

2025

2024

2023

2022

- إقرار "نظام تطوير الخدمات الحكومية" ومراجعة التشريعات والسياسات المرتبطة بالنظام.
- إعداد "إستراتيجية إدارة الخدمات الحكومية وتطويرها" وإطلاقها بشكل يتكامل مع إستراتيجية التحول الرقمي.
- تشغيل أول مركز خدمات شامل "المقابلين".
- إطلاق ميثاق خدمة المتعاملين الذي يحدد حقوقهم والتزاماتهم.
- منصة مشتركة مركبة تضمن سهولة الوصول للبيانات والوثائق (Information by Default).
- مراجعة مستوى الخدمات المكانية وال الرقمية وتحديد آليات جديدة مركبة وموحدة، مع التركيز على شموليتها وتكاملها وخط الأساس لها ومستهدفات وآليات تحسينها وربطها مع تقييم الأداء المؤسسي وتقييم أداء القيادات ومقدمي الخدمات.
- آلية متكاملة لقياس مستوى أداء الخدمات وسماع صوت المواطن.
- إطلاق مبدأ "باقات الخدمات المتراكبة" لتحاكي الواقع الحياتي (مثل: شهادة مولود جديد، جواز سفر، دفتر عائلة معدل، تأمين صحي، شهادة المطاعيم).
- وضع سياسة للهوية البصرية الحكومية الموحدة لمراكز تقديم الخدمة ودمج تطبيقها مع خطة إنشاء مراكز الخدمة الشاملة الجديدة ووضع خطة لتطبيق السياسة على مكاتب خدمة الجمهور الحالية وفقاً للخدمات المصنفة ذات الأولوية.
- تطوير السجل الوطني الموحد للبيانات (أفراد، مؤسسات، مقيمين).
- تطوير السجل الوطني الموحد للخدمات.
- بناء نظام إدارة وتحصيل منظومة المدفوعات والمقبولات الحكومية.
- إطلاق 486 خدمة رقمية (20% من الخدمات).
- البدء بإنشاء مركز بيانات حكومي مساند للمركز الحالي.
- تطوير شبكة الألياف الضوئية.
- إطلاق الهوية الرقمية وتفعيل الوثائق الرقمية.
- إطلاق سياسة أو آلية لتصميم الخدمات بإشراك جميع المعنيين في تصميم أو تحديث إجراءات تقديم الخدمات الحكومية وبشكل استباقي.
- إطلاق إستراتيجية للاتصال بين الجهات الحكومية وبين المتعاملين لبناء الثقة بالتراكم الجهات الحكومية بتقديم الخدمات التي تلبي احتياجاتهم وتطلعاتهم والتعريف بأدوات سمع صوتهم وأهمية مساهمتهم في تطوير الخدمات.
- اعتماد سياسة نشر تقارير الأداء والتقييم.
- تحديد واعتماد مؤشرات تقييس مستوى الأداء المتعلق بالخدمات بما يتضمن رحلة المستخدم، ويتم الاعتماد عليها كمدخل من مدخلات تقييم أداء الموظف العام.
- تصميم المسارات المهنية والتدريبية والحوافز والمكافآت ووضع برامج لرفع قدرات مقدمي الخدمات ومهاراتهم و المعارفهم.
- تصميم وتقديم برامج تدريبية متخصصة لموظفي تقديم الخدمات حسب درجاتهم وخبراتهم لبناء قدرات الجهات الحكومية في مجال تقديم الخدمات وتطويرها.
- تدريب 30% من الموظفين مقدمي الخدمات وموظفي الصنف الأول لتطوير الخدمات وتقديمها من الجهات الحكومية ذات الأولوية.





2025

2024

2023

2022

- الإقرار والبدء بتطبيق مؤشر مركب لإدارة الخدمات في مؤسسات حكومية مختارة يعتمد على معايير لإدارة الخدمات من زيادة الإيرادات، أو ترشيد التكاليف، أو تحسين جودة الخدمة، أو زيادة رضا المتعاملين وغيرها.
- تأسيس هيئة الخدمة والإدارة العامة لحكومة الخدمات الحكومية:
 - إقرار النموذج التشغيلي لحكومة الخدمات.
 - إعداد التشريعات والأنظمة ذات العلاقة وإقراراتها.
 - تحديد الأولويات.

