

TDRA

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
TELECOMMUNICATIONS AND DIGITAL
GOVERNMENT REGULATORY AUTHORITY



السياسة الوطنية للتفادية الرقمية

03	التعاريف	المادة (1)
05	تمهيد	
06	الهدف من السياسة	المادة (2)
07	نطاق السياسة	المادة (3)
07	الأحكام العامة	المادة (4)
08	مهام والتزامات الجهات الحكومية الاتحادية	المادة (5)
08	الحكومة	المادة (6)
09	التوعية والإدماج والتواصل المجتمعي	المادة (7)
09	التدريب	المادة (8)
09	الطول التقنية المتوفرة و متطلبات الامتثال ومطابقة المقاييس	المادة (9)
10	سهولة النفاذ إلى محتويات البوابات والمواقع الالكترونية	المادة (10)
11	رحلة الخدمة وتجربة المتعامل	المادة (11)
11	نشر سياسة أو بيان النفاذ الرقمية الخاصة بالجهة	المادة (12)
12	التعديلات على السياسة	المادة (13)
12	لإنفاذ والامتثال	المادة (14)
12	الدليل الإرشادي الفني للسياسة الوطنية للنفاذ الرقمية	الملحق (1)
16	الدور الوظيفي "لمسؤول النفاذ الرقمية" لضمان الامتثال لسياسة الوطنية للنفاذ الرقمية	الملحق (2)

لأغراض هذه السياسة، يُقصد بالكلمات الواردة أدناه المعاني المبينة إزاء كل منها:

الدولة	دولة الإمارات العربية المتحدة.
الجهات الحكومية	الجهات الحكومية الاتحادية في الدولة من وزارات وهيئات ومؤسسات حكومية
الخدمات الحكومية	الخدمات الحكومية المقدّمة من قبل الجهات الحكومية في الدولة من وزارات وهيئات ومؤسسات حكومية
الجهات شبه الحكومية	كل هيئة أو مؤسسة أو مصرف أو شركة تسهم فيها الحكومة.
القطاع الخاص	يشمل الشركات الخاصة والشركات ذات النفع العام وأي جهة لا تُصنّف كجهة حكومية اتحادية أو جهة حكومية محلية أو شبه حكومية وتشمل الشركات والمؤسسات المملوكة من قبل الأفراد وجهات القطاع الخاص بالإمارة بما في ذلك سلطات المناطق الحرة في الإمارات
الجهة المختصة	الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية.
أصحاب الهمم (الأشخاص ذوو الإعاقة)	كل شخص يعاني من قصور أو اختلال كلي أو جزئي دائم أو مؤقت في قدراته الجسدية أو الحسية أو العقلية أو التواصلية أو التعليمية أو النفسية إلى المدى الذي يحدّ من إمكانية تلبية متطلباته العادية وقد تمنعه الحواجز البيئية والسلوكية من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع
النفاذية الرقمية	قابلية استخدام منتجات أو معلومات أو خدمات ما قائمة على تقنية المعلومات والاتصالات من قبل الأشخاص أصحاب الهمم وكبار السن بنفس درجة وفعالية وأمان استخدامها من قبل الفئات الأخرى
كبار السن	الأشخاص الذين بلغ أو تجاوز عمرهم الستين عاماً .
تقنية (تكنولوجيا) المعلومات والاتصالات والتقنيات (التكنولوجيات) المساعدة	تقنية إلكترونية مبتكرة تعين الأشخاص أصحاب الهمم وكبار السن على استخدامها استخدام تقنية المعلومات والاتصالات، أو تحسّن من قدراتهم الوظيفية أو تعززها
المعاملات الإلكترونية (الرقمية)	أي معاملة يتم إبرامها أو تنفيذها أو توفيرها أو إصدارها كلياً أو جزئياً بشكل إلكتروني، وتشمل العقود والاتفاقيات وغيرها من المعاملات والخدمات الأخرى
الخدمات الإلكترونية (الرقمية)	خدمات تُقدّم إلى الجمهور بشكل إلكتروني، و يمكن الوصول إليها غالباً عبر الهواتف والأجهزة المتحركة (الذكية) أو أجهزة الحاسوب أو الأجهزة اللوحية
مؤشرات ممكّنات الحكومة الرقمية	نظام عمل شامل تنفّذه الجهة المختصة تحت إشراف مكتب رئاسة مجلس الوزراء في وزارة شؤون مجلس الوزراء. وتهدف مؤشرات هذه الممكّنات إلى قياس وتحسين مستوى تجربة المتعاملين في استخدام الخدمات الرقمية في دولة الامارات
التصميم الشامل	تصميم المنتجات والبيئات والبرامج والخدمات لكي يستعملها جميع الناس، بأكبر قدر ممكن، دون الحاجة إلى تكييف أو تصميم متخصص. ولا يستبعد "التصميم العام" الأجهزة المُعيّنة لفئات معيَّنة من الأشخاص ذوي الإعاقة عندما تستدعي الحاجة

يرتبط تطور التحوّل الرقمي عالمياً بعاملين أساسيين هما (1) التطور المتلاحق للإنترنت وسيادة المحتوى الرقمي بأنواعه، و(2) تطور منظومة الاتصالات وخاصة في مجال الأجهزة المتحركة (الذكية) بما في ذلك الهواتف والأجهزة المتحركة (الذكية) والحواسيب اللوحية والمتحركة. وقد تسارعت وتيرة تقديم الخدمات العامة عبر الإنترنت على مستوى حكومات العالم تسارعاً فائقاً، وأخذت مفاهيم مثل الحكومة الإلكترونية والحكومة الرقمية تترسخ وتتطور. وتعتبر تقنية (تكنولوجيا) المعلومات والاتصالات والتقنيات (التكنولوجيات) المساعدة، مثل الحواسيب والهواتف والأجهزة المتحركة (الذكية) والأجهزة اللوحية والمواقع الإلكترونية ومحطات/أجهزة النفاذ العام وسيلة لتسهيل الحياة اليومية، ورفع إنتاجية العمل، بالإضافة إلى تحسين تعلّم الأفراد

عالمياً، يُوصى بتقديم الخدمة الرقمية وفق مبدأ عدم التمييز أو حرمان خدمة أفراد أو فئات على أساس العرق أو الدين أو الجنس أو الحالة الاجتماعية أو الصحية.

