****

**المحتويات**

[1. المقدمة 3](#_Toc38895545)

[2. قائمة مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية 4](#_Toc38895546)

[3. آلية القياس 5](#_Toc38895547)

[4. الدليل الارشادي 6](#_Toc38895548)

1. [**المؤشر الأول: مؤشر نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية 7**](#_Toc38895549)
2. [**المؤشر الثاني: مؤشر نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية 15**](#_Toc38895550)
3. [**المؤشر الرابع: مؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية 18**](#_Toc38895551)
4. [**المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية 22**](#_Toc38895552)
5. [**المؤشر السادس: مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية 24**](#_Toc38895553)

[**أ‌.معايير جودة الخدمات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني 26**](#_Toc38895554)

[**ب‌.معايير جودة الخدمات الذكية عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك 36**](#_Toc38895555)

[**ت‌.معايير جودة الخدمات الذكية عبر التطبيق الذكي 44**](#_Toc38895556)

1. [**المؤشر السابع: مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية 51**](#_Toc38895557)

[**أ.مبادرة الشبكة الاتحادية ( FedNet ) 55**](#_Toc38895558)

[**ب.خدمة الهوية الرقمية 58**](#_Toc38895559)

[**ت.مبادرة الرابط الحكومي للخدمات GSB 66**](#_Toc38895560)

[**ث.مبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM 70**](#_Toc38895561)

[**ج.مبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards 74**](#_Toc38895562)

[5. توصيات عامة 79](#_Toc38895563)

# المقدمة

*بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (60/3و/1) لسنة 2012 بشأن اعتماد الخطة الاستراتيجية للحكومة الالكترونية الاتحادية ورقم (315\11و\30م) لسنة 2013 بشأن تفعيل مبادرة الحكومة الذكية وبناء على المؤشرات الاستراتيجية، و*استنادا إلى توجيهات مكتب رئاسة مجلس الوزراء والمستقبل باعتبار الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات الجهة الممكنة في محور الحكومة الذكية، وانسجاماً مع توجيهات قيادتنا الرشيدة نحو ضرورة الاستمرار في العمل كفريق وطني واحد مع كافة الجهات الاتحادية بهدف تحقيق رؤية الامارات 2021 والأجندة الوطنية في أن تكون دولة الامارات العربية المتحدة الأولى عالمياً في مؤشر الخدمات الإلكترونية (الذكية)، *تقوم الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات برصد وقياس مدى التزام الجهات الحكومية بممكنات الحكومة الذكية. وتهدف المبادرة إلى رفع مستوى التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية وتعزيز أسلوب الحياة الالكتروني في دولة الإمارات العربية المتحدة.*

*وتسعى الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات لتمكين الجهات الاتحادية من تحقيق التميز في مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية ورفع وتحسين مستوى جودة خدماتها الإلكترونية/الذكية وتعزيز حضورها الإلكتروني/الذكي، من خلال:*

* *تحديث معايير مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية وآلية القياس بما يتناسب مع أفضل الممارسات العالمية، معايير الأمم المتحدة، التوجهات الجديدة التي أطلقتها قيادة الدولة.*
* *تقديم الدعم الاستشاري فيما يخص ممكنات الحكومة الذكية للجهات الاتحادية على مدار العام*
* *المتابعة المستمرة لعمل الجهات الاتحادية وخطط التحول الإلكتروني/الذكي لخدماتها ومدى التزامها بهذه الخطط ورفع التقارير والتوصيات المناسبة لأصحاب القرار*
* *عقد الاجتماعات وورش التوعية مع الجهات الاتحادية فيما يخص مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية*
* *رصد وقياس مستوى التزام الجهات الاتحادية بمؤشرات ممكنات الحكومة الذكية*
* *رفع التوصيات والمقترحات التطويرية للجهات الاتحادية فيما يخص مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية*

*يعرض هذا الدليل بطاقة كل مؤشر من مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية ويتطرق للمعايير الخاصة بكل مؤشر مع الأدلة الارشادية الخاصة بها والتي سيتم الاستناد عليها في قياس مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية للعام 2020.*

# قائمة مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية

*تنقسم مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية للعام 2020 إلى 7 مؤشرات رئيسية كما هو موضح أدناه:*

**محور الحكومة الذكية**

**\* مؤشرات الممكنات الحكومية المعتمدة في محور الحكومة الذكية**

**عدد المؤشرات المعتمدة = 7**

**نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية الاتحادية**

**نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية / الذكية**

**نسبة التزام المواقع الإلكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية**

**نسبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية / الذكية**

**نسبة سعادة المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية / الذكية**

**نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية / الذكية**

**مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية / الذكية**

*يتم رصد وقياس كافة مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية 2020 من قبل فريق ممكنات الحكومة الذكية ماعدا المؤشر الثالث "نسبة سعادة المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية / الذكية" يتم رصد وقياس المؤشر من خلال مكتب رئاسة مجلس الوزراء والمستقبل.*

*سيتم استعراض كافة التفاصيل الخاصة بمؤشرات ممكنات الحكومة الذكية في هذا الدليل.*

# آلية القياس

*توجد بعض التغييرات في آلية قياس مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية للعام 2020 لبعض المؤشرات، حيث تم إضافة معيار جديد في مؤشر التوعية العامة وكذلك في مؤشر جودة الخدمات الإلكترونية الذكية، كما سيتم تقييم التطبيق الذكي للجهات بشكل إجباري في مؤشر جودة الخدمات الإلكترونية الذكية، وسيبقى آلية احتساب درجات المعايير التي تندرج تحت فئة الابتكار في جميع المؤشرات كما هي، حيث أن درجات الابتكار ستعتبر درجات إضافية، تضاف إلى النتيجة الإجمالية للجهة في المؤشر.*

***آلية القياس و "درجة الابتكار" في تطبيق معايير مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية***

*بناء على النتائج الإيجابية في تقييم ممكنات الحكومة الذكية لعام 2019 فيما يخص معايير الابتكار، والتي قدمت فيها عدد كبير من الجهات الاتحادية ممارسات مميزة جداً، واستناداً إلى الملاحظة الرئيسية على نتائج قياس ممكنات الحكومة الذكية للعامين 2014 و2015 بخصوص اعتماد الجهات الاتحادية الكامل على "الأدلة الإرشادية" التي يقوم فريق ممكنات الحكومة الذكية بإصدارها لمؤشرات ممكنات الحكومة الذكية والتي توضح كيفية تحقيق الجهة الاتحادية للدرجة النهائية في كل مؤشر، وخصوصاً أن الآلية القديمة المتبعة لم تكن تأخذ بعين الاعتبار أية ابتكارات أخرى تقوم بها الجهة الاتحادية في تطبيق معايير مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية بهدف تطوير جودة خدماتها ومستوى حضورها الالكتروني.*

*وعليه، تم اعتماد آلية محدثة منذ عام 2016 وذلك بعدم تحديد أية حدود للإجابات النموذجية لعدد من المعايير لترك المجال للجهات الاتحادية للابداع في تطبيق هذه المعايير، وذلك بإدراج مفهوم "درجة الابتكار" في تطبيق عدد من معايير مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية المذكورة أعلاه لتحفيز الجهات الاتحادية على التفكير الإبداعي واستخراج الأفكار الإبداعية والابتكارية.*

*وتهدف الآلية لفتح المجال للجهات الاتحادية للتنافس الإيجابي فيما بينها للتميز في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية/الذكية وللابتكار في تطبيق المعايير الخاصة بمؤشرات ممكنات الحكومة الذكية.*

***فئة "درجة الابتكار"***

*تم تحديد عدد من المعايير في المؤشرات التالية:*

* *المؤشر الرابع: مؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية*
* *المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية*
* *المؤشر السادس: مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية*

# الدليل الارشادي

*هذا الدليل الإرشادي يحدد التالي لكل مؤشر:*

* ***المؤشر الأول: مؤشر نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية (معايير)***
  + *الإجابات النموذجية لكل معيار من معايير هذا المؤشر لتحقيق الدرجة النهائية*
* ***المؤشر الثاني: مؤشر نسبة استخدام الخدمات الالكترونية/الذكية (معادلات)***
  + *التوصيات العامة التي من الممكن أن تساهم في رفع نسبة الاستخدام (لايوجد إجابات نموذجية)*
* ***المؤشر الرابع: مؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الالكترونية/الذكية (معايير)***
  + *الإجابات النموذجية للمعايير*
  + *الحد الأدنى المقبول لمعايير فئة "درجة الابتكار"*
* ***المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية (معايير)***
  + *الإجابات النموذجية للمعايير*
  + *الحد الأدنى المقبول لمعايير فئة "درجة الابتكار"*
* ***المؤشر السادس: مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الالكترونية/الذكية (معايير)***
  + *الإجابات النموذجية للمعايير*
  + *الحد الأدنى المقبول لمعايير فئة "درجة الابتكار"*
* ***المؤشر السابع: نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية***
* *دليل توضيحي عن المؤشر*

***ملاحظة هامه:*** *عند قراءة الدليل الارشادي يرجى الانتباه الى الايقونات بجانب بعض المعايير حيث كل ايقونة تشير الى:*

|  |  |
| --- | --- |
| [Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327) | *المعيار جديد ضمن معايير مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية* |
| http://bd.com/_Images/innovation-icon_tcm49-20740.png | *المعيار يندرج تحت فئة الابتكار* |

## المؤشر الأول: مؤشر نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية

* **وصف المؤشر**
  + يوضح الجدول التالي نبذة عامة عن المؤشر بما يشمل التعريف ونطاق القياس ومكوناته الرئيسية وآلية احتساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة/الحكومة.

|  |  |
| --- | --- |
| بطاقة مؤشر نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية | |
| التعريف | يقيس هذا المؤشر مستوى التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية من بداية تقديمها وحتى اكتمال جاهزيتها على الموقع الإلكتروني والأجهزة النقالة بهدف تقديمها للمتعاملين بطريقة إلكترونية/ذكية بالكامل |
| النطاق | يشمل المؤشر كافة الخدمات الحكومية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية |
| معادلة الاحتساب | يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالجهةكالتالي**:** (مجموع نسب التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية ذات الأولوية القابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في الجهة الاتحادية) / (إجمالي عدد الخدمات الحكومية ذات الأولوية القابلة للتحول الالكتروني/الذكي في الجهة الاتحادية)  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالحكومةكالتالي**:**  مجموع نسب الخدمات الحكومية ذات الأولوية القابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية على "/" إجمالي عدد الخدمات الحكومية ذات الأولوية القابلة للتحول الالكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية |
| مكوناتالمؤشر | يتكون المؤشر من إجمالي 13 معيار رئيسي مقسم على مستوى الجهة والخدمات كالتالي:  \* المعايير على مستوى الجهة الاتحادية: (عدد 2) 1) الجاهزية 2) مستوى الأمان لقنوات الوصول إلى الخدمة  \* المعايير على مستوى الخدمات: (عددها 11) 1) مستوى التحول الإلكتروني للخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية 2) مستوى التحول الذكي للخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك 3) طرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك 4) منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك 5) اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية 6) الزامية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية 7) توافق الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية مع ذوي الاحتياجات الخاصة 8) اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف المتحرك 9) الزامية إرسال ملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك 10) توافق الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك مع ذوي الاحتياجات الخاصة 11) إمكانية التوافق بين قنوات الوصول إلى الخدمة |

* **المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية**

المحاور الرئيسية لمؤشر التحول الإلكتروني/الذكي



يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر التحول الإلكتروني/الذكي للعام 2020 مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

* + في حال وجود 4 خيارات للمعيار، تكون الدرجة النهائية للمعيار هي 3
  + في حال وجود 3 خيارات للمعيار، تكون الدرجة النهائية للمعيار هي 2
  + في حال عدم تطبيق المعيار تحصل الجهة على درجة صفر "0"
  + في حال كان المعيار "لاينطبق" على الخدمة، فإن وزن المعيار ودرجته تتوزع بشكل تلقائي على بقية المعايير.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشر نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للعام 2020** | | |
|  | **المحور / المعيار** | **الخيارات** |
| **1** | **المحور الفرعي الاول: الجاهزية (على مستوى الجهة)** | |
| 1.1 | هل يوجد قرار رسمي بتشكيل فريق رواد التحول الرقمي في الجهة؟ | 1- نعم  0- لا |
| 1.2 | هل يمكن تخصيص الملف الشخصي والشكل الخارجي للبوابة الإلكترونية/تطبيق الهاتف المتحرك حسب رغبة المستخدم؟ | 3- توفر مالا يقل عن ثلاث خيارات للتخصيص 2- توفر خيارين فقط للتخصيص 1- توفر خيار واحد للتخصيص 0- لا تتوفر خيارات التخصيص للمستخدم |
| **2** | **المحور الفرعي الثاني: مستوى الأمان لقنوات الوصول إلى الخدمة (على مستوى الجهة)** | |
| 2.1 | هل يتم استخدام برتوكول (Secure Sockets Layer SSL) في قنوات الوصول للخدمات؟ | 3- على جميع الخدمات الخاضعة للتقييم 2- على معظم الخدمات (أكثر من 50% من عدد الخدمات الخاضعة للتقييم)  1- على بعض الخدمات (أقل عن 50% من عدد الخدمات الخاضعة للتقييم) 0- غير متوفر |
| 2.2 | أي من الطرق التالية تُستخدم في عملية الدخول المؤمن للخدمة والمقدمة من خلال البوابة الإلكترونية؟ | 2- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على كافة الخدمات 1- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على بعض الخدمات 0- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشر واحد  0-لاينطبق |
| 2.3 | أي من الطرق التالية تُستخدم في عملية الدخول المؤمن للخدمة والمقدمة من خلال الهاتف المتحرك؟ | 2- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على كافة الخدمات 1- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على بعض الخدمات 0- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشر واحد  0-لاينطبق |
| **3** | **المحور الفرعي الثالث: مستوى التحول الإلكتروني للخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)** | |
| 3.1 | تتوفر معلومات الخدمة (الإجراءات، الأوراق الثبوتية، الرسوم، ...الخ) عبر الموقع الإلكتروني | 2- تتوفر معلومات كافية عن الخدمة  1- تتوفر معلومات بسيطة عن الخدمة  0- لا تتوفر أية معلومات عن الخدمة |
| 3.2 | تحديد ومصادقة دخول المستخدم (على سبيل المثال، من خلال SSO) | 2- نعم 1- لا 0- لا ينطبق |
| 3.3 | إمكانية تقديم طلب الحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني | 2- نعم  0- لا |
| 3.4 | إمكانية متابعة سير إجراء العملية عبر الموقع الإلكتروني | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| 3.5 | إمكانية ارفاق المستندات المطلوبة عبر الموقع الإلكتروني | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| 3.6 | إمكانية إجراء عملية دفع رسوم الخدمة عبر الموقع الإلكتروني | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| 3.7 | إمكانية الحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ( دون زيارة مراكز تقديم الخدمة) | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| **4** | **المحور الفرعي الرابع: مستوى التحول الذكي للخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** | |
| 4.1 | تتوفر معلومات الخدمة (الإجراءات، الأوراق الثبوتية، الرسوم، ...الخ) عبر الهاتف المتحرك | 2- تتوفر معلومات كافية عن الخدمة  1- تتوفر معلومات بسيطة عن الخدمة  0- لا تتوفر أية معلومات عن الخدمة |
| 4.2 | تحديد ومصادقة دخول المستخدم (على سبيل المثال، من خلال SSO) | 2- نعم 1- لا 0- لا ينطبق |
| 4.3 | إمكانية تقديم طلب الحصول على الخدمة عبر الهاتف المتحرك | 2- نعم 0- لا |
| 4.4 | إمكانية متابعة سير إجراء العملية عبر الهاتف المتحرك | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| 4.5 | إمكانية ارفاق المستندات المطلوبة عبر الهاتف المتحرك | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| 4.6 | إمكانية إجراء عملية دفع رسوم الخدمة عبر الهاتف المتحرك | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| 4.7 | إمكانية الحصول على الخدمة عبر الهاتف المتحرك ( دون زيارة مراكز تقديم الخدمة) | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| **5** | **المحور الفرعي الخامس: طرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** | |
| 5.1 | كيف يمكن الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك؟ | 2- الموقع المخصص للهاتف المتحرك أو التطبيق الذكي للهاتف المتحرك 0- غير متوفر |
| **6** | **المحور الفرعي السادس: منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** | |
| 6.1 | ماهو عدد منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك | 2- منصتين فأكثر 0- منصة واحدة |
| **7** | **المحور الفرعي السابع: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)** | |
| 7.1 | ما هو عدد اللغات المتوفرة في قنوات الوصول للخدمة من خلال البوابة الإلكترونية | 2- لغتين 0- لغة واحدة فقط |
| **8** | **المحور الفرعي الثامن: إلزامية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)** | |
| 8.1 | هل توفر الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية خاصية إرسال تقييم المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة | 2- نعم (إجبارية)  1-نعم (إختياري) 0- لا |
| **9** | **المحور الفرعي التاسع: توافق الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)** | |
| 9.1 | هل يتم توفير الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لتكون متاحة بما يناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة | 3- توفر مالا يقل عن ثلاث خصائص لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة 2- توفر خاصيتين فقط لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة 1- توفر خاصية واحدة فقط لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة 0- لا تتوفر أية خصائص لدعم المستخديم من ذوي الاحتياجات الخاصة |
| **10** | **المحور الفرعي العاشر: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** | |
| 10.1 | ما هو عدد اللغات المتوفرة في قنوات الوصول للخدمة من خلال الهاتف المتحرك | 2- لغتين 0- لغة واحدة فقط |
| **11** | **المحور الفرعي الحادي عشر: إلزامية إرسال ملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** | |
| 11.1 | هل توفر الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك خاصية إرسال تقييم المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة | 2- نعم (إجبارية)  1-نعم (إختياري) 0- لا |
| **12** | **المحور الفرعي الثاني عشر: توافق الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)** | |
| 12.1 | هل يتم توفير الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك لتكون متاحة بما يناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة | 3- توفر مالا يقل عن ثلاث خصائص لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة 2- توفر خاصيتين فقط لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة 1- توفر خاصية واحدة فقط لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة 0- لا تتوفر أية خصائص لدعم المستخديم من ذوي الاحتياجات الخاصة |
| **13** | **المحور الفرعي الثالث عشر: إمكانية التوافق بين قنوات الوصول إلى الخدمة (على مستوى الخدمات)** | |
| 13.1 | هل يمكن اتمام هذه الخدمة عبر الهاتف المتحرك إذا بُدئ بها عبر البوابة الإلكترونية، أو العكس؟ | 2- نعم 1- لا 0- لا ينطبق |

