-101-14.04	نشر أحدث إصدار من حزم البيانات المفتوحة بصفة منتظمة وإتاحتها للجميع حال توفرها بدون مقابل مالي.
4-101-14.05	يجب أن تكون حزم البيانات قابلة للقراءة آلياً (بحيث يتم حفظها بصيغ الملفات شائعة الاستخدام مثل: CSV أو JSON أو XML أو ما يعادلها.
4-101-14.06	نشر البيانات الوصفية (Metadata) ، متضمّنا بحدّ أدنى، قائمة حزم البيانات، وقائمة الملفات في كل حزمة من حزم البيانات، والسجلات في كل ملف، وتفاصيل الصفوف والأعمدة.
4-101-14.07	عرض رخصة استخدام البيانات المفتوحة لحزم البيانات الحكومية المفتوحة.
4-101-14.08	تضمين نموذج لطلب البيانات المفتوحة بشكل إلكتروني.

رقم الضابط		
4-101-15	الالتزام بالتشريعات والتنظيمات ذات العلاقة بالمشاركة الإلكترونية، وكل ما يصدر بهذا الشأن، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: ▪ سياسات الحكومة الرقمية. ▪ سياسة البيانات المفتوحة الصادرة عن مكتب إدارة البيانات الوطنية. ▪ سياسة حماية البيانات الشخصية الصادرة عن مكتب إدارة البيانات الوطنية. ▪ ضوابط الأمن السيبراني الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني.	
4-101-16	اعتماد إجراءات داخلية ومؤشرات أداء للتعامل مع مرئيات ومقترحات كافة فئات المستفيدين، وتحليل ما تم مشاركته من مرئيات ومقترحات لأخذها بالاعتبار عند تصميم ومراجعة البرامج مشروعات الأنظمة واللوائح وما في حكمها للجهة الحكومية.	
4-101-17	تكليف فريق عمل لتمكين المشاركة الإلكترونية ويجب أن يتضمّن هذا الفريق المهام التالية، قد لا تكون هناك حاجة لاستحداث إدارات جديدة، إذ يمكن إنجاز العمل من خلال التعاون مع الإدارات والفرق الموجودة في الجهات الحكومية، وتحديد الأشخاص المعنيين لشغل الأدوار المذكورة وفق ما يلي:	
	4-101-17.01	التواصل مع الإدارة العليا للجهة الحكومية.
	4-101-17.02	الاطلاع ومتابعة كل ما يتعلق بالمشاركة الإلكترونية في مشروعات الأنظمة واللوائح وما في حكمها والبرامج العامة للجهة الحكومية.
	4-101-17.03	التواصل لتنفيذ استراتيجية المشاركة والتواصل مع المستفيدين.
	4-101-17.04	التقنيات الرقمية للمساعدة في إدارة وتشغيل أدوات المشاركة الإلكترونية.

7.2 ضوابط تمكين المستفيدين من المشاركة الالكترونية

تمكين المستفيدين من المشاركة الإلكترونية	
الهدف	تمكين المستفيدين، من خلال إشراكهم في عمليات صنع القرار والأخذ بالاعتبار لآرائهم وأفكارهم في تحسين جودة الخدمات ومشروعات الأنظمة واللوائح وما في حكمها. 
يجب على الجهات الحكومية أن تلتزم بما يلي:	
رقم الضابط	
4-101-18	وضع وتنفيذ استراتيجية للمشاركة والتواصل لتعزيز مشاركة المستفيدين.
4-101-19	تمكين المستفيدين من المشاركة في مواضيع وفرص المشاركة الإلكترونية عبر مختلف القنوات الرقمية المتوفّرة، على سبيل المثال: القنوات الرقمية الرسمية للجهات الحكومية، ومنصات المشاركة الإلكترونية الوطنية: "منصة تفاعل " و"منصة استطلاع". وتعدّ صفحات الجهات الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي من بين القنوات الرقمية التي يمكن أن تستخدمها الجهات الحكومية لتحقيق ذات الغرض.
4-101-20	توفير خاصيّة للتعليق وتقييم كل خدمة تقدمها الجهة الحكومية من خلال قنواتها الرقمية ومن خلال "منصة المشاركة الإلكترونية".
4-101-21	توفير خاصيّة تمكّن المستفيدين من تقديم الشكاوى أو الاقتراحات، سواء من خلال البريد الإلكتروني، أو الهاتف، أو الرسائل الفورية، أو من خلال نموذج يمكن تعبئته إلكترونيا, وتوفير آلية واضحة لمتابعة الشكاوى أو الاقتراحات دون الحاجة إلى الاتصال أو زيارة الجهة الحكومية.
4-101-22	المتابعة المستمرة والدورية لمشاركات المستفيدين وآرائهم ومقترحاتهم أو الشكاوى، وإشعار المستفيد برقم مرجعي للطلب أو المقترح وبنتائج الدراسة للطلب أو المقترح.
4-101-23	استخدام كافة الوسائل المتاحة لتمكين مشاركة وشمول مختلف فئات المستفيدين، مثل: الأشخاص ذوي الإعاقة، والنساء والأطفال وكبار السن والمقيمين والالتزام بما تصدره الهيئة والجهات ذات الاختصاص بهذا الشأن.