وبناءً على ما نصّت عليه الاتفاقيات الدولية، تهدف النفاذية الرقمية إلى ضمان إمكانية حصول أصحاب الهمم على الخدمات والمعلومات المتوفرة عبر منصات وتجهيزات تقنيات المعلومات والاتصالات على قدر المساواة مع الآخرين. يشمل ذلك إزالة الحواجز البيئية والسلوكية التي تحول دون الوصول إلى منتجات وخدمات وتطبيقات تقنية (تكنولوجيا) المعلومات والاتصالات والتقنيات (التكنولوجيات) المساعدة واستخدامها

على الصعيد الوطني، تنصّ موجّهات وعد حكومة الدولة لخدمات المستقبل على أن الإنسان يأتي أولاً ولا بدّ من الإنصات إلى صوت المتعامل وتقديم خدمات ذات قيمة مميّزة وتجربة سلسة واستباقية. كما ترتبط مؤشرات التنافسية بشكل مباشر بتطوير الخدمات الرقمية الاستباقية، نظراً إلى أثر تلك الخدمات على مستوى الاقتصاد الرقمي الوطني

ومن هنا تبرز أهمية النفاذية الرقمية التي أصبحت من أساسيات العمل في مختلف المجالات، ويعود ذلك إلى توسّع الخدمات الرقمية التي تشمل منصات وخدمات وتطبيقات حكومية على الهواتف والأجهزة المتحركة (الذكية) لضمان عدم ترك أحد خلف الركب وتعزيز مفهوم الحكومة الشاملة الذي تم تبنيه في استراتيجية الدولة للحكومة الرقمية. وفي هذا الإطار، فإن النفاذية الرقمية تمثّل عاملاً أساسياً لتعزيز مفهوم الحكومة الشاملة.

ولتحقيق ذلك، تمّ إعداد هذه السياسة الخاصة بالنفاذية الرقمية والتي تضم مجموعة من القواعد المصاغة في وثيقة شاملة، وتشرح منهجية تقديم الخدمات الرقمية لضمان إمكانية وصول أصحاب الهمم وكبار السن إلى الخدمات والمعلومات المتوفرة على منصات وتجهيزات تقنيات المعلومات والاتصالات على قدر المساواة مع الآخرين

كما تتوافق هذه السياسة مع الغرض المحدّد في قرار مجلس الوزراء بشأن اعتماد وتبني سياسة "المتعامل الرقمي [والخدمة الحكومية الرقمية](#)" الصادر في آذار/مارس 2021، والقانون الاتحادي رقم 9 لسنة 2019، والذي يهدف إلى ضمان تمتع كبار المواطنين بالحقوق والحريات الأساسية التي نص عليها الدستور، والمعلومات والخدمات المتعلقة بحقوقهم، وتستند إلى البند 15 من المادة (14) في مرسوم القانون الاتحادي رقم (3) لسنة 2003، بشأن تنظيم قطاع الاتصالات وتعديلاته، الذي يكلف الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية باقتراح وإعداد الاستراتيجيات والسياسات والتشريعات المتعلقة بالتطور الرقمي المتكامل وإزالة أية عوائق للتفعيل والاستخدام الفعلي للمعاملات الإلكترونية والرقمية من قبل الجهات الحكومية

تهدف هذه السياسة إلى الوصول إلى مجتمع دامج، خالٍ من الحواجز، يضمن التمكين والحياة الكريمة لأصحاب الهمم وكبار السن في الدولة. كما تهدف إلى تحقيق ما يلي:

- **توضيح الشروط والأحكام العامة**
المتعلقة بتنظيم التحوّل إلى النفاذية الرقمية لمزوّدَي الخدمات العامة من القطاع الحكومي والجهات شبه الحكومية والقطاع الخاص المقدم للخدمة العامة في جميع القطاعات على سبيل المثال لا الحصر قطاع الصحة، وقطاع التعليم، والتجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى شركات القطاع الخاص والتي تعمل في مجال الخدمة العامة أو تعمل في صناعة ونشر مختلف أنواع المحتوى الرقمي
- **وضع مبادئ عامة لجميع**
مزوّدَي الخدمات الحكومية الرقمية بمختلف القطاعات المتعلقة بتنفيذ تحسينات على خدماتها الرقمية المنشورة على الإنترنت أو تطبيقات الأجهزة المتحركة، وأجهزة الخدمة الرقمية، وتطوير الخدمات الرقمية بشكل يضمن النفاذية الرقمية لأصحاب الهمم وكبار السن وضمان سهولة الاستخدام بكفاءة وفعالية.
- **وضع مبادئ عامة للمشغلين**
ومزوّدَي خدمات الهواتف والأجهزة المتحركة (الذكية) والثابتة بحيث تكون الخدمات والتطبيقات المقدمة معزّزة بتقنيات النفاذية الرقمية لتمكين أصحاب الهمم من استخدامها ويتضمن ذلك خدمات الطوارئ
- **دعم جهود الحكومة الاتحادية والحكومات المحلية**
في التحوّل إلى الحكومة الرقمية المتكاملة والمتراصة على مستوى الخدمات المعزّزة بالنفاذية الرقمية وتمكين الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية الحديثة بما فيها الذكاء الاصطناعي والتعاملات الرقمية
- **توفير بيئة لاورقية**
وزيادة الإنتاجية وكفاءة العمليات وتحسين تجربة المتعامل وتعزيز النفاذية الرقمية، وزيادة مرونة العمل على مستوى الدولة
- **تحويل الخدمات الرقمية**
المتوفرة على المواقع الإلكترونية وضمن تطبيقات الهواتف والأجهزة المتحركة (الذكية)، إلى خدمات معزّزة بخصائص النفاذية الرقمية حسب أفضل الممارسات، وفق خطة تنفيذ مرتبطة أولاً بالخدمات ذات الأولوية لأصحاب الهمم وكبار السن
- **تحديد آليات الإنفاذ والرقابة**
على عمليات التنفيذ والتوافق مع متطلبات النفاذية الرقمية، وتحديد المعايير التقنية المحلية والعالمية والأدوات المطلوب الالتزام بها (مثال: WCAG 2.1. وبمستوى الامتثال اللازم (A,AA,AAA).