* **الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة التحول الإلكنروني/الذكي للخدمات الحكومية**
  + يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للحصول على الدرجة النهائية في كل معيار

|  |  |
| --- | --- |
| **الأدلة الارشادية (التوصيات)** | |
| **1** | **المحور الفرعي الاول: الجاهزية (على مستوى الجهة)** |
| **1.1** | **هل يوجد قرار رسمي بتشكيل فريق رواد التحول الرقمي في الجهة؟**  تعد عملية التحول الرقمي وظيفة تنظيمية أساسية يجب أن تتمثل بوجود وحدة تنظيمية أو فريق عمل متخصص يوكل إليه بقرار رسمي من المدير العام أو الوكيل مسؤولية إدارة وتنفيذ إستراتيجية التحول الرقمي وذلك لضمان التوازن وتجنب الإزدواجيــة أو التضــارب في الاختصاصــات بين التقســيمات التنظيمية المختلفة. فتوفر الكفاءات والكوادر التي تعمل ضمن مجموعات ووظائف محددة وتتفاعل بصورة متكاملة يعزز من قدرة فريق عمل التحول الرقمي على تنفيــذ مهامه وممارسـة صلاحياته في التخطيط والتنظيم والتنفيذ وتقديم خدمات رقمية متميزة وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين |
| **1.2** | تفعيل مالا يقل عن ثلاثة خيارات لتخصيص البوابة الإلكترونية/تطبيق الهاتف المتحرك بما يتناسب مع تفضيلات المستخدم. بحيث يمكن للمستخدم تخصيص الملف الشخصي الخاص به والشكل الخارجي للبوابة الإلكترونية حسب رغبته (مثال: تغيير الألوان الخاصة بقوالب تصميم الموقع الإلكتروني (Themes) وتحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملفه الشخصي وتغيير حجم الخط وغيرها من خيارات التخصيص) |
| **2** | **المحور الفرعي الثاني: مستوى الأمان لقنوات الوصول إلى الخدمة (على مستوى الجهة)** |
| 2.1 | استخدام برتوكول (Secure Sockets Layer SSL) في قنوات الوصول لكافة الخدمات عبر البوابة الإلكترونية |
| 2.2 | استخدام مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين (مثال: اسم المستخدم وكلمة المرور + أسئلة الأمان) من خلال البوابة الإلكترونية على كافة الخدمات الإجرائية والخدمات التي تتطلب خاصيةالدخول.   * تلميح: تفعيل خاصية مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين من الناحية التقنية وترك المجال للمستخدم لتفعيل استخدام خاصية الدخول بمؤشرين من عدمه. |
| 2.3 | استخدام مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين (مثال: اسم المستخدم وكلمة المرور + أسئلة الأمان) من خلال الهاتف المتحرك على كافة الخدمات الإجرائية والخدمات التي تتطلب خاصيةالدخول.   * تلميح: تفعيل خاصية مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين من الناحية التقنية وترك المجال للمستخدم لتفعيل استخدام خاصية الدخول بمؤشرين من عدمه. |
| **3** | **المحور الفرعي الثالث: طرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** |
| 3.1 | تتوفر معلومات كافية عن الخدمة في بطاقة الخدمة عبر الموقع الإلكتروني (المعلومات المتوفرة في بطاقة الخدمة يجب أن تشمل النقاط التالية الأساسية كحد أدنى مقبول: الإجراءات، الأوراق الثبوتية، الرسوم، الجمهور المستهدف، عناوين وأماكن تقديم الخدمة، شروط ومتطلبات الخدمة، الفترة الزمنية لتنفيذ) |
| 3.2 | بإمكان المتعامل الدخول على كافة الخدمات التي من الممكن أن يقدم طلب الحصول عليها عبر الموقع الإلكتروني من خلال خاصية الدخول الموحد |
| 3.3 | بإمكان المتعامل تقديم طلب الحصول على الخدمة من خلال صفحة بطاقة الخدمة عبر الموقع الإلكتروني (خيار ابدأ الخدمة متوفر في بطاقة الخدمة) |
| 3.4 | بإمكان المتعامل متابعة الوضع الراهن للمعاملة الإلكترونية ومتابعة سير إجراء العملية عبر الموقع الإلكتروني |
| 3.5 | بإمكان المتعامل ارفاق المستندات المطلوبة لاستكمال تقديم الطلب على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني |
| 3.6 | بإمكان المتعامل إجراء عملية دفع رسوم الخدمة عبر الموقع الإلكتروني |
| 3.7 | يحصل المتعامل على الخدمة التي تم تقديم الطلب عليها عبر الموقع الإلكتروني من دون حاجته لزيارة أية مراكز تقديم الخدمة |
| **4** | **المحور الفرعي الرابع: مستوى التحول الذكي للخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** |
| 4.1 | تتوفر معلومات كافية عن الخدمة في بطاقة الخدمة عبر تطبيق الهاتف المتحرك (المعلومات المتوفرة في بطاقة الخدمة يجب أن تشمل النقاط التالية الأساسية كحد أدنى مقبول: الإجراءات، الأوراق الثبوتية، الرسوم، الجمهور المستهدف، عناوين وأماكن تقديم الخدمة، شروط ومتطلبات الخدمة، الفترة الزمنية لتنفيذ) |
| 4.2 | بإمكان المتعامل الدخول على كافة الخدمات التي من الممكن أن يقدم طلب الحصول عليها عبر الهاتف المتحرك من خلال خاصية الدخول الموحد |
| 4.3 | بإمكان المتعامل تقديم طلب الحصول على الخدمة من خلال صفحة بطاقة الخدمة عبر الهاتف المتحرك (خيار ابدأ الخدمة متوفر في بطاقة الخدمة) |
| 4.4 | بإمكان المتعامل متابعة الوضع الراهن للمعاملة الإلكترونية ومتابعة سير إجراء العملية عبر الهاتف المتحرك |
| 4.5 | بإمكان المتعامل ارفاق المستندات المطلوبة لاستكمال تقديم الطلب على الخدمة عبر الهاتف المتحرك |
| 4.6 | بإمكان المتعامل إجراء عملية دفع رسوم الخدمة عبر الهاتف المتحرك |
| 4.7 | يحصل المتعامل على الخدمة التي تم تقديم الطلب عليها عبر الهاتف المتحرك من دون حاجته لزيارة أية مراكز تقديم الخدمة |
| **5** | **المحور الفرعي الخامس: طرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** |
| 5.1 | بإمكان المتعامل تقديم طلب الحصول على الخدمة عبر الهاتف المتحرك من خلال الموقع الإلكتروني المخصص للهاتف المتحرك أو التطبيق الذكي للهاتف المتحرك |
| **6** | **المحور الفرعي السادس: منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** |
| 6.1 | يتوفر التطبيق الذكي للهاتف المتحرك على منصتين على أقل تقدير |
| **7** | **المحور الفرعي السابع: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)** |
| 7.1 | توفير لغتين أو أكثر للحصول على الخدمات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني |
| **8** | **المحور الفرعي الثامن: الزامية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)** |
| 8.1 | تكثيف الجهود لتحفيز المتعاملين على تقييم مستوى رضاهم بموضوعية عن الخدمة المقدمة عبر الموقع الإلكتروني فور الانتهاء من تقديم الطلب عليها |
| **9** | **المحور الفرعي التاسع: توافق الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)** |
| 9.1 | تفعيل مالا يقل عن ثلاث خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر البوابة الإلكترونية لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة ومساعدتهم على التقديم على واستخدام الخدمات الإلكترونية المتوفرة. ( مثال: خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع، خاصية الألوان الخاصة بعمى الألوان، وغيرها من الخصائص) |
| **10** | **المحور الفرعي العاشر: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** |
| 10.1 | توفير لغتين أو أكثر للحصول على الخدمات المقدمة عبر الهاتف المتحرك |
| **11** | **المحور الفرعي الحادي عشر: إلزامية إرسال ملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** |
| 11.1 | تكثيف الجهود لتحفيز المتعاملين على تقييم مستوى رضاهم بموضوعية عن الخدمة المقدمة عبر الهاتف المتحرك فور الانتهاء من تقديم الطلب عليها |
| **12** | **المحور الفرعي الثاني عشر: توافق الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)** |
| 12.1 | تفعيل مالا يقل عن ثلاث خصائص لذوي الاحتياجات الخاصة عبر الهاتف المتحرك لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة ومساعدتهم على التقديم على واستخدام الخدمات الذكية المتوفرة. ( مثال: خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع، خاصية الألوان الخاصة بعمى الألوان، وغيرها من الخصائص) |
| **13** | **المحور الفرعي الثالث عشر: إمكانية التوافق بين قنوات الوصول إلى الخدمة (على مستوى الخدمات)** |
| 13.1 | تمكين المتعامل من اتمام الخدمة عبر الهاتف المتحرك إذا بُدء بها عبر البوابة الإلكترونية، أو العكس |

## المؤشر الثاني: مؤشر نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية

* **وصف المؤشر**
  + يوضح الجدول التالي نبذة عامة عن المؤشر بما يشمل التعريف ونطاق القياس ومكوناته الرئيسية وآلية احتساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة/الحكومة.

|  |  |
| --- | --- |
| بطاقة مؤشر نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية | |
| التعريف | يقيس المؤشر مدى إقبال المتعاملين من الأفراد ومؤسسات الأعمال على استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية التي توفرها الجهات الحكومية الإتحادية |
| النطاق | ويشمل نطاق المؤشر كافة الخدمات الحكومية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية (تم استثناء الخدمات المعلوماتية لعدم توفر آلية مناسبة لقياس الاستخدام لها). |
| معادلةالاحتساب | يتم حساب نسبة الاستخدام على مستوى كل خدمة ذات اولوية قابلة للتقييم من خلال (عدد المعاملات الالكترونية + عدد المعاملات الذكية) على "/" العدد الكلي للمعاملات (الالكترونية + الذكية + اليدوية)  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالجهةكالتالي**:** (مجموع نسب استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية للخدمات الحكومية ذات الأولوية التي تم تحويلها لخدمات إلكترونية / ذكية في الجهة الاتحادية) / (إجمالي عدد الخدمات الحكومية ذات الأولوية التي تم تحويلها لخدمات إلكترونية / ذكية في الجهة الاتحادية)  آلية التقييم: تقوم الجهة الاتحادية بتوفير إحصائيات عدد المعاملات من مختلف القنوات مع بيانات المستخدمين بشكل ربع سنوي، والتي تقوم بعدها هيئة تنظيم الاتصالات بالتدقيق عليها للتأكد من صحتها من خلال (تنويه: على الجهة الاتحادية استخدام آلية لتحديد مصدر المعاملات المنجزة لتوضيح فيما إذا كانت المعاملة المنجزة عبر الموقع الإلكتروني للجهة أو الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك أو تطبيق الهاتف المتحرك أو عن طريق أي قنوات أخرى) :  -الاستبيان مع قاعدة بيانات المتعاملين التي ستقوم الجهة الاتحادية بارسالها إلى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات  -المتسوق السري  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالحكومةكالتالي**:** تجميع نتائج كل الخدمات الإلكترونية/الذكية لكافة الجهات الاتحادية وتقسيمها على عدد كافة الخدمات الإلكترونية/الذكية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي |
| مكونات المؤشر "تقسيم المعاملات كمعاملة ذكية، الكترونية، يدوية" | * يتم اعتبار المعاملة كمعاملة ذكية في حال تم تقديمها من خلال:   تطبيق الهاتف المتحرك - الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك - الأجهزة الذكية المتوفرة للاستخدام من قبل المتعامل نفسه في مراكز تقديم الخدمة   * يتم اعتبار المعاملة كمعاملة إلكترونية في حال تم تقديمها من خلال:   الموقع الإلكتروني للجهة - الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك - مركز الاتصال IVR - أجهزة KIOSK - أجهزة الحاسب الآلي والحاسب الآلي المحمول المتوفرة للاستخدام من قبل المتعامل نفسه في مراكز تقديم الخدمة   * يتم اعتبار المعاملة كمعاملة يدوية في حال تم تقديمها من خلال:   موظفي مركز الاتصال – موظفي مركز الخدمة بالجهة - مراكز الطباعة أو أية مراكز أخرى لتقديم الخدمة - أية قنوات أخرى ( مكاتب البريد، الصرافة، أخرى) |

* **معادلة الاحتساب المعتمدة لمؤشر نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية**
  + يوضح الجدول التالي المعادلة المعتمدة لقياس نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2020 مع توضيح بعض الأمثلة عن القنوات الإلكترونية/الذكية/اليدوية المتوفرة لتقديم الخدمة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشر نسبة الاستخدام الإلكتروني/الذكي 2020** | | |
| **معادلة الاحتساب للخدمة** | | |
|  | | |
|
|
|
| **#** | **قنوات تقديم الخدمة** | **إلكتروني/ذكي/يدوي** |
| 1 | من خلال الموقع الإلكتروني للجهة | إلكتروني |
| 2 | من خلال تطبيق الهاتف المتحرك | ذكي |
| 3 | من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك | ذكي |
| 4 | من خلال موظفي مراكز تقديم الخدمة للجهة (حتى في حال استخدام القنوات الإلكترونية/الذكية) | يدوي |
| 5 | من خلال موظفي مركز الاتصال (حتى في حال استخدام القنوات الإلكترونية/الذكية) | يدوي |
| 6 | من خلال مركز الاتصال IVR | إلكتروني |
| 7 | من خلال أجهزة KIOSK | إلكتروني |
| 8 | من خلال مراكز الطباعة أو أية مراكز أخرى لتقديم الخدمة | يدوي |
| 9 | من خلال أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة للاستخدام من قبل المتعامل نفسه في مراكز تقديم الخدمة | إلكتروني |
| 10 | من خلال أجهزة الحاسب المحمول المتوفرة للاستخدام من قبل المتعامل نفسه في مراكز تقديم الخدمة | إلكتروني |
| 11 | من خلال أجهزة الألواح الذكية المتوفرة للاستخدام من قبل المتعامل نفسه في مراكز تقديم الخدمة | ذكي |
| 12 | من خلال الأجهزة الذكية المختلفة والمتوفرة للاستخدام من قبل المتعامل نفسه في مراكز تقديم الخدمة | ذكية |
| 13 | من خلال أجهزة لهاتف المتحرك المتوفرة للاستخدام من قبل المتعامل نفسه في مراكز تقديم الخدمة | ذكي |
| 14 | من خلال أية قنوات أخرى ( مكاتب البريد، الصرافة، أخرى) | يدوي |

* **الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة استخدام الخدمات الإلكنرونية/الذكية**
  + يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للمساهمة في رفع نسبة استخدام خدماتها الإلكترونية/الذكية

|  |
| --- |
| **الأدلة الإرشادية** |
| نظراً لطبيعة هذا المؤشر وآلية قياسه المتمثلة في معادة احتساب، فإنه لاتوجد إجابة نموذجية للمعيار. ولكن لرفع نسبة الاستخدام حسب المعادلة، على الجهة الاتحادية:   * رفع نسبة استخدام المعاملات الإلكترونية والذكية مقارنة بالمعاملات اليدوية |
| يجب على الجهة الاتحادية استخدام آلية لتحديد مصدر المعاملات المنجزة لتوضيح فيما إذا كانت المعاملة المنجزة عبر الموقع الإلكتروني للجهة أو الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك أو تطبيق الهاتف المتحرك أو عن طريق أي قنوات أخرى |
| ضرورة زيادة توعية وتوجيه المتعاملين باستخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية عبر الموقع الإلكتروني للجهة أو الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك أو تطبيق الهاتف المتحرك أو عن طريق أي قنوات إلكترونية أخرى مثل أجهزة KIOSK و مركز الاتصال IVR وغيرها من القنوات الإلكترونية/الذكية الأخرى التي لا تتطلب أي تدخل بشري |
| تبسيط وتسهيل اجراءات استخدام الخدمة من خلال البوابة الالكترونية والهاتف المتحرك والقنوات الإلكترونية/الذكية الأخرى بما يتناسب ويتوافق مع احتياجات المتعاملين لضمان كسب رضاهم عن الخدمات الإلكترونية/الذكية مما سيساهم في زيادة نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية |
| ايجاد حلول ووسائل مبتكرة لتحفيز المتعاملين على تقديم طلب الحصول على الخدمات عبر الموقع الإلكتروني للجهة أو الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك أو تطبيق الهاتف المتحرك أو عن طريق أي قنوات إلكترونية أخرى مثل أجهزة KIOSK و مركز الاتصال IVR وغيرها من القنوات الإلكترونية/الذكية الأخرى التي لا تتطلب تدخل بشري |

## المؤشر الرابع: مؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية

* **وصف المؤشر**
  + يوضح الجدول التالي نبذة عامة عن المؤشر بما يشمل التعريف ونطاق القياس ومكوناته الرئيسية وآلية احتساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة/الحكومة.

|  |  |
| --- | --- |
| بطاقة مؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية | |
| التعريف | يقيس المؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية / الذكية |
| النطاق | يشمل المؤشر كافة الخدمات الحكومية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية |
| معادلةالاحتساب | يتم حساب نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية على مستوى كل خدمة ذات اولوية قابلة للتقييم من خلال التزامها بمعايير التوعية العامة.  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالجهةكالتالي**:**  مجموع نسب التزام الخدمات الإلكترونية/الذكية بمعايير التوعية العامة في الجهة الاتحادية/ إجمالي عدد الخدمات الحكومية القابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في الجهة الاتحادية  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالحكومةكالتالي**:**  تحسب نتائج المؤشر للحكومة كالتالي: يتم احتساب متوسط نسبة التوعية العامة لكافة الخدمات الحكومية الإلكترونية/الذكية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي |
| مكوناتالمؤشر | يتم قياس نسبة التوعية العامة بناءً على المحاور التالية:  المحورالأول**:** حملاتالتسويق **(**علىمستوىالخدمة**)** ويقاسبالمعاييرالتالية**:**  - عدد قنوات التواصل الاجتماعي التي تم استخدامها للتوعية  - مدى تواصل و تفاعل الجهة مع الجمهور عبر قنوات وسائل التواصل الاجتماعي في نشر التوعية  المحورالثاني**:** الطرقالمستخدمةفيالتوعيةوالدعم الاستشاريللخدمات **(**علىمستوىالجهة**)** ويقاسبالمعاييرالتالية:  - الآلية المستخدمة في عملية توفير الدعم الاستشاري لمستخدمي الخدمات  - القنوات التي تم استخدامها في التوعية  المحورالثالث**:** كفاءةالتوعيةويقاسبالمعاييرالتالية**:**  - تطوير خطة تسويقية للخدمات الإلكترونية/الذكية وقياس أثرها  - تحديث الخطة التسويقية وتكثيف التوعية عن الخدمات الالكترونية/الذكية في حالة الطوارئ  - جمع بيانات المتعاملين وتحليلها لتحديد احتياجاتهم والأمور المفضلة لديهم  تم اضافة محور جديد للمؤشر "ابتكر وتميز" يشمل:  - اطلاق حملات توعوية لخدمات اخرى ليست من قائمة الخدمات ذات الأولوية  - قياس اثر التوعية على المتعاملين وعلى الجهة |

* **المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الإلكترونية/الذكية**

المحاور الرئيسية لمؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الإلكترونية/الذكية



يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2020 مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2020، مع ضرورة توضيح النقاط التالية

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2020** | | |
|  | **المعيار** | **الخيارات** |
| **1** | **المحور الفرعي الأول: حملات التسويق (على مستوى الخدمة)** | |
| 1.1 | ماهو عدد قنوات التواصل الاجتماعي المستخدمة في نشر التوعية للخدمة | 2-ثلاث قنوات فأكثر 1-أقل من ثلاث قنوات 0-لا توجد |
| 1.2 | مدى تواصل وتفاعل الجهة مع الجمهور عبر قنوات وسائل التواصل الاجتماعي في نشر التوعية عن الخدمة؟ | 2-مرتين كل ربع 1-مرة كل ربع 0-ولا مرة |
| **2** | **المحور الفرعي الثاني: الطرق المستخدمة في التوعية والدعم الاستشاري للخدمات (على مستوى الجهة)** | |
| 2.1 | ماهي الآلية المستخدمة في عملية توفير الدعم الاستشاري لمستخدمي الخدمات؟ | 3- ChatPot والمحادثة النصية  2- ChatPot أوالمحادثة النصية 1-البريد الإلكتروني  0-لاتوجد |
| 2.2 | ماهي القنوات التي تم استخدامها في التوعية بالخدمة؟ | * مركز الاتصال (1-نعم، 0-لا) * البريد الإلكتروني (1-نعم، 0-لا) * أخرى (1-نعم، 0-لا) (توضيح أسباب استخدام قنوات أخرى) |
| **3** | **المحور الفرعي الثالث: كفاءة التوعية** | |
| 3.1 | هل توجد خطة تسويقية لخدمات الجهة؟ | 2-نعم  1-نعم بشكل جزئي 0-لا |
| **[Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)**3.2 | **هل تم تحديث الخطة التسويقية، وتكثيف التوعية عن الخدمات الالكترونية/الذكية في حالة الطوارئ ؟** | 2-نعم  1-نعم بشكل جزئي 0-لا |
| 3.3 | هل يتم جمع بيانات المتعاملين وتحليلها واستخدام نتائج التحليل لتسويق الخدمات؟ | 2-نعم  1-نعم بشكل جزئي 0-لا |
| http://bd.com/_Images/innovation-icon_tcm49-20740.png | **ابـــتــكــــــــــــــر وتــمــــــــــــــيـز** | |
| 1 | هل تم إطلاق حملات توعوية لخدمات أخرى ليست من قائمة الخدمات ذات الأولوية؟ | 2-نعم  1-نعم بشكل جزئي 0-لا |
| 2 | هل تم قياس أثر التوعية على المتعاملين وعلى الجهة؟ | 2-نعم  1-نعم بشكل جزئي 0-لا |

* **الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكنرونية/الذكية**
  + يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للمساهمة في رفع نسبة التوعية العامة عن خدماتها الإلكترونية/الذكية

|  |
| --- |
| **الأدلة الإرشادية لمؤشر التوعية** |
| **المحور الفرعي الأول: حملات التسويق (مستوى الخدمة)** |
| * ضرورة استخدام مختلف القنوات الإعلامية والوسائط المتعددة في نشر التوعية عن كافة الخدمات الإلكترونية/الذكية. |
| * ضرورة التواصل والتفاعل مع الجمهور عبر قنوات وسائل التواصل الاجتماعي باستخدام ما لا يقل عن ثلاث قنوات للتواصل الاجتماعي للتوعية بالخدمات الالكترونية/الذكية بشكل متواصل على مدار العام (ما لا يقل مرتين كل في كل ربع) |
| **المحور الفرعي الثاني: الطرق المستخدمة في التوعية والدعم الاستشاري للخدمات (مستوى الجهة)** |
| * تنويع وتوفير قنوات متميزة ومبتكرة لتقديم الدعم الاستشاري للمتعاملين كقناة شات بوت والمحادثة النصية |
| * تنويع الطرق المستخدمة في التوعية بتوافر الخدمات الإلكترونية/الذكية عبر مختلف القنوات لضمان وصولها للمتعاملين مثل: مراكز الاتصال، القنوات المحلية (تلفزيون)، القنوات المحلية (راديو)، الرسائل النصية، الاشعارات عبر تطبيق الهاتف المتحرك، الصحف والمجلات المحلية، البريد الإلكتروني، توزيع المطبوعات في المعارض، الندوات والمحاضرات، رعاية الفعاليات، ملصقات ولوحات إعلانية على الطرق، أخرى |
| **المحور الفرعي الثالث: كفاءة التوعية** |
| * ضرورة التأكد من وصول التوعية الخاصة بالخدمات الإلكترونية/الذكية لجميع الفئات المستهدفة. * تطوير خطة تسويقية لتنفيذ الحملات التوعوية بهدف زيادة التوعية بالخدمات الإلكترونية/الذكية ومتابعة تنفيذها وقياس مدى أثرها على نسبة الاستخدام والرضا * تطوير خطة تسويقية للخدمات الإلكترونية/الذكية بحيث تشمل الخطة آلية تسويق الخدمات وآلية العمل لقنوات التسويق والقنوات المتوفرة للخدمة * بعض العناصر المهمة التي يجب ان تتضمن في الخطة التسويقية: الأهداف، القنوات، الفئة المستهدفة، عناصر النجاح، الأنشطة الرئيسية والخطة الزمنية ... إلخ |
| * تحديث الخطة التسويقية في وقت الطوارئ والأزمات، وتكثيف التسويق والتوعية حول استخدام القنوات الالكترونية/الذكية في ظروف إغلاق المراكز وتقليل زيارات المتعاملين |
| * ضرورة العمل على جمع بيانات المتعاملين وتحليلها لتحديد احتياجاتهم والأمور المفضلة لديهم. فعلى سبيل المثال تجمع بيانات شاملة عن متعاملين الجهة، وتحليلها حسب عناصر بما في ذلك التوزيع الديموغرافي، وتصرفاتهم، وحاجاتهم، وتفضيلاتهم، ومواقفهم مثلا: الطريقة المفضلة للتواصل مع الجهة الاتحادية من أجل الحصول على المعلومات، واستخدام نتيجة التحليل في تسويق الخدمات * ضرورة النظر إلى المتعاملين كفئات مختلفة عن بعضها وتوثيق هذه الفئات. بحيث يتم تقسيم المتعاملون إلى فئات مختلفة ومحددة بشكل واضح، استنادا إلى مقياسين أو أكثر (مثلا: الإماراتيون الشباب، الأجانب الشباب، كبار المواطنين، الأجانب المسنون، الخ...) * نتائج تحليل هذه البيانات يجب أن تستخدم في التوعية والتسويق بطريقة فعالة |
| http://bd.com/_Images/innovation-icon_tcm49-20740.png**ابـــتــكــــــــــــــر وتــمــــــــــــــيـز** |
| * ضرورة التسويق لجميع خدمات الجهة، سواء كانت الخدمة من قائمة الخدمات ذات الأولوية أو لا، تسويق جميع الخدمات للجهة يعطي انطباع إيجابي لدى المتعامل وبنفس الوقت يعزز من وجود الجهة في المجتمع |
| * ضرورة تقديم دراسة أثر التوعية على الجهة وعلى المجتمع بشكل عام، بحيث توضح الدراسة العائد المادي أو المعنوي بعد الحملات التسويقية التي قامت بها، كما يشمل القياس أثر هذه الحملات على أفراد المجتمع |

## المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية

* **وصف المؤشر**
  + يوضح الجدول التالي نبذة عامة عن المؤشر بما يشمل التعريف ونطاق القياس ومكوناته الرئيسية وآلية احتساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة/الحكومة.

|  |  |
| --- | --- |
| بطاقة مؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية | |
| التعريف | يقيس المؤشر مستوى جودة المواقع الإلكترونية الحكومية من خلال قياس نسبة التزامها بمعايير جودة المواقع الإلكترونية |
| النطاق | يشمل المؤشر كافة المواقع الإلكترونية الرسمية للجهات الاتحادية |
| معادلةالاحتساب | يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالجهةكالتالي**:** النتيجة النهائية لنسبة التزام الموقع الإلكتروني للجهة الاتحادية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالحكومةكالتالي**:** مجموع نسب التزام المواقع الإلكترونية للجهة الاتحادية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية / إجمالي عدد المواقع الإلكترونية في الجهة الاتحادية |
| مكوناتالمؤشر | ينقسم مؤشر جودة المواقع الإلكترونية إلى 9 محاور رئيسية على النحو التالي:  -النطاق والاستضافة،  - معمارية وتصميم الموقع،  - تجربة المستخدمين والاستخدامية،  - المحتوى،  - سهولة الوصول،  - المشاركة الرقمية،  - البيانات المفتوحة،  - أمن وحماية المعلومات،  - التسويق  ويندرج ضمن هذه المحاور عدد من المعايير الفرعية للتقييم |

* **المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية**

المحاور الرئيسية لمؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية



* **الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير** **جودة المواقع الإلكترونية**
  + **يرجى الاطلاع على الرابط التالي:** [**الموجهات الارشادية للمواقع الإلكترونية 2020**](https://u.ae/-/media/guidelines/Guidelines-2020/UAE_-Federal_website-Qualit-2020_Final.ashx)
    - **ملاحظة: لتحسين تجربة المستخدم لقنوات تقديم الخدمة في الجهة الاطلاع على**

[**الدليل الإرشادي لتجربة المستخدم (البحث والتصميم ) 2020**](https://u.ae/-/media/guidelines/Guidelines-2020/UX-GuidelinesDesign--Research-2020.ashx)

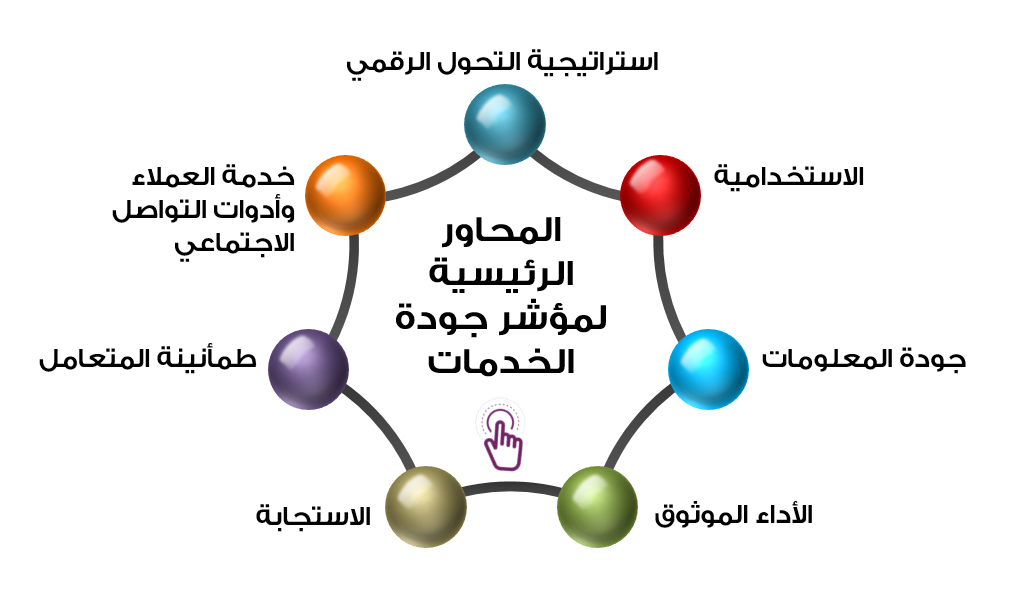
## المؤشر السادس: مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية

* **وصف المؤشر**
  + يوضح الجدول التالي نبذة عامة عن المؤشر بما يشمل التعريف ونطاق القياس ومكوناته الرئيسية وآلية احتساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة/الحكومة.

|  |  |
| --- | --- |
| بطاقة مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية / الذكية | |
| التعريف | يقيس المؤشر مستوى الخدمات الإلكترونية/الذكية الحكومية من خلال قياس نسبة التزامها بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية. |
| النطاق | يشمل المؤشر كافة الخدمات الحكومية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية |
| معادلةالاحتساب | يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالجهةكالتالي**:** يتم حساب متوسط نتائج التزام كل الخدمات الإلكترونية/الذكية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي للجهة.  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالحكومةكالتالي**:**  مجموع نسب التزام الخدمات الإلكترونية/الذكية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية في الجهة الاتحادية على "/" إجمالي عدد الخدمات الحكومية القابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في الجهة الاتحادية |
| مكوناتالمؤشر | ينقسم مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية إلى 7 محاور رئيسية على النحو التالي:  - استراتيجية التحول الرقمي،  - الاستخدامية،  - جودة المعلومات،  - الأداء الموثوق،  - الاستجابة،  - طمأنينة المتعامل،  - خدمة العملاء وأدوات التواصل الاجتماعي  ويندرج ضمن هذه المحاور عدد من المعايير الفرعية للتقييم. |

* **المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية**

تم إضافة معايير على مستوى الجهة تحت محور استراتيجية التحول الرقمي، كما تم إضافة معايير خاصة بالتطبيق الذكي بجانب معايير الخدمة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، والخدمة الذكية عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك، كما أن باقي المحاور لمؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية ستكون على مستوى الخدمة



* + [**معايير جودة الخدمات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني**](#_معايير_جودة_الخدمات)
  + [**معايير جودة الخدمات الذكية عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك**](#_معايير_جودة_الخدمات_1)
  + [**معايير جودة الخدمات الذكية عبر التطبيق الذكي**](#_معايير_جودة_الخدمات_2)

### معايير جودة الخدمات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية للعام 2020 عبر الموقع الإلكتروني للجهة مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2020

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني** | | | | |
|  | **المحور / المعيار** |  | **المعيار الفرعي والدليل الإرشادي** | **الخيارات** |
| **المحور الأول: استراتيجية التحول الرقمي Digital Transformation Strategy (على مستوى الجهة)** | | | | |
| 1 | تبسيط وتطوير الخدمات | 1.1.1 | هل هناك آلية محددة خاصة بتحديث وتسهيل وتبسيط الخدمات وإعادة هندسة اجراءاتها؟  يجب توفير وثيقة توضح الآلية التي تستخدمها الجهة في تبسيط وتسهيل الخدمات | 2- نعم آلية واضحة ومحدثة  1-نعم ولكن آلية غير واضحة أو غير محدثة 0- لا |
| [Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)1.1.2 | هل قامت الجهة بعمل فحص استخدامية  (USABILITY TEST) للموقع الإلكتروني والخدمات الإلكتروني مع متعاملين حقيقين؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| [Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)1.1.3 | هل تم وضع خطة تحسينية ناتجة من التقرير الخاص بفحص الاستخدامية (USABILITY TEST) ؟ وما مدى الالتزام بتطبيق هذه الخطة؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | مراقبة ومتابعة الأداء | 1.2.1 | هل هناك آلية لإدارة البلاغات والشكاوى؟  يجب توفير وثيقة توضح الآلية المستخدمة في إدارة البلاغات والشكاوى القادمة من المتعاملين | 2- نعم 0- لا |
| 1.2.2 | هل هناك آلية لإدارة جودة الخدمات الإلكترونية/ الذكية؟  يجب توفير وثيقة توضح الآلية التي تستخدمها الجهة لمتابعة ومراقبة أداء الخدمات الرقمية الإلكترونية/ الذكية، مثل استخدام أنظمة رقمية حديثة توضح وضع الخدمات بطريقة لحظية (Real Time) وتعطي تنبيهات فورية عند حدوث أي أخطاء تتعلق بأداء الخدمات | 2- نعم آلية حديثة باستخدام أنظمة رقمية  1-نعم ولكن الآلية تقليدية 0- لا |
| 3 | [Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)العمل عن بعد | 1.3.1 | هل لدى الجهة سياسة للعمل عن بعد تشمل (مسؤولي الخدمات، مسؤولي التحول الرقمي( في الجهة؟ | 2- نعم  0- لا |
| 1.3.2 | هل لدى الجهة بنية تحتية مناسبة تتيح للموظفين (مسؤولي الخدمات، مسؤولي التحول الرقمي في الجهة) العمل عن بعد بكل كفاءة؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.3.3 | سياسة العمل عن بعد لدى جهتنا تحدد الأجهزة والأنظمة المستخدمة بوضوح؟ | 2- نعم 0- لا |
| 1.3.4 | سياسة العمل عن بعد لدى جهتنا تطبق بوضوح التدابير الأمنية لمنع فقدان البيانات والمعلومات والمعرفة؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.3.5 | توفر جهتنا فيديوهات تعليمية لدعم العمل عن بعد للموظفين؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.3.6 | خصصت جهتنا فريق دعم فني لتكنولوجيا المعلومات لدعم العمل عن بعد؟ | 2- نعم 0- لا |
| 1.3.7 | البنية التحتية لجهتنا تسمح للموظفين بالوصول إلى ملفات سطح مكتب العمل أثناء العمل عن بعد؟ | 2- نعم 0- لا |
| 4 | http://bd.com/_Images/innovation-icon_tcm49-20740.pngالتكنولوجيا | 1.4.1 | هل تم استخدام أساليب تقنية التلعيب في الموقع الإلكتروني للجهة؟ تقنية التلعيب يجب أن تكون هادفة وتعزز من مفهوم الخدمات التي تقدمها وتساعد في الترويج لها، ولا تقتصر على ألعاب بسيطة | 2- نعم 0- لا |
| 2.4.1 | هل تم استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي في تقديم أي خدمة؟ | 2- نعم 0- لا |
| 3.4.1 | هل تم استخدام تقنية البلوك تشين في تقديم أي خدمة؟ | 2- نعم 0- لا |
| 4.4.1 | هل تم توظيف آليات وأدوات الابتكار في تطوير الخدمات بدأً من التقديم حتى الاستلام؟ | 2- نعم 0- لا |
| [Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)5. 4.1 | هل تم تقليص عدد الحقول للخدمات لزيادة التبسيط والتسهيل للمتعامل؟ | 2- نعم 0- لا |
| [Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)6.4.1 | هل تم تحويل الخدمات لكي تقدم للمتعامل بطريقة استباقية؟ | 2- نعم 0- لا |
| [Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)7.4.1 | هل تم تطبيق خاصية التوقيع الإلكتروني التي يوفرها نظام الهوية الرقمية في الخدمات التي تحتاج إلى هذه الخاصية؟ | 2- نعم 0- لا |
| 8.4.1 | هل تم عمل دراسة لقياس أثر التحول الرقمي على الجهة وعلى المجتمع؟ | 2- نعم 0- لا |
| **المحور الثاني: الاستخدامية - Online Usability ( على مستوى الخدمة)** | | | | |
| **أ. سهولة الاستخدام - A. Ease of Use** | | | | |
| 1 | سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية في 3 نقرات | 2.1.1 | بإمكان المتعامل الوصول إلى الخدمة من الصفحة الرئيسة للموقع الإلكتروني (3 نقرات كحد أقصى) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.1.2 | هل يمكن للمتعامل الوصول إلى الخدمة باستخدام الهوية الرقمية؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | سهولة الحصول على الخدمة الإلكترونية في 3 نقرات | 2.2.1 | بإمكان المتعامل الانتهاء من عملية تقديم الطلب على الخدمة في خلال 3 خطوات كحد أقصى (من بعد زر بدء الخدمة حتى الانتهاء (ارسال)) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3 | سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث | 2.3.1 | بإمكان المتعامل إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث المتقدم على الموقع الإلكتروني بسهولة ضمن الصفحة الأولى لنتائج البحث | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.3.2 | تفعيل خاصية البحث التلقائي (Auto Suggest, Auto Complete) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 4 | سهولة تصفح واستخدام النسخة الذكية التلقائية | 2.4.1 | توفير نسخة ذكية تلقائية من الصفحة الرئيسية للموقع حتى الانتهاء من الخدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.4.2 | النسخة الذكية التلقائية سهلة التصفح والاستخدام ومتوائمة مع جميع أحجام الشاشات | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5 | سهولة تذكّر الرابط الإلكتروني للخدمة | 2.5.1 | أسماء روابط الخدمة الإلكترونية الخاصة ببطاقة الخدمة وصفحة الخدمة بحيث يكون الرابط بسيط ومناسب ومعبر عن اسم وطبيعة الخدمة بحيث يسهل على المتعامل تذكّره بسهولة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6 | إبراز الحقول الإلزامية في صفحات الخدمة والنماذج الهامة | 2.6.1 | كافة الحقول الإلزامية "مُصنفة" كـحقول مطلوبة في جميع مراحل الخدمة بما فيها (التسجيل -التقديم -الاستعلام -اتصل بنا ... الخ) وبارزة بشكل واضح | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 7 | توفر وتنوع خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة | 2.7 | تتوفر الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني بالخصائص التالية لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة: | |
| 2.7.1 | خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع (بحيث ان الخاصية تعمل على قرءاة النص المحدد من قبل المتصفح) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.7.2 | تكبير وتصغير حجم الخط | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.7.3 | الخيارات الخاصة بعمى الألوان | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 8 | توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم | 2.8 | تتوفر الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني الخيارات التالية لدعم تخصيص الملف الشخصي والشكل الخارجي للبوابة الإلكترونية حسب رغبة المستخدم: | |
| 2.8.1 | تغيير الألوان الخاصة بقوالب تصميم الموقع الإلكتروني (Themes) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.8.2 | تحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملف المستخدم الشخصي | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. التناغم - B. Consistency** | | | | |
| 9 | تناسق وتناغم الترويسة والتذييل خلال تقديم الخدمة الإلكترونية | 2.9.1 | تناسق وتناغم الترويسة والتذييل في كافة صفحات مراحل الخدمة بدءً من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الرئيسي للجهة وحتى انتهاء الخدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 10 | موقع ثابت للوثائق التالية: - سياسة أو بيان الأمن والخصوصية و الشروط والأحكام، - ميثاق خدمة المتعاملين للخدمة، - الأسئلة الأكثر شيوعاً | 2.10.1 | موقع ثابت وواضح لسياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام على كافة صفحات الخدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.10.2 | موقع ثابت وواضح لميثاق خدمة المتعاملين للخدمة على كافة صفحات الخدمة (في صفحة مخصصة وليس ملف قابل للتحميل) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.10.3 | موقع ثابت وواضح للأسئلة الأكثر شيوعاً على كافة صفحات الخدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 11 | موقع ثابت وواضح للمعلومات الهامة بالخدمة الإلكترونية | 1.11.1 | توفر رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين" في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية في موقع ثابت وواضح | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **المحور الثالث: جودة المعلومات Information Quality** | | | | |
| **أ. البساطة - A. Simplicity** | | | | |
| 1 | وضوح وسهولة تذكر اسم ووصف الخدمة الإلكترونية | 3.1.1 | اسم ووصف الخدمة الإلكترونيةواضح ويعبر عن طبيعة الخدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | توفر معلومات كافية عن الخدمة عبر الموقع الإلكتروني | 3.2.1 | إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية، يجب ذكرها في بطاقة الخدمة مع وضع رابط التسجيل | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3.2.2 | ايضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة؟ (بعض الخدمات خاصة بالمواطنين – المقيمين – الزائرين ...) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3.2.3 | توفير معلومات عن عناوين واماكن تقديم الخدمة (الموقع -التطبيق -مراكز الخدمة إلخ)؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3.2.4 | يجب تقديم وصف مفصّل لقيمة وتفاصيل رسوم الخدمة ولإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3.2.5 | توفير معلومات واضحة عن شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3.2.6 | توفير معلومات دقيقة عن عدد مستخدمي الخدمة الحكومية أو عدد المعاملات المنجزة للخدمة لكافة الفئات (أفراد -أعمال) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3.2.7 | توفير وصف واضح (للوثائق والمستندات و. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الإلكترونية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3.2.8 | في حال طُلِبَ من المستخدم زيارة المكتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الإلكترونية، يجب ذكر العملية بوضوح | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3.2.9 | توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3.2.10 | ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3.2.11 | تتيح الجهة للجمهور تقييم بطاقة الخدمات الإلكترونية دون الحاجة للتسجيل | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3.2.12 | إذا كانت الخدمة مرتبطة بأحد أهداف التنمية المستدامة، هل تم ذكر ذلك في بطاقة الخدمة؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. الاكتمال - B. Completeness** | | | | |
| 3 | توفر الخدمة الإلكترونية باللغتين (عربية -إنجليزية) | 3.3.1 | تتوفر الخدمة الإلكترونية باللغتين (العربية -الإنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية وعلى جميع المنصات | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 4 | البيانات المفتوحة | 3.4.1 | هل تم توفير إحصاءات الخدمة في قسم البيانات المفتوحة على الموقع الإلكتروني للجهة؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ج.المساعدة - C. Help** | | | | |
| 5 | إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة | 3.5.1 | يتم إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة لمعرفة نسبة اكتمال مراحل تقديم الخدمة) ويظهر على شكل نسبة مئوية) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6 | توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح الموقع الإلكترونيللمستخدم | 3.6.1 | يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية تصفح الموقع الالكتروني للمستخدم | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 7 | توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية | 3.7.1 | يتم استخدام أدوات المساعدة (فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 8 | توفر دليل استخدام الخدمة في موقع ثابت وواضح خلال كافة مراحل تقديم الخدمة | 3.8.1 | يتوفر دليل استخدام الخدمة الإلكترونية في كافة مراحل تقديم الخدمة (بدءً من بطاقة الخدمة) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 9 | توضيح نوع ونسق البيانات ووحدات القياس | 3.9.1 | توفر الجهة بيانات كافية حول نوع الملف واسمه وحجمه ونوع ونسق البيانات ووحدات القياس (مثل الدرهم، الدولار، أيام وساعات العمل إلخ) لكافة الملفات، والوثائق والاستمارات إلخ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 10 | توفر ووضوح التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الإلكترونية | 3.10.1 | يتم ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الإلكترونية (للاستمارات الطويلة) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3.10.2 | يتم وضع شرح توضيحي لكل حقل في الاستمارة الإلكترونية حول كيفية تعبئتها | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **[Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)**3.10.3 | يتم وضع شرح وتوضيح لنوع وحجم الملفات المسموح بها في المرفقات | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 11 | وضوح ودقة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم | 3.11.1 | رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) واضحة وموجزة وسهلة الفهم كما يتم ذكر مصدر الخطأ المحدّد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3.11.2 | يوجد هناك تحقق من صحة البيانات المدخلة في الحقول( Validation) وفي حال تم إدخال بيانات خاطئة يتم تنويه المستخدم بضرورة استخدام البيانات الصحيحة (مثال, في الحقل الخاص برقم الهاتف، لا يمكن للمتعامل إدخال حروف ويتم تنويه المتعامل بأن هذا الحقل للأرقام فقط) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **المحور الرابع: الآداء الموثوق Reliability** | | | | |
| **أ. الاستفادة/القيمة – A. Usefulness/Value** | | | | |
| 1 | زيارة المتعامل لمقر الجهة من عدمه؟ | 4.1.1 | لا تتطلب الخدمة زيارة المتعامل لمقر الجهة الحكومية أو أية مراكز تقديم للخدمة في سياق إجراءات الحصول على الخدمة الا في حال دعت الحاجة وحسب طبيعة الخدمة (فحص الدم، والبصمة الشخصية، ..الخ) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | تسليم الخدمة إلكترونيا | 4.2.1 | يتم تسليم الخدمة للمتعامل بطريقة إلكترونية أو من خلال طريقة أخرى مثل البريد السريع أو أي طريقة أخرى بحيث لا يضطر المستخدم زيارة المكتب الحكومي فعلياً | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3 | إمكانية حفظ البيانات واسترجاعها عند استكمال تقديم الطلب على الخدمة | 4.3.1 | بإمكان المتعامل حفظ البيانات عند تعبئته للاستمارة الإلكترونية للخدمة الإلكترونية لاستكمال التعبئة لاحقاً | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. جودة النظام ومتانته – B. System Stability/Quality** | | | | |
| 4 | خدمة إلكترونية خالية من الأخطاء | 4.4.1 | الخدمة الإلكترونيةخالية من الأخطاء أثناء وبعد تقديم الطلب | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **المحور الخامس: الاستجابة Responsiveness** | | | | |
| **أ. الإشعارات/حال الخدمة – A. Notifications/Status** | | | | |
| 1 | تفعيل خدمة الاشعارات للمتعاملين بكافة المستجدات والعمليات مع تفاصيل واضحة | 5.1.1 | يتم إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو إخطارات ذكية أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية/ذكية أخرى | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5.1.2 | يتم إشعار المتعامل بالوضع الحالي للعمليات الداخلية الجارية في سياق إنجاز الخدمة عبر رسالة نصية قصيرة أو إخطارات ذكية أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية/ذكية أخرى | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5.1.3 | يتم إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر إخطارات ذكية أو رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5.1.4 | يحتوي الإخطار الذكي أو البريد إلكتروني أو الرسالة نصية قصيرة المرسلة إلى المتعامل على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | إمكانية الاستفسار عن وضع الخدمة الإلكترونية/الذكية في شتى مراحلها | 5.2.1 | بإمكان المتعامل الاستفسار عن ومعرفة حالة وضع الخدمة الإلكترونية/الذكية في شتّى مستويات اعتمادها | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. الأداء / الفعالية –B. Performance/effectiveness** | | | | |
| 3 | زمن التحميل والمعالجة | 5.3.1 | زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الإلكترونية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 4 | تتوافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية | 5.4.1 | توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية (جوجل كروم-سفاري - انترنت اكسبلورر-فايرفوكس...الخ) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **[Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)**5 | استمرارية الأعمال | 5.5.1 | ماهو متوسط الفترة الزمنية لإنجاز المعاملات في فترة الطوارئ؟ | 2- الفترة ملائمة  1-الفترة مقبولة 0- الفترة سيئة |
| 5.5.2 | ماهو متوسط الفترة الزمنية لإنجاز المعاملات في الفترات العادية؟ | 2- الفترة ملائمة  1-الفترة مقبولة 0- الفترة سيئة |
| **المحور السادس: طمأنينة المتعامل Assurance** | | | | |
| **أ. الخصوصية - A. Privacy** | | | | |
| 1 | سجل الحساب الخاص بالمستخدم | 6.1.1 | بإمكان المتعامل الوصول إلى سجل حسابه الخاص ومشاهدة بيان كافة المعاملات السابقة وبيان بالدفعات السابقة وطباعتها | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | خيارات كلمة المرور للمستخدم | 6.2.1 | بإمكان المتعامل حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور في أي وقت باستخدام خيار تذكّرني | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.2.2 | بإمكان المتعامل تغيير كلمة المرور بطريقة سهلة وواضحة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.2.3 | إعادة التثبت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.2.4 | بإمكان المتعامل استرجاع كلمة المرور عند اللزوم | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.2.5 | توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية، وفي حال تم إدخال كلمة مرور غير مطابقة للقواعد يتم التنويه على ذلك مباشرة أثناء إدخال كلمة المرور | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3 | توافر خيار الخروج | 6.3.1 | بإمكان المتعامل ايجاد أيقونة الخروج من الملف الشخصي بشكل سهل | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. االأمن - B. Security** | | | | |
| 4 | استخدام التشفير الآمن على مستوى الخدمة الإلكترونية | 6.4.1 | استخدام التشفير الآمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سياق الحصول على الخدمة الإلكترونية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.4.2 | توافر خيار المعاملة الآمنة في موقع الخدمة الإلكترونية (SSL -secure sockets layer) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5 | يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها | 6.5.1 | يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6 | فحص الثغرات | 6.6.1 | هل تم عمل فحص الثغرات(Vulnerability Test) لبوابة الخدمة؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **المحور السابع: خدمة العملاء وأدوات التواصل الإجتماعي Customer Service & Web 2.0** | | | | |
| **أ. اللباقة و الإهتمام - A. Tact and Interest** | | | | |
| 1 | معايير خدمة المتعاملين | 7.1.1 | ذكر معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد في صفحة اتصل بنا ؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 7.1.2 | اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تواصله مع خدمة العملاء من خلال البريد الإلكتروني؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | توفير استطلاع لآراء المتعاملين ونماذج تقديم الإقتراحات والملاحظات | 7.2.1 | تزويد المتعامل باستطلاع لآراء المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 7.2.2 | توفير نماذج لتقديم الإقتراحات والملاحظات بشكل واضح والرد عليها خلال 5 أيام عمل كحد أقصى؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. توفر المعلومات - B. Information Availability** | | | | |
| 3 | كفاءة مركز الاتصال | 7.3.1 | يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 7.3.2 | يشير الموظف إلى الخطوات القادمة للمعاملة والمتطلبات الواجب توفرها والموعد المحدد لإنجاز الخدمة وطريقة متابعة وضعها؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 7.3.3 | اتساق وتناغم المعلومات المقدّمة عبر كافة القنوات؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 7.3.4 | لا يتعامل المتعامل مع أكثر من موظفين كحد أقصى للحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ج. الإستجابة - C. Response** | | | | |
| 4 | توفر خاصية الدردشة الفورية والشات بوت عبر الموقع الإلكتروني | 7.4.1 | تمكين طلب الدردشة عبر الموقع الإلكتروني وقبوله فوراً على مدار ساعات العمل الرسمية للجهة؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 7.4.2 | فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة (أقل من دقيقة)؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 7.4.3 | توفر الدردشة على جميع صفحات الموقع وليس فقط الصفحة الرئيسية؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 7.4.4 | إمكانية إرسال نسخة من المحادثة التي تمت مع المتعامل عبر البريد الإلكتروني؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 7.4.5 | توفير خاصية الشات بوت ( chatbot )؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |

### معايير جودة الخدمات الذكية عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الذكية عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك للعام 2020 مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2020، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية (الموقع المخصص للهاتف المتحرك)** | | | | |
|  | **المحور / المعيار** |  | **المعيار الفرعي والدليل الإرشادي** | **الخيارات** |
| **المحور الاول: الاستخدامية - Online Usability ( على مستوى الخدمة)** | | | | |
| **أ. سهولة الاستخدام - A. Ease of Use** | | | | |
| 1 | سهولة الوصول إلى الخدمة الذكية في 3 نقرات | 1.1.1 | بإمكان المتعامل الوصول إلى الخدمة من الصفحة الرئيسة للموقع المخصص للهاتف المتحرك (3 نقرات كحد أقصى) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.1.2 | يتم الوصول إلى الخدمة من خلال الموقع المخصص للهاتف المتحرك | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | سهولة الحصول على الخدمة الذكية في 3 نقرات | 1.2.1 | بإمكان المتعامل الانتهاء من عملية تقديم الطلب على الخدمة في خلال 3 خطوات كحد أقصى (من بعد زر بدء الخدمة حتى الانتهاء (ارسال)) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3 | سهولة إيجاد الخدمة الذكية باستخدام خيار البحث | 1.3.1 | بإمكان المتعامل إيجاد الخدمة الذكية باستخدام خيار البحث المتقدم على الموقع الإلكتروني المخصص للهاتف المتحرك بسهولة ضمن الصفحة الأولى لنتائج البحث | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.3.2 | تفعيل خاصية البحث التلقائي (Auto Suggest, Auto Complete) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 4 | سهولة تصفح واستخدام النسخة الذكية التلقائية | 1.4.1 | توفير نسخة ذكية تلقائية من الصفحة الرئيسية للموقع حتى الانتهاء من الخدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.4.2 | النسخة الذكية التلقائية سهلة التصفح والاستخدام ومتوائمة مع جميع الأجهزة الذكية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5 | سهولة تذكّر الرابط الذكي للخدمة عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك | 1.5.1 | أسماء روابط الخدمة الذكية الموقع المخصص للهاتف المتحرك الخاصة ببطاقة الخدمة وصفحة الخدمة بحيث يكون الرابط بسيط ومناسب ومعبر عن اسم وطبيعة الخدمة بحيث يسهل على المتعامل تذكّره بسهولة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6 | إبراز الحقول الإلزامية في صفحات الخدمة والنماذج الهامة | 1.6.1 | كافة الحقول الإلزامية "مُصنفة" كـحقول مطلوبة في جميع مراحل الخدمة بما فيها (التسجيل -التقديم -الاستعلام -اتصل بنا ... الخ) وبارزة بشكل واضح | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 7 | توفر وتنوع خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة | 1.7 | تتوفر الخدمة المقدمة من الموقع المخصص للهاتف المتحرك بالخصائص التالية لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة: | |
| 1.7.1 | خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع (بحيث ان الخاصية تعمل على قرءاة النص المحدد من قبل المتصفح) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.7.2 | تكبير وتصغير حجم الخط | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.7.3 | الخيارات الخاصة بعمى الألوان | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 8 | توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم | 1.8 | تتوفر الخدمة المقدمة من خلال الموقع المخصص للهاتف المتحرك بالخيارات التالية لدعم تخصيص الملف الشخصي والشكل الخارجي للبوابة الإلكترونية حسب رغبة المستخدم: | |
| 1.8.1 | تغيير الألوان الخاصة بقوالب تصميم الموقع المخصص للهاتف المتحرك (Themes) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.8.2 | تحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملف المستخدم الشخصي | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. التناغم - B. Consistency** | | | | |
| 9 | تناسق وتناغم الترويسة والتذييل خلال تقديم الخدمة الذكية | 1.9.1 | تناسق وتناغم الترويسة والتذييل في كافة صفحات مراحل الخدمة بدءً من الصفحة الرئيسية للموقع الرئيسي للجهة وحتى انتهاء الخدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 10 | موقع ثابت للوثائق التالية: - سياسة أو بيان الأمن والخصوصية و الشروط والأحكام، - ميثاق خدمة المتعاملين للخدمة، - الأسئلة الأكثر شيوعاً | 1.10.1 | موقع ثابت وواضح لسياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام على كافة صفحات الخدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.10.2 | موقع ثابت وواضح لميثاق خدمة المتعاملين للخدمة على كافة صفحات الخدمة (في صفحة مخصصة وليس ملف قابل للتحميل) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.10.3 | موقع ثابت وواضح للأسئلة الأكثر شيوعاً على كافة صفحات الخدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 11 | موقع ثابت وواضح للمعلومات الهامة بالخدمة الذكية | 1.11.1 | توفر رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين" في جميع مراحل الخدمة الذكية في موقع ثابت وواضح | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **المحور الثاني: جودة المعلومات Information Quality** | | | | |
| **أ. البساطة - A. Simplicity** | | | | |
| 1 | وضوح وسهولة تذكر اسم ووصف الخدمة الذكية | 2.1.1 | اسم ووصف الخدمة الذكية واضح ويعبر عن طبيعة الخدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | توفر معلومات كافية عن الخدمة عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك | 2.2.1 | إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الذكية، يجب ذكرها في بطاقة الخدمة مع وضع رابط التسجيل | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.2 | ايضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة؟ (بعض الخدمات خاصة بالمواطنين – المقيمين – الزائرين ...) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.3 | توفير معلومات عن عناوين واماكن تقديم الخدمة (الموقع -التطبيق -مراكز الخدمة إلخ)؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.4 | يجب تقديم وصف مفصّل لقيمة وتفاصيل رسوم الخدمة ولإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.5 | توفير معلومات واضحة عن شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.6 | توفير معلومات دقيقة عن عدد مستخدمي الخدمة الحكومية أو عدد المعاملات المنجزة للخدمة لكافة الفئات (أفراد -أعمال) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.7 | توفير وصف واضح (للوثائق والمستندات و. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الذكية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.8 | في حال طُلِبَ من المستخدم زيارة المكتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الذكية، يجب ذكر العملية بوضوح | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.9 | توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الذكية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.10 | ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.11 | تتيح الجهة للجمهور تقييم بطاقة الخدمات الذكية دون الحاجة للتسجيل | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.12 | إذا كانت الخدمة مرتبطة بأحد أهداف التنمية المستدامة، هل تم ذكر ذلك في بطاقة الخدمة؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. الاكتمال - B. Completeness** | | | | |
| 3 | توفر الخدمة الذكية باللغتين (عربية -إنجليزية) | 2.3.1 | تتوفر الخدمة الذكية باللغتين (العربية -الإنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الذكية وعلى جميع المنصات | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ج.المساعدة - C. Help** | | | | |
| 4 | إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة | 2.4.1 | يتم إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة لمعرفة نسبة اكتمال مراحل تقديم الخدمة) ويظهر على شكل نسبة مئوية) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5 | توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح للموقع المخصص للهاتف المتحرك للمستخدم | 2.5.1 | يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية تصفح الموقع المخصص للهاتف المتحرك للمستخدم | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6 | توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية استخدام الخدمة الذكية | 2.6.1 | يتم استخدام أدوات المساعدة (فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الذكية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 7 | توفر دليل استخدام الخدمة في موقع ثابت وواضح خلال كافة مراحل تقديم الخدمة | 2.7.1 | يتوفر دليل استخدام الخدمة الذكية في كافة مراحل تقديم الخدمة (بدءً من بطاقة الخدمة) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 8 | توضيح نوع ونسق البيانات ووحدات القياس | 2.8.1 | توفر الجهة بيانات كافية حول نوع الملف واسمه وحجمه ونوع ونسق البيانات ووحدات القياس (مثل الدرهم، الدولار، أيام وساعات العمل إلخ) لكافة الملفات، والوثائق والاستمارات إلخ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 9 | توفر ووضوح التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الذكية | 2.9.1 | يتم ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الذكية (للاستمارات الطويلة) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.9.2 | يتم وضع شرح توضيحي لكل حقل في الاستمارة حول كيفية تعبئتها | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **[Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)**2.9.3 | يتم وضع شرح وتوضيح لنوع وحجم الملفات المسموح بها في المرفقات | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 10 | وضوح ودقة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم | 2.10.1 | رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) واضحة وموجزة وسهلة الفهم كما يتم ذكر مصدر الخطأ المحدّد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.10.2 | يوجد هناك تحقق من صحة البيانات المدخلة في الحقول( Validation) وفي حال تم إدخال بيانات خاطئة يتم تنويه المستخدم بضرورة استخدام البيانات الصحيحة (مثال, في الحقل الخاص برقم الهاتف، لا يمكن للمتعامل إدخال حروف ويتم تنويه المتعامل بأن هذا الحقل للأرقام فقط) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **المحور الثالث: الآداء الموثوق Reliability** | | | | |
| **أ. الاستفادة/القيمة – A. Usefulness/Value** | | | | |
| 1 | زيارة المتعامل لمقر الجهة من عدمه؟ | 3.1.1 | لا تتطلب الخدمة زيارة المتعامل لمقر الجهة الحكومية أو أية مراكز تقديم للخدمة في سياق إجراءات الحصول على الخدمة الا في حال دعت الحاجة وحسب طبيعة الخدمة (فحص الدم، والبصمة الشخصية، ..الخ) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | تسليم الخدمة ذكياً | 3.2.1 | يتم تسليم الخدمة للمتعامل بطريقة ذكية أو من خلال طريقة أخرى مثل البريد السريع أو أي طريقة أخرى بحيث لا يضطر المستخدم زيارة المكتب الحكومي فعلياً | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3 | إمكانية حفظ البيانات واسترجاعها عند استكمال تقديم الطلب على الخدمة | 3.3.1 | بإمكان المتعامل حفظ البيانات عند تعبئته للاستمارة الإلكترونية للخدمة الذكية لاستكمال التعبئة لاحقاً | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. جودة النظام ومتانته – B. System Stability/Quality** | | | | |
| 4 | خدمة ذكية خالية من الأخطاء | 3.4.1 | الخدمة الذكية خالية من الأخطاء أثناء وبعد تقديم الطلب | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **المحور الرابع: الاستجابة Responsiveness** | | | | |
| **أ. الإشعارات/حال الخدمة – A. Notifications/Status** | | | | |
| 1 | تفعيل خدمة الاشعارات للمتعاملين بكافة المستجدات والعمليات مع تفاصيل واضحة | 4.1.1 | يتم إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو إخطارات ذكية أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية/ذكية أخرى | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 4.1.2 | يتم إشعار المتعامل بالوضع الحالي للعمليات الداخلية الجارية في سياق إنجاز الخدمة عبر رسالة نصية قصيرة أو إخطارات ذكية أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية/ذكية أخرى | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 4.1.3 | يتم إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر إخطارات ذكية أو رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 4.1.4 | يحتوي الإخطار الذكي أو البريد إلكتروني أو الرسالة نصية قصيرة المرسلة إلى المتعامل على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | إمكانية الاستفسار عن وضع الخدمة الذكية في شتى مراحلها | 4.2.1 | بإمكان المتعامل الاستفسار عن ومعرفة حالة وضع الخدمة الذكية في شتّى مستويات اعتمادها | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. الأداء / الفعالية –B. Performance/effectiveness** | | | | |
| 3 | زمن التحميل والمعالجة | 4.3.1 | زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الذكية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 4 | تتوافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الذكية | 4.4.1 | توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الذكية (جوجل كروم -سفاري - انترنت اكسبلورر - فايرفوكس) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **[Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)**5 | استمرارية الأعمال | 5.5.1 | ماهو متوسط الفترة الزمنية لإنجاز المعاملات في فترة الطوارئ؟ | 2- الفترة ملائمة  1-الفترة مقبولة 0- الفترة سيئة |
| 5.5.2 | ماهو متوسط الفترة الزمنية لإنجاز المعاملات في الفترات العادية؟ | 2- الفترة ملائمة  1-الفترة مقبولة 0- الفترة سيئة |
| **المحور الخامس: طمأنينة المتعامل Assurance** | | | | |
| **أ. الخصوصية - A. Privacy** | | | | |
| 1 | سجل الحساب الخاص بالمستخدم | 5.1.1 | بإمكان المتعامل الوصول إلى سجل حسابه الخاص ومشاهدة بيان كافة المعاملات السابقة وبيان بالدفعات السابقة وطباعتها | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | خيارات كلمة المرور للمستخدم | 5.2.1 | بإمكان المتعامل حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور في أي وقت باستخدام خيار تذكّرني | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5.2.2 | بإمكان المتعامل تغيير كلمة المرور بطريقة سهلة وواضحة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5.2.3 | إعادة التثبت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5.2.4 | بإمكان المتعامل استرجاع كلمة المرور عند اللزوم | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5.2.5 | توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية، وفي حال تم إدخال كلمة مرور غير مطابقة للقواعد يتم التنويه على ذلك مباشرة أثناء إدخال كلمة المرور | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3 | توافر خيار الخروج | 5.3.1 | بإمكان المتعامل ايجاد أيقونة الخروج من الملف الشخصي بشكل سهل | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. االأمن - B. Security** | | | | |
| 4 | استخدام التشفير الآمن على مستوى الخدمة الذكية | 5.4.1 | استخدام التشفير الآمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سياق الحصول على الخدمة الذكية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5.4.2 | توافر خيار المعاملة الآمنة في موقع الخدمة الذكية (SSL -secure sockets layer) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5 | يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها | 5.5.1 | يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **المحور السادس: خدمة العملاء وأدوات التواصل الإجتماعي Customer Service & Web 2.0** | | | | |
| **أ. اللباقة و الإهتمام - A. Tact and Interest** | | | | |
| 1 | معايير خدمة المتعاملين | 6.1.1 | هل تم ذكر معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد في صفحة اتصل بنا | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.1.2 | اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تواصله مع خدمة العملاء من خلال البريد الإلكتروني | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | توفير استطلاع لآراء المتعاملين ونماذج تقديم الإقتراحات والملاحظات | 6.2.1 | تزويد المتعامل باستطلاع لآراء المتعاملين عن الخدمات الذكية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.2.2 | توفير نماذج لتقديم الإقتراحات والملاحظات بشكل واضح والرد عليها خلال 5 أيام عمل كحد أقصى | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. توفر المعلومات - B. Information Availability** | | | | |
| 3 | كفاءة مركز الاتصال | 6.3.1 | يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.3.2 | يشير الموظف إلى الخطوات القادمة التي ستمر من خلالها المعاملة والمتطلبات الواجب توفرها والموعد المحدد لإنجاز الخدمة وطريقة متابعة وضعها | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.3.3 | اتساق وتناغم المعلومات المقدّمة عبر كافة القنوات | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.3.4 | لا يتعامل المتعامل مع أكثر من موظفين كحد أقصى للحصول على الخدمة عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ج. الإستجابة - C. Response** | | | | |
| 4 | توفر خاصية الدردشة الفورية والشات بوت عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك | 6.4.1 | تمكين طلب الدردشة عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك وقبوله فوراً على مدار ساعات العمل الرسمية للجهة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.4.2 | فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة (أقل من دقيقة)، | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.4.3 | توفر الدردشة على جميع صفحات الموقع وليس فقط الصفحة الرئيسية، | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.4.4 | إمكانية إرسال نسخة من المحادثة التي تمت مع المتعامل عبر البريد الإلكتروني | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.4.5 | توفير خاصية الشات بوت ( chatPot )؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |

### معايير جودة الخدمات الذكية عبر التطبيق الذكي

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الذكية عبر التطبيق الذكي للعام 2020 مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2020، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية (التطبيق الذكي)** | | | | |
|  | **المحور / المعيار** |  | **المعيار الفرعي والدليل الإرشادي** | **الخيارات** |
| **المحور الاول: الاستخدامية - Online Usability ( على مستوى الخدمة)** | | | | |
| **أ. سهولة الاستخدام - A. Ease of Use** | | | | |
| 1 | سهولة الوصول إلى الخدمة الذكية | 1.1.1 | بإمكان المتعامل الوصول إلى الخدمة من الصفحة الرئيسة للتطبيق من خلال نقرتين | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.1.2 | جميع الخدمات المهمة للجهة (الخدمات الخاضعة للتقييم) متوفرة على التطبيق الذكي | 5- نعم  2-جزئي 0- لا |
| 2 | سهولة الحصول على الخدمة الذكية | 1.2.1 | بإمكان المتعامل الانتهاء من عملية تقديم الطلب على الخدمة في خلال 3 خطوات كحد أقصى (من بعد زر بدء الخدمة حتى الانتهاء (ارسال)) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.2.2 | عدد حقول تقديم الخدمة مناسبة؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3 | سهولة إيجاد الخدمة الذكية باستخدام خيار البحث | 1.3.1 | بإمكان المتعامل إيجاد الخدمة الذكية باستخدام خيار البحث المقدم على التطبيق الذكي بسهولة ضمن الصفحة الأولى لنتائج البحث | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.3.2 | تفعيل خاصية البحث التلقائي (Auto Suggest, Auto Complete) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 4 | جودة التطبيق | 1.4.1 | عدد مرات التحميل للتطبيق الذكي في منصتي (أندرويد، أبل)؟  (سيتم مقارنتها مع عدد المستخدمين للخدمات المتوفرة على التطبيق)  (يجب توفر التطبيق في منصتي أبل وأندرويد على الأقل) | 5- ممتاز  2-جيد 0- سئ |
| 1.4.2 | ماهو متوسط تقييم التطبيق الذكي على منصتي (أندرويد، أبل)؟  (يجب توفر التطبيق في منصتي أبل وأندرويد على الأقل) | 5- مابين(4-5)  2-مابين (3-4) 0- أقل من 3 |
| 1.4.3 | هل تم ربط التطبيق مع الهوية الرقمية UAE PASS؟ | 2- نعم 0- لا |
| 1.4.4 | هل قامت الجهة بعمل فحص استخدامية (USABILITY TEST) للخدمة على التطبيق الذكي مع متعاملين حقيقين؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5 | سهولة إيجاد التطبيق من المتجر | 1.5.1 | التطبيق الذكي للجهة يحمل اسم الجهة بطريقة واضحة بحيث يسهل الحصول عليه أثناء البحث في متجر أندرويد وأبل | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.5.2 | جميع الخدمات الذكية للجهة متوفرة على تطبيق واحد فقط | 2- نعم  0- لا (يوجد أكثر من تطبيق للجهة) |
| 6 | إبراز الحقول الإلزامية في صفحات الخدمة والنماذج الهامة | 1.6.1 | كافة الحقول الإلزامية "مُصنفة" كـحقول مطلوبة في جميع مراحل الخدمة بما فيها (التسجيل -التقديم -الاستعلام -اتصل بنا ... الخ) وبارزة بشكل واضح | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 7 | توفر وتنوع خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة | 1.7 | تتوفر الخدمة المقدمة من خلال التطبيق الذكي بالخصائص التالية لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة: | |
| 1.7.1 | خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع (بحيث ان الخاصية تعمل على قرءاة النص المحدد من قبل المتصفح) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.7.2 | تكبير وتصغير حجم الخط | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.7.3 | الخيارات الخاصة بعمى الألوان | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 8 | توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم | 1.8 | تتوفر الخدمة المقدمة من خلال التطبيق الذكي بالخيارات التالية لدعم تخصيص الملف الشخصي حسب رغبة المستخدم: | |
| 1.8.1 | إمكانية تخصيص التطبيق (الصفحة الرئيسية، استخدام خدمات تحديد الموقع، إرسال التنبيهات) وذلك لإعطاء قيمة مضافة؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.8.2 | تحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملف المستخدم الشخصي | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. التناغم - B. Consistency** | | | | |
| 9 | تناسق وتناغم الترويسة والتذييل خلال تقديم الخدمة الذكية | 1.9.1 | تناسق وتناغم الترويسة والتذييل في كافة صفحات مراحل الخدمة بدءً من الصفحة الرئيسية للتطبيق للجهة وحتى انتهاء الخدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 10 | موقع ثابت للوثائق التالية: - سياسة أو بيان الأمن والخصوصية و الشروط والأحكام، - ميثاق خدمة المتعاملين للخدمة، - الأسئلة الأكثر شيوعاً | 1.10.1 | موقع ثابت وواضح لسياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.10.2 | موقع ثابت وواضح لميثاق خدمة المتعاملين للخدمة (في صفحة مخصصة وليس ملف قابل للتحميل) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 1.10.3 | موقع ثابت وواضح للأسئلة الأكثر شيوعاً | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 11 | موقع ثابت وواضح للمعلومات الهامة بالخدمة الذكية | 1.11.1 | توفر رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين" في موقع ثابت وواضح | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **المحور الثاني: جودة المعلومات Information Quality** | | | | |
| **أ. البساطة - A. Simplicity** | | | | |
| 1 | وضوح وسهولة تذكر اسم ووصف الخدمة الذكية | 2.1.1 | اسم ووصف الخدمة الذكية واضح ويعبر عن طبيعة الخدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | توفر معلومات كافية عن الخدمة عبر التطبيق الذكي | 2.2.1 | إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الذكية، يجب ذكرها في بطاقة الخدمة مع وضع رابط التسجيل | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.2 | ايضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة؟ (بعض الخدمات خاصة بالمواطنين – المقيمين – الزائرين ...) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.3 | توفير معلومات عن عناوين واماكن تقديم الخدمة (الموقع -التطبيق -مراكز الخدمة إلخ)؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.4 | يجب تقديم وصف مفصّل لقيمة وتفاصيل رسوم الخدمة ولإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.5 | توفير معلومات واضحة عن شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.6 | توفير معلومات دقيقة عن عدد مستخدمي الخدمة الحكومية أو عدد المعاملات المنجزة للخدمة لكافة الفئات (أفراد -أعمال) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.7 | توفير وصف واضح (للوثائق والمستندات و. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الذكية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.8 | في حال طُلِبَ من المستخدم زيارة المكتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الذكية، يجب ذكر العملية بوضوح | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.9 | توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الذكية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.10 | ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.11 | تتيح الجهة للجمهور تقييم بطاقة الخدمات الذكية دون الحاجة للتسجيل | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.2.12 | إذا كانت الخدمة مرتبطة بأحد أهداف التنمية المستدامة، هل تم ذكر ذلك في بطاقة الخدمة؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. الاكتمال - B. Completeness** | | | | |
| 3 | توفر الخدمة الذكية باللغتين (عربية -إنجليزية) | 2.3.1 | تتوفر الخدمة الذكية باللغتين (العربية -الإنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية/الذكية وعلى جميع المنصات | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ج.المساعدة - C. Help** | | | | |
| 4 | إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة | 2.4.1 | يتم إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة لمعرفة نسبة اكتمال مراحل تقديم الخدمة) ويظهر على شكل نسبة مئوية) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5 | توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح التطبيق الذكي للمستخدم | 2.5.1 | يتم استخدام أدوات المساعدة (فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الذكية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6 | توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية استخدام الخدمة الذكية | 2.6.1 | يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الذكية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 7 | توفر دليل استخدام الخدمة في موقع ثابت وواضح | 2.7.1 | يتوفر دليل استخدام الخدمة الذكية في مكان واضح وثابت | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 8 | توضيح نوع ونسق البيانات ووحدات القياس | 2.8.1 | توفر الجهة بيانات كافية حول نوع الملف واسمه وحجمه ونوع ونسق البيانات ووحدات القياس (مثل الدرهم، الدولار، أيام وساعات العمل إلخ) لكافة الملفات، والوثائق والاستمارات إلخ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 9 | توفر ووضوح التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الذكية | 2.9.1 | يتم ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الذكية (للاستمارات الطويلة) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.9.2 | يتم وضع شرح توضيحي لكل حقل في الاستمارة الذكية حول كيفية تعبئتها | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.9.3 | يتم وضع شرح وتوضيح لنوع وحجم الملفات المسموح بها في المرفقات | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 10 | وضوح ودقة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم | 2.10.1 | رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) واضحة وموجزة وسهلة الفهم كما يتم ذكر مصدر الخطأ المحدّد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2.10.2 | يوجد هناك تحقق من صحة البيانات المدخلة في الحقول( Validation) وفي حال تم إدخال بيانات خاطئة يتم تنويه المستخدم بضرورة استخدام البيانات الصحيحة (مثال, في الحقل الخاص برقم الهاتف، لا يمكن للمتعامل إدخال حروف ويتم تنويه المتعامل بأن هذا الحقل للأرقام فقط) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **المحور الثالث: الآداء الموثوق Reliability** | | | | |
| **أ. الاستفادة/القيمة – A. Usefulness/Value** | | | | |
| 1 | زيارة المتعامل لمقر الجهة من عدمه؟ | 3.1.1 | لا تتطلب الخدمة زيارة المتعامل لمقر الجهة الحكومية أو أية مراكز تقديم للخدمة في سياق إجراءات الحصول على الخدمة الا في حال دعت الحاجة وحسب طبيعة الخدمة (فحص الدم، والبصمة الشخصية، ..الخ) | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | تسليم الخدمة ذكياً | 3.2.1 | يتم تسليم الخدمة للمتعامل بطريقة إلكترونية/ذكية أو من خلال طريقة أخرى مثل البريد السريع أو أي طريقة أخرى بحيث لا يضطر المستخدم زيارة المكتب الحكومي فعلياً | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3 | إمكانية حفظ البيانات واسترجاعها عند استكمال تقديم الطلب على الخدمة | 3.3.1 | بإمكان المتعامل حفظ البيانات عند تعبئته للاستمارة الذكية لاستكمال التعبئة لاحقاً | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. جودة النظام ومتانته – B. System Stability/Quality** | | | | |
| 4 | خدمة ذكية خالية من الأخطاء | 3.4.1 | الخدمة الذكية خالية من الأخطاء أثناء وبعد تقديم الطلب | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **المحور الرابع: الاستجابة Responsiveness** | | | | |
| **أ. الإشعارات/حال الخدمة – A. Notifications/Status** | | | | |
| 1 | تفعيل خدمة الاشعارات للمتعاملين بكافة المستجدات والعمليات مع تفاصيل واضحة | 4.1.1 | يتم إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو إخطارات ذكية أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية/ذكية أخرى | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 4.1.2 | يتم إشعار المتعامل بالوضع الحالي للعمليات الداخلية الجارية في سياق إنجاز الخدمة عبر رسالة نصية قصيرة أو إخطارات ذكية أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية/ذكية أخرى | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 4.1.3 | يتم إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر إخطارات ذكية أو رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 4.1.4 | يحتوي الإخطار الذكي أو البريد إلكتروني أو الرسالة نصية قصيرة المرسلة إلى المتعامل على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | إمكانية الاستفسار عن وضع الخدمة الذكية في شتى مراحلها | 4.2.1 | بإمكان المتعامل الاستفسار عن ومعرفة حالة وضع الخدمة الذكية في شتّى مستويات اعتمادها | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. الأداء / الفعالية –B. Performance/effectiveness** | | | | |
| 3 | زمن التحميل والمعالجة | 4.3.1 | زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الذكية | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **المحور الخامس: طمأنينة المتعامل Assurance** | | | | |
| **أ. الخصوصية - A. Privacy** | | | | |
| 1 | سجل الحساب الخاص بالمستخدم | 5.1.1 | بإمكان المتعامل الوصول إلى سجل حسابه الخاص ومشاهدة بيان كافة المعاملات السابقة وبيان بالدفعات السابقة وطباعتها | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | خيارات كلمة المرور للمستخدم | 5.2.1 | بإمكان المتعامل حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور في أي وقت باستخدام خيار تذكّرني | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5.2.2 | بإمكان المتعامل تغيير كلمة المرور بطريقة سهلة وواضحة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5.2.3 | إعادة التثبت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5.2.4 | بإمكان المتعامل استرجاع كلمة المرور عند اللزوم | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 5.2.5 | توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية، وفي حال تم إدخال كلمة مرور غير مطابقة للقواعد يتم التنويه على ذلك مباشرة أثناء إدخال كلمة المرور | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 3 | توافر خيار الخروج | 5.3.1 | بإمكان المتعامل ايجاد أيقونة الخروج من الملف الشخصي بشكل سهل | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **المحور السادس: خدمة العملاء وأدوات التواصل الإجتماعي Customer Service & Web 2.0** | | | | |
| **أ. اللباقة و الإهتمام - A. Tact and Interest** | | | | |
| 1 | معايير خدمة المتعاملين | 6.1.1 | هل تم ذكر معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد في صفحة اتصل بنا | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.1.2 | اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تواصله مع خدمة العملاء من خلال البريد الإلكتروني | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 2 | توفير استطلاع لآراء المتعاملين ونماذج تقديم الإقتراحات والملاحظات | 6.2.1 | توفير نماذج لتقديم الإقتراحات والملاحظات بشكل واضح والرد عليها خلال 5 أيام عمل كحد أقصى | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| **ب. الإستجابة - B. Response** | | | | |
| 3 | توفر خاصية الدردشة الفورية والشات بوت عبر التطبيق الذكي | 6.3.1 | تمكين طلب الدردشة عبر التطبيق الذكي وقبوله فوراً على مدار ساعات العمل الرسمية للجهة | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.3.2 | فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة (أقل من دقيقة)، | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.3.3 | إمكانية إرسال نسخة من المحادثة التي تمت مع المتعامل عبر البريد الإلكتروني | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |
| 6.3.3 | توفير خاصية الشات بوت ( chatPot )؟ | 2- نعم  1-جزئي 0- لا |

## المؤشر السابع: مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية

* **وصف المؤشر**
  + يوضح الجدول التالي نبذة عامة عن المؤشر بما يشمل التعريف ونطاق القياس ومكوناته الرئيسية وآلية احتساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة/الحكومة.

|  |  |
| --- | --- |
| بطاقة مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية | |
| التعريف | يهدف هذا المؤشر إلى تمكين الجهات الاتحادية من إتمام عملية ربط الخدمات الحكومية مع بعضها البعض بسلاسة وسهولة |
| النطاق | يشمل المؤشر المبادرات الوطنية المعنية بتمكين الجهات الاتحادية من إتمام عملية الربط الالكتروني/الذكي الآمن والتي تقوم الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات كجهة ممكنة بتطويرها |
| معادلةالاحتساب | يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالجهةكالتالي**:**  سيتم تقييم كل جهة اتحادية عطفاً على مدى التزامها بتوفير مستلزمات كل مرحلة والمطلوب منها حسب خطة العمل المعتمدة بنسبة انجاز محددة  سيتم احتساب نتيجة المؤشر حسب نسبة انجاز الجهة الحكومية للمشروع = (المحقق / المستهدف)  متوسط (نسب انجاز الجهة الحكومية لكافة المشاريع)  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالحكومةكالتالي**:** مجموع نسب التزام كافة الجهات الاتحادية بمعايير مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية وتقسيمها على عدد الجهات الحكومية الاتحادية |
| مكوناتالمؤشر | يشمل المؤشر كافة المبادرات الوطنية التي تقوم الجهة الممكنة في محور الحكومة الذكية بتطويرها ضمن المحاور الثلاث التالية:  1. البنية التحتية:  - الشبكة الاتحادية FedNet  2. الخدمات الآمنه:  - أنظمة الهوية الرقمية Digital Identity Systems  3. ربط الخدمات:  - الرابط الحكومي للخدمات GSB  - نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM  - معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards  ويندرج ضمن هذه المشاريع عدد من المعايير الفرعية للتقييم. |

**المبادرات المعتمدة لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية لعام 2020**

تتضمن الخطة الوطنية في مجملها 22 مبادرة تغطي المناطق ذات الأولوية للحكومة الذكية، وتم تحديد المشاريع الخمسة ادناه لقياس المؤشر لدورة القياس الحالية لعام 2020:



**متطلبات أساسية على مستوى المؤشر**

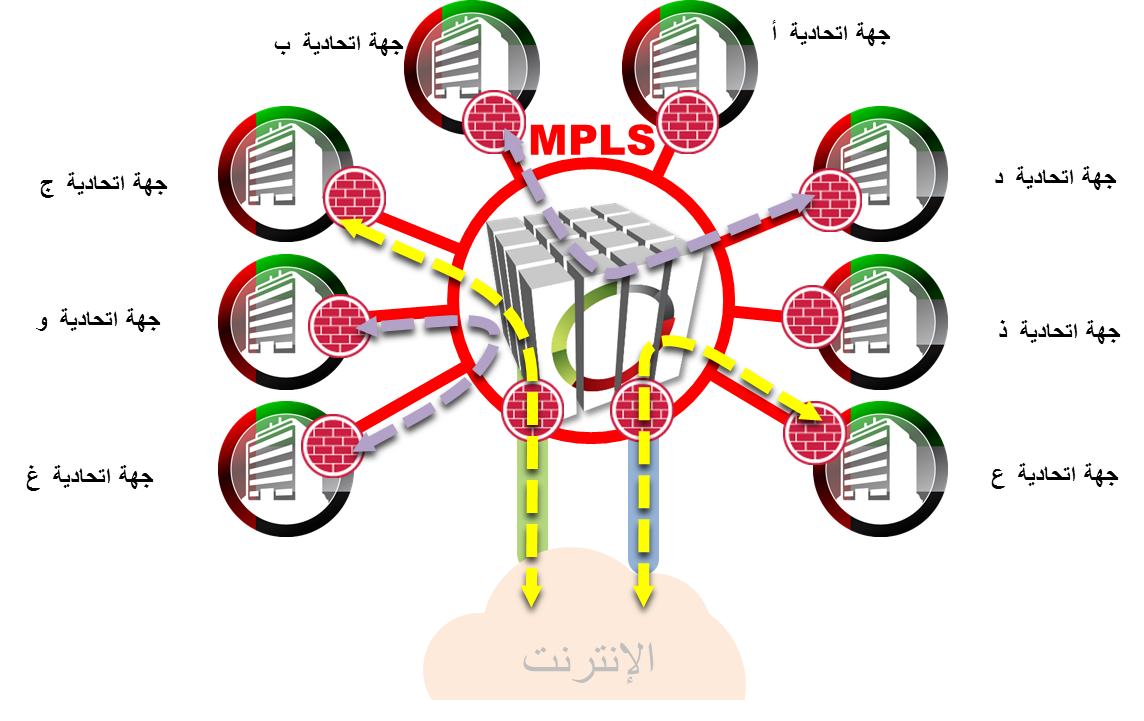
**تنويه هام:**

* في حال تم ادراج الجهة حديثاً في المؤشر يجب ان يتم تطبيق كافة متطلبات القيد والتسجيل
* اما بالنسبة للجهات التي مازالت تعمل على استكمال المراحل ومتطلبات المشاريع حسب الخطة يجب ان يتم التأكد من تلبية كافة المتطلبات الأساسية في حالة عدم استكمالها سابقاً حيث إنها ستؤثر على نتيجة تقييم الجهة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **المتطلبات الأساسية لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام** **2020** | | |
| **المعيار** | | **الخيارات** |
| **قيد وتسجيل الجهات الاتحادية بالمبادرة -Awarness and Engagement** | | |
| **1** | حضور ورش العمل التقنية و الإجتماعات | * حضور جميع أعضاء الفريق ذات الاختصاص * حضور جزئي / حضور أشخاص غير معنيين * عدم الحضور |
| **2** | تشكيل فريق و إسناد مهام متابعة الربط بالمبادرات وكل ما يتعلق بتنفيذ وتشغيل بالمشاريع الوطنية لرواد التحول الذكي في الجهة او من يمثل الإدارة المعنية | * ترشيح فريق مختص من الجهة * ترشيح فريق غير مختص * عدم ترشيح فريق |
| **3** | الاستجابة لكافة متطلبات مرحلة الدراسة كتعبئة الاستبيانات وتسليم المتطلبات وتحديد الخدمات الجديدة والوثائق | * توفير جميع البيانات بدقة * توفير جزء من البيانات بدقة * توفير بيانات غير دقيقة أو عدم توفير البيانات |
| **4** | إتمام مرحلة التدريب على استخدام النظام / اعداد المدربين | * حضور الفرق المعنية * حضور جزئي /حضور أشخاص غير معنيين * عدم الحضور |
| **5** | توفير الخطط الحالية لتحديث المعلومات عن البيانات والأنظمة وأنواع الربط الإلكترونية والخدمات الإلكترونية بشكل دوري | * تم توفير المعلومات المطلوبة * تم توفير جزء من المعلومات المطلوبة * لم يتم توفير المعلومات * لا ينطبق |
| **6** | توقيع مذكرات التفاهم للمشاريع | * نعم (جميع المبادرات) * نعم (جزء من المبادرات) * لا ينطبق * لا |

