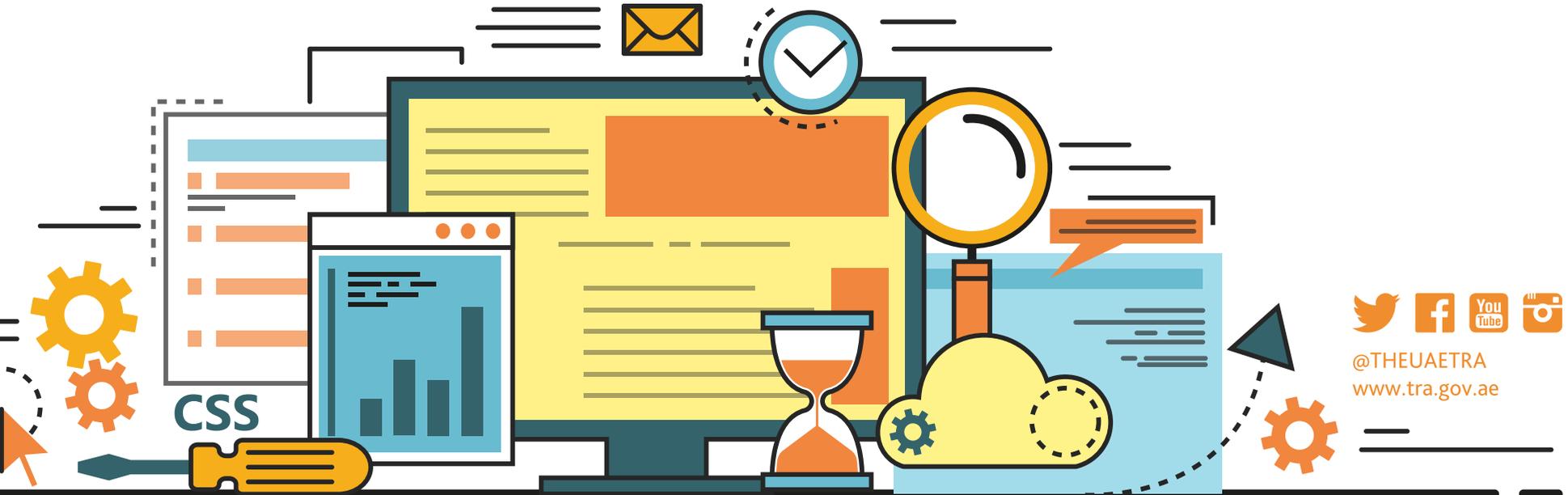


# الجهات الريادية في الابتكار

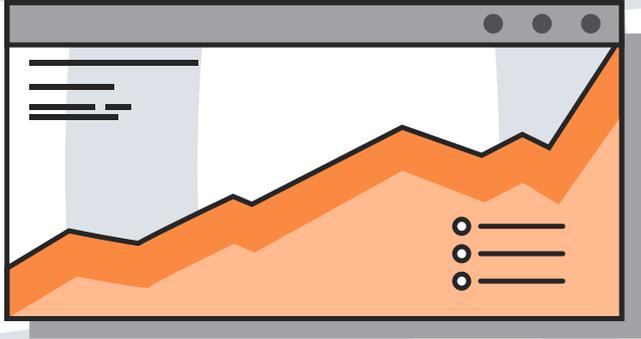
المؤشر الخامس  
جودة المواقع الإلكترونية الاتحادية