- يختص نطاق السياسة بالخدمات التي تُقدّم رقمياً في الدولة للنفاد إلى الخدمات الحكومية.
- تُطبّق هذه السياسة على:
 - كافة الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية الاتحادية، كما يتعين على الجهة الحكومية الاتحادية التنظيمية أو الرقابية لقطاع ما التواصل والتنسيق مع جهات القطاع الخاص المرخصة من قبلها من أجل ضمان الالتزام بالسياسة
 - الجهات شبه الحكومية والمستشارين والمؤسسات والشركات الخاصة وغيرهم من الأشخاص، المشاركين في معاملات إلكترونية/ رقمية مع الجهة الحكومية، عن طريق السلطة المختصة.
 - جميع الشركاء والمقاولين وموظفي التعهيد الذين يشاركون في المعاملات الإلكترونية/الرقمية الداخلية والخارجية التي تنطوي على النفاذية الرقمية مع الجهة الحكومية
 - مزودي الخدمات وذلك عند تطوير المواقع والخدمات الإلكترونية/الرقمية وقنوات تقديم الخدمة والتطبيقات والأنظمة للجهات الاتحادية بحيث تضمن النفاذية الرقمية على كافة الخدمات والمنتجات والأنظمة للمتعاملين الداخليين والخارجيين من أصحاب الهمم وكبار السن بشكل يوازي النفاذية المتاحة للآخرين
- يتعين على جميع الجهات الحكومية المحلية والجهات شبه الحكومية والجهات الخاصة أخذ هذه الوثيقة في عين الاعتبار، وبذل أفضل الطرق للالتزام بها لما لها من أثر إيجابي على العمل الحكومي ككل

- تأكيد ضمان النفاذية الرقمية لكافة شرائح المجتمع بما فيها أصحاب الهمم وكبار السن وتمكينهم من الوصول إلى كافة المنتجات بما فيها المواقع الإلكترونية وكافة التطبيقات المتحركة والبرمجيات والواجهات الرقمية التزاماً بتنفيذ هذه السياسة التي أصدرتها الجهة المختصة
- توثيق العلاقات والشراكات مع منظمات المجتمع المدني المختصة بالخدمات المقدّمة لدعم أصحاب الهمم وكبار السن
- تعزيز إمام أصحاب المصلحة، بما في ذلك الهيئات الحكومية والمنظمات الخاصة المختصة وأصحاب الهمم، بأهمية إشراك أصحاب الهمم وكبار السن في عملية صنع السياسة المتعلقة بهم
- اعتماد مبدأ "لا ينبغي اتخاذ أي قرارات تتعلق بالنفاذية الرقمية لأصحاب الهمم وكبار السن دون إشراكهم".
- تعزيز المشاركة الفاعلة لأصحاب الهمم وكبار السن في كل فريق عمل يهتم بقضاياهم، والعمل على تحسين التشريعات القائمة لتشجيع إشراك أصحاب الهمم في إعداد وصياغة السياسات
- اعتماد مبدأ عدم التمييز، حيث يجب على المشغلين ومزودي خدمات النفاذية الرقمية تجنب التمييز، بما في ذلك التمييز غير المقصود، إزاء أصحاب الهمم. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تنفيذ مبدأ التصميم الشامل.
- تنظيم برامج توعوية وحملات تسويقية معتمدة على النفاذية الرقمية والخدمات والخيارات والمعدّات المتاحة لأصحاب الهمم وكبار السن



- الالتزام بتطبيق ونشر النفاذية الرقمية بحسب هذه السياسة والقرارات الصادرة من الجهة المختصة.
- يجب على الجهات الاتحادية وبشكل دوري توفير معلومات للجهة المختصة عن مدى استيفائهم لمتطلبات والتزامات السياسة والقرارات الصادرة عن الجهة المختصة بما يتعلق بتطبيق السياسة
- اتخاذ كافة الإجراءات التقنية والإدارية والتنظيمية اللازمة لتوفير النفاذية الرقمية وفقاً للضوابط التي يتم تحديدها في هذا المجال من قبل الجهة المختصة.
- يتوجب على الجهة الاتحادية وبشكل دوري توفير خطط العمل التنفيذية والتي تشمل المبادرات والمشاريع التي تدعم تنفيذ وتطبيق أهداف السياسة.
- يتعين على الجهة الاتحادية التنظيمية أو الرقابية لقطاع ما التواصل والتنسيق مع الجهات شبه الحكومية وجهات القطاع الخاص المرخصة من قبلها من أجل تأكيد الالتزام بسياسة النفاذية الرقمية
- يجب على الجهة توفير جميع الموارد المالية وغير المالية اللازمة لتنفيذ وتطبيق هذه السياسة.
- يجب على الجهة تشجيع إدارة التبنّي والتغيير مع بيئة المجتمع والشركاء عبر تعميم تطبيق النفاذية الرقمية بأنماطها المتعددة في الخدمات الرقمية في جميع خدمات الجهات شبه الحكومية و القطاع الخاص في الدولة، بما لا يتنافى مع أهداف وبنود السياسة والتشريعات النافذة في الدولة

- تقوم الجهة المختصة بإنفاذ السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية على الجهات الحكومية الاتحادية.
- على جميع الجهات الاتحادية تعيين موظف للاضطلاع بمهام (مسؤول النفاذية الرقمية) أو إضافة هذه المهام الوظيفية إلى إحدى الإدارات القائمة.
- تسند إلى مسؤول النفاذية الرقمية في الجهة مهمة التأكد والإشراف على تنفيذ خطط العمل لتطبيق سياسة النفاذية الرقمية ورفع التقارير الدورية للجهة المختصة
- تقوم الجهة المختصة بتطبيق السياسة بمراجعة الامتثال سنوياً عن طريق رصد وقياس مؤشرات ممكّنات الحكومة الرقمية



