

الأدلة الإرشادية لمؤشرات ممكنات الحكومة الذكية للعام 2020

الموجهات الإرشادية للمواقع الإلكترونية الاتحادية - 2020 Federal Websites Guidelines- 2020



تاريخ الإصدار: إبريل 2020

حقوق التأليف والنشر © 2020م - الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات - جميع الحقوق محفوظة.
ص. ب. 26662، أبوظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة

قائمة الفئات – List of Categories

الصفحة	الفئة	Category	Page
5	النطاق والاستضافة	Domain and Hosting	5
7	معمارية وتصميم الموقع	Site Architecture and Design	7
13	تجربة المستخدمين والاستخدامية	User Experience and Usability	13
20	المحتوى	Content	20
26	سهولة الوصول	Accessibility	26
29	المشاركة الرقمية	Digital Participation	29
34	البيانات المفتوحة	Open Data	34
37	أمن وحماية المعلومات	Security and Information Protection	37
39	التسويق	Marketing	39



كيفية استخدام الدليل

How to use Guideline

- This icon  represent that the FGE should provide document that support the criteria evaluation
- تمثل الأيقونة  انه على الجهة توفير ما يثبت من وثائق داعمة وتوثيقات لآليات العمل والسياسات
- This icon  represent that the FGE should provide a picture of the proof that support the criteria evaluation
- تمثل الأيقونة  انه على الجهة توفير صورة تعكس تطبيق المعيار
- This icon  represent Standard degree of innovation
- تمثل الأيقونة  معيار درجة الابتكار
- This icon  represent the samples that will guide the FGE how to implement the criteria
- تمثل الأيقونة  النماذج التي تسهل على الجهة معرفة آليه تطبيق المعيار
- There is some (**Hints**) along with some criteria that will guide the website admin, designer & moderator to understand how and why to implement it
- في بعض المعايير تم وضع (إشارات) لتساعد مسئول الموقع على فهم وتطبيق الموجهات بالطريقة السليمة
- This icon  represent that criteria is new
- تمثل الأيقونة  معيار جديد

هذه الوثيقة This Document

This document presents a set of guidelines that can be applied to measure the quality of the government websites and their level of compliance with the best international practices including Web Content Accessibility Guidelines from W3C. These guidelines are derived primarily from the pertinent guidelines and manuals and compatible with the rules and regulations adopted in the government entities of the United Arab Emirates.

The document is subdivided into the following: Domain and Hosting, Site Architecture and Design, User Experience and Usability, Content, Accessibility, e-Participation & Open data, Security and Information Protection and Marketing.

تقدم هذه الوثيقة مجموعة من الموجهات التي يمكن تطبيقها لاختبار مدى جودة المواقع الإلكترونية الحكومية وكذلك مدى توافقها مع أفضل الممارسات العالمية مثل موجهات منظمة الويب العالمية، وهي مشتقة بالأساس من الأدلة الإرشادية ذات الصلة، ومستوحاة من الخصوصيات والثوابت المعتمدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومتوافقة مع الأنظمة والتشريعات المعتمدة لدى الجهات الحكومية في الدولة.

وتتفرع هذه الموجهات لتشمل كلاً من النطاق والاستضافة، ومعمارية وتصميم الموقع، وتجربة المستخدمين والاستخدامية، والمحتوى، وسهولة الوصول، والمشاركة الإلكترونية والبيانات المفتوحة، وأمن وحماية المعلومات، والتسويق.



فئة النطاق والاستضافة

Domain & Hosting

Domain and Hosting guidelines focus on considerations that need to be taken when registering domains for government websites, hosting conditions and locations and the measures to be taken when there is more than one domain etc.

تركز موجّهات النطاق والاستضافة على الاعتبارات الواجب النظر إليها فيما يتعلق بأسماء النطاقات المستخدمة للمواقع الإلكترونية الحكومية، وشروط الاستضافة وأماكنها، والإجراءات المطلوبة عند وجود أكثر من اسم نطاق وما إلى ذلك.

Domain & Hosting guidelines – معايير النطاق والاستضافة

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Has the entity registered the three domains: (.ae), (.gov.ae) and (.امارات) versions of the domain and renewed it ? • ☐	هل سجلت الجهة نطاقات (.ae) و(.gov.ae) من عنوان موقعها الإلكتروني ويتم تجديدها ؟ • ☐	1
2	Has the entity registered their Arabic domain? • ☐	هل قامت الجهة بتسجيل النطاق العربي (.امارات)؟ • ☐	2
3	Has the entity registered both the short and long versions of its domain name? • ☐ Hint: Long domain name is the FGE long name i.e. telecommunication regulatorytuthority.gov.ae while the short name is the abbreviation of the name i.e tra.gov.ae	هل قامت الجهة الحكومية بتسجيل الأسماء الطويلة والقصيرة لعنوان الموقع؟ • ☐ إشارة: اسم النطاق الطويل يتضمن اسم الجهة كاملاً، أما القصير فيتضمن الاسم مختصراً	3
4	Does the entity use their domain in all official E-mail addresses? • (i.e. name@entity.gov.ae)	هل تستخدم الجهة عنوان النطاق الخاص بها في مراسلاتها الرسمية بالبريد الإلكتروني؟ • (مثل name@entity.gov.ae)	4
5	Does the entity host the website inside UAE, otherwise NDA & SLA must be signed with the ISP? • ☐ • (Provide such documents if available)	هل يتم استضافة الموقع الإلكتروني داخل دولة الإمارات العربية المتحدة؟ وإن كان مع مزود الخدمة أو شركات الاستضافة هل تم توقيع اتفاقية عدم إفصاح واتفاقية مستوى خدمة؟ • ☐ • (يرجى إبراز وثائق الاتفاقيات المذكورة إن وجدت)	5
6	Do all registered English domains redirect to the primary .gov.ae domain?	هل يتم إعادة توجيه النطاقات الانجليزية غير الرئيسية إلى النطاق الرئيسي (.gov.ae)؟	6



فئة معمارية وتصميم الموقع

Site Architecture & Design

There may be no right or wrong when it comes to the look and feel and the aesthetic aspect of a website. But when it comes to design and architecture, usability must be taken into account in order to serve both customers' expectations and organizations objectives. These guidelines help achieving this.

عندما يتعلق الأمر بالشكل العام والناحية الجمالية للموقع، ربما لا يكون ثمة ما هو صحيح وما هو خطأ فالأمور نسبية. أما عندما يتعلق الأمر بالتصميم المتوافق مع مبادئ سهولة الاستخدام، فهناك قواعد يتعين الالتزام بها من أجل أن يحقق الموقع أهداف المؤسسة وحاجات المتعاملين. الموجهات التالية تساعد في تحقيق هذين الهدفين.

معايير معمارية وتصميم الموقع – Site Architecture and Design guidelines

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the website design comply with the guidelines of the Federal Visual Identity Guide having the key sections mentioned: Masthead, Navigation Options, announcement section, Body, footer, Federal logo and entity logo used in consistent places across the website?	هل يلتزم تصميم الموقع الإلكتروني بموجهات دليل الهوية المرئية الاتحادية وذلك بتوافر العناصر الأساسية: مثل عنوان الصفحة الإلكترونية وقائمة التصفح ومحتوى النص و التذييل العام و استخدام شعار الدولة و شعار الجهة بالكيفية نفسها في كل صفحة ؟	1
2	Does the website in English and Arabic include the Essential Links placed in a clear visible section for the website visitors? Hint: essential Links include: Home, Contact Us, Sitemap, Language(s), Help and Search/Advanced Search	هل يحتوي الموقع باللغتين العربية والإنجليزية على الروابط الأساسية موضوعة بصورة واضحة ومرئية لزائر الصفحة؟ إشارة: تشمل الروابط الرئيسة كلا من: الصفحة الرئيسية و صفحة "اتصل بنا" وخريطة الموقع، رابط اللغة أو اللغات، المساعدة، والبحث/ البحث المتقدم.	2
3	Does the website contain "an Emergency notice section" that allow entity to share any emergency notice with its customers in the emergency situation? NEW	هل يضم الموقع الإلكتروني قسم " إشعارات الطوارئ" التي ترغب الجهة بمشاركتها مع متعاملينها في الحالات الطارئة؟ NEW	3
4	Does the main menu of the website contain links to the following sections: Services, Open Data and e-Participation?	هل تضم قائمة التصفح الرئيسية للموقع روابط للصفحات التالية: الخدمات/ الخدمات الإلكترونية والبيانات المفتوحة وشاركنا (المشاركة الإلكترونية)؟	4
5	Does the global footer offer a visible link to the Essential Policies? Hint: The essential Policies include Accessibility, Copyright, Disclaimer, Terms and Conditions page, Citizen Charter and Privacy Policy.	هل يحتوي التذييل العام للموقع على روابط مرئية للوثائق الأساسية للموقع؟ إشارة: تشمل الوثائق الأساسية: وثيقة "امكانية الوصول"، وثيقة "حقوق النسخ"، وثيقة "إخلاء المسؤولية"، وثيقة "الأحكام والشروط"، وثيقة "سياسة الخصوصية" ووثيقة "ميثاق المتعاملين"	5