المحاور الرئيسية	رقم المعيار	الجهة الحاصلة على الدرجة القصوى	المعايير الفرعية لكل محور
معمارية وتصميم الموقع	15	وزارة الداخلية	هل يتوفر في صفحة "اتصل بنا" بيانات التواصل الرئيسية للجهة؟ تلميح: تشمل البيانات الرئيسية ما يلي: أرقام الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني وصندوق البريد ونموذج التواصل الإلكتروني، خريطة إلكترونية (مثل خرائط جوجل) للعنوان الفعلي للجهة وفروعها المختلفة في الدولة؟
	18	أكثر من جهة قامت بتطبيق المعيار	هل يوفر الموقع الإلكتروني قسماً خاصاً للمساعدة أو للأسئلة الأكثر شيوعاً؟ وهل يغطي كافة أقسام أو مواضيع الموقع؟
	20	وزارة الداخلية وزارة التغير المناخي والبيئة	هل توفر الجهة على موقعها الإلكتروني خاصية البحث المتقدم بإمكانيات محركات بحث قوغل؟ (تلميح: محرك البحث على الموقع يجب أن يوفر خيار البحث المتقدم والذي يتيح إمكانية غربلة النتائج بناء على معايير بحث متقدمة مثل التاريخ أو الموضوع، توفر جوجل هذه الإمكانيات)
تجربة المستخدمين والاستخدامية	12	الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات	هل جرى إبراز كل الخيارات المهمة على الصفحة الرئيسية من دون أن يضطر المستخدم للنقر وصولاً للمستوى الثاني للاستفادة من تلك الخيارات مثل "محرك البحث، أهم الإعلانات إلخ"
	18	جامعة زايد	هل يعرض الموقع الإلكتروني رسالة واضحة ذات معنى عند حدوث خطأ ما من أي صفحة من صفحات الموقع (٤٠٤) مع وجود خاصية للتبليغ عن تلك الأخطاء
المحتوى	9	الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على تقويم أو قائمة متكاملة بالفعاليات والأنشطة المستقبلية التي تشارك فيها الجهة الحكومية
	18	وزارة الداخلية	هل يوفر الموقع معلومات وافية عن الخدمات من خلال منهجية "بطاقة الخدمة"
	37	وزارة الداخلية	هل قامت الجهة بتخصيص صفحة لعرض مبادراتها المخصصة لعام القراءة والابتكار؟
المشاركة الإلكترونية والإعلام الاجتماعي والبيانات المفتوحة	5	وزارة الداخلية وزارة المالية الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات	هل تتواصل الجهة الحكومية مع الجمهور عبر موقع أو أداة واحدة على الأقل من مواقع وأدوات التواصل الاجتماعي والمشاركة الإلكترونية (مثل فيسبوك وتويتر و يوتيوب و المنتديات والمدونات وغيرها
	13	وزارة الداخلية وزارة الطاقة	هل تخصص الجهة على موقعها الإلكتروني صفحة للبيانات المفتوحة توفر فيها هذه البيانات للجمهور

# المحور الأول

معمارية وتصميم الموقع



آخر الأخبار: عورات وتلزمها بالترخيص سنوياً والتأمين ضد الحوادث المرورية | اللجنة الدائمة للأمن والسلامة بالمجلس التنفيذي تناقش اشتراطات الأمن والسلامة في إمارة عجمان | شركا الرئيسية / إتصل بنا

2.91 / 3.0 (1089)

آخر تحديث للصفحة نوفمبر 09, 2016

إتصل بنا

مراكزنا: أبو ظبي | دبي | الشارقة | عجمان | رأس الخيمة | أم القيوين | الفجيرة

المبنى الرئيسي

مدينة زايد الرياضية - شارع الخليج العربي - قرب مسجد الشيخ زايد الكبير

خدمة العملاء: 8005000

الفاكس: +971 24022762, +971 24415780

البريد الإلكتروني: moi@moi.gov.ae

صندوق البريد: 389

خط العرض: 24.4112842

خط الطول: 54.4624763

اتجاهات السير

إتصل بنا

360 فيديو

Ministry of ... - وزارة الداخلية - 360

الرجاء إدخال الاسم الكامل

الرجاء إدخال موضوع \*

يرجى إدخال عنوان البريد الإلكتروني مثال abc@xyz.com

الرجاء إدخال تعليقاتكم \*

إرسال

منصات التواصل

انستجرام: moiuae

يوتيوب: MOI UAE

تويتر: @MOIUAЕ

فيسبوك: MOI UAE

تواصل: بلغة الإشارة

المحادثة

الشكاوى و التراء

اتصل بنا: 8005000

عدد الزيارات: 33370

# الجهة الريادية وزارة الداخلية

هل يتوفر في صفحة "اتصل بنا" بيانات التواصل الرئيسية للجهة؟  
تلمييح: تشمل البيانات الرئيسية ما يلي: أرقام الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني وصندوق البريد ونموذج التواصل الإلكتروني، خريطة إلكترونية (مثل خرائط جوجل) للعنوان الفعلي للجهة وفروعها المختلفة في الدولة؟