- الجهة المختصة مسؤولة عن تعزيز الوعي بهذه المبادئ التوجيهية وحقوق أصحاب الهمم وكبار السن بما يخص النفاذية الرقمية في قطاع تقنية (تكنولوجيا) المعلومات والاتصالات
- يجب أن تقوم الجهات الحكومية الاتحادية والجهات ذات العلاقة من مزودي الخدمات الرقمية بالدولة بتوفير منظومة متكاملة من الإجراءات والمعايير الموحدة لتقديم خدمات أكثر سهولة لأصحاب الهمم وكبار السن، إلى جانب تأهيل ورفع كفاءة الكوادر المختصة وتعزيز وعي المجتمع وتسهيل دمج أصحاب الهمم وضمان إشراكهم في مختلف المجالات الرقمية التي تقدمها الجهات الحكومية

- يجب على الجهة الحكومية تدريب الموظفين دورياً حول كيفية تعزيز البيئة الرقمية الداعمة للحياة النشطة للمتعاملين من أصحاب الهمم وكبار السن بالمجتمع، على أن يتضمن هذا التدريب معلومات حول الثقافة واللغات (من ضمنها لغة الإشارة للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية) والمعايير المجتمعية ومبادئ النفاذية الرقمية والإتاحة والطول ومصادر المعلومات
- يجب على الجهة الحكومية توفير موارد تدريبية للمستخدمين من أصحاب الهمم وكبار السن مثل كيفية استخدام أدوات النفاذية للحصول على الخدمة

- يجب على الجهة الحكومية مراعاة مايلي لدى تبني حلول النفاذية الرقمية في تطوير خدماتها:
- التوجهات العامة والسياسات السارية في الدولة بهذا الشأن.
- استيفاء الحلول للأحكام التشريعية والقانونية التابعة للقطاع ذي الصلة.
- استيفاء الحلول للمعايير التنظيمية والأمنية وحماية البيانات السارية في الدولة وبالمواءمة مع أفضل الممارسات والمعايير العالمية
- الامتثال للملحق رقم 1 من هذه السياسة بخصوص المعايير التقنية للنفاذية الرقمية.



سهولة النفاذ إلى محتويات البوابات والمواقع الإلكترونية والهواتف والأجهزة المتحركة (الذكية)

- يجب أن تتماشى كامل المواقع الحكومية الخدمية العامة مع أفضل الممارسات المعتمدة لمبادئ النفاذ إلى محتوى الويب الصادرة عن اتحاد شبكة الويب العالمية "W3C" ودليل الإرشادات حول المواقع الخاصة بالأجهزة المتحركة "Mobile devices"
- يجب أن تحرص الجهة على توفير بوابة وموقع إلكتروني وتطبيقات الهواتف والأجهزة المتحركة (الذكية) مصممة على أسس النفاذية الرقمية لضمان إيصال محتويات البوابة من صفحات وتطبيقات ونصوص وصور واستمارات وغيرها إلى جميع المستخدمين من خلال اتباع إرشادات النفاذ إلى محتوى الويب (WCAG) الصادرة عن جمعية (W3C) www.w3c.org.
- جعل كافة محتويات المواقع الإلكترونية سواء تم الوصول إليها من أجهزة الحاسوب أو الهواتف والأجهزة المتحركة (الذكية) متوافقة مع جميع متصفحات الإنترنت المستخدمة لتمكين جميع المستخدمين من التمتع بتصفح مرن للمواقع.

رحلة الخدمة وتجربة المتعامل

- يجب على الجهة الحكومية دراسة وفهم احتياجات المتعاملين وتوفير الخدمة بقنواتها المتعددة لكافة فئات المتعاملين.
- يجب على الجهة الحكومية إعادة هندسة وتطوير الإجراءات بما يضمن أن خاصية النفاذية الرقمية لا تُعدّ عبئاً أو خطوة إضافية سلبية في رحلة تجربة المتعامل
- يجب على الجهة الحكومية إدراج المعلومات المتعلقة بالنفاذية الرقمية في بطاقة الخدمة الحكومية.
- يجب على الجهة الحكومية ضمان جرد ومراجعة خدماتها ودراسة أثر النفاذية الرقمية من النواحي التالية:
 1. تحقيق الأهداف المرجوة ومتطلبات الخدمة الرئيسية؛
 2. تسهيل الإجراءات وتعزيز تجربة المتعامل.