2025

2024

2023

2022

- تحسين الخدمات ذات التماس المباشر مع المواطنين وبيئة الأعمال (تستهدف 25 جهة حكومية).
- البدء بإنشاء وتشغيل 15 مركز خدمة شامل على غرار مركز المقابلين.
- استخدام المسرعات الحكومية في التعامل مع 15 تحدياً للخدمات الحكومية.
- إطلاق برنامج لتشجيع الشباب والمبتكرین والمبرمجین للاستفادة من البيانات المفتوحة لتقديم نماذج عمل ريادية تساعد على تطوير الخدمات وطرق تقديمها للمتعاملین بطرق جديدة ومبتكرة.
- إعادة تصميم البيئة المكانية لتقديم الخدمات ذات الأولوية في المراكز المنتشرة سنوياً مع تحديث رحلة المتعامل وانسيابية الخدمات وملاءمتها لاحتیاجات النساء وذوي الإعاقة وفئات المجتمع كافة، وذلك بالاعتماد على عدة مدخلات بما يتضمن زيارات المتسوق الخفي.
- إطلاق برامج إشراك المتعاملین في تطوير الخدمات وتقديم مقترنات ابتكاریة وفقاً لتجاربهم ومنظورهم وآرائهم بشكل كامل لجميع الخدمات وتحفيزهم على المشاركة الفعالة وتكريمهم.
- التطبيق الكامل والشامل لنظام تطوير الخدمات الحكومية والهيكلية المقترنة للخدمة العامة.
- البدء بطرح فرص استثمارية بمراكز الخدمة الشاملة تدار من القطاع الخاص (في 5 مراكز شاملة).
- استكمال التشريعات والأنظمة والسياسات الالزمة لإدارة الخدمات وإقراراتها (تصميم وتقديم وتقدير) ودراسة تكلفة الخدمات الحكومية.
- إطلاق 227 خدمة رقمية جديدة (40% من الخدمات).
- إطلاق شبكة خدمات الجيل الخامس.
- التفعيل الكامل للتواقيع الرقمي للمعاملات الحكومية وإصدار 2 مليون هوية رقمية.
- البدء بتطبيق نظام إدارة الموارد الحكومية الموحد ونظام الفوترة والإيرادات الضريبية.
- تصميم وإقرار نظام إلكتروني لإدارة علاقات المتعاملين لاستقطاب التغذية الراجعة من المتعاملين على اختلاف فئاتهم وأماكن تواجدهم بكفاءة وفعالية.
- إطلاق منظومة تمكين لمقدمي الخدمات ومساءلتهم.
- نشر جميع البيانات المتعلقة بالخدمات الحكومية المقدمة على منصة حكومية لإدارة البيانات المفتوحة (تدبرها حالياً وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة) ونشروعي بهذه المنصة.
- البدء بالعمل وفق مؤشرات الخدمات التي تم تحديدها في نظام التقييم والمحاسبة والمساءلة وعلى 20% من الجهات الحكومية التي تخدم 20% من المواطنين.
- إطلاق أول تقرير، بناءً على نتائج التقييم وسماع صوت المواطن، برسالة موحدة للقيادة في الجهات الحكومية لتحديد أولويات التحسين والتطوير.



2025

2024

2023

2022

- مراجعة الجهات الحكومية لاستراتيجياتها لتشمل برامج إستراتيجية تركز على تطوير الخدمات وقنوات تقديمها مع تطوير خطط عمل تحسينية على الخدمات المقدمة.
- نشر تقارير دورية حول مستوى الخدمات (مساءلة، وربط بالأداء الفردي والمؤسسي، وتقييم القيادات).
- البدء بعمليات التقييم وإصدار التقارير الخاصة بسير العمل من هيئة الخدمة والإدارة العامة وتحديد نسب الإنجاز والاستمرار بالإشراف على تطبيق خطة تطوير الخدمات وإدارتها من خلال النموذج التشغيلي المعتمد.