- تطوير خارطة خاصة بمواقع المراكز على مستوى الدول
- وضع فيديو 360 للزوار لاستعراض المراكز
- تصميم استثنائي
- تنسيق مميز



# المحور الثاني

تجربة المستخدمين  
والاستخدامية



# الجهة الريادية: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

هل جرى إبراز كل الخيارات المهمة على الصفحة الرئيسية من دون أن يضطر المستخدم للنقر وصولاً للمستوى الثاني للاستفادة من تلك الخيارات مثل "مركز البحث، أهم الإعلانات إلخ"

تم تخصيص الصفحة الرئيسية لتكون محطة للمستخدم بحيث يتمكن من إيجاد كافة الخدمات والبيانات والخصائص الهامة في الموقع بدون أن يضطر للانتقال لمستوى ثاني وذلك عن طريق استخدام تصميم مرن (Parallax)

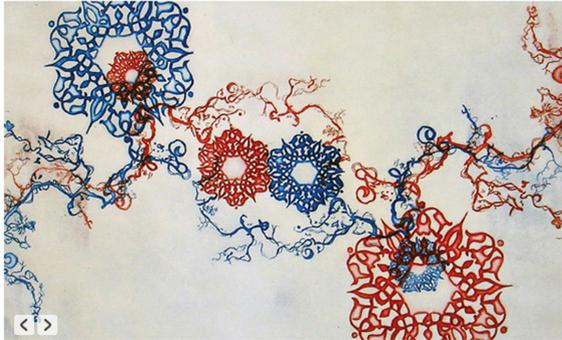
- تصميم ملائم ومريح للعين
- تنسيق مميز بعيد عن الاكتظاظ



# الجهة الريادية: جامعة زايد



لم يتم العثور على الصفحة.  
تصفحوا أعمال طليبتنا الفنية أثناء تواجدكم هنا!



اعدني الى الصفحة الرئيسية . يرجى استخدام الروابط التالية في الاسفل

[الصفحة الرئيسية بالإنجليزية](#)

[الصفحة الرئيسية بالعربية](#)

هل يعرض الموقع الإلكتروني رسالة واضحة ذات معنى عند حدوث خطأ ما من أي صفحة من صفحات الموقع (404) مع وجود خاصية للتبليغ عن تلك الإخطاء