- يجب على الجهة الحكومية صياغة واعتماد سياسة النفاذية الرقمية الخاصة بها والتي تتواءم مع بنود ونطاق هذه السياسة
- يجب على الجهة الحكومية إدراج سياسة أو بيان النفاذية الرقمية الخاصة بها وبنودها أو الإشارة لها ضمن السياسات واتفاقيات الخدمة ذات العلاقة (على سبيل المثال لا الحصر: الشروط والأحكام للمواقع والتطبيقات، الشروط والأحكام للخدمات، العقود الإلكترونية، السياسات الرقمية، سياسة البيانات المفتوحة، سياسة الاستخدام المقبول)
- يجب على الجهة الحكومية نشر سياسة النفاذية الرقمية أو بيان النفاذية الخاص بها مع مراعاة إدراج التالي:
- يجب أن يغطي نموذج السياسة على مستوى المؤسسة النقاط التالية كحد أدنى:
- أهداف السياسة ونطاق السياسة (تشمل المؤسسة أو متعهداتها أو مؤسسات تابعة لها).
- إتاحة المعاملات بشكل متنوع يلبي متطلبات شرائح المتعاملين بكافة خبراتها وأعمارها وحالتها وبالأخص أصحاب الهمم وكبار السن
- التصريح عن أي استثناءات في حال عدم تعميم النفاذية الرقمية في المعاملات والمستندات الداخلية أو الخارجية وغيرها
- تحديد السياسات المحدثة والمعدّلة بناءً على النفاذية الرقمية (سياسة الخصوصية، سياسة البيانات المفتوحة، سياسة الوصول الإلكتروني أو أية سياسات يكون المتعامل معنياً بها).
- يجب على جميع الجهات الاتحادية نشر بيان النفاذية الرقمية على مواقع الإنترنت وتطبيقات الهواتف والأجهزة المتحركة (الذكية)، مع وصف مستوى النفاذية الرقمية والإشارة إلى أي محتوى لا يمكن الوصول إليه، ومراعاة مايلي ضمن بيان النفاذية الرقمية:
- الالتزام بالنفاذية الرقمية لأصحاب الهمم وكبار السن؛
- تطبيق معايير النفاذية مثل WCAG 2.1 كحد أدنى؛
- توفير معلومات تتيح الاتصال بقسم الدعم الفني في حالة مواجهة المستخدمين أية مشكلة فنية؛
- الإشارة بوضوح إلى أي قيود على النفاذية الرقمية في الموقع أو الخدمة الرقمية، وذلك تفادياً لإرهاق المستخدمين؛
- التدابير المتخذة لضمان النفاذية الرقمية؛
- تحديد المتطلبات الأساسية التقنية، مثل نوع المستعرضات الداعمة لتطبيقات النفاذية الرقمية؛
- ذكر التزام الجهة الحكومية بالقوانين والسياسة الوطنية أو المحلية السارية المعتمدة فيما يتعلق بتطبيق سياسة النفاذية الرقمية



- تخضع هذه السياسة إلى المراجعة الدورية والتحديثات، حيث سيتوفر إشعار حول " تحديث جديد مع تحديد التاريخ"، ويتوجب على الجهات الحكومية المعنية مراجعة الشروط والأحكام الجديدة والتي تعتبر سارية فور نشر السياسة الجديدة على موقع الجهة المختصة
- يجوز تعديل هذه السياسة أو إلغاؤها أو استبدالها في أي وقت من قبل الجهة المختصة.

- يجب على الجهة الحكومية توفير جميع التقارير والمعلومات اللازمة للجهة المختصة حول مدى تنفيذ بنود السياسة للجهة المختصة بحسب الخطط الدورية بهذا الخصوص
- تحديث نسبة الالتزام بشكل سنوي أو نصف سنوي بناءً على معطيات الجهة المختصة ومتطلبات الخدمة.
- يقوم الفريق المعني من الجهة المختصة بقياس مؤشرات ممكّنات الحكومة الرقمية بالجهة المختصة بدعم ومتابعة الجهة الحكومية لتحقيق نسب التحول الدورية وتحقيق المستهدفات المحددة



يُعدّ هذا الدليل الإرشادي لتطبيق المعايير الفنية المتعلقة بالنفاذية الرقمية جزءاً من السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية.

تشكّل هذه الإرشادات أساساً مشتركاً لكل جهة حكومية في الدولة لوضع منهجيتها الخاصة بطرق تتيح لها أقصى قدر من المرونة في تلبية متطلبات الأعمال الخاصة للامتثال لهذه السياسة

يتضمن هذا الدليل تعليمات إرشادية رئيسية، مبنية على أفضل الممارسات والإجراءات الموصى باتباعها من قبل الجهات الحكومية لضمان استيفائها للمتطلبات الواردة في السياسة

1. التوافق مع المعايير العالمية

يجب أن تتوافق كامل المواقع الخدمية العامة مع الدرجة AA من معيار إرشادات الوصول إلى محتوى الويب WCAG 2.1.. يجب أن تتوافق كامل المواقع الخدمية العامة مع أفضل الممارسات المعتمدة من "W3C" اتحاد الشبكة العالمية ودليل الإرشادات حول المواقع الخاصة بالأجهزة المتحركة "Mobile devices".

2. توفير خاصة قارئ النصوص

يجب أن يحتوي الموقع على خاصة "قارئ النصوص" وهي إحدى الخصائص المساعدة في تحويل النص إلى كلام يمكن الاستماع إليه، دون أن يحتاج المستخدم إلى تفعيل أية برامج أخرى لتسهيل الاستماع إلى محتويات البوابة بدلاً من قراءتها، وهذه التقنية مفيدة جداً لأصحاب الهمم ذوي الإعاقات البصرية وضعاف البصر، ولمستخدمي البوابة الذين يواجهون صعوبات في قراءة النصوص عبر الإنترنت. عند النقر على وصلة "استمع" يمكن الاستماع إلى المحتوى الإلكتروني بصوت واضح وبسرعة معتدلة ليتمكن جميع المستخدمين من مختلف أرجاء العالم من فهم المحتوى، مع إمكانية تغيير مستوى الصوت حسب الرغبة. وإضافة إلى ذلك، توفر إمكانية تحميل المحتويات بصيغة ملف صوتي MP3 إلى الحاسوب الشخصي الخاص عن طريق النقر على خيار "عدم توفر الصوت؟" الموجود في مشغل الصوت والاستماع إليه في وقت لاحق

3. توفير خاصة الترجمة من النص إلى لغة الإشارة

يجب أن تحرص الجهات الحكومية على توفير خاصة لغة الإشارة لجعل الخدمات والمنتجات متاحة لأصحاب الهمم ذوي التحديات السمعية وكبار السن

4. توفير خاصة التعرف على الكلام

يجب أن تحرص الجهة الحكومية على توفير خاصة التعرف على الكلام وهي عملية تحويل الصوت إلى نص، حيث يجب تصميم المحتوى وتمييزه بشكل صحيح بحيث يمكن التحكم فيه عن طريق الكلام. وتمكين الأشخاص من أصحاب الإعاقات الجسدية الذين لا يستطيعون استخدام لوحة المفاتيح أو الفأرة والأشخاص الذين لديهم حالات مزمنة، مثل إصابات الإجهاد المتكررة (RSI)، الذين يفضلون الحد من استخدام لوحة المفاتيح أو الفأرة أو تجنبها، والأشخاص الذين لديهم صعوبات إدراكية وتعليمية ويفضلون استخدام الكلام بدلاً من الكتابة إلى جانب تمكين كبار السن من استخدام المواقع الإلكترونية وكافة الخدمات المتاحة

¹ This conformance level is used in most accessibility rules and regulations around the world, including the ADA. To meet WCAG 2.0 Level AA conformance, the website is usable and understandable for the majority of people with or without disabilities.