|  |  |
| --- | --- |
| **الأدلة الارشادية لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام** **2020** | |
| **قيد وتسجيل الجهات الاتحادية في المشاريع الوطنية Awarness and Engagement** | |
| **1** | **حضور ورش العمل والإجتماعات التقنية** |
|  | يقوم فريق الهيئة بعقد ورش عمل وإجتماعات تقنية للتعريف بالمشروع وكيفية سريانه من الناحية الإدارية والتقنية. على الفريق المختص الالتزام بحضور جميع الورش والالمام بمفاهيم المبادرة وخطوات الادراج للمبادرة وإتمام الاستبيانات ببيانات دقيقة وتسليمها في الوقت المحدد. |
| **2** | **تشكيل فريق داخلي وإسناد مهام الربط مع المبادرة** |
|  | على الجهة المعنية تشكيل فريق داخلي لا يقل عن ثلاث أشخاص معنيون بالإشراف ومتابعة وتطبيق شؤون الربط، على أن يكون أعضاء الفريق من ذوي الاختصاص والخبرة بما يتعلق بالأمور التقنية للتطبيقات والخدمات التي تقدمها الجهة للمتعامل. حيث يجب أن يتضمن الفريق شخص من متخذي القرار، كما يجب على الجهة الالتزام بالوقت المتفق عليه لتسليم قائمة الفريق. |
| **3** | **الاستجابة لكافة متطلبات مرحلة الدراسة كتعبئة الاستبيانات وتسليم المتطلبات والوثائق** |
|  | قبل البدء في عملية الربط يتطلب من الجهات تعبئة استبيانات ومتطلبات يرسلها فريق الهوية الرقمية حيث تساعد هذه المتطلبات على بناء تصور واضح لعملية الربط وخدمات التوقيع الرقمي. على الجهة الالتزام بتعبئة المتطلبات خلال الفترة الزمنية التي يتم الاتفاق عليها. |
| **4** | **إتمام مرحلة التدريب على استخدام النظام / اعداد المدربين ( خاص ب مبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM)** |
|  | يتعين على الجهة تعيين فريق مستخدمي النظام ليتم اعدادهم كمدربين داخليين للجهة بحيث يقومون بدورهم في تدريب مستخدمين النظام الداخليين حسب الحاجة  على الجهات تعميم اسماء المدربين لفريق البرنامج وتاكيد حضورهم لورش العمل على ان لا يتم تغييرهم بشكل مستمر. سيقوم المنتسبين بدورهم في نقل التدريب الى الموظفين المعنيين بخدمة العملاء. |
| **5** | **توفير المعلومات عن البيانات والأنظمة وأنواع الربط الإلكترونية والخدمات الإلكترونية بشكل دوري** |
|  | على الجهة توفير الأدلة التالية:   * خطة لتحديث المعلومات بشكل دوري * أعداد سجل حصر مجموعات البيانات لكل قسم * وثيقة جرد لجميع البيانات والخدمات والأنظمة وأنواع الربط الإلكترونية معتمدة من الجهة * أعداد المواصفات الفنية لكل مجموعة بيانات تم حصرها * آلية التحديث لنظام الكتروني * وثيقة بوصف البيانات التقني وصلاحية الولوج إليها واستخداماتها وعملية أرشفتها |
| **6** | **توقيع مذكرات التفاهم للمشاريع** |
|  | يجب على الجهة توقيع مذكرة تفاهم بشأن استخدام استخدام والمشاركة في الخدمات/ المشاريع الوطنية مع الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات |

### أ.مبادرة الشبكة الاتحادية ( FedNet )

****

**نبذه عامة عن المبادرة:**

تعني هذه المبادرة بتوفير بنية تحتية واحدة مركزية مشتركة وآمنة للشبكات الإلكترونية ومركز بيانات للحكومة الاتحادية من خلال وجود جهة مركزية تنظم الربط الشبكي، حيث تعد الشبكة الاتحادية بمثابة:

* المنصة الأساسية لتطوير الحكومة الذكية
* ضرورة تقنية للتكامل على مستوى الخدمات

**الخدمات التي تقدمها الشبكة الاتحادية:**

* **خدمة التواصل بين الحكومات G2G**

تقوم شبكة الحكومة الاتحادية بتفعيل الخدمات بين الجهات الحكومية وذلك عن طريق توفير اتصال مباشر بينهم مع توفير كافة نظم الامن والحماية.

* **خدمة الانترنت الآمن**

توفر شبكة الحكومة الاتحادية خدمة الإنترنت الآمن المشترك لكافة الجهات الحكومية عبر مزودي خدمة الانترنت في الدولة.

* **خدمة البنية التحتية السحابية**

توفر شبكة الحكومة الاتحادية بنية تحتية افتراضيه آمنة حيث تكون للجهة السيطرة التامة على بيئتها المستقلة

* **خدمة النسخ الاحتياطي**

توفر شبكة الحكومة الاتحادية خدمة النسخ الاحتياطي للجهات الحكومية، مما يساهم في تبسيط وتحسين عمليات النسخ الاحتياطي والاستعادة لدى الجهات.

**الإدارات المعنية بالمبادرة:**

* إدارة تقنية المعلومات في الجهة الاتحادية

**المعايير المعتمدة لمبادرة الشبكة الاتحادية FedNet**

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمبادرة الشبكة الاتحادية **( FedNet )** مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2020، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية** | | |
| **مبادرة الشبكة الاتحادية ( FedNet )** | | |
| **المعيار** | | **الخيارات** |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-1-Utalization** | | |
| 1.1 | إتمام عملية تفعيل خدمة الانترنت الآمن | * نعم * نعم (جزئي) * لا * لا ينطبق |
| 1.2 | إتمام عملية تفعيل خدمة التواصل بين الحكومات G2G | * نعم * نعم (جزئي) * لا * لا ينطبق |
| 1.3 | إتمام عملية تفعيل خدمة البنية التحتية السحابية (تخضع لرسوم)  **ملاحظة هامة:** خدمات البنية التحتية السحابية تقدم عن طريق مشغلي الاتصالات فالدولة بإسعار تنافسية مقارنة بإسعار المشغلين الاعتيادية وكذلك بمستويات خدمة أعلى. | * نعم * نعم (جزئي) * لا |
| 1.4 | إتمام عملية تفعيل خدمة النسخ الاحتياطي  **ملاحظة:** يتعين على الجهة التقدم بطلب تفعيل بيئة تجريبية إذا لم يكن لديها طلب مسبق، وذلكعن طريق التواصل مع فريق الشبكة الاتحادية. | * نعم * نعم (جزئي) * لا |

**تفاصيل المعايير لمبادرة الشبكة الاتحادية ( FedNet )**

يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للحصول على الدرجة النهائية في كل معيار

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **تفاصيل المعايير لمبادرة الشبكة الاتحادية ( FedNet )** | | |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-1-Utalization** | | |
| **1.1** | **إتمام عملية تفعيل خدمة الانترنت الآمن** | |
| يتم قياس مدى تفعيل خدمة الانترنت الآمن من خلال:   * استخدام الخدمة بشكل كلي * اثبات قطع القنوات السابقة عن طريق تسليم رقم مرجعي من مزودي الخدمة يثبت قطع الخدمة. | | على الجهة توفير الادلة التالية:   * بريد الإلكتروني يثبت قطع القنوات السابقة لخطوط الانترنت بين الجهة ومزودي الخدمة في الدولة |
| **1.2** | **إتمام عملية تفعيل خدمة التواصل بين الحكومات G2G** | |
| يتم قياس مدى تفعيل خدمة التواصل بين الحكومات من خلال:   * استخدام الخدمة بشكل كلي * اثبات قطع الخطوط المباشرة مع الجهات الاتحادية الأخرى | | على الجهة توفير الادلة التالية:   * تعبئة استبيان G2G Services * بريد الإلكتروني يثبت قطع الخطوط المباشرة مع الجهات الاتحادية الأخرى |
| **1.3** | **إتمام عملية تفعيل خدمة البنية التحتية السحابية (تخضع لرسوم)** | |
|  | **ملاحظة هامة:** خدمات البنية التحتية السحابية تقدم عن طريق مشغلي الاتصالات فالدولة بإسعار تنافسية مقارنة بإسعار المشغلين الاعتيادية وكذلك بمستويات خدمة أعلى. ويتعين على الجهة التقدم بطلب تفعيل بيئة تجريبية إذا لم يكن لديها طلب مسبق، وذلك عن طريق التواصل مع فريق الشبكة. | |
| يتم قياس مدى تفعيل خدمة البنية التحتية السحابية من خلال:   * نقل خدمات رئيسية الى البنية التحتية السحابية * تقرير يوضح نسب الاستخدام | | على الجهة توفير الادلة التالية:   * تعبئة استبيان Infrastructure as a Service * قائمة بالخدمات التي تم نقلها الى البنية التحتية السحابية * تقرير يوضح نسبة الاستخدام |
| **1.4** | **إتمام عملية تفعيل خدمة النسخ الاحتياطي** | |
| **ملاحظة:** يتعين على الجهة التقدم بطلب تفعيل بيئة تجريبية إذا لم يكن لديها طلب مسبق، وذلك عن طريق التواصل مع فريق الشبكة. | | |
| يتم قياس مدى تفعيل خدمة النسخ الاحتياطي من خلال:   * استخدام الخدمة * تقرير يوضح نسب الاستخدام | | على الجهة توفير الادلة التالية:   * تقرير يوضح نسبة الاستخدام |

### ب.خدمة الهوية الرقمية



**نبذه عامة عن الهوية الرقمية (UAE PASS):**

استخدام تعريف واحد فقط موثوق وآمن مرتبط برقم الهوية يتيح للمتعامل الوصول إلى الخدمات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة باستخدام حساب موحد. يحتاج المستخدمون فقط إلى المصادقة لمرة واحدة للوصول للعديد من خدمات الحكومة الإلكترونية والذكية على شبكة الإنترنت.

تم إطلاق الهوية الرقمية لدولة الإمارات بالتعاون بين دبي الذكية والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وهيئة ابوظبي الرقمية، من اجل توفير حل موحد للهوية الرقمية لكافة مزودي الخدمات، مع الحفاظ على درجة عالية من السرية وسهولة الاستخدام. تعتبر الهوية الرقمية ركيزة أساسية تساهم في تمكين العديد من مبادرات التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية الإمارات 2021، ومؤية الإمارات 2071، والتنمية المستدامة.

تعتمد الهوية الرقمية (UAE PASS) على خدمات الشهادات الرقمية من الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية وتقدم خدمات المصادقة عن طريق الهاتف الذكي وخدمات التوقيع الرقمي، وتبادل المستندات الرقمية

**الإدارات المعنية بالمبادرة:**

* إدارة تقنية المعلومات بالجهة الاتحادية
* إدارة الخدمات الالكترونية/ الذكية
* إدارة الاتصال المؤسسي

**المعايير المعتمدة لمبادرة الهوية الرقمية**

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة للهوية الرقمية 2020– مع الخيارات المتوفرة لكل محور والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا للعام 2020.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية**  **الهوية الرقمية** | | | | |
| **المعيار** | | | | **الخيارات** |
| **ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Integration and testing** | | | | |
| 1.1 | ربط الموقع الالكتروني للخدمات والتطبيق الذكي للخدمات للجهة مع الهوية الرقمية. يجب على الخدمة أن تكون من الخدمات الأكثر شيوعا من ناحية أعداد المستخدمين والمعاملات والأثر المحتمل. | | * تم ربط الموقع الالكتروني والتطبيق الذكي * تم ربط الموقع الالكتروني فقط أو التطبيق الذكي فقط * لم يتم انجاز الربط * لا ينطبق | |
| 1.2 | تحديد خدمة تتطلب التوقيع الرقمي وربطها بخاصية التوقيع الرقمي التي يوفرها نظام الهوية الرقمية | | * تم استخدام التوقيع الرقمي في خدمة واحدة أو أكثر * لم يتم استخدام التوقيع الرقمي * لا ينطبق | |
| 1.3 | إيقاف استخدام خدمة الدخول الذكي SmartPass من جميع المواقع الالكترونية والتطبيقات الذكية للجهة قبل تاريخ 30 يوليو 2020 | | * تم الالتزام كلياً * لم يتم الالتزام * لا ينطبق | |
| 1.4 | توقيع اتفاقية مستوى المستخدم | | * نعم * لا | |
| **تجربة المستخدم-2-User Experience** | | | | |
| 2.1 | مدى التزام الجهة الاتحادية بتطبيق معايير الدليل الارشادي للعلامة التجارية للخدمة Branding Guidelines واضافة خاصية التسجيل بالهوية الرقمية (UAE PASS Sign up) في موقع أو تطبيق الجهة الحكومية | * تم الالتزام كلياً * تم الالتزام جزئياٌ * لا ينطبق | | |
| 2.2 | مدى التزام الجهة الاتحادية بالتقليص من الخانات الموجودة في نماذج طلب الخدمة الإلكترونية، وذلك بالاستعانة بالمعلومات التي توفرها الخدمة (بيانات المستخدم الأساسية. مثال: الاسم، رقم الهوية) | * استخدام 3 خدمات لبيانات المتعاملين * استخدام خدمتين لبيانات المتعاملين * استخدام خدمة واحده لبيانات المتعاملين * ليس هناك استخدام لبيانات المتعاملين * لا ينطبق | | |
| 2.3 | مدى التزام الجهة الاتحادية بتحديث ملف المستخدم في الجهة وعدم السماح للمستخدم بتغيير البيانات الأساسية (مثال: كالاسم، رقم الهاتف، البريد الالكتروني، رقم الهوية.. الخ) | * تم الالتزام كلياً * لم يتم الالتزام * لا ينطبق | | |
| 2.4 | مدى التزام الجهة الاتحادية بدقة ربط الحسابات في قاعدة بيانات الجهة بملف المستخدم من الهوية الرقمية | * تم الالتزام كلياً * لم يتم الالتزام * لا ينطبق | | |
| 2.5 | مدى التزام الجهة الاتحادية بعدم انشاء حساب خاص بالجهة أو مشاركة أسم المستخدم وكلمة المرور مع المستخدم عند دخول المستخدم بالهوية الرقمية (UAE PASS) | * تم الالتزام كلياً * لم يتم الالتزام * لا ينطبق | | |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-3-Utilization** | | | | |
| 3.1 | الربط مع الخدمة يعمل ولا يواجه مشاكل تقنية | | * تم إطلاق الربط ويعمل كلياً * تم إطلاق الربط وهناك مشاكل التقنية * لم يتم انجاز الربط * لا ينطبق | |
| 3.2 | مدى التزام الجهة الاتحادية بتطبيق متطلبات اتفاقية مستوى الخدمة UAE PASS | | * تم الالتزام كلياً * لم يتم الالتزام * لا ينطبق | |
| 3.3 | مدى التزام الجهة الاتحادية بتسجيل كافة موظفي الجهة في خدمة الهوية الرقمية (UAE PASS) | | * تم الالتزام كلياً * لم يتم الالتزام * لا ينطبق | |
| 3.4 | مدى التزام الجهة الاتحادية بتسجيل 80% من مستخدمي الخدمات الرقمية للجهة الحكومية في خدمة الهوية الرقمية (UAE PASS) | | * تم الالتزام كلياً * لم يتم الالتزام * لا ينطبق | |
| 3.5 | مدى تفعيل الحملة التسويقية والترويجية لخدمة الهوية الرقمية  (UAE PASS) في القنوات الرقمية وقنوات التواصل الاجتماعي | | * تم الالتزام كلياً * لم يتم الالتزام * لا ينطبق | |
| 3.6 | اتاحة نظام التسجيل على الهوية الرقمية (UAE PASS Web KIOSK) في كافة مراكز تقديم الخدمة للجهة الحكومية وتثبيت جهاز قارئ البصمة (واحد على الأقل في كل مركز) | | * تم الالتزام كلياً * لم يتم الالتزام * لا ينطبق | |

**تفاصيل المعايير لمبادرة الهوية الرقمية UAE Pass**

يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للحصول على الدرجة النهائية في كل معيار