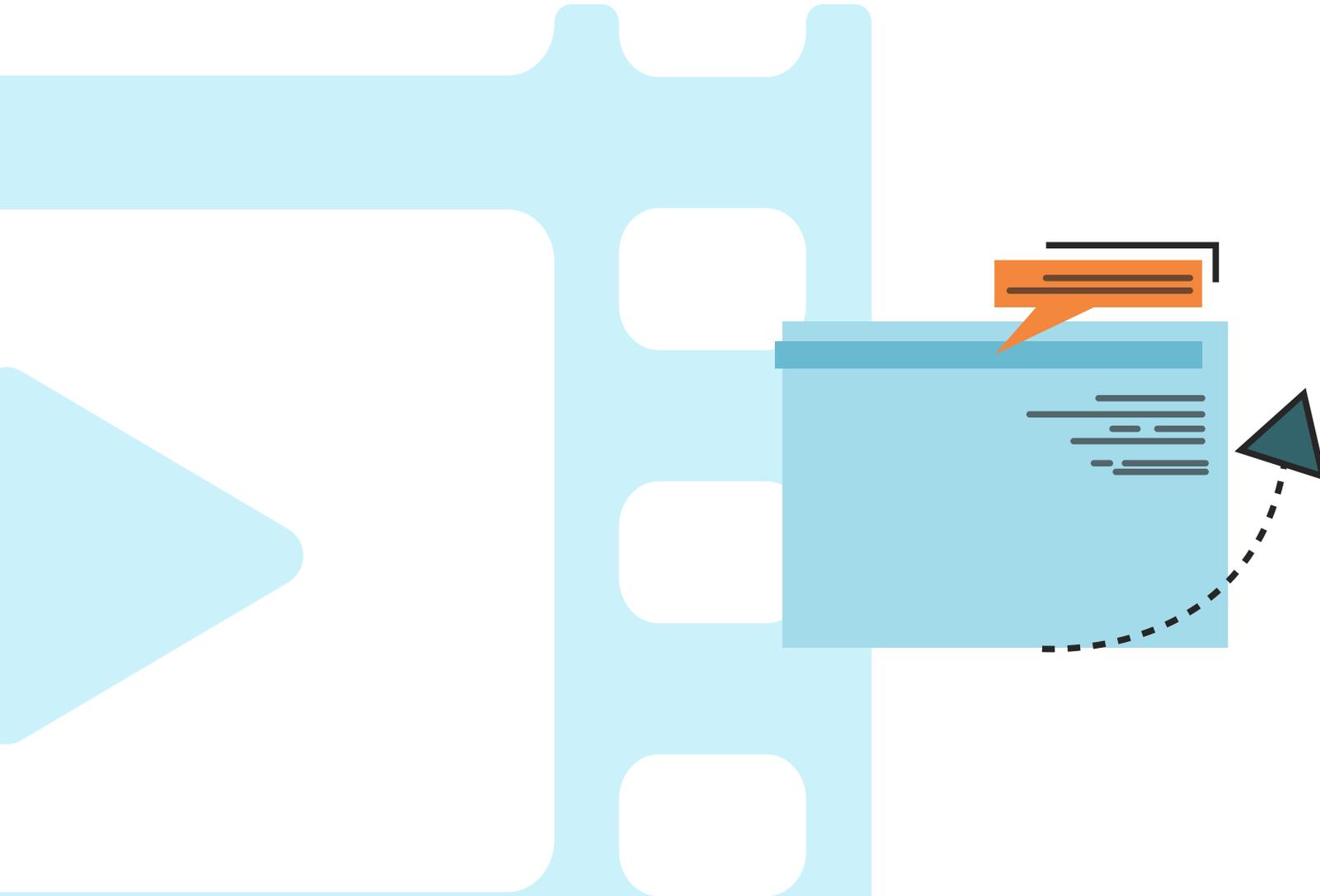
تم تصميم صفحة الخطاء 404 بتصميم مميز يعرض عمل طالبات الجامعة الفنية من لوحات وذلك لجعل المستخدم عند حدوث الخطاء التمتع بمشاهدة عمل الطالبات وهو عمل الأول من نوعه على مستوى كافة الجهات

فكرة مبتكرة



# المحور الثالث

المحتوى



# الجهة الريادية: الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات



## فعاليات الهيئة

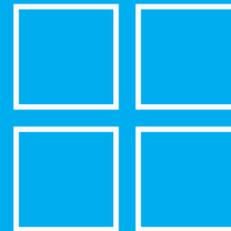
المناسبات مشاهدة الكل فعاليات الهيئة الصور مرئيات



هل يحتوي الموقع على تقييم أو قائمة متكاملة بالفعاليات والأنشطة المستقبلية التي تشارك فيها الجهات الحكومية

تم تصميم صفحة بتصميم حديث حيث يتم استعراض جميع الفعاليات والأنشطة بجدول زمني ويمكن عمل غريلة لنوع الفعالية مثل الفيديو والصور

فكرة مبتكرة





## الخدمات الإلكترونية

إذن دخول زيارة طويلة لسفرة واحدة - ترفيه

عدد المعاملات المنجزة 65155

مستخدم جيد

ابدأ الخدمة

إذن الدخول يرسل عبر البريد الإلكتروني

تعبئة البيانات

المرفقات

دفع الرسوم

تقديم الخدمة

الوقت المتوقع لتنفيذ واستلام النتيجة

يوميين عمل

0% لمعرفة نسبة الانجاز لكل خطوة الرجاء النقر على ايقونة الخطوة

صنف الخدمة	قطاعات	قنوات تقديم الخدمة	دليل المستخدم
من الحكومة إلى قطاع الأعمال، من الحكومة إلى الحكومة، من الحكومة إلى الأفراد	الجنسية والإقامة والمناذ	📍 📱 🖨️	1176 KB
	المستفيد من الخدمة (أفراد/زائر)		