6	Does the global footer of the website provide a shortcut of the entity main contact number details? (Direct Access Section)	هل يحتوي التذييل العام للموقع على اختصار لتفاصيل الاتصال الرئيسية بالجهة؟ (قسم الوصول المباشر)	6
7	Does the entity website have NO horizontal scrolling where text properly fitted to screen width?	هل تخلو صفحات الموقع الإلكتروني تماماً من وجود شريط التمرير الأفقي حيث النص متناسق مع عرض الشاشة؟	7
8	Does the entity use a correct Favicon for the site?	هل يستخدم الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية رمز الموقع أو الأيقونة المفضلة والتي تعكس هوية المؤسسة بشكل صحيح؟	8
9	Does the "Contact Us" page offer the Essential Contact Information of the entity? Hint: The Essential Contact Information include Phone and Fax numbers, email, P.O.Box, online form and electronic map (e.g. Google Maps) of the physical address of the entity's head office and other branches?	هل يتوفر في صفحة "اتصل بنا" بيانات التواصل الرئيسية للجهة؟ إشارة: تشمل البيانات الرئيسية ما يلي: أرقام الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني وصندوق البريد و نموذج التواصل الإلكتروني، خريطة إلكترونية (مثل خرائط جوجل) للعنوان الفعلي للجهة وفروعها المختلفة في الدولة؟	9
10	Does the entity website include up-to-date Sitemap that offer links to all pages in an easy-to-use hierarchy?	هل يتضمن الموقع الإلكتروني "خريطة موقع" في صفحة خاصة توفر روابط لكافة صفحات الموقع في هيكليّة سهلة الاستخدام؟	10
11	Does the entity website provide a Help or FAQ section? And does it cover all the sections/topics of the website?	هل يوفر الموقع الإلكتروني قسماً خاصاً للمساعدة أو للأسئلة الأكثر شيوعاً؟ وهل يغطي كافة أقسام أو مواضيع الموقع؟	11
12	Is the search/ advanced search utility clearly located in the site? Is it an effective and user-friendly? Hint: Search engine on the site must provide advanced search option which allows altering results based on advanced search criteria such as date or topic, Google provides this capability	هل يتضمن تصميم الموقع وجود خدمة البحث / البحث المتقدم بإمكانيات محركات بحث قوئل في مكان بارز وسهل التمييز في الموقع؟ وهل تنسم الخدمة بالسهولة والفاعلية؟ إشارة: محرك البحث على الموقع يجب أن يوفر خيار البحث المتقدم والذي يتيح إمكانية غربلة النتائج بناء على معايير بحث متقدمة مثل التاريخ أو الموضوع، توفر جوجل هذه الإمكانية	12

13	Does the website reflect the approved visual identity of the government entity including the use of white color as the background color of all content on the website?	هل يعكس الموقع الهوية المرئية المعتمدة للجهة الحكومية بما في ذلك استخدام اللون الأبيض كخلفية لمحتوى الموقع الإلكتروني؟	13
14	Does the website implement the responsive design principle? Definition: Responsive Web Design offers the website visitors optimal viewing and interaction experience (e.g. easy reading and navigation) across a wide range of devices including desktop computer monitors and mobile phones. Hint: it is a Site adjustment method and widths automatically to fit the device used by the website user, whether a laptop or smart phone or Tablet i.e: http://u.ae/	هل يتم تطبيق مبادئ التصميم التجاوبي على الموقع؟ تعريف: يوفر التصميم التجاوبي تجربة مثلى تضمن على سبيل المثال سهولة القراءة والتصفح بغض النظر عن الجهاز المستخدم في تصفح الموقع مثل أجهزة الحاسوب المكتبية والأجهزة المتحركة. إشارة: يقوم الموقع بتعديل طريقة ومقاسات العرض بصورة تلقائية لتناسب الجهاز الذي يستخدمه المستخدم في تصفح الموقع سواء كان لابتوب أو هاتف ذكي أو حاسب لوحي. مثال: http://u.ae/	14
15	Does the website use a fluid layout that automatically adjusts the page size to monitor resolution settings that are 1024x768 pixels or higher?	هل يوظف تصميم الموقع التخطيط الانسيابي بحيث يتم تلقائياً تعديل مقاس الصفحة لتلائم إعدادات الشاشات ذات الدقة (1024x768 بيكسل) أو أعلى؟	15
16	Are the website pages clear from the "Scroll Stoppers"? Hint: Ensure that the location of headings and other page elements does not create the illusion that users have reached the top or bottom of a page when they have not and assuring users scroll below-the-fold	هل تم تصميم صفحات الموقع بحيث تخلو من معيقات التمرير العمودي؟ إشارة: قد تحتوي الصفحة على عنوان أو خط أفقي في منتصف الصفحة ولكنه يوهم القارئ أنه وصل بداية أو نهاية الصفحة عند تحميلها، يجب تجنب ذلك والتأكد بأن المستخدم بإمكانه التمرير	16
17	Do all website pages have appropriate page lengths? Hint: Page length must fit its purpose, as pages with heavy content such as articles can be long, while the pages	هل تتسم كافة صفحات الموقع بطول مناسب؟ إشارة: يجب أن يناسب طول الصفحة الغرض منها، فمثلاً يمكن أن تكون الصفحات المخصصة للمحتوى الغزير مثل المقالات	17

	that contain links to other sites can be short.	طويلة، في حين تكون الصفحات التي تحوي قائمة بروابط إلى مواقع أخرى قصيرة.	
18	Does the website offer "List of Contents" on long pages with links that take users to the corresponding content farther down the page? Hint: it would be best if the "List of Content" acted as a sticky so users can refer back to it easily, rather than having to manually scroll back to the top of the page	هل يوفر الموقع في الصفحات الطويلة "قائمة المحتويات" مع روابط تقود المستخدم مباشرة للمحتوى المقصود في الصفحة؟ إشارة: سيكون من الأفضل إذا كانت "قائمة المحتوي" بمثابة عناوين ثابتة بحيث يمكن للمستخدمين الرجوع إليها بسهولة ، بدلا من الاضطرار إلى التمرير يدويا مره أخرى إلى اعلي الصفحة (مثال وضعها كعناوين ثابتة على طرف الصفحة)	18



تجربة المستخدمين والاستخدامية User Experience & Usability

Websites should be easy to navigate, have minimal load time, and provide visitors with useful resources and information. With this, we must guarantee an easy, predictable and pleasant experience. We must first define the users' needs and expectations, then validate the websites we have developed to check if we have met those needs and expectations.

For more on the methodology of the user experience, the user should use the Federal User Experience Guide.

The following guidelines will help improving the user experience.

الموقع الجيد هو موقع ذو ملاحه سهلة، ويمكن تنزيله بأقل وقت ممكن، ويزخر بالمعلومات والموارد التي يحتاج إليها المستخدم، ويجب أن يتم كل شيء في بيئة سهلة وقابلة للتوقع ومفعمة بالرضا. وفي كل هذه الأمور يتعين الرجوع إلى المستخدم؛ في البداية لمعرفة احتياجاته وتوقعاته، ومن ثم لاختبار ما إذا كان الموقع الذي طورناه متوافقاً مع تلك التوقعات والاحتياجات أم لا.

للمزيد حول منهجية تجربة المستخدم على الجهة الاستعانة بدليل تجربة المستخدم الاتحادي

وفيما يلي قائمة بموجهات يمكن أن تساعد في تحسين تجربة المستخدمين للموقع الإلكتروني.