|  |  |
| --- | --- |
| **تفاصيل المعايير لمبادرة الهوية الرقمية** | |
| **ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Integration and testing** | |
| **1.1** | **ربط الموقع الالكتروني للخدمات والتطبيق الذكي للخدمات للجهة مع الهوية الرقمية. يجب على الخدمة أن تكون من الخدمات الأكثر شيوعا من ناحية أعداد المستخدمين والمعاملان والأثر المحتمل.** |
|  | الربط بنظام الهوية الرقمية بالشكل الصحيح، يجب على الجهة اختيار الموقع الرئيسي للخدمات الالكترونية والتطبيق الرئيسي للخدمات الذكية وربطها بخاصية الدخول بالهوية الرقمية (UAE PASS). كما ويجب على الخدمة أن تكون من الخدمات الأكثر شيوعا من ناحية أعداد المستخدمين والمعاملات والأثر المحتمل.  الأثبات المطلوب:  - ربط الموقع الرئيسي للخدمات الالكترونية والتطبيق الرئيسي للخدمات الذكية  - تجاوز اختبار الوظائف Assessment  - تقرير يوضح أن عملية الدخول بالهوية الرقمية سلسة ولا تواجه أية مشاكل تقنية. |
| **1.2** | **تحديد خدمة تتطلب التوقيع الرقمي وربطها بخاصية التوقيع الرقمي التي يوفرها نظام الهوية الرقمية** |
|  | تحديد خدمة في الجهة الحكومية تتطلب خاصية التوقيع الرقمي وربطها تقنياً بنظام الهوية الرقمية، حيث يوفر النظام خاصية التوقيع الرقمية وخاصية التحقق من المستندات التي توقيعها رقمياً من أية جهة كانت طالما كان التوقيع الرقمي عن طريق نظام الهوية الرقمية  الأثبات المطلوب:  أنجاز الربط بخاصة التوقيع الرقمي وعمل الخدمة بشكل سلس ولا يواجه أية مشاكل تقنية. |
| **1.3** | **إيقاف استخدام خدمة الدخول الذكي SmartPass من جميع المواقع الالكترونية والتطبيقات الذكية للجهة قبل تاريخ 30 يوليو 2020** |
|  | يجب على الجهة الحكومية التي لازالت تعمل بنظام الدخول الذكي SmartPass عمل التالي:   * استبدال الربط الحالي مع نظام الدخول الذكي SmartPass بنظام الهوية الرقمية UAE PASS. والذي سيسمح للمستخدمين التابعين لكم الوصول إلى الخدمات على قنواتكم عن طريق نظام الهوية الرقمية بشكل سلس ومن دون أي عطل في الخدمة. * عقد ورش التدريب والتوعية لمركز الاتصال ومراكز اسعاد المتعاملين لإعلامهم بحملة إيقاف استخدام الدخول الذكي SmartPass وتوعيتهم بطيفية الرد على الاستفسارات وارشاد المستخدمين بطريقة نقل حساباتهم ن نظام الدخول الذكي SmartPass الى نظام الهوية الرقمية UAE PASS * القيام بحملة توعوية للمتعاملين وحثهم على نقل حساباتهم من نظام الدخول الذكي SmartPass الى نظام الهوية الرقمية UAE PASS، قبل إزالة زر تسجيل الدخول الذكي من قنواتكم. * ومن ثم القيام بتعطيل زر تسجيل الدخول الذكي SmartPass من صفحات الدخول بعد التأكد من أن المستخدمين على علم ودراية.   الأثبات المطلوب:   * أغلاق خدمة الدخول الذكي بحد أقصى يوليو 2020 * تقرير يوضح عقد ورش التدريب والتوعية لمركز الاتصال ومراكز اسعاد المتعاملين * تقرير يوضح القيام بحملة توعوية للمتعاملين |
| **1.4** | **توقيع اتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement** |
|  | يجب على الجهة توقيع اتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement |
| **تجربة المستخدم-2-User Experience** | |
| **2.1** | **مدى التزام الجهة الاتحادية بتطبيق معايير الدليل الارشادي للعلامة التجارية للخدمة Branding Guidelines واضافة خاصية التسجيل بالهوية الرقمية (UAE PASS Sign up) في موقع أو تطبيق الجهة الحكومية** |
|  | * الاستخدام الأمثل للأيقونات والشعارات الخاصة بالخدمة بالإضافة الى النصوص الارشادية والنصوص الترويجية كما هو مذكور في الدليل الارشادي للعلامة التجارية للخدمة (Branding guideline) * الى جانب خاصية الدخول في الموقع والتطبيق الخاص بالجهة UAE PASS Sign in يجب على الجهة الحكومية توفير خاصية التسجيل في الموقع او التطبيق باستخدام حساب الهوية الرقمية UAE PASS Sign Up، ويعنى ذلك بالأشخاص الذي يسجلون دخولهم للمرة الأولى في الموقع باستخدام حسابهم في الهوية الرقمية   **الأثبات المطلوب:**  تقرير يوضح استخدام أيقونة الدخول UAE PASS Sign in وايقونة التسجيل بالهوية الرقمية UAE PASS Sign Up |
| **2.2** | **مدى التزام الجهة الاتحادية باالتقليص من الخانات الموجودة في نماذج طلب الخدمة الإلكترونية، وذلك بالاستعانة بالمعلومات التي توفرها الخدمة (بيانات المستخدم الأساسية. مثال: الاسم، رقم الهوية)** |
|  | أن تقوم الجهة بالاستعانة ببيانات ملف المتعاملين الموجود في خدمة الهوية الرقمية UAE PASS أو خدمة الرابط الحكومي لخدماتGSB في استكمال خانات نماذجها وطلباتها أو خدماتها من غير الرجوع للمتعامل لطلب إدخال البيانات يدوياً أو ارفاق ملفات لأثبات الهوية.  **الأثبات المطلوب:**  صور تثبت استخدام بيانات الهوية الرقمية UAE PASS أو خدمة الرابط الحكومي للخدمات GSB ل 3 خدمات على الأقل |
| **2.3** | **مدى التزام الجهة الاتحادية باتحديث ملف المتعامل في الجهة عن طريق ملف المستخدم في الخدمة وعدم السماح للمستخدم بتغيير البيانات الأساسية (مثال: كالاسم، رقم الهاتف، البريد الالكتروني، رقم الهوية ... الخ)** |
|  | * أن تقوم الجهة الحكومية بتحديث معلومات المستخدم القادمة من خدمة الهوية الرقميةUAE PASS في كل مره يقوم بها المستخدم بالدخول الى تطبيق الجهة الحكومية * أن تقوم الجهة الحكومية بتقييد صلاحيات المستخدم في تغيير بياناته الأساسية المرسلة من خدمة الهوية الرقمية كالاسم الأول، رقم الهاتف، البريد الالكتروني، ، رقم الهوية ... الخ أو حسب ما ترونه مناسباُ مع تقديم مبرر في حال لا ينطبق.   **الأثبات المطلوب:**  صور تثبت استخدام بيانات الهوية الرقمية UAE PASS في ملف المتعامل، موضحه أنه لا يمكن تغيير البيانات الرئيسية. |
| **2.4** | **مدى التزام الجهة الاتحادية بدقة ربط الحسابات في قاعدة بيانات الجهة بملف المستخدم من الهوية الرقمية** |
|  | عند أجراء برمجة ربط الحسابات Account Linking يجب التأكد من أن صاحب الحساب يتم ربط حسابة في الجهة الحكومية وحسابة المعرف بالهوية الرقمية برقم بطاقة الهوية تجنباً لأخطاء اطلاع اشخاص على حسابات أشخاص أخرين  **الأثبات المطلوب:**  صور لخطوات اجراء ربط الحسابات Account Linking وصور توضح حفظ UUID في قاعدة البيانات. |
| **2.5** | **مدى التزام الجهة الاتحادية بعدم انشاء حساب خاص بالجهة أو مشاركة أسم المستخدم وكلمة المرور مع المستخدم عند دخول المستخدم بالهوية الرقمية (UAE PASS)** |
|  | عندما يقوم المتعامل بالدخول للمرة الأولى الى الموقع او التطبيق يجب على الجهة ان **لا** ترسل له أي اشعار مفاده أنه تم انشاء حساب داخلي أو مشاركة اسم دخول او كلمة سر والاكتفاء فقط بالاحتفاظ بهذه المعلومات في قاعدة البيانات الجهة ان لزم الأمر  **الأثبات المطلوب:**  صور تثبت أنه لا انشاء حساب جديد في الجهة مع الهوية الرقمية (UAE PASS) أو مشاركة أسم المستخدم وكلمة المرور مع المستخدم |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-3-Utilization** | |
| **3.1** | **اطلاق الربط مع الخدمة يعمل ولا يواجه مشاكل تقنية** |
|  | يجب على الجهة الالتزام بالنقاط التالية:   * يقوم الفريق المرشح باتباع الخطوات في الدليل الارشادي للربط * يقوم الفريق المرشح بإعلام فريق الدعم في الخدمة في حال وجود أية عقبات أو مشاكل تقنية تواجهه خلال عملية الربط في البيئة التجريبية * على الجهة الحكومية الالتزام بكل سيناريوهات اختبار الوظائف المذكور في الدليل الارشادي للربط لاجتياز مرحلة اختبار الربط في البيئة التجريبية وخلال الفترة المتفقة عليه * على الجهة الحكومية الالتزام بكل سيناريوهات اختبار الامن المذكور في الدليل الارشادي للربط * على الجهة الالتزام بالمعايير الأمنية المذكورة في الدليل الارشادي كحد أدنى * إطلاق الربط وتسليم (اتفاقية مستوى الخدمة) * المراجعة الدورية للربط مع الخدمة الرقمية للتأكد من ان الربط قائم ويعمل بالشكل المناسب   **الأثبات المطلوب:**  صور أو فيديو يثبت بان خدمة الدخول بالهوية الرقمية تعمل على الموقع الالكتروني والتطبيق الذكي بدون مشاكل تقنية |
| **3.2** | **مدى التزام الجهة الاتحادية بتطبيق متطلبات اتفاقية مستوى الخدمة UAE PASS** |
|  | الالتزام بالبنود الواردة في اتفاقية مستوى الخدمة وملف متطلبات الخدمة  **الأثبات المطلوب:**  يجب على الجهة الحفاظ على الربط قائم والعمل بالتواصل مع القنوات الموضحة في اتفاقية الخدمة UAE PASS، وسيتم قياس ذلك عندما تقوم الجهة باستخدام القنوات الصحيحة للتواصل كال Service Desk وعدم اجراء أي تغيير على الربط من دون اعلام Service Desk |
| **3.3** | **مدى التزام الجهة الاتحادية بتسجيل كافة موظفي الجهة الاتحادية في خدمة الهوية الرقمية (UAE PASS)** |
|  | يجب على الجهة الحكومية تسجيل كافة الموظفين في خدمة الهوية الرقمية والتأكد من حصولهم على حساب من نوع (موثوق) Qualified بحد أقصى نوفمبر 2020   * تم إضافة تقرير عن عدد المسجلين في الهوية الرقمية عند إدارة الموارد البشرية في جهتكم من خلال نظام الهيئة الاتحادية للموارد البشرية (بياناتي)، حيث يمكنكم الاطلاع على التقرير الشهري لعدد الموظفين الذي تم تسجيلهم في الهوية الرقمية   **الأثبات المطلوب:**  تقرير يثبت عدد وتفاصيل الموظفين الذين تم تسجيلهم (الاسم، رقم الهوية) كما وسيتم مقارنة نتائجكم ببيانات موظفي جهتكم خلال نظام (بياناتي) |
| **3.4** | **مدى التزام الجهة الاتحادية بتسجيل 80% من مستخدمي الخدمات الرقمية للجهة الحكومية في خدمة الهوية الرقمية (UAE PASS)** |
|  | يجب على الجهة الحكومية تسجيل المتعاملين الجهة الحكومية في خدمة الهوية الرقمية وبشكل أخص "مستخدمو الخدمات الرقمية" والتأكد من حصولهم على حساب من نوع (موثوق) Qualified بحد أقصى نوفمبر 2020   * سيتم تزويد الجهة الحكومة بالية رصد عدد التسجيل في الهوية الرقمية من خلال لوحة بيانات التسجيل (web kiosk registration status)   **الأثبات المطلوب:**  تقرير يثبت عدد وتفاصيل المتعاملين (الاسم، رقم الهوية) الذين تم تسجيلهم كما وسيتم مقارنة نتائجكم بنظام الهوية الرقمية. |
| **3.5** | **مدى تفعيل الحملة التسويقية والترويجية لخدمة الهوية الرقمية (UAE PASS) في القنوات الرقمية وقنوات التواصل الاجتماعي** |
|  | نشر المواد التسويقية لخدمة الهوية الرقمية على كافة قنوات الجهة الرقمية وعقد الورش التوعوية للتسويق والترويج عن خدمة الهوية الرقمية، على سبيل المثال:   * تدريب موظفي مركز الاتصال على كيفية التسجيل وان يكونوا على دراية كاملة بالخدمة وقادرين على معالجة استفسارات المستخدمين * تدريب موظفي مركز اسعاد المتعاملين على كيفية التسجيل وان يكونوا على دراية كاملة بالخدمة وقادرين على معالجة استفسارات المستخدمين * نشر المواد الترويجية في قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجهة * نشر المواد الترويجية على القنوات الرقمية الداخلية للجهة * نشر المواد الترويجية على الموقع الرسمي للجهة * عقد مقابلة واحدة على الأقل على الراديو أو التلفاز * نشر خبر صحفي واحد على الأقل   **الأثبات المطلوب:**  صورة أو فيديو لجميع النقاط أعلاه. |
| **3.6** | **اتاحة نظام التسجيل على الهوية الرقمية (UAE PASS Web KIOSK ) في كافة مراكز تقديم الخدمة للجهة الحكومية وتثبيت جهاز قارئ البصمة (واحد على الأقل في كل مركز)** |
|  | تمكين مراكز خدمة العملاء الخاصة بكم بنظام الهوية الرقمية (UAE PASS Web KIOSK) وتدريبهم على ترقية حسابات مستخدمي نظام الهوية الرقمية، وذلك عن طريق توفير قارئ بصمة واحد على الأقل في كل مركز من مراكز الخدمة للجهة الحكومية والقيام بالإعدادات اللازمة والدعم التقني اللازم لتأكد من أن النظام يعمل على الدوام.  **الأثبات المطلوب:**  تقرير يوفر بيانات عن موقع مركز اسعاد المتعاملين ومنصة التسجيل وذلك لتحديث تطبيق ومنصة الهوية الرقمية (UAEPASS) بهذه المعلومات.  مثال عن المعلومات التي يجب توفيرها:  المثال الأول:   * اسم مركز خدمة العملاء: Tasheel Al Saada Transaction Center * الموقع: Capital Mall Abudhabi * ساعات العمل: 7am – 5pm   المثال الثاني:   * **اسم مركز خدمة العملاء**: Federal Authority For Identity And Citizenship - Ajman Centre * **الموقع**: Ajman - Al Jarf Region - Al Jamia Street - Opposite Ajman Naturalization And Residency * **ساعات العمل**: 07:00 - 17:00 (Sunday - Thursday)   آلية التقييم: (على سبيل المثال) جهة حكومية لديها 7 مراكز اسعاد المتعاملين في كل أمارة وعليه يجب تقديم أثبات بوجود منصة تسجيل في 7 مراكز. |

### ت.مبادرة الرابط الحكومي للخدمات GSB

****

**نبذه عامة عن المبادرة:**

منصة ربط لخدمات الجهات الحكومية عبر بيئة آمنة، والتي تتيح الترابط بين الخدمات الحكومية، بما يسهم في تبسيط الإجراءات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعامل. يعد الرابط الحكومي بمثابة المنصة الأساسية لتطوير الحكومة الذكية وضرورة تقنية للتكامل على مستوى الخدمات.

يعد الرابط الحكومي بمثابة:

* ضرورة تقنية للتكامل على مستوى الخدمات.
* منصة لحوكمة الربط بين الخدمات.
* منصة لرصد مستوى الخدمة ومدى استخدامها

**الإدارات المعنية بالمبادرة:**

* إدارة تقنية المعلومات في الجهة. وهي المسؤولة عن التنسيق داخليا لمتابعة الأمور الإدارية من حيث الموافقات والتغييرات على مستوى الخدمة والتغييرات القانونية الممكنة والتنسيق مع الأقسام المعنية بالخدمة
* إدارة الاستراتيجية (إن لزم)

**المعايير المعتمدة لمبادرة الرابط الحكومي للخدمات GSB**

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2020 – **مبادرة الرابط الحكومي للخدمات (GSB )** مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2020، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

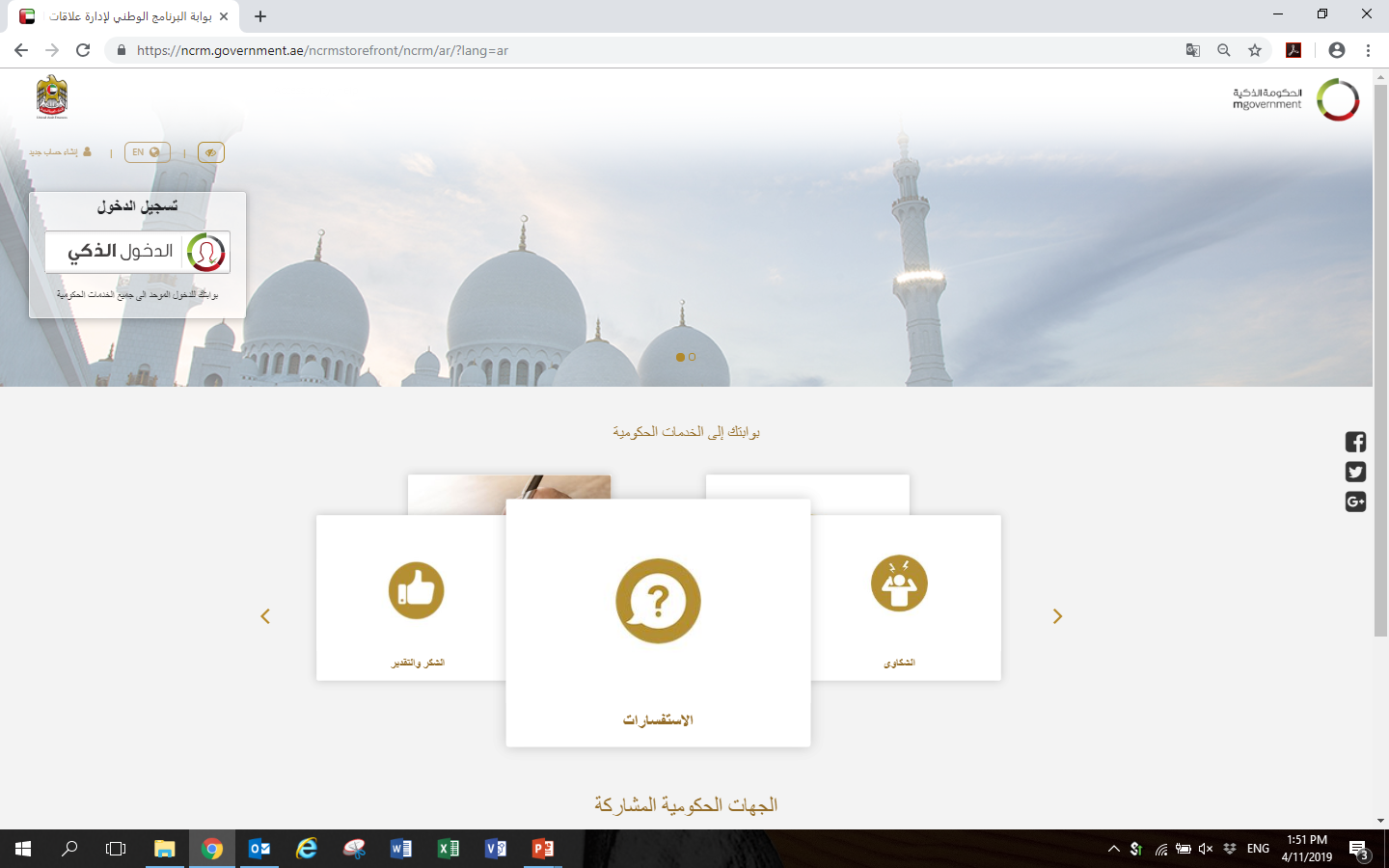
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية**  **الرابط الحكومي للخدمات GSB** | | |
| **المعيار** | | **الخيارات** |
| **ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Integration and testing** | | |
| 1.1 | تحديد الخدمة المراد استخدامها أو تزويدها عن طريق الرابط الحكومي للخدمات. | * نعم * لا * لا ينطبق |
| 1.2 | التنسيق المسبق مع الجهة المراد الربط بها وأخذ الموافقات المطلوبة. | * نعم * لا * لا ينطبق |
| 1.3 | توفير البيانات وتعبئة الوثائق المطلوبة والمتعلقة بالخدمة. | * نعم * جزئي * لا |
| 1.4 | إتمام مرحلة دراسة المتطلبات التقنية للخدمة، تطوير خدمة الربط والتغييرات المطلوبة في الأنظمة الداخلية | * نعم * جزئي * لا |
| 1.5 | اجتياز مرحلة الاختبار في البيئة التجريبية (testing/staging Environment) مع النظام | * نعم * جزئي * لا |
| 1.6 | الانتقال الى البيئة الحقيقية (Production) واجتياز تجربة وهمية (Smoke Testing) وإطلاق خدمة الربط | * نعم * جزئي * لا |
| 1.7 | طلب الموافقة لاستخدام الخدمات من خلال استخدام بوابة الرابط الحكومي GSB Portal (لاستهلاك الخدمات) | * نعم * لا * لا ينطبق |
| 1.8 | تحديث بيانات فريق العمل لدى الجهة | * نعم * لا |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-2-Utalization** | | |
| 2.1 | إتمام عملية تفعيل الخدمة | * نعم * جزئي * لا * لا ينطبق |
| 2.2 | الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليه في المتطلبات التقنية واتفاقية مستوى الخدمة | * نعم * جزئي * لا * لا ينطبق |

**تفاصيل المعايير لمبادرة الرابط الحكومي للخدمات GSB**

يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للحصول على الدرجة النهائية في كل معيار

|  |  |
| --- | --- |
| **تفاصيل المعايير لمبادرة الرابط الحكومي للخدمات GSB** | |
| **ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Integration and testing** | |
| **1.1** | **تحديد الخدمة المراد استخدامها أو تزويدها عن طريق الرابط الحكومي للخدمات** |
|  | على الجهة التواصل مع فريق الرابط الحكومي للخدمات لتحديد تفاصيل الخدمة المراد استخدامها أو تزويدها عن طريق الرابط الحكومي للخدمات، وعلى أن تكون الخدمة المراد تزويدها ضمن الخدمات المطلوبة والأكثر شيوعا لتستفيد منها أكثر من جهة حكومية.  مع ضرورة الأخذ بالاعتبار المدة الزمنية المطلوبة لكل الأطراف المعنية لتفعيل الخدمة. |
| **1.2** | **التنسيق المسبق مع الجهة المراد الربط بها وأخذ الموافقات المطلوبة** |
|  | يجب على مستخدم الخدمة الحصول على جميع الموافقات اللازمة من الجهة المالكة للخدمة، وتوفير نسخة من الاتفاق لفريق الرابط الحكومي للخدمات. إذا كانت الجهة مزودة للخدمة، فيتعين عليها الاتفاق مع الجهة المستخدمة للخدمة للالتزام بكافة متطلبات فريق الرابط الحكومي لإتمام تفعيل الربط. |
| **1.3** | **توفير البيانات وتعبئة الوثائق المطلوبة والمتعلقة بالخدمة** |
|  | الاتفاق على متطلبات الخدمة وتوثيقها بشكل تام، وذلك من خلال توفير البيانات المطلوبة لفريق الرابط الحكومي للخدمات، وتعبئة الملفات التقنية المطلوبة للخدمة. |
| **1.4** | **إتمام مرحلة دراسة المتطلبات التقنية للخدمة، تطوير خدمة الربط والتغييرات المطلوبة في الأنظمة الداخلية** |
|  | يجب على الجهة إتمام دراسة متطلبات الخدمة وتطوير الخدمة داخلياً إذا تطلب الأمر. |
| **1.5** | **اجتياز مرحلة الاختبار في التجريبيه (testing/staging Environment) مع النظام** |
|  | يجب على الجهة اجتياز اختبار المرحلة التجريبية للخدمة، للتأكد من جاهزية الانتقال لمرحلة إطلاق الخدمة. |
| **1.6** | **الانتقال الى البيئة الحقيقية (Production) واجتياز تجربة وهمية (Smoke Testing) وإطلاق خدمة الربط** |
|  | يجب على الجهة نقل الخدمة للبيئة الفعلية واجتياز الاختبار اللازم لإطلاق الخدمة واعتمادها، وتعيين الشخص المعني لإدارة عمليات الخدمة في حال وجود أية مشاكل أو تغييرات. |
| **1.7** | **طلب الموافقه لاستخدام الخدمات من خلال استخدام بوابة الرابط الحكومي GSB Portal (لاستهلاك الخدمات)** |
|  | يجب على الجهة تفعيل دور بوابة الرابط الحكومي للخدمات (GSB Portal)، ذلك عن طريق طلب الموافقه لاستخدام الخدمات المتوفرة على المنصة من خلاله. |
| **1.8** | **تحديث بيانات فريق العمل لدى الجهة** |
|  | يجب على الجهة الالتزام بتحديث بيانات فريق العمل الداعم، وإرسال التحديثات الى فريق الرابط الحكومي للخدمات. |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-2-Utalization** | |
| **2.1** | **إتمام عملية تفعيل الخدمة** |
|  | يجب على الجهة إتمام كافة المتطلبات المتعلقة بتفعيل الخدمة على منصة الرابط الحكومي للخدمات، سواء كانت موفرة للخدمة أو مستخدمة لها. |
| **2.2** | **الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليه في المتطلبات التقنية واتفاقية مستوى الخدمة** |
|  | الالتزام بالبنود الواردة في اتفاقية مستوى الخدمة وملف متطلبات الخدمة، وذلك لضمان عمل الخدمة بين المزود والمستخدم. |

### ث.مبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM



**نبذه عامة عن المبادرة:**

توفير نظام موحد وواجهة موحدة لاستقبال وادارة علاقات المتعاملين فيما يخص الخدمات الحكومية، يعد النظام بمثابة:

* منصة استقبال آراء واقتراحات وشكاوى المتعاملين
* منصة لتحليل الشعور العام تجاه الخدمات الحكومية.
* منصه متعددة القنوات تهدف الى توحيد تجربة المتعامل على مختلف القنوات