وصف الخدمة

هي خدمة من الخدمات التي تقدمها إدارة أذونات الدخول والإقامة - قسم أذونات الدخول بموجبها إصدار إذن دخول للزيارة لسفرة واحدة لمدة 90 يوم (ترفيه) غير قابلة للتمديد

- قنوات تقديم الخدمة و الاجراءات المطلوبة
- الوثائق والمستندات المطلوبة
- متطلبات الخدمة
- تفاصيل رسوم الخدمة
- الشروط والأحكام
- ساعات عمل تقديم الخدمة

معرض الفيديو

روابط أخرى

معلومات التواصل

8005000

smart@moi.gov.ae

اتصل بنا

استبيان - تطوير سياسة استخدام الخدمات الإلكترونية بوزارة الداخلية

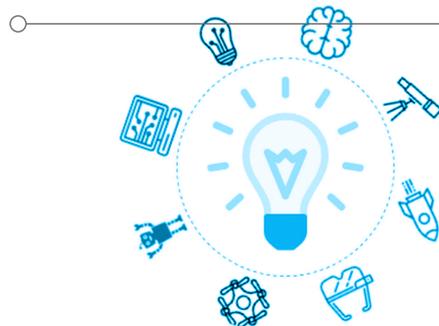
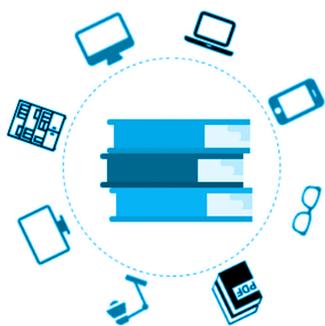
استبيان - استراتيجية تطوير الخدمات بوزارة الداخلية

# الجهة الريادية: وزارة الداخلية

تم تصميم بطاقة الخدمة بطريقة ابتكارية في استعراض كافة البيانات المتعلقة بالخدمة والخدمات التكميلية والتسهيل على المتعامل بالوصول لجميع خصائص البطاقة بأقل من نقرتين

- تصميم مراحل تقديم الخدمة بطريقة ابتكارية من خلال وضع فيديو يشرح كل خطوة على حدى، الأول من نوعه على مستوى الجهات الاتحادية

تنسيق مميز



### مبادرات عام القراءة

مبادرة كتابك المستعمل تنوير وتدوير

تشجيع القراءة بالصور

الرسائل النصية



الكتب المسموعة

المكتبة الذكية

# الجهة الريادية: وزارة الداخلية

هل قامت الجهة بتخصيص صفحة لعرض مبادراتها المخصصة لعام القراءة والابتكار



- تم تصميم صفحة مبادرات عام القراءة والابتكار بطريقة ابتكارية الأولى من نوعها على مستوى الجهات بحيث تقدم تفاعل مع الجمهور بطريقة عرض المحتوى
- تصميم استثنائي مبتكر

# المحور الرابع

تجربة المستخدمين  
والاستخدامية





### منصات التواصل



عدد الزيارات : 34047



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة الداخلية



وزارة المالية  
MINISTRY OF FINANCE



تواصل معنا  
بلغة الإشارة

# الجهات المميزة:

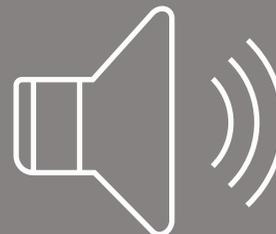
وزارة الداخلية

وزارة المالية

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات

هل تتواصل الجهة الحكومية مع الجمهور عبر موقع أو أداة واحدة على الأقل من مواقع وأدوات التواصل الاجتماعي والمشاركة الإلكترونية مثل (فيس بوك وتويتر ويوتيوب والمدونات وغيرها)

الجهات المذكورة لديها قنوات متعددة ونشطة على مواقع التواصل الاجتماعي ويميز وزارة الداخلية وجود لغة الإشارة