معايير تجربة المستخدمين والاستخدامية – User Experience and Usability guidelines

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the body of the website include breadcrumb trails? Which makes it easy for the user to understand how to access any page and navigate between the links on the site	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على مسار تتبع الصفحات؟ والذي يسهل على المستخدم فهم كيفية الوصول لأي صفحة والتنقل بين الوصلات الموجودة في الموقع	1
2	Are the page structures and the location of all standard items consistent throughout the website?	هل روعي الانسجام والتناسق بين مكونات هياكل الصفحات، وأماكن كافة المواد والمكونات داخل الموقع ككل؟	2
3	Is the website browser-independent and cross-browser compatible?	هل الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية متوافق مع متصفحات الويب المختلفة ويعمل باستقلالية عنها؟	3
4	Does the entity site include all necessary meta-tags on the homepage and all secondary internal pages? "At least the following 5 meta tags should be maintained: Description, Title, Keywords, Robots, Revisit-after"	هل يتضمن الموقع الإلكتروني في الصفحة الرئيسية وصفحات المستوى الثاني للجهة الحكومية استخدام البيانات التعريفية (meta tags)؟ "الخمس التالية على الأقل: العلامات الوصفية، علامات العناوين والكلمات المفتاحية والروبوتات وإعادة الزيارة لاحقاً"	4
5	Are all page titles (Title tag) in the website representative of the actual content of the page? and titles are concise and easily understood?	هل تعكس كافة عناوين الصفحات (عنوان الوسم - Title tag) في الموقع المحتوى الفعلي للصفحات؟ وتتسم عناوينها بالإيجاز ويمكن فهمها بسهولة؟	5
6	Are all links in the website visible/recognizable, and do they correctly match appropriate destination page headings?	هل يتم إبراز كافة الروابط في الموقع الإلكتروني؟ وهل تتطابق هذه الروابط مع عناوين الصفحات المقصودة؟	6
7	Is the back button functional in all website pages and does it lead to the proper back page or level?	هل يتمكن المستخدم في كل مستوى أو صفحة من العودة إلى المستوى السابق عند الضغط على زر العودة (Back)؟	7

8	Does the website have a clickable Homepage button across all pages? Hint: the FGE logo is not enough	هل يضم الموقع زر "الصفحة الرئيسية" في مكان بارز من الموقع بحيث يتمكن المستخدم من العودة إلى البداية من أي صفحة؟ إشارة: شعار الجهة لا يكفي لذلك الغرض	8
9	Has the government entity conducted analysis or test to identify which components are most used, and clearly highlight the components on the entity homepage?  Hint: Entity can use Card sorting test this method used to help design or evaluate the information architecture of a site. Participants organize topics into categories that make sense to them and they may also help you label these groups. To conduct a card sort, you can use actual cards, pieces of paper, or one of several online card-sorting software tools. For more information visit the Federal User Experience Guide or consult UX team on ux@tra.gov.ae	هل أجرت الجهة الحكومية تحليلاً أو اختبار لمعرفة المكونات الأكثر استخداماً لدى شرائح المتعاملين، وقامت بتوفيرها على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني بشكل واضح وبارز للمستخدمين؟  إشارة: بإمكان الجهة عمل (اختبار فرز البطاقات) وهو أسلوب يستخدم للمساعدة في تصميم أو تقييم بنية المعلومات للموقع. حيث يقوم المشاركون بتنظيم الموضوعات إلى فئات منطقية بالنسبة لهم وقد تساعدك أيضاً في تسمية هذه المجموعات. لإجراء فرز البطاقات، يمكنك استخدام البطاقات الفعلية أو قطع الورق أو واحدة من العديد من أدوات برامج فرز البطاقات عبر الإنترنت. للمزيد، الاطلاع على دليل تجربة المستخدم الاتحادي أو طلب الاستشارة من قبل فريق تجربة المستخدم على ux@tra.gov.ae	9
10	Are the most important functions (such as search and announcements) displayed in a prominent location on the homepage? 	هل جرى إبراز كل الخيارات المهمة على الصفحة الرئيسية من دون أن يضطر المستخدم للنقر وصولاً للمستوى الثاني للاستفادة من تلك الخيارات مثل "محرك البحث، أهم الإعلانات إلخ"؟ 	10
11	Are images, graphics and icons used in the website self-explanatory and expressive of the correspondent articles/content?	هل الصور والأشكال والأيقونات المستخدمة في الموقع معبرة بشكل واضح عن جوهر المقالات والمواضيع والخصائص التي تمثلها؟	11

	Hint: Icons should always be paired with their associated label to ensure users know what to expect before clicking on the CTA (Call-of-Action) i.e.: People of determination functions	إشارة: ينبغي دائماً ان تقترن الرموز مع التسمية المرتبطة بها لضمان المستخدمين معرفه ما يمكن توقعه قبل النقر (مثال: أيقونه الخصائص المتعلقة بإعدادات الموقع لأصحاب الهمم)	
12	Does the entity site contain NO broken links or empty/under construction pages?	هل يخلو الموقع الإلكتروني تماماً من أي روابط لا تعمل أو صفحات فارغة أو قيد الإنشاء؟	12
13	Does the website include a progress/Loading bar for website navigation? Hint: User should be informed all the time what is going on the site during navigation & quires	هل يحتوي الموقع على شريط تقدم/تحميل الصفحات خلال تصفح الموقع؟ إشارة: ينبغي إبلاغ المستخدم طوال الوقت بما يجري في الموقع خلال التنقل وتصفح الموقع	13
14	Are website provide media plug-in's for the various technologies used on the site? (Flash, Java or Adobe readers and players)	هل يوفر الموقع الإلكتروني البرامج اللازمة لتشغيل أو تصفح المواد المختلفة المنشورة على الموقع (فلاش أو جافا أو قارئ أدوبي)؟	14
15	Does the site have a meaningful and helpful 404 error page that works from any depth in the site with an error reporting feature and?	هل يعرض الموقع الإلكتروني رسالة واضحة ذات معنى عند حدوث خطأ ما من أي صفحة من صفحات الموقع (404) مع وجود خاصية للتبليغ عن تلك الأخطاء؟	15
16	Are all designs and styles used on the website consistent with each other?	هل جميع عناصر التصميم المستخدمة في الموقع الإلكتروني متناسقة مع بعضها البعض؟ مثال: العناوين والخطوط والألوان والصناديق والجداول والوصلات والأزرار	16
17	Are all images on the entity's website optimized? (no larger than 200 KB an image)	هل يتم عرض الصور على الموقع ضمن الحجم الملائم بحيث لا يزيد حجم أي صورة عن 200 كيلو بايت؟	17
18	Dose the website implement lazy loading whenever heavy content provided. ? Hint: As scrolling content loads	هل يتم تطبيق آلية التحميل البطيء على الموقع في حالة المحتوى الثقيل؟ إشارة: يتم تحميل المحتوى عند التمرير	18

19	Does the website use images rationally? (only when they are critical to the success of a Web site)	هل يستخدم الموقع الصور باقتصاد وترشيد، بحيث يكون لكل صورة مبرر منطقي لوجودها في الموقع؟	19
20	Does the website avoid clutter? Hint: Excess and crowded component and items on a page lead to a degradation of performance when trying to find certain information	هل روعي في تصميم الموقع البعد عن الاكتظاظ في الأشكال والنصوص والألوان والرموز؟ إشارة: الاكتظاظ والمكونات الزائدة عن الحاجة تنفّر المستخدمين	20
21	Does the website provide sufficient clue to clearly indicates to the user that an item is clickable? Hint: These indications must be consistent across the site; its not enough that a cursor (arrow) turn into a (hand) as an indication that an item is clickable	هل يوفر الموقع إشارات كافية للدلالة بوضوح على أن المكون قابل للنقر؟ إشارة: يتعين اتباع نسق موحد للمكونات القابلة للنقر، وأن تكون الإشارات واضحة، (لا يكفي تحول المؤشر الى يد كدليل على ان المكون قابل للنقر)	21
22	Does the website indicate to users when a link will move them to a different location on the same page or to a new page on a different Web site? Hint: The user has the right to be informed that he is about to leave the site to an external site i.e.: Add an alert that he about leaving the page	هل يوفر الموقع معلومات حول ما إذا كان الرابط خارجياً قبل أن يقوم المستخدم بالنقر عليه؟ إشارة: المستخدم له الحق في ان يكون على علم بأنه على وشك مغادرة الموقع وترك الصفحة المتواجد فيها مثال: إضافة تنبيه بأنه على وشك ترك الصفحة	22
23	Does the site enable enough contrast between the dark text and the light (or white) background for easy reading and discrimination?	هل يراعي الموقع قدراً كافياً من التباين بين النصوص الغامقة والخلفية الفاتحة (أو البيضاء) والخلفيات لسهولة التمييز والقراءة؟	23
24	If images or graphic used as background of the text are images been modified enough for easier reading?	في حال استخدام الصور أو الجرافيك كخلفية للنصوص، هل عولجت الصور والأشكال بما يخلق تمايزاً كافياً لتسهيل القراءة؟	24
25	Are texts of the website using at least a 16-point font (e.g., typeface) on all Web pages?	هل روعي حجم الخط بأن لا يقل عن 16 في كل أنحاء الموقع؟	25