**الإدارات المعنية بالمبادرة:**

* إدارة تقنية المعلومات
* إدارة مركز المتعاملين
* إدارة الاتصال المؤسسي

**المعايير المعتمدة لمبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM**

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني **National CRM** مع الخيارات المتوفرة لكل محور والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا ا لعام 2020، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

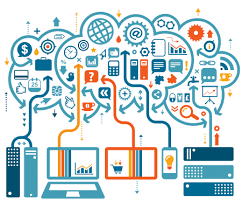
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية**  نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM | | |
| **المعيار** | | **الخيارات** |
| **ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Integration and testing** | | |
| 1.1 | اعتماد التصميم وتهيئة البيئة التقنية الخاصة بالربط من قبل كل جهة  Design sign off | * تمت بشكل كامل * لم يتم * لا ينطبق |
| 1.2 | بناء وتطوير خدمات الويب الخاصة بالجهة مع الرابط الاتحادي  Web service completion, SRS template with GSB | * تمت بشكل كامل * لم يتم * لا ينطبق |
| 1.3 | اختبار الوحدة بين الجهة والنظام Unit testing | * تم بشكل كامل * لم يتم * لا ينطبق |
| 1.4 | اختبار قبول المستخدم UAT user acceptance test | * تم بشكل كامل * لم يتم * لا ينطبق |
| 1.5 | مباشرة الربط والانتقال الى البيئة الفعلية  Go live: move all web services to production via GSB | * تم بشكل كامل * لم يتم * لا ينطبق |
| 1.6 | المباشرة باستخدام النظام – (التأكيد على جاهزية الجهة والمباشرة باستخدام النظام) | * نعم * يستخدم بشكل جزئي * لا |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-2-Utalization** | | |
| 2.1 | الدخول الى النظام والاستخدام بشكل يومي | * تلبية المؤشر كاملا * تلبية المؤشر جزئيا * عدم تلبية المؤشر |
| 2.2 | الالتزام بالرد على كافة الحالات الواردة عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين خلال فترة اتفاقية مستوى الخدمة | * تلبية المؤشر كاملا * تلبية المؤشر جزئيا * عدم تلبية المؤشر |
| 2.3 | الترويج للخدمة والمساهمة في رفع مستوى الوعي لدى المتعاملين في الجهة الحكومية | * تلبية المؤشر كاملا * تلبية المؤشر جزئيا * عدم تلبية المؤشر |
| 2.4 | إصدار التقارير الشهرية عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين | * تلبية المؤشر كاملا * تلبية المؤشر جزئيا * عدم تلبية المؤشر |
| 2.5 | رصد عدد الحالات والبلاغات الإجمالية المسجلة من قبل الجهة كل ستة أشهر | * تم رصد عدد الحالات والبلاغات * تم رصد الحالات والبلاغات بشكل جزئي * لم يتم |
| 2.6 | رصد عدد الحالات التي يتم تسجيلها في لبرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين من خلال قنوات التواصل الاجتماعي المتوفرة لدى الجهة | * تلبية المؤشر كاملا * تلبية المؤشر جزئيا * عدم تلبية المؤشر |

**تفاصيل المعايير لمبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM**

يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للحصول على الدرجة النهائية في كل معيار

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **تفاصيل المعايير لمبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM** | | |
| **ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -2-Integration and testing** | | |
| **1.1** | **اعتماد التصميم وتهيئة البيئة التقنية الخاصة بالربط من قبل كل جهة Design sign off** | |
|  | * يتوجب على الجهة أن تأخذ الموافقات الإدارية والحصول على جميع الموافقات اللازمة بينها وبين فريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين، وذلك تجنبا للتحديات المتعلقة بإمكانية الربط. * اعتماد التصميم الخاص بالربط * يتوجب على الجهة تهيئة البيئة التقنية الخاصة بالربط بينها وبين البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين، وذلك من خلال بناء نقاط التكامل من قبل الجهة. * وضع خطة زمنية مع الالتزام بها لإتمام عملية الربط على أن تشمل الخطة جميع الخطوات اللازمة للربط والتي تتناسب مع الجهات المشاركة وإطلاق الخدمة. | |
| **1.2** | **بناء وتطوير خدمات الويب الخاصة بالجهة مع الرابط الاتحادي Web service completion, SRS template with GSB** | |
|  | يتوجب على الجهة أن تقوم بتطوير خدمات الويب الخاصة بها والعمل مع الرابط الاتحادي GSB | |
| **1.3** | **اختبار الوحدة بين الجهة والنظام Unit testing** | |
|  | اجتياز اختبار الربط بين الجهة والنظام الوطني | |
| **1.4** | **اختبار قبول المستخدم UAT user acceptance test** | |
|  | يتعين اكتمال اختبار قبول المستخدم حسب خطة الربط بين الفريقين في البيئتين الاختبارية والفعلية | |
| **1.5** | **مباشرة الربط والانتقال الى البيئة الفعلية Go live: move all web services to production via GSB** | |
|  | مباشرة الربط بين الأنظمة ونقل خدمات الويب الى البيئة الفعلية بحيث يتم قراءة السجلات الواردة من قبل النظامين بشكل ثنائي | |
| **1.6** | **المباشرة باستخدام النظام – (التأكيد على جاهزية الجهة والمباشرة باستخدام النظام)** | |
|  | يتوجب على الجهة استخدام النظام  يتوجب على الجهة إدارة السجلات الواردة | |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-2-Utalization** | | |
| **2.1** | | **الدخول الى النظام والاستخدام بشكل يومي** |
|  | | يتوجب على الجهة الدخول الى النظام بصفة يومية في أيام الدوام الرسمي  متابعة السجلات التي يتم تصعيدها |
| **2.2** | | **الالتزام بالرد على كافة الحالات الواردة عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين خلال فترة اتفاقية مستوى الخدمة** |
|  | | إدارة السجلات الواردة في الإطار الزمني المتفق عليه في اتفاقية مستوى الخدمة  يجب على الجهة تأكيد استلام الحالات الواردة عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين خلال فترة اتفاقية مستوى الخدمة يمكن الرجوع الى نظام أداء. على سبيل المثال: في حال تساءل أحد المتعاملين عن طريق أي قناة تواصل مع البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين، يتوجب على الجهة التأكيد على المتعامل في توجيه مسألته الى القطاع الخاص وسوف يتم الرجوع اليه بالإجابة في وقت معين. |
| **2.3** | | **الترويج للخدمة والمساهمة في رفع مستوى الوعي لدى المتعاملين في الجهة الحكومية (مثال: الإعلان في الموقع الإلكتروني، التوقيع الالكتروني، المراسلات الإلكترونية، إدراج خدمات المبادرات الحكومية في الحملات الإعلانيه لدى الجهة الحكومية)** |
|  | | يجب على الجهة الترويج للخدمة والمساهمة في رفع مستوى الوعي لدى المتعاملين في الجهة الحكومية وذلك باتباع الآتي:   * الإعلان في الموقع الإلكتروني للجهة * قنوات التواصل الاجتماعي للجهة، بحيث يتم التسويق للمبادرة مرتين في السنة على الأقل * التوقيع الالكتروني، المراسلات الإلكترونية، |
| **2.4** | | **إصدار التقارير الشهرية عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين** |
|  | | يتوجب على الجهة اصدار تقرير شهري حول الشكاوى والاقتراحات على مدار العام. وذلك عن طريق استخدام البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين |
| **2.5** | | **رصد عدد الحالات والبلاغات الإجمالية المسجلة من قبل الجهة كل ستة أشهر** |
|  | | يتعين على الجهة رصد عدد الحالات والبلاغات الإجمالية المسجلة بحيث يتم ارسال تقرير نصف سنوي بإجمالي الحالات والبلاغات الى الفريق المعني بالبرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين وحسب متطلبات فريق أداء الخدمات الحكومية |
| **2.6** | | **رصد عدد الحالات التي يتم تسجيلها في لبرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين من خلال قنوات التواصل الاجتماعي المتوفرة لدى الجهة** |
|  | | رصد عدد الحالات التي يتم تسجيلها في البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين من خلال قنوات التواصل الاجتماعي المتوفرة لدى الجهة وذلك بشكل ربع سنوي |

### ج.مبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards



**نبذه عامة عن المبادرة:**

يقوم هذا المشروع على إنشاء بيئة تمكينيه مناسبة لتبادل البيانات بكفاءة بهدف زيادة فعالية خدمات الجهات الحكومية ولتحقيق رضا المتعاملين، كما سيحدّد المتطلبات اللازمة لتأصيل ثقافة تبادل البيانات ورفع جودتها وتصنيفها مع الموازنة بين احتياجات الجهات والتطلعات المستقبلية.

**البيانات الذكية:**

هي بيانات حكومية مشتركة بين الجهات أو بيانات مفتوحة للعامة في سجلات بيانات رئيسية موحدة على مستوى الدولة متاحة لتمكين الجهات الحكومية لأداء مهامها القانونية وتحقيق أهداف رؤية 2021.

**الإدارات المعنية بالمبادرة:**

* إدارة تقنية المعلومات بالجهة الاتحادية
* الإدارة المعنية بالبيانات (إن وجدت)

**المعايير المعتمدة لمبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards**

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية 2020 NSDS مع الخيارات المتوفرة لكل محور والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2020، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية**  **معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards** | | |
| **المعيار** | | **الخيارات** |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية للبيانات الذكية Integration and testing- 1-** | | |
| 1.1 | توفير معلومات شاملة عن:  - عدد ونوع ومواصفات ومصدر وتصنيف وجودة جميع البيانات الإلكترونية الأنظمة الالكترونية للبيانات  - مزودي ومستخدمي البيانات في جميع القنوات الالكترونية وغير الإلكترونية  - جميع أنواع الربط الالكتروني والخدمات الإلكترونية المقدمة من الجهة لاسيما الخدمات ذات الأولوية  - البيانات المزدوجة والمعلومات المكررة في الجهة | * تم توفير المعلومات المطلوبة * تم توفير جزء من المعلومات المطلوبة * لم يتم توفير المعلومات * لا ينطبق |
| 1.2 | توفير خطة لتصنيف كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة | * تم توفير خطة شاملة * تم توفير خطة جزئية * لم يتم توفير خطة * لا ينطبق |
| 1.3 | توفير خطة لرفع جودة كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة | * تم توفير خطة شاملة * تم توفير خطة جزئية * لم يتم توفير خطة * لا ينطبق |
| 1.4 | توفير خطة لإتاحة البيانات والمعلومات للجهات الحكومية الأخرى (بيانات مشتركة) | * تم توفير خطة شاملة * تم توفير خطة جزئية * لم يتم توفير خطة * لا ينطبق |
| 1.5 | توفير خطة لإتاحة البيانات والمعلومات للجهات الحكومية الأخرى والعامة (بيانات مفتوحة) | * تم توفير خطة شاملة * تم توفير خطة جزئية * لم يتم توفير خطة * لا ينطبق |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مدى مطابقة الجهات الاتحادية للبيانات الذكية Utilizatoin - 2 -** | | |
| 2.1 | مستوى تنفيذ خطط ومعايير الحكومة الذكية لتصنيف كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة | * تم تنفيذ الخطة * تم تنفيذ الخطة جزئياً * لم يتم تنفيذ الخطة * لا ينطبق |
| 2.2 | مستوى تنفيذ خطط ومعايير الحكومة الذكية لرفع جودة كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة | * تم تنفيذ الخطة * تم تنفيذ الخطة جزئياً * لم يتم تنفيذ الخطة * لا ينطبق |
| 2.3 | مستوى تقليل الاستمارات الورقية والإلكترونية | * تم تقليل الإستمارات بنسبة عالية * تم تم تقليل الإستمارات بنسبة منخفضة * لم يتم تقليل الإستمارات * لا ينطبق |
| 2.4 | مستوى تنفيذ خطة وسياسة ومعايير إتاحة البيانات المشتركة والمفتوحة | * تم تنفيذ الخطة * تم تنفيذ الخطة جزئياً * لم يتم تنفيذ الخطة * لا ينطبق |
| 2.5 | مستوى الانجاز بحسب متطلبات الحكومة الذكية ومراعاة بعدم تكرار الاستثمار (استخدام الشبكة الاتحادية ومشاريع الحكومة الذكية) | * تم تنفيذ الخطة * تم تنفيذ الخطة جزئياً * لم يتم تنفيذ الخطة * لا ينطبق |

**تفاصيل المعايير لمبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards**

يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للحصول على الدرجة النهائية في كل معيار:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **تفاصيل المعايير لمبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية** | | |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية للبيانات الذكية-1-Integration and testing** | | |
| **1.1** | **توفير معلومات شاملة عن:**   * **عدد ونوع ومواصفات ومصدر وتصنيف وجودة جميع البيانات الإلكترونية الأنظمة الالكترونية للبيانات** * **مزودي ومستخدمي البيانات في جميع القنوات الالكترونية وغير الإلكترونية** * **جميع انواع الربط الالكتروني والخدمات الإلكترونية المقدمة من الجهة لاسيما الخدمات ذات الأولوية** * **البيانات المزدوجة والمعلومات المكررة في الجهة** | |
|  | على الجهة توفير الأدلة التالية:   * وثيقة جرد عدد ونوع البيانات المعتمدة من الجهة * وثيقة تصنيف لبيانات الجهة * وثيقة معايير جودة البيانات لدى الجهة * وثيقة آلية قياس معايير جودة بيانات الجهة * وثيقة آلية تصحيح ثغرات جودة وتصنيف البيانات بالجهة * وثيقة عن جميع مزودي ومستخدمي البيانات الحالية لدى الجهة وأية متغيرات عليها. * وثيقة جرد الخدمات ذات الأولوية القابلة للتحول الإلكتروني الذكي لدى الجهة وأية تغيرات عليها * وثيقة توضيحية لأنظمة الربط الإلكتروني بالجهة وأية تغيرات عليها * وثيقة من قاعدة بيانات الجهة تبين البيانات والمعلومات المزدوجة/ إن وجدت | |
| **1.2** | **توفير خطة لتصنيف كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة** | |
|  | على الجهة توفير الأدلة التالية:   * وثيقة خطة تصنبف البيانات والمعلومات والمعرفة * وثيقة دليل تطبيق خطة التصنيف بالجهة | |
| **1.3** | **توفير خطة لرفع جودة كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة** | |
|  | على الجهة توفير الأدلة التالية:   * وثيقة خطة جودة البيانات والمعلومات والمعرفة * وثيقة دليل تطبيق خطة رفع الجودة المعتمدة بالجهة | |
| **1.4** | **توفير خطة لإتاحة البيانات والمعلومات للجهات الحكومية الأخرى (بيانات مشتركة)** | |
|  | على الجهة توفير الأدلة التالية:   * وثيقة خطة إتاحة البيانات والمعلومات في الجهة * وثيقة دليل لربط بيانات ومعلومات الجهة مع جهات أخرى | |
| **1.5** | **توفير خطة لإتاحة البيانات والمعلومات للجهات الحكومية الأخرى والعامة (بيانات مفتوحة)** | |
|  | على الجهة توفير الأدلة التالية:   * وثيقة خطة إتاحة البيانات والمعلومات للعامة في الجهة * وثيقة دليل لتوفير البيانات والمعلومات المفتوحة للعامة | |
| **مدى مطابقة الجهات الاتحادية للبيانات الذكية2--Utilization** | | |
| **2.1** | | **مستوى تنفيذ خطط تصنيف كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة** |
|  | | على الجهة توفير الأدلة التالية:   * قائمة ببيانات ومعلومات مصنفة ومعتمدة * إجراءات التدقيق على تنفيذ خطة تصنيف البيانات * الإجراءات التصحيحية لضمان مطابقة البيانات للتصنبف المعتمد |
| **2.2** | | **مستوى تنفيذ خطط رفع جودة كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة** |
|  | | على الجهة توفير الأدلة التالية:   * قائمة ببيانات ومعلومات مصنفة ومعتمدة * إجراءات التدقيق على تنفيذ خطة تصنيف البيانات * الإجراءات التصحيحية لضمان مطابقة البيانات للتصنبف المعتمد * قائمة معتمدة بالمسائل التي تم معالجتها |
| **2.3** | | **مستوى تقليل الاستمارات الورقية والإلكترونية** |
|  | | على الجهة توفير الأدلة التالية:   * وثيقة الاجراءات المعتمدة لكل خدمة في حال تقديمها ورقياً أو إلكترونياً * وثيقة تحدد عدد الاجراءات لكل خدمة في حال تقديمها ورقياً أو إلكترونياً * وثيقة تبين الزمن والكفلة على المتعامل لكل خدمة في حال تقديمها ورقياً أو إلكترونياً * وثيقة تبين تخفيض الإجراءات والمتطلبات بما ينعكس على رضا المتعامل وتوفير الوقت والتكلفة |
| **2.4** | | **مستوى تنفيذ خطة إتاحة البيانات المشتركة والمفتوحة** |
|  | | نسبة إنجاز الجهة لخطة إتاحة البيانات المشتركة والمفتوحة المعتمدة مع توفير الأدلة التالية:   * قواعد بيانات مشتركة عالية الدقة متاحة * قواعد بيانات مفتوحة متاحة |
| **2.5** | | **مستوى تنفيذ قاعدة بيانات لسجل الأعمال موحدة وإتاحة السجل الرئيسي للبيانات التابع للجهة على مستوى الدولة** |
|  | | نسبة إنجاز الجهة لخطة إنجاز وإتاحة سجل البيانات الرئيسية المعتمدة في الجهة مع توفير الأدلة التالية:   * قاعدة بيانات موحدة عالية الدقة * إتاحة قاعدة البيانات الرئيسية للجهات الحكومية |

# توصيات عامة

تم التطرق لكافة معايير مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية المعتمد للعام 2020 مع الأدلة الإرشادية الخاصة بكل مبادرة.

* على الجهات الاتحادية مراجعة كافة التفاصيل الخاصة بكل مبادرة والعمل على التوصيات الموضوعة حسب الدليل الإرشادي، كما ننوه على ضرورة الالتزام بالوقت الذي يتم الاتفاق عليه في تسليم المتطلبات اللازمة لكل مبادرة وذلك حتى لا ينعكس على أداء الجهة.
* على الجهة الاتحادية الالتزام بكافة متطلبات خطة عمل المؤشر والتي تشارك مع الجهة عن طريق فريق ممكنات الحكومة الذكية
* فيما يتعلق بالمتطلبات الأساسية الخاصة بقيد وتسجيل الجهة والتي يجب على الجهة الإنتهاء منها قبل البدء بتنفيذ المشاريع وجب التنويه بأن الجهة التي أتمت كافة المتطلبات خلال السنوات الماضية 2018 و 2019 لن يتأثر تقييمها حيث ستكون مستوفية لكافة المتطلبات.



للاستفسار التواصل مع :

For Inquiries contact

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية** | | | |
| **المؤشر الأول (التحول)** | منال العفاد  عبدالرحمن نذير  أحمد العليلي  امل إسماعيل | 047774139  047774305  047774149  047774132 | [manal.alafad@tra.gov.ae](mailto:manal.alafad@tra.gov.ae)  [abdulrahman.nazir@tra.gov.ae](mailto:abdulrahman.nazir@tra.gov.ae)  [ahmed.alaleeli@tra.gov.ae](mailto:ahmed.alaleeli@tra.gov.ae)  [amel.ismail@tra.gov.ae](mailto:amel.ismail@tra.gov.ae) |
| **المؤشر الثاني (الاستخدام)** |
| **المؤشر الرابع (التوعية)** |
| **المؤشر الخامس (جودة المواقع)** |
| **المؤشر السادس (جودة الخدمات)** |
| **مشاريع المؤشر السابع "تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية"** | | | |
| **للتنسيق والمتابعة في ما يتعلق بالمؤشر السابع "تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية"** | عبدالله كمال | 0558933383 | outsource.ak@tra.gov.ae |
| **الشبكة الاتحادية**  **FedNet** | ميثاء أهلي  ريم الشحي  عبدالحميد الحمادي | 047774747  047774385  047774322 | [maitha.ahli@tra.gov.ae](mailto:maitha.ahli@tra.gov.ae)  [reem.alshehhi@tra.gov.ae](mailto:reem.alshehhi@tra.gov.ae)  [abdulhameed.alhammadi@tra.gov.ae](mailto:abdulhameed.alhammadi@tra.gov.ae) |
| **الهوية الرقمية**  **Digital Identity** | خولة المهيري  فاطمة البستكي | 047774037  047774522 | [khawla.almheiri@tra.gov.ae](mailto:khawla.almheiri@tra.gov.ae)  [fatma.albastaki@tra.gov.ae](mailto:fatma.albastaki@tra.gov.ae) |
| **الرابط الحكومي للخدمات**  **GSB** | عبدالحميد الحمادي | 047774322 | [abdulhameed.alhammadi@tra.gov.ae](mailto:abdulhameed.alhammadi@tra.gov.ae) |
| **نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM** | طارق علي | 047774159  0505055084 | [tariq.ali@tra.gov.ae](mailto:tariq.ali@tra.gov.ae) |
| **معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards** | ديما حمدان | 047774064 | [dimah.hamdan@tra.gov.ae](mailto:dimah.hamdan@tra.gov.ae) |
| **تنويه: يرجى اعتماد البريد الالكتروني** [**mgovet@tra.gov.ae**](mailto:mgovet@tra.gov.ae) **عند مراسلتكم فريق ممكنات الحكومة الذكية ومدراء المشاريع لتسهيل المتابعة والتوثيق** | | | |