5. توفير خاصية التعرف على الوجه

يجب على الجهة الحكومية الابتكار في تقديم الخدمات وإتاحة المحتوى الرقمي باستخدام خاصية التعرف على الوجه وهي وسيلة لتحديد هوية الفرد أو التحقق منها باستخدام تقنية التعرف على الوجه. يمكن استخدام أنظمة التعرف على الوجه لتحديد الأشخاص في الصور أو مقاطع الفيديو في الوقت الفعلي، بحيث يتمكن المستخدمون ذوو الإعاقة البصرية أو ضعاف البصر من معرفة المزيد عن الصور الواردة في الموقع الإلكتروني. على سبيل المثال، يمكن للأشخاص الذين يستخدمون برامج قراءة الشاشة تحديد الأشخاص الموجودين في الصور على الموقع.

6. خاصية مقاطع الفيديو الإرشادية

تمكين مشاهدة مقاطع الفيديو المتوفرة في الموقع لإرشاد المستخدم أثناء استخدام الخدمات الحكومية وغير الحكومية. واستعراض كيفية استخدام أجهزة الخدمات الرقمية المتوفرة في عدد من الأماكن العامة في الدولة، وتوضيح طريقة تسجيل اشتراك المستخدم في البوابة.

يجب أن تسعى الجهة الحكومية إلى إضافة مقاطع فيديو إرشادية تراعي معايير النفاذية الرقمية باستمرار وبطريقة يمكن الوصول إليها لتقديم المساعدة حول أكثر الخدمات الإلكترونية استخداماً.

7. خاصية تصفح البوابات الرقمية

يجب على الجهة الحكومية تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات بحسب الحاجة، ثم تصنيف المحتوى الإلكتروني لبواباتها الرقمية وخصائصها تبعاً لمواضيع معينة ووفقاً لاهتمامات المستخدم. كما يجب إدراج العديد من العناصر ضمن تلك المواضيع والاهتمامات مما يمنح المستخدم تنقلاً أسهل وأسرع مع مراعاة أن تكون هذه البوابات قابلة للنفاذ من أصحاب الهمم.

8. خاصية تغيير حجم الخط ووضوح الشاشة

توفير خاصية إمكانية زيادة حجم الخط للوصول إلى الحجم المناسب للقراءة وخاصية تكبير الشاشة.

9. خاصية اختصارات لوحة المفاتيح

تتيح خاصية استخدام لوحة المفاتيح تيسير الوصول إلى ضوابط نظام التشغيل المستخدم، وذلك لتوفير إمكانية التصفح باستخدام لوحة المفاتيح والاختصارات فقط، دون اللجوء إلى استخدام الفأرة.

10. التنقل بواسطة لوحة المفاتيح

ينبغي توفير خاصية التنقل في الموقع الإلكتروني بسهولة عن طريق استخدام لوحة المفاتيح، وذلك من خلال اتباع التالي:
استخدام أزرار الأسهم للتنقل أعلى أو أسفل الصفحة.
استخدام زر Tab للتنقل بين الروابط.
استخدام زر Return أو Enter لاختيار الرابط.
استخدام زر Backspace للعودة إلى الصفحة السابقة.

11. توفير خاصية الضغط على مفتاح التبويب Tab

تسمح هذه الخاصية بالتنقل بين الروابط الموجودة على الصفحة. عند الضغط على مفتاح Shift (ومفتاح التبويب Tab يمكن العودة إلى الروابط المطلوبة. عند اختيار رابط، يمكن الضغط على مفتاح "إدخال Enter للانتقال إلى الصفحة المطلوبة. بالإضافة إلى ذلك، توفير إمكانية العودة إلى الصفحة السابقة عبر الضغط على مفتاح backspace.

12. خاصية وصف الصور

ينبغي أن توفر الجهة الحكومية للمتعاملين من أصحاب الهمم ذوي الإعاقة البصرية، بوابة وموقع إلكتروني يوفر مكوّنات نصية بديلة عن عناصر جرافيكية مثل الشعارات والصور والعلامات وغيرها. تمكن هذه الخاصية برمجيات قارئات الشاشة من قراءة المحتوى ووصفه مما يساعد الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية الذين يستخدمون مثل هذه البرمجيات على تكوين فكرة حول الرسوم الموجودة في محتوى البوابة

13. خاصية ألوان النصوص

ينبغي أن توفر الجهة الحكومية لوحة لتغيير ألوان الخطوط المستخدمة في الموقع وذلك بهدف تحسين القدرة على قراءة نصوص المحتويات مع تجنب الاعتماد على اللون للتمييز بين النص والروابط الإلكترونية الموجودة. ينبغي أن تتناسب ألوان الخلفيات المتوفرة مع ألوان الخطوط في لوحة الخيارات لجعلها واضحة أثناء القراءة

14. خاصية توافقية المتصفح

يجب أن تعمل الجهة على تصميم محتويات البوابة الإلكترونية لتتناسب مع أكثر متصفحات الإنترنت استخداماً عبر استعمال عناصر مناسبة في شبكة الترميز، وذلك لضمان استخدام اللغة بوضوح والتحول التقني السلس للمتصفحات الجديدة، واستخدام الترميز المناسب (لذا يُطلب ضبط إعدادات المتصفح لتشغيل هذا النوع من الترميز من أجل تحقيق الاستفادة من جميع محتويات هذه البوابة)

15. خاصية تنسيق الملفات

ينبغي أن تقوم الجهة الحكومية بتصميم مواقعها الإلكترونية بشكل مستقل بأدواتها وتصميمها وذلك لجعل محتويات الموقع سهلة القراءة من قبل المستخدم وعبر أي قارئ مستندات. يعني هذا أنه باستطاعة المستخدمين التفاعل مع البوابة عبر أدوات الإدخال والإخراج المفضلة لديهم بما فيها مدخلات الأوامر. ومن الضروري أن يحتوي قسم النماذج في البوابة على ملفات بصيغة "مايكروسوفت وورد" أو "أدوبي بي. دي. اف." وأن يتم توضيح ذلك عبر أيقونات، بالإضافة إلى توفير روابط لتنزيل برمجيات القراءة، مما يتيح للمستخدمين تحميل هذه البرمجيات مجاناً ومعاينة الملفات المحملة.