	Hint: size of the screen should be considered and the distances between the text lines depending on the size of the font chosen	إشارة: يجب مراعاة حجم الشاشة ومراعاة المسافات بين أسطر النصوص حسب حجم الخط الذي يتم اختياره	
26	In case of application forms, does the website distinguish required and optional data entry fields?	في حال وجود خانات ونماذج، هل يميز الموقع بين الخانات الإلزامية وتلك الاختيارية؟	26
27	Do forms clearly define the requested data or anticipate typical user errors & suggest corrections? So that there is evidence of the entry type such as examples or illustrations or semantic images if necessary Hint: When an input error occurs, the user should be alerted to the specific problem identified in his entries so that he or she will back off the error and add the appropriate input. This makes it instantly clear to the user what the issue is and how they can fix it.	في حال وجود خانات ونماذج، هل هناك ما يجنب المستخدم الإدخال الخاطئ؟ بحيث يوجد ما يدل على نوع الإدخال كالأمثلة أو الجمل التوضيحية أو الصور الدلالية في حال لزم الأمر؟ إشارة: عند حدوث خطأ في الإدخال يجب ان ينبه المستخدم إلى المشكلة المحددة التي تم تحديدها في إدخالاته بحيث يتراجع عن الخطأ و إضافة الإدخال المناسب. وهذا يجعل من الواضح على الفور للمستخدم ما هي المشكلة وكيف يمكن إصلاحه.	27
28	Does the search work intelligently, covering all pages of the site and explaining the order of the results according to the appropriateness of the search words added to the search? Hint: During the search services design focus on the vocabulary and phrases used by the clients of the government in their search for information and should not rely on literal words but can find any similar word in addition to adding hints and help to get the results?	هل يعمل البحث بشكل ذكي يشمل كل صفحات الموقع ويوضح ترتيب النتائج حسب الملائمة للكلمات البحثية التي تمت اضافتها للبحث؟ إشارة: خلال تصميم خدمة البحث يجب الاخذ بعين الاعتبار لتتمحور حول المفردات والعبارات التي يستخدمها متعاملو الجهة الحكومية في بحثهم عن المعلومات ويجب ان لا يعتمد على الكلمات الحرفية بل يتمكن من إيجاد أي كلمة مشابهة بالإضافة الى وضع خاصية الإشارة المساعدة للباحث في الحصول على النتائج	30
31	Is a search option provided on each page? & Does the website notify users when multiple search options exist?	هل تتوفر خاصية البحث في كل صفحة من الموقع؟ وفي حال وجود أكثر من نوع خدمة	31

		بحث على الموقع، هل يجد المستخدم معلومات عن الفرق بين تلك الخدمات ومخرجاتها؟	
33	Have the usability team solicit usability testing participants' comments before, during or after the performance of tasks or any newly added functions? •  Hint: That is, each page is designed, and then subjecting them to realistic test with users, as per UX methodology and principles and then processing the notes and errors, and retested until a better level of usability and then applied on the site For UX For more information visit the Federal User Experience Guide or consult UX team on ux@tra.gov.ae	هل اعتمدت آليات واضحة وموثقة للحصول على تعليقات المستخدمين وانطباعاتهم خلال واثناء وبعد تنفيذ مهمات تصميم وتطوير صفحات الموقع الالكتروني او أي خاصية جديدة في الموقع ؟ •  إشارة: بمعنى أن كل صفحة يتم تصميمها، ثم إخضاعها للاختبار الواقعي مع المستخدمين حسب منهجية و مبادي تجربة المستخدم UX ، ومن ثم معالجة الملاحظات والأخطاء، وإعادة اختبارها حتى تستقر على أفضل مستوى من سهولة الاستخدام ومن ثم تطبيقها على الموقع للمزيد، الاطلاع على دليل تجربة المستخدم الاتحادي او طلب الاستشارة من قبل فريق تجربة المستخدم على ux@tra.gov.ae	33
34	How committed is the entity to the improvement plan according to the outcome of the t-usability test? •  Hint: The plan is mandatory for each entity that has conducted a usability test in UX Lab or any other party to see the impact of practice on improving its services and service delivery channels	مدى التزام الجهة بالخطوة التحسينية حسب مخرجات اختبار قابلية الاستخدام؟ •  إشارة : الخطوة الزامية لكل جهة قامت بعمل فحص او اختبار قابلية الاستخدام سواء من خلال مختبر تجربة المستخدم الوطني او عن طريق طرف اخر وذلك لمعرفة اثر الممارسة على تحسين خدماتها و قنوات تقديم الخدمة	34
35	Does the website make it possible for visitors to rate the content and submit suggestions for new content?	هل يتيح الموقع للزوار فرصة تقييم المحتوى وكذلك اقتراح محتوى جديد؟	35
36	Does the last update appear on the page if the content is modified?	هل يظهر تاريخ اخر تحديث على الصفحة في حال تعديل المحتوى؟	36



المحتوى Content

Content is the most important part of a Web site. If the content does not provide the information needed by users, the Web site will provide little value no matter how easy it is to use the site.

This section helps web content specialists working on government websites in the UAE improve their work to provide consistent, easy to understand and appealing content.

The content should adhere to the Flesch-Kincaid readability scale based on the number of both words and sentences used, ensuring the content is simple and straightforward.

يعد المحتوى أهم جزء في الموقع الإلكتروني على الإطلاق. وعندما يكون المحتوى عاجزاً عن تقديم المعلومات التي يطلبها المستخدمون ويأتون إلى الموقع من أجلها، فإن الموقع يفقد الكثير من قيمته بغض النظر عن سهولة استخدامه.

إن مهمة هذا القسم هي مساعدة العاملين في المحتوى الخاص بالمواقع الإلكترونية للجهات الحكومية على تحسين عملهم، وتقديم محتوى متناغم وسهل الفهم وجذاب لمختلف شرائح المستخدمين . ويجب ان يلتزم المحتوى بمقياس قابليته القراءة الخاصة بالأدوات التي تعتمد علي عدد الكلمات والجمل المستخدمة ، وضمان المحتوى بسيط ومباشر

مرجع: [الدليل الإرشادي لمواصفات المحتوى الإلكتروني للجهات الحكومية](#)

معايير المحتوى – Content Guidelines

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the entity implement a fully documented content management workflow? ☐	هل تعتمد الجهة آلية موثقة لسير العمل في نظام إدارة المحتوى؟ ☐	1
2	Is the Arabic page the main landing page of the website?	هل الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني هي النسخة العربية؟	2
3	When toggling between the Arabic and English sites, does it go to the same content and not to the home page?	عند التبديل بين الصفحات العربية والإنجليزية هل الصفحة تبقى على نفس المحتوى ولا ينتقل إلى الصفحة الرئيسية؟	3
4	Are the Arabic and English language versions of the website properly segmented (i.e. no English in the Arabic version and vice versa)?	هل يتحقق الفصل التام بين نسختي الموقع العربية والإنجليزية (أي لا توجد لغة إنجليزية في النسخة العربية والعكس بالعكس)؟	4
5	Is the content language free of mistakes such as grammar, spelling mistakes etc...?	هل اللغة المستخدمة في الموقع سليمة (خالية من الأخطاء النحوية والإملائية، دققة المعلومات وتراعي الاستخدام الصحيح لعلامات الترقيم.. إلخ)	5
6	Does the entity offer a calendar or listing of upcoming events and participation activities with detailed information?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على تقويم أو قائمة متكاملة بالفعاليات والأنشطة المستقبلية التي تشارك فيها الجهة الحكومية؟	6
7	Does the entity publish the results or summary of public participation feedback and polls?	هل يوفر الموقع ملخصات أو تحليلات لنتائج مشاركات المتعاملين في استطلاعات الرأي أو الاستبيانات وغيرها؟	7
8	Is the website content readable? Written in simple language, short paragraphs, good use of main and sub headings so that meet the readability expectations of your target audience... Hint: The content should adhere to the Flesch-Kincaid readability scale based on the number of both words and sentences	هل يراعي الموقع استخدامية المحتوى، من حيث الفقرات الصغيرة والقوائم النقطية واللغة السهلة المباشرة والعناوين الرئيسية والفرعية والتركيز على المعلومة المهمة؟ بحيث يلبي توقعات الجمهور المستهدف إشارة: بإمكان الجهة الاستعانة بأداة اختبار قابلية القراءة من أجل تقييم فعالية الكتابة الخاصة بالجهة و ، وبسهولة يمكن للجهة التحقق من قراءه صفحات الموقع المؤسسي	8