عرض مقالات : 10 من أصل 79

التالي 8 7 6 5 4 3 2 1 السابق

الخطوة الأولى الخطوة الثانية الخطوة الثالثة الخطوة الرابعة

اختر الإمارة لإظهار عدد المعاملات موزعة حسب القطاعات



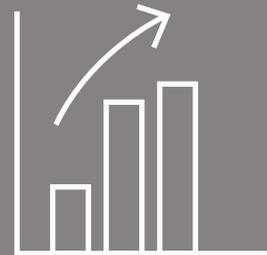
التالي السابق

# الجهة الريادية: وزارة الداخلية

هل تخصص الجهة على موقعها الإلكتروني صفحة للبيانات المقترحة توفر فيها هذه البيانات للجمهور

تم تصميم صفحة البيانات المفتوحة بوضع خارطة تفاعلية بتحديث حقيقي لعدد المعاملات في كل إمارة حسب القطاعات

تصميم مبتكر على مستوى الجهات



# الجهة الريادية: وزارة الطاقة

## البيانات المفتوحة



### مقارنة اسعار البنزين

اعتبارا من ديسمبر 2016 - يناير 2017



- بنزين 95
- بنزين 98
- بنزين 91
- وقود ديزل

شاهد المزيد | تغذية ار اس اس



### الخدمات الالكترونية الأكثر استخداما

اعتبارا من January 19, 2017



- تصاريح الزيارات الميدانية
- التقارير الجيوفيزيائية
- التقارير الجيولوجية
- الخرائط الجيولوجية

شاهد المزيد | تغذية ار اس اس



### وزارة الطاقة في لمحة

وقيما يلي أحدث التطورات في الموظفين وزارة الطاقة



وزارة الطاقة توفر بيئة عمل وتنمية القدرات تحديا لتحقيق وتعزيز تجربة موظفيها

شاهد المزيد

هل تخصص الجهة على موقعها الإلكتروني صفحة للبيانات المفتوحة توفر فيها هذه البيانات للجمهور

- تم تصميم صفحة البيانات المفتوحة بوضع أكثر من نموذج لإعطاء المستخدم قراءة سريعة لأهم الأرقام مثل مقارنة أسعار البنزين
- تصميم مميز

### أحدث المستندات المتاحة



محطات البترول 2



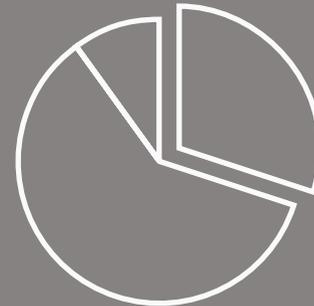
ازدحام الموقع الالكتروني 8



التقارير والاحصائيات 18



البلاغات الوطنية 3



# أفضل الممارسات في جودة الخدمات الإلكترونية الذكية



# الجهات التي تميزت في الابتكار في معيار

سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية  
الذكية باستخدام خيار البحث

تميزت الجهات التالية بتطبيق الابتكار في هذا المعيار

- o وزارة الداخلية
- o الهيئة الاتحادية للجمارك
- o وزارة الاقتصاد
- o وزارة التغيير المناخي والبيئة
- o وزارة التطوير والبنية التحتية
- o وزارة الموارد البشرية والتوطين
- o الهيئة الاتحادية للكهرباء والمياه
- o هيئة الامارات للهوية
- o برنامج الشيخ زايد للإسكان
- o وزارة الطاقة
- o وزارة المالية
- o الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات
- o هيئة التأمين





## سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية لذكية باستخدام خيار البحث

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

- وفرت الوزارة خاصية جديدة و مبتكرة في العديد من أقسام الموقع ومعايير الابتكار مثل (البحث المتقدم، البيانات المفتوحة، الأخبار، المناسبات، إتصل بنا) وهي خدمة البحث الصوتي حيث تسمح للمتعامل بالبحث من خلال تحويل الصوت الى نص وتدعم اللغة العربية و الانجليزية.