7.3 ضوابط نشر نتائج المشاركة الإلكترونية

نشر نتائج المشاركة الإلكترونية	
الهدف	عرض نتائج المشاركة الإلكترونية، وتوضيح أثر مشاركة الأفراد المستفيدين على عمليات صنع القرار. 

يجب على الجهات الحكومية أن تلتزم بما يلي:

رقم الضابط	
4-101-24	نشر نتائج الاستشارات على القنوات الرقمية الرسمية للجهة الحكومية، ومن خلال منصات المشاركة الإلكترونية الوطنية المتخصصة: "منصة تفاعل " ومنصة "استطلاع".
4-101-25	نشر وتوثيق المعلومات المتعلقة بأثر مشاركة المستفيدين على عملية صنع القرار في القنوات الرقمية الرسمية للجهة الحكومية، ومن خلال منصات المشاركة الإلكترونية الوطنية المتخصصة "منصة تفاعل".
4-101-26	نشر نتائج معالجة الشكاوى ومدى تأثيرها على عملية اتخاذ قرار أو تعديله أو إلغائه على القنوات الرقمية الرسمية للجهة الحكومية، ومن خلال منصات المشاركة الإلكترونية الوطنية المتخصصة "منصة تفاعل".
4-101-27	نشر نتائج معالجة الاقتراحات وأثرها في تحسين الخدمات المقدمة أو تحديث القرارات الحالية على القنوات الرقمية الرسمية للجهة الحكومية، ومن خلال منصات المشاركة الإلكترونية الوطنية المتخصصة "منصة تفاعل".
4-101-28	نشر نتائج الأفكار المقترحة ومدى تأثيرها على عملية صنع القرار في الجهة الحكومية على القنوات الرقمية الرسمية للجهة الحكومية، ومن خلال منصات المشاركة الإلكترونية الوطنية المتخصصة: "منصة تفاعل ".
4-101-29	نشر نتائج مبادرات التطوير المشترك والابتكار مثل مبادرات "الهاكاثون" التي يتمّ تطويرها بين المستفيدين والجهات الحكومية وأثرها على عملية صنع القرار على القنوات الرقمية الرسمية للجهة الحكومية، ومن خلال منصات المشاركة الإلكترونية الوطنية المتخصصة "منصة تفاعل".

08. جدول التعريفات

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية – أينما وردت في هذه الوثيقة – المعاني المُبيّنة أمام كلٍّ منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المصطلح	التعريف
الهيئة	هيئة الحكومة الرقمية.
الحكومة الرقمية	دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية وفيما بينها؛ لتحقيق التحول الرقمي، وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات والخدمات الحكومية.
الجهات الحكومية	الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها.
القطاع غير الربحي	منظومة الأنشطة الأهلية والخدمات التطوعية والمنظمات غير الحكومية، التي لا تقصد الربح أساساً، وتهدف إلى تحقيق غرض من أغراض البر أو التكافل أو التعاون أو التنمية الاجتماعية أو غيرها من أغراض النفع العام أو المخصص.
السياسة	تعمل على تحديد السياق أو طريقة العمل لإرشاد وتحديد الخطوات الحالية والمستقبلية، كما تحدد المطلوب من الجهات الحكومية من خلال المبادئ التي تضمنتها السياسات المطورة ويكون لغالبية السياسات معايير مرتبطة بها توفّر المزيد من المعلومات للجهات الحكومية.
الضوابط	الاشتراطات التي يجب على الجهات الحكومية أن تمتثل لها وما يجب عليها القيام به لتحقيق ما ورد في السياسات من مستهدفات وتوجهات عامة.
المعايير	مجموعة من المقاييس والقواعد والضوابط المنظمة للعمليات والمهمات ذات العلاقة بالحكومة الرقمية التي تعتمدها الهيئة.
المستفيد	المواطن، أو المقيم، أو الزائر، أو الجهات الحكومية، أو منظمات القطاع الخاص أو غير الربحي داخل المملكة وخارجها التي بحاجة إلى التفاعل مع جهة حكومية للحصول على أي من الخدمات المقدمة.
مركزية المستفيد	تعامل الجهة الحكومية مع المستفيد لفهم تطلعاته ووضع احتياجاته ومتطلباته على رأس أولويات الجهة الحكومية عند تصميم الخدمات الحكومية الرقمية.
تجربة المستفيد	تفاعل المستفيد مع الجهة الحكومية خلال جميع مراحل تقديم الخدمة، وذلك من خلال اعتماد مبادئ التصميم الإبداعي والتفاعلي والمرئي، وسهولة الوصول والاستخدام، لضمان استدامة العلاقة واستمراريتها.
تعزيز مشاركة المستفيد	تعزيز دور المستفيد وتحويله إلى شريك فاعل في تطوير وتحسين الخدمات الحكومية الرقمية من خلال التعرف على مرئياته وأفكاره حول تجربة حصوله على تلك الخدمات، الأمر الذي يساعد الجهات الحكومية في فهم تجارب المستفيدين.
المشاركة الإلكترونية	التفاعل والمشاركة الرقمية التي تسمح للمستفيدين بالتعبير عن آرائهم ومشاركة أفكارهم ومقترحاتهم في مواضيع محددة مرتبطة بالمجتمع، ويشمل ذلك سعي الجهات الحكومية إلى سماع صوت المستفيدين وتقوية مشاركتهم، وذلك لتحسين الخدمات الحكومية المتمحورة حول احتياجات المواطن.
البيانات المفتوحة	مجموعة محددة من المعلومات العامة –مقروءة آلياً- تكون متاحة للعموم مجاناً ودون قيود ويمكن لأي فرد، أو جهة عامة، أو خاصة استخدامها ومشاركتها.
المعلومات العامة	البيانات بعد المعالجة -غير المحمية- التي تتلقاها أو تنتجها أو تتعامل معها الجهات مهما كان مصدرها، أو شكلها أو طبيعتها.