	used, ensuring the content is simple and straightforward.		
9	Is the expected response time clearly stated for all sections that involves communication between the visitor and the entity? e.g. in the Contact Us section, Suggestion & Comments section & Contact the Minister/ Director General Section.	هل يتم الإعلان بشكل واضح عن الوقت اللازم للرد على المتعاملين في كافة اقسام المواقع التي تتعامل مع الجمهور على سبيل المثال في قسم "اتصل بنا" و "قسم الملاحظات" و "التواصل مع المدير العام"؟	9
10	Does the entity have a banner or link to the official federal government portal "U.ae" accessible from every page?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية على رابط للبوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات "انت.إمارات" على كافة الصفحات؟	10
11	Does the website present links to the entity's social media pages?	هل يضم الموقع روابط لصفحات الجهة على مواقع التواصل الاجتماعي؟	11
12	Does the entity website have a careers or job opportunities section with a channel to submit resumes? Hint: If linked to the federal employment system, there should be a landing page for the employer to guide the job seeker to the federal employment system.	هل يوفر الموقع الإلكتروني قسماً خاصاً بالتوظيف والشواغر الوظيفية، بحيث يكون سهل الوصول، ويتضمن معلومات عن الشواغر (إن وجدت) وقناة اتصال لإرسال السير الذاتية؟ إشارة: في حالة الربط مع نظام التوظيف الاتحادي يجب ان تكون هناك صفحة خاصة بالجهة لتوجيه الباحث عن عمل لنظام التوظيف الاتحادي	12
13	Does the website contain a page dedicated to showcase the most important initiatives in order to spread the knowledge and culture of impressive ideas in the UAE to enhance the competitiveness of the country and entity as a leader? The page shall contain an overview of the initiative and any media materials such as (video or video link on an external site such as YouTube, presentation or PDF document and others)	هل يتم تخصيص صفحة في الموقع الإلكتروني لعرض أهم مبادرات الجهة بهدف نشر المعرفة وثقافة الأفكار المبهرة في دولة الإمارات لتعزيز تنافسية الدولة بحيث تحتوى الصفحة على نبذة عن المبادرة و مواد إعلامية مثل (فيديو أو رابط فيديو على موقع خارجي مثل يوتيوب، عرض تقديمي أو ملف تعريفى وغيره)	13
14	Does the website offer a comprehensive description of the entity services in a Service Card style?	هل يوفر الموقع معلومات وافية عن الخدمات من خلال منهجية " بطاقة الخدمة " ؟	14

15	Does the website have an Archive section for laws, policies, documents, events, etc. that is accessible from all pages?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على قسم للأرشيف الخاص بالقوانين والسياسات والوثائق الخ، يمكن الوصول إليه من كافة صفحات الموقع؟	15
16	Is the text aligned R2L for Arabic and L2R for English (not centered)	هل تمت محاذاة النص في الصفحات " من اليمين لليسار " للعربية و " من اليسار لليمين " للإنجليزية؟ (الابتعاد عن توسيط النصوص)	16
17	Are ambiguous words defined and abbreviations given expansions?	هل تم تعريف الكلمات غير المفهومة، وشرح الاختصارات الواردة في المحتوى؟	17
18	Is the content on the website genuine? (no copy/paste without attributing the source)	هل المحتوى المنشور على موقع الجهة هو محتوى أصيل وحقيقي؟ (لا يوجد نسخ/لصق من دون ذكر المصدر)	18
19	Does the website have an updated glossary for terms and abbreviations used within the content to make it clear and understandable?	هل يضم الموقع مسرداً محدثاً للمصطلحات المستخدمة في المحتوى لمساعدة المستخدمين على فهمها؟	19
20	Does the entity have a customized style-guide to assist content writers in their daily work? •  Hint: The entity can use the "writing method guide" for the official UAE website to create the document for the entity.	هل لدى فريق المحتوى وثيقة "دليل أسلوب الكتابة" مخصصة للجهة لتحديد الألقاب والأسماء والأنماط المستحبة الخ فيما يتعلق بنصوص المحتوى؟ •  إشارة: بإمكان الجهة الاستعانة "بـ دليل أسلوب الكتابة" لموقع الدولة الرسمي لإنشاء الوثيقة الخاصة بالجهة	20
21	Do the content team from time to time check for broken links (either manually or using a software)? •  Hint: The document might be a plan, or a record of previous sessions where test safety links on site)	هل لدى القائمين على الموقع آلية منتظمة وموثقة للكشف عن الروابط المعطلة وإصلاحها؟ (يدوياً أو من خلال خدمة إلكترونية) •  إشارة: ممكن أن يكون الدليل عبارة عن خطة داخلية، أو سجل للمرات السابقة التي جرى فيها اختبار سلامة الروابط في الموقع	21
22	Is there online evidence that the Entity provides services in partnership with third parties?	هل يوجد على الموقع ما يدل على أن الجهة توفر خدمات بالشراكة مع أطراف ثالثة أو ثالثة؟	22

	Hint: The entity can develop content for partnerships with third parties that promote the concept of PPP	إشارة: بإمكان الجهة وضع محتوى خاص بالشراكات مع أطراف ثنائية كالجهات الحكومية المحلية و القطاع الخاص لتعزيز مفهوم ppp	
23	Did the entity highlight their indirect involvement in achieving the generic SDGs goals (not their core business goals), such as gender balance, innovation, tolerance, PPPP, etc	هل أبرزت الجهة مشاركتها غير المباشرة في تحقيق الأهداف العامة لأهداف التنمية المستدامة (وليس أهدافها الأساسية) ، مثل التوازن بين الجنسين ، والابتكار ، والتسامح ، PPPP ، الخ	23
24	Did the entity incorporate and activate the SDGs BUZZ into their website? Hint: This will cover having direct link to the UAE SDGs website and activate the SDGBuzz component, this will reflect the stamp level for each entity OR create a special page reflecting entity efforts and linked it with SDGs goals, where each entity has to document their success stories in terms of initiatives/public consultations/events/etc.	هل قامت الجهة بدمج وتفعيل مكون رنين أهداف التنمية المستدامة في موقعهم الإلكتروني؟ إشارة: بإمكان الجهة الربط المباشر بموقع الإمارات لأهداف التنمية المستدامة وتفعيل مكون رنين الاستدامة ، حيث سيعكس مستوى كل جهة أو إنشاء صفحة خاصة بالجهة و ربط المبادرات و المحتوى بالأهداف المعنية حيث يتعين علي الجهة توثيق قصص النجاح من حيث المبادرات/المشاورات/الاحداث العامة/وما	24



سهولة الوصول Accessibility

A website is fundamentally designed to work for all people, whatever their hardware, software, language, culture, location, or physical or mental ability. When the Web meets this goal, it is accessible to people with a diverse range of hearing, movement, sight, and cognitive ability. Where WCAG0.2 [AAA level](#) is the desired levels that should reached To determine if FGE web content meets accessibility guidelines [Web Accessibility Evaluation Tools](#) can be used

Source: [World Wide Web Consortium \(W3C\) Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\)](#)

من المفترض أن يكون أي موقع مصمماً ليلائم احتياجات مختلف شرائح الجمهور بصرف النظر عن أجهزتهم، وبرامجهم، ولغاتهم، وثقافتهم، وأماكن تواجدهم، وقدراتهم الجسدية والعقلية. والموقع الذي يحقق هذه الغاية يعدّ موقعاً سهلاً الوصول ومتاحاً للجميع بمن فيهم ضعاف السمع والبصر والمعاقين حركياً ومعرفياً. حيث أن [المستوى الثالث](#) من معايير منظمة الويب العالمية لسهولة الوصول هو المستوى الذي ينبغي تلبيةه للتأكد ما إذا كان المحتوى على الموقع الإلكتروني للجهة يفى بالمبادئ التوجيهية لإمكانية الوصول بالإمكان الاستعانة بأدوات تقييم إمكانية الوصول إلى شبكة الإنترنت

المصدر [منظمة الويب العالمية معايير سهولة الوصول والدليل الإرشادي لقواعد سهولة الوصول للمواقع الإلكترونية للجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة](#)