2025

2024

2023

2022

- مراجعة "إستراتيجية إدارة الخدمات الحكومية وتطويرها" بناءً على نتائج تطبيق البرامج والأنظمة والدراسات الخاصة بتقديم الخدمات ومدى حوكمنتها وسرعة استجابتها للتغير في احتياجات المتعاملين وتقعاتهم والتغييرات السلوكية الخاصة بهم.
- تطبيق الهوية البصرية الموحدة ورحلة المتعامل على المكاتب الخدمية ذات الأولوية.
- تشغيل مراكز للخدمات الشاملة بمعدل مركز في كل محافظة، والبدء بإنشاء 5 مراكز إضافية وكذلك إتاحة الفرصة للقطاع الخاص لتشغيل 5 مراكز.
- استمرار العمل على تطوير البنية التحتية الرقمية للمؤسسات.
- رقمنة 60% من الخدمات الحكومية.
- التحول الكامل للمدفوعات الرقمية.
- إطلاق منصة البيانات المفتوحة.
- إشراك القطاع الخاص في التحول الرقمي من خلال مشاريع الشراكة ومبدأ "البناء والتشغيل والتسليم" (BOT و PPP).
- تفعيل نظام رقمي لمراقبة الأداء وفعالية الخدمات الحكومية الرقمية والمنصات الخاصة بها.
- تدريب 30% من الموظفين مقدمي الخدمات وموظفي الصنف الأول الذين تم حصرهم، على مهارات التعامل مع الجمهور والأدوات اللازمة لتطوير وتقديم الخدمات وفقاً لنظام السياسات والإستراتيجية والأدلة المقررة.
- الوصول إلى 60% من شمول الجهات الحكومية كافة في نظام التقييم والمحاسبة والمساءلة وفقاً لنتائج تقارير الأداء وسماع صوت المواطن.
- الاستمرار بالعمل حسب الخطط والمهام والنماذج التشغيلي.
- مراجعة النموذج التشغيلي لحكومة الخدمات الحكومية وإقرار التعديلات وتنفيذها عند الحاجة لذلك.

2025

2024

2023

2022

- الاستمرار بالمتابعة والتقييم والتحسين على تطوير الأنظمة والتعليمات والتشريعات والسياسات ذات العلاقة بالخدمات حسب الحاجة.
- الانتهاء من التحول الإلكتروني للخدمات أي الوصول إلى 100% من الخدمات الحكومية المرقمنة.
- حكومة واحدة في تقديم الخدمة للمواطن (No Wrong Door).
- الوصول إلى 3.5 مليون هوية رقمية مفعّلة.





2025

2024

2023

2022

- تحقيق نسبة 50% من الانتقال للدوسية السحابية.
- الاستمرار في جميع المبادرات للوصول إلى الطموح المنشود مع المراجعة والتقييم لخطط التحسين ومدى الإنجاز في تطبيقها وأثرها على تطوير الخدمات وتحديد الدروس المستفادة.
- خطة استدامة تطوير الخدمات وحوكمتها (المراقبة والتحسين والتطوير).
- تبني أدوات جديدة تستند إلى تكنولوجيا المستقبل وأي ابتكارات جديدة غير تقليدية في مجال تقييم أداء الخدمات وإشراك المعنيين وإنجاز المعاملات بما يتناسب مع التغير المتسارع في هذا المجال مثل: (الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والبيانات الضخمة وسلسلة الكتل (Block Chain)).

الجهات ذات الأولوية في الخدمات المكانية



الجهات الحكومية ذات الأولوية موزعة
حسب السنوات وطبيعة الخدمة



الجهات ذات الأولوية في الخدمات المكانية



الجهة الحكومية المشاركة في
مراكز الخدمات الشاملة