16. خاصية توفير الاستثمارات

ينبغي أن تصمم الجهة الحكومية كافة الاستثمارات في مواقعها الإلكترونية وفقاً لإرشادات ومعايير سهولة النفاذ والتصفح بحيث يمكن قراءتها باستخدام تقنية (تكنولوجيا) الاتصالات والمعلومات والتقنيات (التكنولوجيات) المساعدة مثل قارئات الشاشة



17. خاصة الإشعارات والملاحظات

يجب على الجهة الحكومية استخدام لغة واضحة وبسيطة لجعل جميع الرسائل والتنبيهات أوضح لأصحاب الهمم أثناء التفاعل

18. المحتوى المفهوم

يجب أن يكون المحتوى سهل المتابعة والفهم للعديد من المستخدمين، وعلى الجهة الحكومية تجنب الجمل والمصطلحات المعقدة للغاية، وتوفير تخطيط وتصميم واضحين. بالنسبة لبعض المحتويات المعقدة مثل المعلومات الطبية وغيرها، قد تكون المعلومات المنفصلة وسهلة القراءة لضرورة لتسهيل النص للأشخاص الذين لديهم صعوبات في التعلم والذين لا يستطيعون فهم هيكلية الجمل المعقدة والمفردات والأشخاص الذين لديهم إعاقات إدراكية والذين يجدون صعوبة في التركيز على مقاطع طويلة من النص الكثيف، وعليه، يجب على مصممي المحتوى في الجهة الحكومية تجنب الكلمات والمصطلحات والاختصارات المعقدة للغاية، أو توفير تفسيرات عند الحاجة إلى استخدامها، أو الابتكار في تصميم المحتوى بحيث يقدم رسوماً توضيحية عن المحتوى، عندما يكون ذلك مفيداً.

19. التواصل مع المستخدمين

ينبغي أن توفر الجهة الحكومية خاصية تسمح لها بتلقي الملاحظات والمقترحات حول سهولة النفاذ لمحتويات الموقع الإلكتروني الخاص بالجهة الحكومية ضمن رابط (اتصل بنا أو تواصل معنا) والتأكد من توفر كوادر مؤهلة لخدمة أصحاب الهمم، وذلك من أجل تمكين الزوار من أصحاب الهمم من استخدام هذه المواقع الإلكترونية بسهولة ويسر

يسهم التواصل مع المستخدمين في تحسين البوابة من الناحية الفنية وتطوير المحتوى الإلكتروني، وفي رصد الثغرات الأمنية منها أو التقنية أو الإدارة أثناء تصفهم للبوابة والموقع الإلكتروني أو لروابط خارجية

20. المراجع

- الموقع الإلكتروني لمبادرة النفاذ الصادرة عن اتحاد توحيد مقاييس الشبكة لمزيد من التفاصيل حول المبادئ (W3C) (<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>) (WCAG) (التوجيهية بشأن النفاذ إلى محتويات الشبكة العنكبوتية (2.0) (G3ICT))
- الموقع الإلكتروني لمبادرة النفاذ الرقمية لأصحاب الهمم (الأشخاص ذوي الإعاقة) للمزيد [هنا](#)
- الموقع الإلكتروني للاتحاد الدولي للاتصالات لمزيد من التفاصيل حول النفاذ الرقمية في قطاع (<http://www.itu.int/ITU>)
- المنصة العربية للإدماج الرقمي، الإرشادات الفنية الوطنية للنفاذية الرقمية في المنطقة العربية (الاسكوا): للمزيد [هنا](#)
- المنصة العربية للإدماج الرقمي، نموذج الإسكوا حول السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في المنطقة العربية: للمزيد [هنا](#)

الدور أو المهام الوظيفية “لمسؤول النفاذية الرقمية” لضمان الامتثال للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

تشكيل فريق العمل

تقع على الجهة الحكومية مسؤولية تحديد أفضل السبل التي تؤدي إلى الامتثال وتطبيق السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية للجهة المختصة في الدولة ضمن نطاقها، ويشمل ذلك تخصيص مهام وظيفية تتعلق بالنفاذية الرقمية. وقد تختلف المنهجية المتبعة للتوظيف وتوفير الموارد البشرية المختصة من جهة إلى أخرى، ويمكن للجهة أن ترتئي استحداث وظائف جديدة للقيام بهذه الأدوار أو إضافة مسميات وظيفية ومسؤوليات على الأدوار الحالية بواسطة موظفين يتمتعون بالمهارات والمعرفة الكافية

من الضروري أن يمتلك الأشخاص الذين سيشغلون هذه الأدوار خبرات عملية في إدارة الخدمات والإجراءات الحكومية والتقنيات الرقمية كما هو وارد في الوصف الوظيفي التفصيلي لتلك الأدوار في هذا الملحق.