Accessiblity Guidelines – معايير سهولة الوصول

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the website include alternative texts (Alt-Text) for any and all non-text content such as images, buttons, infographics, icons, multimedia etc , that clearly describe it and make it screen readable by text to speech tool ?	هل يوفر الموقع خاصية النص البديل لكل وأي محتوى غير نصي موجود في الموقع، كالصور، والأزرار، والصور المركبة، وأسهم الاتجاهات والأيقونات والوسائط المتعددة وغيرها لشرحها بشكل واضح، لقراءتها عن طريق قارئ النصوص؟	1
2	Do all audio and video files have descriptive captions to assist those with hearing and visual problems?	هل تتوفر الملفات السمعية والمرئية على شكل نصوص تشرح المحتوى لضعاف السمع والبصر؟	2
3	Are audio and video files presented with no (or little) loud sound backgrounds?	هل تخلو الملفات الصوتية (والفيديو) من الخلفيات الصوتية الصاخبة؟ (لمنع التشويش)	3
4	Is line spacing at least (e.g: 1.5 within paragraphs), and the space between paragraphs spacing at least 3?	هل توجد مسافات كافية بين السطور (مثال 1.5 للمسافة بين السطور)، ومسافة التباعد بين الفقرات على الأقل مساوية ل 3 ؟	4
5	Links, component and items format/shape should change when approached by cursor? Hint: Perhaps changing a line appears under the text, or change the font size etc.	شكل الروابط والمكونات القابلة للنقر يجب أن يتغير عند ملامستها بال مؤشر؟ إشارة: ربما يكون التغير عبارة عن خط يظهر تحت النص، أو تغير في حجم الخط إلخ	5
6	Does the Entity website provide AAA accessibility feature that is working efficiently? Hint: as a text option or, if an image is used, alt text should be provided	هل يوفر الموقع الإلكتروني ميزة فعالة لتكبير حجم الخط بالمستويات الثلاث (AAA) ، وهل هذه الخاصية تعمل بشكل فعال ومفيد؟ إشارة : على شكل نص، أو في حال كانت صورة، يجب أن يكون هنالك نص بديل للخاصية	6
7	Do that foreground and background color combinations provide sufficient contrast when viewed by someone having color deficits or when viewed on a black and white screen?	هل ثمة قدر كاف من تمايز التركيبات اللونية الخلفية والأمامية، بما يمكن ضعاف البصر من تمييز الأشكال والنصوص أو عند عرضها على شاشة باللونين الأبيض والأسود؟	7

8	Does the website have a software to read texts and alternative text for visually impaired people? And the ability to read texts for people with hearing impairments (Deaf)	هل يوفر الموقع إمكانية قراءة النصوص والنصوص البديلة بالصوت للأشخاص ضعاف البصر ويمكن أيضا قراءتها للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية؟	8
9	Is all functionality available from a keyboard? Hint: All functionality that is available by mouse is also available by keyboard i.e. back, scroll etc	هل كل الوظائف المعتادة متوفرة عبر لوحة المفاتيح؟ إشارة: إتاحة جميع الوظائف المتوفرة في الفأرة عن طريق لوحة المفاتيح مثال: مثل التدوير، والعودة إلخ	9



تعتبر المشاركة الرقمية الاتجاه النشط في المجتمع الرقمي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (ICT) ، لا تشمل هذه المشاركة الوصول إلى الإنترنت فحسب ، بل تشمل أيضاً مختلف الخدمات والمحتوى عبر الإنترنت وتفاعل الجمهور مع الحكومة.

Digital Participation Guidelines – معايير المشاركة الرقمية

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Is there a dedicated “Digital Participation” page on the entity’s website that enable audience to Participate and collaborate with the entity, and contains details about its e-Participation activities?	هل تخصص الجهة على موقعها الإلكتروني صفحة للمشاركة الرقمية تمكن الجمهور من المشاركة مع توفر تفاصيل عن كافة أنشطتها.	1
2	Does the Digital Participation page offer the “Digital Participation Policy\Charter” and “Moderation Policy” for the website visitors as per the “Digital Participation and Social Media Guidelines for Federal Entities?	هل توفر الجهة في صفحة المشاركة الرقمية “ميثاق/سياسة المشاركة الرقمية” و “سياسة الإشراف” كما هو مفصل في الدليل الإرشادي للمشاركة الرقمية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي للجهات الاتحادية؟	2
3	Does the entity have an annual plan for Digital?  Hint: Government entity can use the Microsoft’s Programs or others templates to set for one year Plan include (the posts for blogs, consultation’s titles)	هل لدى الجهة خطة سنوية للمشاركة الرقمية؟  إشارة: بإمكان الجهة الاستعانة بإحدى برامج مايكروسوفت وغيرها لعمل خطة كاملة لمدة سنة تشمل (مواضيع المدونات والمشورات)	3
4	Does the entity have a Digital Participation champion whose role is to implement pertinent initiatives and spreading Digital Participation culture in the entity?  Hint: The Digital Participation Coordinator is the person responsible for implementing the Digital participation plan, coordinating with the national team to doing the following: 1- Follow up the consultations and blogs and all contenets which related about Digital participation through Sharik.ae 2- Review and update the entity’s content on the UAE’s official portal U.ae and contact the	هل لدى الجهة منسق للمشاركة الرقمية يتولى تنفيذ المبادرات ذات الصلة ونشر ثقافة المشاركة داخل الجهة ولديه وثيقة واضحة تتضمن أدواره ومسؤولياته معتمدة في هذا المجال؟  إشارة: منسق المشاركة الرقمية هو الشخص المسؤول عن تنفيذ خطة المشاركة الرقمية، والتنسيق مع الفريق الوطني للمشاركة الرقمية وتنفيذ المهام المشتركة. حيث، يقوم بما يلي: 1- متابعة المشورات والمدونات وكل ما يتعلق بمواضيع الجهة على المنصة الوطنية للمشاركة الرقمية (شارك.امارات) 2- مراجعة وتحديث المحتوى الخاص بجهته على موقع الدولة U.ae والتواصل مع فريق المحتوى المسؤول عن البوابة الرسمية للدولة عبر :	4

	content team who responding about the portal through: content.team@tra.gov.ae	content.team@tra.gov.ae	
5	Does the entity use social media tools and Digital participation tools such as (Facebook, Twitter, YouTube, google+, forum, blogs, etc..) to communicate and interact with the public?	هل تتواصل الجهة الحكومية مع الجمهور عبر موقع أو أداة واحدة على الأقل من مواقع وأدوات التواصل الاجتماعي والمشاركة الرقمية (مثل فيسبوك وتويتر و يوتيوب و المنتديات والمدونات وغيرها)؟	5
6	Have there been any "e-Consultation practice" & "e-Decision Making practice" regarding any of the entity's services or policies in the past 12 months? Have those practices clearly presented in the entity website under e-participation section? • Subject: the first paragraph of the consultation which include the brief about the subject and provide all information about it, which encourage the audience to participate • Target / Goals: the second part of the consultation is the gov entity must highlight the goals of this consultation. • e-Decision Making the last part of consultation, where the entity give their audience the opportunity to directly contribute in the decision making about services or policies	هل تنفذ الجهة الطريقة الصحيحة في عرض المشورات للجمهور والتي تتضمن (موضوع المشورة- الهدف من المشورة-اتخاذ القرار) حيث تعرض من خلالها أية خدمات أو سياسات على صفحة مخصصة في قسم المشاركة الرقمية • موضوع المشورة: الفقرة الأولى للمشورة وهي كتابة نبذة عن الموضوع المراد مناقشته وتوفير جميع المعلومات الخاصة به حتى يتمكن الجمهور من المشاركة. • الهدف من الموضوع: الفقرة الثانية في المشورة وهي كتابة جميع الأهداف التي تسعى لها الجهة في طرح هذه المشورة للجمهور. • اتخاذ القرار الإلكتروني: هي المرحلة الأكثر الاخيرة من المشورة يتم من خلالها كتابة نتائج المشورة حيث يتم منح الجمهور والمستخدمين إمكانية المساهمة بشكل مباشر في اتخاذ قرار حول خدمة أو سياسة ما.	6
7	Does the entity upload their Consultations as Digital participation practices on the national portal for Digital participation (Sharik.ae) with "minimum 3 Consultations Quarterly in a Year"? Hint: the total of the consultations in a year 12 include (Future consultations, Current consultations, Past consultations) https://u.ae/en/participate/consultations	هل تقوم الجهة بتوفير مشورات في مجال المشاركة الرقمية على البوابة الوطنية للمشاركة الرقمية (شارك.امارات) "كحد أدنى 3 مشورات في كل ربع من السنة؟ إشارة: حيث يكون مجموع المشورات في السنة 12 مشورة منها (مشورات حالية مشورات سابقة، مشورات مستقبلية) https://u.ae/ar-AE/participate/consultations	7