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية – أينما وردت في هذه الوثيقة – المعاني المبينة أمام كلٍّ منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المصطلح	التعريف
استراتيجية المشاركة والتواصل	الاستراتيجية التي يجب أن تلتزم بضرورة إشراك المستفيدين في فرص المشاركة الإلكترونية من خلال بناء علاقة ثقة بينهم وبين الجهات الحكومية، وتستند الاستراتيجية الناجحة على النتائج المحققة للمشاركة المجتمعية، مع أهميّة إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة والنساء والأطفال وكبار السن والمقيمين.
القناة الرقمية	هي وسيلة اتصال رقمي لعرض المعلومات أو تقديم المنتجات والخدمات الرقمية للمستفيدين، مثل المواقع أو البوابات الرقمية أو تطبيقات الأجهزة الذكية أو البريد الإلكتروني أو أكشاك الخدمة الذاتية أو خدمات مراكز الاتصال أو مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي أو المتحدث الآلي .(Chatbot)قد تكون الخدمات مقدمة على جميع القنوات أو بشكل انتقائي على بعض هذه القنوات.
البوابة الرقمية	تطبيق ويب يعمل عن طريق المتصفح ويشكل مَدخلاً موحداً ومصمماً للوصول إلى جميع الخدمات والمعلومات الخاصة بجهة حكومية ما في محطة واحدة. وتُستخدم البوابة لتقديم مجموعة من الخدمات الحكومية الرقمية بشكل مخصص، وغالباً ما تتطلب تسجيل الدخول.
الأجهزة الذكية	يُقصد بها الأجهزة الإلكترونية المتصلة بشكل عام بأجهزة أو شبكات أخرى عبر بروتوكولات لاسلكية متنوعة لدعم جمع البيانات أو الخدمات عبر الإنترنت أو التطبيقات الأخرى، والتي يمكن أن تعمل بشكل تفاعلي ومستقل إلى حد ما.
تطبيق الأجهزة الذكية	تطبيــق برمجي يتم برمجته بشكل مخصص للأجهزة الذكية مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، لتقديم مجموعة من الخدمات أو محتوى تعريفــي ويمكن تحميل التطبيق البرمجي من متاجر التطبيقات الرسمية.
الموقع الإلكتروني	صفحات ويب غير تفاعلية تقدم محتوى تعريفي و اخباري متاح للجميع دون الحاجة إلى تسجيل دخول للموقع الإلكتروني، ويمكن من خلاله عرض دليل المنتجات والخدمات المتاحة، بدون القدرة على طلبها أي أنها خدمات غير تفاعلية.
تطبيق الويب	تطبيق شبكي تفاعلي من خلال متصفح الإنترنت، مصمم للعمل كنقطة وصول واحدة لجميع الخدمات التي تقدمها جهة ما والمعلومات المتاحة عنها في مكان واحد، كما يُستخدم لتوفير مجموعة من الخدمات الحكومية الرقمية بطريقة مخصصة، والتي غالبًا تتطلب تسجيل الدخول.

09. جدول الاختصارات

الاختصار	المعنى
XML	لغة التوصيف القابلة للتوسعة.
CSV	ملف القيم المفصولة بفواصل.
JSON	ترقيم الكائنات بصيغة JavaScript.

هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

DGA.GOV.SA