بناء القدرات والتدريب

يجب أن يتلقى المعنيون بالنفاذية الرقمية تدريباً وإرشادات لمساعدتهم على فهم أدوارهم ومسؤولياتهم. ويتعين عليهم الالتزام بوثيقة السياسة وملاحقها. ومن الضروري مناقشة الفوائد التي يمكن تحقيقها بعد التنفيذ مع ممثلي ومسؤولي الوحدات الإدارية الرئيسية ضمن الجهة الحكومية. ويُعدّ التنسيق وضمان نجاح هذا النوع من المناقشات الداخلية وبرامج التوعية من المسؤوليات الرئيسية التي يضطلع بها مسؤول النفاذية الرقمية

عقد جلسات النقاش وورش العمل والمراجعات المستمرة

تسهيلاً للخطوات التي تتخذها الجهة الحكومية بغرض توعية وتدريب موظفيها وضمان نجاح إدارة التغيير، قد يكون من المفيد عقد ورش عمل بشكل منتظم للأدوار التنفيذية المتعلقة بإدارة الخدمات والمواقع والتطبيقات الرقمية لدى الجهة الحكومية. تهدف ورش العمل هذه إلى مناقشة التقدّم الذي تمّ إقراره واستعراض المعارف التي تمّ تحصيلها والتحديات والاستراتيجيات لكي يتم التصرف على ضوءها وتعميمها على كامل نطاق الجهة الحكومية. يمكن أن يقوم مسؤول النفاذية الرقمية بمناقشة الإجراءات والخطوات المقترحة ضمن خطوات الامتثال لهذه السياسة، وهذا ما يتيح تحديد الإجراءات المقترحة التي سيتم أخذها بعين الاعتبار عند التنفيذ والجوانب الواجب تعديلها وفقاً لاحتياجات الجهة الحكومية، وكيفية تطبيق الإجراءات المختلفة ضمن مختلف الوحدات الإدارية في الجهة الحكومية بشكل متنسق

الوصف الوظيفي للأدوار

تعرض الجداول التالية المزيد من التفاصيل عن المهام الرئيسية المقترحة لإدارة النفاذية الرقمية بشكل نموذجي لأية جهة حكومية، وتحدّد الوصف التفصيلي للنقاط التالية:

- لمحة عامة عن الدور الوظيفي؛
- الواجبات والمسؤوليات الوظيفية الرئيسية للدور الوظيفي؛
- المهارات والكفاءات اللازمة لتأدية الدور الوظيفي بفعالية



الدور أو المهام الوظيفية "لمسؤول النفاذية الرقمية" لضمان الامتثال للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

عنوان الدور الوظيفي	مسؤول النفاذية الرقمية
نبرة عن الدور الوظيفي	<p>تناط بهذا الدور مسؤولية إدارة الإجراءات التنفيذية وبرنامج إدارة النفاذية الرقمية في الجهة الحكومية، ويعمل تحت المسؤولية المباشرة لمدير الخدمات الرقمية. ويتعين على من يشغل هذا الدور تنفيذ وإدارة الإجراءات اللازمة لضمان امتثال الجهة الحكومية للمعايير الإجرائية والفنية لهذه السياسة. وتتضمن مسؤولياته التأكد من اختيار الموظفين المناسبين للعمل ضمن الفريق وتوجيه ودعم ومراجعة أعمالهم المتعلقة بالنفاذية الرقمية وتحديد الأولويات وتحديد مستوى الامتثال، ورفع القدرات في مجال النفاذية الرقمية لدى الجهة الحكومية</p> <p>ويضطلع أيضاً بمسؤولية التأكد من جاهزية ودرجة موثوقية ومستوى الخدمات الرقمية في الجهة وتوافرها وإمكانية الاطلاع عليها واستخدامها في الوقت المناسب</p>
الواجبات والمسؤوليات الرئيسية	<p>المسؤوليات القيادية</p> <ul style="list-style-type: none"> التنفيذ والإشراف الفعّالين على جميع مبادرات وإجراءات النفاذية الرقمية اللازمة لتلبية متطلبات الامتثال لهذه السياسة تقديم الدعم في الأقسام والوحدات التي تُعنى بتقديم الخدمات. وضع خارطة الطريق وإعداد الخطط التنفيذية الخاصة بالمبادرات ومشاريع النفاذية الرقمية في الجهة الحكومية توفير الإرشاد والتطوير المهني لفرق عمل النفاذية الرقمية. تقديم التدريب والتوعية وبناء القدرات في مجال النفاذية الرقمية على مستوى المؤسسة التحقق من تطبيق معايير النفاذية الرقمية على كافة المنتجات والتطبيقات والتجهيزات التي تطورها أو تكتنيها المؤسسة <p>الحوكمة</p> <ul style="list-style-type: none"> تحديد الأولويات المتعلقة بالنفاذية الرقمية. تقديم الدعم اللازم لمواجهة تحديات النفاذية الرقمية أو تصحيح حالات عدم الامتثال للسياسة <p>الامتثال</p> <ul style="list-style-type: none"> إعداد التقارير وتقديم المعلومات المتعلقة بمستوى الامتثال بشكل منتظم ورفعها إلى الجهة المختصة وفقاً لاحتياجاتهم تقديم الدعم والتوجيه والمعلومات فيما يتعلق بالأدوار ذات الصلة بالنفاذية الرقمية في الجهة الحكومية المسؤولية عن مستوى جودة النفاذية الرقمية لتحقيق الغرض منها على مستوى الجهة الحكومية الحكومية بالكامل

الدور أو المهام الوظيفية "لمسؤول النفاذية الرقمية" لضمان الامتثال للسياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

عنوان الدور الوظيفي	مسؤول النفاذية الرقمية
المهارات والكفاءات	<ul style="list-style-type: none"> • القدرة على تنسيق وإدارة فرق عمل كبيرة ومتنوعة. • القدرة على التعاون والتواصل مع الإدارة العليا لوحدات الأعمال والوحدات التنظيمية والأفراد، بهدف تحقيق النفاذية الرقمية المؤسسية بشكل فعال • الخبرة في إدارة الخدمات والأنظمة الرقمية وإجراءاتها من كافة الجوانب. • الدراية والمعرفة بمفاهيم النفاذية الرقمية ومعاييرها. • إدراك إجراءات العمل ودرجات الاعتمادات ضمن نطاق أعمال الجهة الحكومية. • القدرة على إعداد العروض التقديمية وعرضها على الإدارة.

X | f | YouTube | Instagram | LinkedIn | TikTok
@TDRAUAE, www.tdra.gov.ae