8	Does the government entity has a blog on Sharik.ae and moderating the comments continuously? NEW Hint: visit the National Blog website on the below link: https://u.ae/en/participate/blogs	هل لدى الجهة الحكومية مدونة فاعلة (blog)؟ على المدونة الوطنية في شارك.امارات؟ وتقوم بمتابعة الردود والتعليقات عليها باستمرار؟ إشارة: بإمكانكم زيارة الرابط ادناه للتعرف على المدونة الوطنية https://u.ae/arAE/participate/blogs NEW	8
9	Does the government entity blog include at least <u>one monthly post</u> from the minister, the undersecretary of the ministry or the director general?	هل توفر الجهة الحكومية على المدونة الوطنية شارك.امارات بتدوينه واحدة كل ربع سنة على الأقل من الوزير أو وكيل الوزارة أو المدير العام؟ إشارة: بتوفير 4 مدونات خلال السنة كحد أدنى	9
10	Does the entity promote its participation in Digital Participation's Field? Hint: Where topics are advertised for consultation or Digital participation's Field	هل تعمل الجهة على تسويق جميع مشاركتها في مجال المشاركة الرقمية؟ إشارة: حيث يتم الإعلان والتسويق عن المواضيع التي تم طرحها للاستشارة او في مجال المشاركة الرقمية	10
11	Is the Digital Participation section on the entity's website Electronic connection with the central Sharik.ae?	هل قسم المشاركة الرقمية على موقع الجهة مربوط ببوابة المشاركة الوطنية شارك.امارات؟	11
12	Does the entities account on social media like/follow the UAE Smart Government @UAEgov? • 	هل تقوم حساب الجهة على مواقع التواصل الاجتماعي ب(متابعة/إعجاب)؟ حسابات حكومة الإمارات الذكية @UAEgov • 	12
13	Does the social media team use hashtags and mentions properly? Hint: the feature lead to building and increasing user engagement and attracting followers. As well as building awareness. Use of hashtags e.g.: use of key words such as #health, #society, #UAE and others that related to the entity awareness campaigns in official events and etc. Use of mentions e.g.: in case of announcing entity services, policies, new activities, etc; mention mGovernment account @uaemgov	هل يستخدم فريق التواصل الاجتماعي في الجهة خاصيتي المنشن (@) والهاشتاغ (#) بشكل ملائم؟ إشارة: استخدام الخواص يؤدي إلى بناء المزيد من التفاعل مع المستخدمين وجذب المتابعين. فضلا عن بناء الوعي المجتمعي استخدام الهاشتاغ مثال: استخدام الكلمات المفتاحية مثل #الصحة #المجتمع #الامارات وغيرها من الكلمات التي تخدم عمل الجهة وحملاتها التوعوية في المناسبات الرسمية وغيرها استخدام المنشن مثال: في حال الإعلان عن الخدمات، السياسات، جديد الجهة عمل منشن لحساب الحكومة الذكية في الدولة @uaemgov	13

14 NEW	Dose the entity Applied <u>interactive lab</u> on the employees internally or to the audience in one Brain storming session to improve or enhance Specific services, or policy and this experience reflected on the Digital participation's page? •  Definition: electronic interactive platform to raise the level of participation through the participation of the target audience by hearing its voice and taking opinions about developing government work, including services, procedures and policies Hint: Please see the interactive lab's guideline if you have any queries please contact Mariam Al Aamri through mariam.alaamri@tra.ae	14 NEW هل طبقت الجهة المختبر التفاعلي على موظفيها داخلياً أو على جمهورها في جلسة عصف ذهني تهدف لتحسين وتطوير خدماتها أو سياساتها وتم عكس التجربة على صفحة المشاركة الرقمية؟ •  تعريف: اداه الكترونية تم تطويرها لرفع مستوى المشاركة من خلال اشتراك الجمهور المستهدف بسماع صوته والاخذ بأرائه حول تطوير العمل الحكومي من خدمات وإجراءات وسياسات إشارة: يرجى الاطلاع على الدليل الارشادي لمختبر التفاعلي في حال وجود أية استفسارات يمكنكم التواصل مع الأخت مريم العامري mariam.alaamri@tra.ae
15 NEW	Does the entity update the content on the UAE's official website U.ae? •  Hint: Entity should cooperate with the official portal team of the country to review and update the content of the entity wherever it is found. According to the duties of the Digital participation Coordinator in criteria # 4	15 NEW هل قامت الجهة بتحديث محتواها على الموقع الرسمي للدولة U.ae؟ •  إشارة: يجب على الجهة التعاون مع فريق البوابة الرسمية للدولة ومراجعة المحتوى الخاص بالجهة أينما وجد وتحديثه وذلك حسب مهام منسق المشاركة الرقمية في المعيار رقم 4



البيانات المفتوحة Open Data

Open government data promotes transparency, accountability and value creation by making government data available to all with no restriction for its re-use. Public organizations produce and commission huge quantities of data and information. By making their datasets available, public institutions become more transparent and accountable to citizens.

By encouraging the use, reuse and free distribution of datasets, governments promote business creation and innovative, citizen-centric services.

البيانات الحكومية المفتوحة تعزز الشفافية والمساءلة وخلق القيمة وذلك من خلال إتاحة البيانات الحكومية للجميع دون أي قيود لإعادة استخدامها. الجهات الحكومية تنتج كميات ضخمة من البيانات والمعلومات. و من خلال إتاحة مجموعات البيانات الخاصة بها، تصبح المؤسسات العامة أكثر شفافية ومسؤولة أمام المواطنين.

من خلال تشجيع استخدام مجموعات البيانات وإعادة استخدامها وتوزيعها مجاناً ، فإن الجهات الحكومية تعزز تطوير الأعمال والخدمات المبتكرة التي تركز على المواطن.

Open Data Guidelines—معايير البيانات المفتوحة

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Is there a dedicated "Open Data" page on the entity's website for sharing these data with the public? Does the published data cover the core domain of the entity?	هل تخصص الجهة على موقعها الإلكتروني صفحة للبيانات المفتوحة توفر فيها بيانات للجمهور؟ وهل تغطي البيانات المنشورة مجال عملها الرئيسي؟	1
2	Does the entity publish data in open machine-readable format or Not machine-readable (PDF, scanned files, etc.) , with no access restriction (e.g. the need to register)? Hint: Entity should follow National Smart Data Standards One of KPI7 project- Data classification section	هل يتم نشر البيانات بصيغة مفتوحة تصلح للمعالجة الآلية (مثل صيغ ملفات CSV أو ملفات xml) او غير مقروءة آليا (PDF ، الملفات الممسوحة ضوئيا ، الخ) وبدون عوائق تمنع كل المستخدمين من الوصول إليها (مثل ضرورة إنشاء حساب)؟ إشارة: على الجهة الرجوع لمعايير البيانات الذكية الوطني الفصل السابع- فصل تصنيف البيانات	2
3	Does the Open Data page offer a clear data access and usage policy for the public to enable them use the data? Hint: UAE open data license as per sample document in the NSDS	هل تحتوي صفحة البيانات المفتوحة على رخصة البيانات المفتوحة التي تمنح المستخدمين ترخيصاً واضحاً ومفصلاً باستخدام البيانات؟ إشارة: رخصة البيانات المفتوحة في دولة الإمارات حسب النموذج في معايير البيانات الذكية	3
4	Does the Open Data page offer user statistics and data (e.g: number of users using their services, number of visitors, etc) provided in an open data format such as spreadsheets, CSV, or xml files)?	هل تحتوي صفحة البيانات المفتوحة على إحصاءات وبيانات عن المستخدمين مثل (عدد مستخدمي الخدمات الالكترونية/الذكية والزوار .. إلخ) مقدمة بصورة بيانات مفتوحة مثل (جداول البيانات أو CSV أو ملفات xml) ؟	4
5	Is the open data page providing a counter to illustrate the total number of files in the page	هل يتم عرض عدد الملفات الإجمالية في صفحة البيانات المفتوحة؟	5
6	Is the data is understandable and reusable for both users and machines (e.g. by using metadata descriptions, common standards, and APIs).	هل البيانات مفهومة وقابلة لإعادة الاستخدام لكل من المستخدمين والآلات (على سبيل المثال باستخدام أوصاف البيانات الوصفية والمعايير الشائعة وواجهات برمجة التطبيقات).	6

7	Does users have the ability to rate the dataset and provide feedback	هل خاصية تقييم مجموعة البيانات وتقديم الملاحظات لكل ملف متاحة للمستخدمين ؟	7
			
8	Does entity provide visualization for some of the data provided ?	هل توفر الجهة رسم تصويري لبعض البيانات المتاحة على الصفحة؟	8
	Hint: Data visualization is the presentation of quantitative information in a graphical form. In other words, data visualizations turn large and small datasets into visuals that are easier for the human brain to understand and process.	إشارة: تصور البيانات هو عرض المعلومات الكمية في شكل رسومي. وبعبارة أخرى، فإن تصورات البيانات تحول مجموعات البيانات الكبيرة والصغيرة إلى صور يسهل على الدماغ البشري فهمها ومعالجتها.	
			
9	Does entity Providing data bulk download option?	هل قامت الجهة بتوفير خاصية تحميل البيانات الم جمعة؟	9
	Hint: Bulk data refers to putting all static data into a file or set of files, so that all of the data can be acquired with downloads.	إشارة: تشير البيانات الم جمعة إلى وضع جميع البيانات الاحصائية في ملف أو مجموعة من الملفات ، بحيث يمكن الحصول على جميع البيانات من خلال التحميل	
10	Can the public propose/request new open datasets be made available on the entity Open Data page?	هل يمكن للجمهور ان يقترح/يطلب توفير مجموعات بيانات مفتوحة جديده على صفحة البيانات المفتوحة للجهة ؟	10
11	The availability of entity open data on the open data national portal (Bayanat.ae) with “minimum 3 data set in a year”?	مدى توفر البيانات المفتوحة للجهة على البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة (بيانات.امارات) «كحد أدنى 3 مصفوفات للبيانات الخام في العام»؟	11
12	Does the data on the open data page contain up-to-date data and not just for previous years?	هل تحتوى البيانات في صفحة البيانات المفتوحة على بيانات حديثة و ليست لسنوات سابقة فقط ؟	12
			
13	Through the Open Data page, has the entity indicated the availability of its open data sets on the national data platform?	هل قامت الجهة من خلال صفحة البيانات المفتوحة بالإشارة الى توفر بياناتها المفتوحة على المنصة الوطنية للبيانات؟	13

	Hint: The entity promotes the use of its data on the National website and the promotion of the national website through the development of an electronic link to the national data website bayanat.ae	تلميح: تقوم الجهة بتعزيز استخدام بياناتها على موقع الدولة والترويج لموقع الدولة من خلال وضع رابط الكتروني لموقع الدولة للبيانات bayanat.ae	
--	---	--	--



أمن وحماية المعلومات Security & Information protection

Government entities have to ensure the security of the website and the protection of its information. The following Guidelines offer the essential practices in this matter.

من الضروري أن تقوم الجهة الحكومية بالإجراءات اللازمة من أجل ضمان أمن الموقع الإلكتروني وما يتضمنه من معلومات. الموجهات التالية توفر المساعدة الأساسية للجهات للقيام بهذه المهمة

معايير أمن وحماية المعلومات – Security and Information Protection Guidelines			
#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the entity have a backup /or redundancy plan for its website? • 	هل لدى الجهة الحكومية خطة احتياطية أو خطة طوارئ لموقعها الإلكتروني؟ • 	1
2	Is the Entity certified for Information Security (ISO27001) and Service Management (ISO 20000)? • 	هل الجهة حاصلة على شهادتي “أمن المعلومات” (ISO27001) و “إدارة الخدمات” (ISO 20000)؟ • 	2
3	Does the Entity regularly Conduct Penetration Testing and Vulnerability Assessment for the Website? (such as: Trustae) Hint: conducting test through Trustae for aeCERT registered entities	هل تقوم الجهة الحكومية بصفة دورية بتقييم نقاط الضعف وإجراء اختبار كشف الثغرات الأمنية على موقعها الإلكتروني (مثل: Trustae)؟ إشارة: إجراء الفحص الدوري من خلال نظام ثقة للجهات المسجلة مع الفريق الوطني لطوارئ الحاسب الآلي	3
4	Does the Entity Implement Protection Mechanism for Exchanging Sensitive and Personal Information such as secure channel protocols: SSL, TLS, SSH, SFTP ...etc.? • 	هل تقوم الجهة الحكومية بتطبيق آلية حماية لتبادل المعلومات الحساسة "مثل استخدام بروتوكولات SSL, TLS, SSH, SFTP وغيرها"؟ • 	4



التسويق Marketing

The effective marketing of the entity's website is essential to ensure reaching the target audience and their usage of its information and services and to promote its e-presence . The following Guidelines offer the entities a set of essential practices and tools to market its website

إن التسويق الفعال للموقع الإلكتروني للجهة أمر هام لضمان معرفة الجمهور والفئات المستهدفة بالموقع وما يوفره من معلومات وخدمات ولتعزيز الحضور الإلكتروني . الموجهات التالية تضمن استخدام الجهة الحكومية لأدوات وممارسات أساسية تساعد على تسويق موقعها الإلكتروني.

Marketing Guidelines – معايير التسويق

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the entity promote its registered Arabic domain name (أسم الجهة. امارات) on their website as one of the electronic communication channel to enhance the Arabic presence and identity on the web? •  Hint: awareness can be by e-banners, social media announcement and any other tool	هل تقوم الجهة بالإعلان عن وتعريف الجمهور باسم النطاق العربي الخاص بالجهة (اسم الجهة. امارات)، كأحد قنوات التواصل الإلكتروني على موقعها الإلكتروني لتعزيز الحضور والهوية العربية على الشبكة العنكبوتية؟ •  إشارة: بإمكان الجهة على سبيل المثال لا الحصر استخدام الملصقات الالكترونية وقنوات التواصل الاجتماعي وغيرها من الأدوات والطرق للتعريف	1
2	Can the website be found easily using any search engine by using the most important keywords? Does it use SEO (Search engine optimization) process to get more traffic and grabbing a top spot in most used search engine?	هل يمكن العثور على الموقع بسهولة عبر محركات البحث باستخدام الكلمات والعبارات المفتاحية؟ وهل يظهر في مقدمة نقاط البحث على محركات البحث الرئيسية من خلال تهيئة محركات البحث لبنية الموقع الإلكتروني للجهة ؟	2
3	Does entity has newsletter/mailling subscription service in clear and visual place?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية على خدمة الاشتراك في قوائم المراسلة أو الرسائل الإخبارية في مكان بارز وواضح؟	3
4	Does the entity offer an option to sign up for RSS feed subscription	هل توفر الجهة في موقعها الإلكتروني خاصية الاشتراك في ال (RSS) ؟	4
5	Does the website provide links for downloading all applications owned by the entity on the most important platforms (Android, IOS, etc.)?	هل توفر الجهة في موقعها الإلكتروني الروابط الخاصة بتحميل كافة التطبيقات على أهم المنصات (اندرويد و IOS وغيرها) التي تملكها الجهة ؟	5

6	Does the entity use data analytics tools to measure the website performance?	هل تستخدم الجهة الحكومية ادوات تحليلية لقياس أداء الموقع الإلكتروني؟  •	6
7	Does the entity website offer a rich media section where press kits and entity assets can be downloaded? (media packs, logos, etc.)	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على ركن إعلامي يمكن من خلاله تنزيل الملفات الصحفية والمواد الإعلامية المحدثّة الأخرى؟ (الشعارات والصور والبيانات الصحفية .. الخ)؟	7
8	Does the entity promote the website's content via its social media channels?  • Hint: twitter tweets, Facebook post or any others	هل يتم الإعلان عن وتوجيه الجمهور لأهم محتويات وخدمات الموقع الإلكتروني عبر وسائل التواصل الاجتماعي والمشاركة الإلكترونية؟  • إشارة: نماذج من تغريدات تويتر أو منشورات الفيس بوك .. وغيرها	8
9	Are the optional services available on the site as (elderly services, mobile services and other services)	هل يتم التعريف عن الخدمات الاختيارية المتوفرة في الجهة على الموقع ك (خدمات كبار السن , الخدمات المتنقلة وغيرها من الخدمات)	9



للاستفسار التواصل مع :

For Inquiries contact

mGov Enabler Team

Email: mgovet@tra.gov.ae

فريق ممكنات الحكومة الذكية

البريد الإلكتروني: mgovet@tra.gov.ae