The screenshot displays a search interface with several sections:

- البحث المتقدم:** A search bar with a microphone icon and a 'البحث' button. Below it, a list of search results is shown, including 'إتصل بنا' and 'إرسال'.
- البيانات المفتوحة:** A search bar with a microphone icon and a 'البحث' button. Below it, a list of search results is shown, including 'إتصل بنا' and 'إرسال'.
- أسئلة متكررة:** A search bar with a microphone icon and a 'البحث' button. Below it, a list of search results is shown, including 'إتصل بنا' and 'إرسال'.
- الأحداث بحث:** A search bar with a microphone icon and a 'البحث' button. Below it, a list of search results is shown, including 'إتصل بنا' and 'إرسال'.

## سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية لذكية باستخدام خيار البحث

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

- اقتراح لكلمات البحث بناء على دراسة الكلمات الأكثر بحثاً تم توفير كلمات مقترحة تسهل الوصول الى المعلومات والخدمات في الموقع

The screenshot displays a search interface with a search bar containing the text 'الكلمة' and a microphone icon. Below the search bar, there are buttons for 'البحث' and 'مسح'. A dropdown menu is visible below the search bar, showing a list of suggested search terms.

- خاصية التصحيح التلقائي واقتراح مفردات مرتبطة بالكلمة المراد البحث عنها، «هل تعني؟»

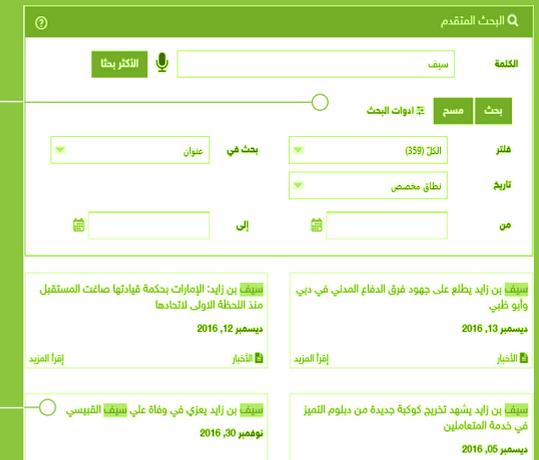
The screenshot displays a search interface with a search bar containing the text 'الكلمة' and a microphone icon. Below the search bar, there are buttons for 'البحث' and 'مسح'. A dropdown menu is visible below the search bar, showing a list of suggested search terms.

## سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية الذكية باستخدام خيار البحث

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

خاصية الفلتر للبحث (الغربلة) في نتائج البحث للتسهيل على  
المستخدم عملية إيجاد المعلومات من خلال تحديد التالي:

- أقسام الموقع: يتم تقليص نتائج البحث حسب أقسام الموقع.
- التاريخ: يحدد الفترة الزمنية المراد تقليص النتائج فيها والخيارات المتوفرة هي (خلال شهر ، سنة ، ٢٤ ساعة ، أسبوع وتخصيص الفترة الزمنية (من - إلى)).
- بحث في : تقليص نتائج البحث في المفردات حسب مكان وجودها حسب العنوان أو المحتوى.
- خاصية تظليل الكلمة في نتائج البحث يتم تظليل الكلمة التي تم البحث من خلالها.



## سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية الذكية باستخدام خيار البحث

قامت الهيئة الاتحادية للجمارك بتطبيق ما يلي:



تاريخ البحث للمستخدم



## سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية الذكية باستخدام خيار البحث

قامت وزارة الاقتصاد بتطبيق ما يلي:

خدمة البحث السريع في البوابة الإلكترونية والتطبيق الذكي



## سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية الذكية باستخدام خيار البحث

قامت الهيئة الاتحادية للجمارك بتطبيق ما يلي:

البحث السريع في البوابة الإلكترونية والتطبيق الذكي



## سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية الذكية باستخدام خيار البحث

قامت وزارة التغيير المناخي والبيئة بتطبيق ما يلي:

- البحث عن الخدمات الإلكترونية عن طريق باقات الخدمات



- البحث عن الخدمات الإلكترونية عن طريق تصنيف الخدمات حسب طبيعتها



- البحث عن الخدمات الإلكترونية عن طريق تصنيف المستخدمين للخدمات



- البحث عن الخدمات الإلكترونية عن طريق الترتيب الأبجدي للخدمات



## سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية الذكية باستخدام خيار البحث

قامت وزارة التطوير والبنية التحتية بتطبيق ما يلي:



## سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية الذكية باستخدام خيار البحث

قامت وزارة المالية بتطبيق ما يلي:

الابتكار الخاص بسهولة ايجاد الخدمة الالكترونية/الذكية باستخدام خيار البحث



- ❑ يتم البحث في الموقع عن الخدمات بعدة طرق أهمها
- ❖ خاصية اكتمال النص التلقائي
- ❖ الاوامر الصوتية
- ❖ قائمة البحث السريع
- ❑ كما يتم البحث في التطبيق عن طريق رج الهاتف فتظهر شاشة البحث
- ❖ قائمة البحث السريع بالهاتف

67

## سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية الذكية باستخدام خيار البحث

قامت هيئة الإمارات للهوية بتطبيق ما يلي:

خاصية البحث بالصوت



# الجهات التي تميزت في الابتكار في معيار

خصائص ذوي  
الاحتياجات الخاصة

قامت الجهات التالية بتطبيق الابتكار في هذا المعيار

- وزارة الداخلية
- الهيئة الاتحادية للجمارك
- وزارة الاقتصاد
- وزارة التطوير والبنية التحتية
- وزارة التغير المناخي والبيئة
- الهيئة الاتحادية للكهرباء والمياه
- هيئة التأمين
- برنامج الشيخ زايد للإسكان

## خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

منصة دعم لذوي الاحتياجات الخاصة "تواصل بلغة الإشارة"

- توفير الدعم الاستشاري لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال توفير فريق عمل مختص في لغة الإشارة للتواصل معهم من خلال منصة إلكترونية.
- توفير فيديوهات متعددة بلغة الإشارة للتعريف عن الخصائص الرئيسية للموقع الإلكتروني والخدمات التي توفرها الوزارة.



# تواصل معنا بلغة الإشارة

## خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

توفير مميزات إضافية لخاصية القراءة النصية كالتالي:

- تظليل كامل النص المراد قراءته ومن ثم تظليل للكلمة الجاري قراءتها بتظليل مختلف وبشكل آلي.
- يستطيع الزائر تظليل واختيار النص معين لقراءته وتشغيل خاصية القراءة لهذا النص فقط.





## خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة

قامت وزارة الاقتصاد بتطبيق ما يلي:

إمكانية استخدام عدسة مكبرة لتكبير أجزاء من النص

**Certificate of Origin for Industrial**

The Service is designed to facilitate the issuance of the Certificates of Origin between the Cooperation Council for the Arab States of the Gulf, according to the nature of the products thereof. In case that the product is an industrial one, an Industrial Certificate of Origin should be issued thereto.

My Applications | New Application

**The Expected Duration for Service Delivery**

5 to 10 minutes

**Fees (AED)**

The fees are calculated upon the invoice's value as the following: 1 -1000 Dhs =20 Dhs 1001 -5000 Dhs =40 Dhs 5001 -20000 Dhs =60 Dhs 20001 -40000 Dhs =80 Dhs 40001 -100000 Dhs =100 Dhs 100001 -500000 Dhs =200 Dhs Above 500001 Dhs =400 Dhs

**Service Procedures**

Procedures | Workflow Diagram

Submit : Submit Application 34%

Submit | Payment | Certificate

## خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة

قامت الهيئة الاتحادية للجمارك بتطبيق ما يلي:

خيار الاوامر الصوتية في القائمة الرئيسية للتطبيقات الذكية

مساعدة | الخدمات الأكثر استخداماً

استفسارات جمركية

طلب بيانات احصائية

طلب

Voice Recognition  
Mention Service Name

Google

اتصل بنا

شاشات المساعدة

اللغة

تسجيل الدخول

محادثة مباشرة

وسائل الاعلام الاجتماعية

قيم التطبيق

سياسه الخصوصيه

تخصيص

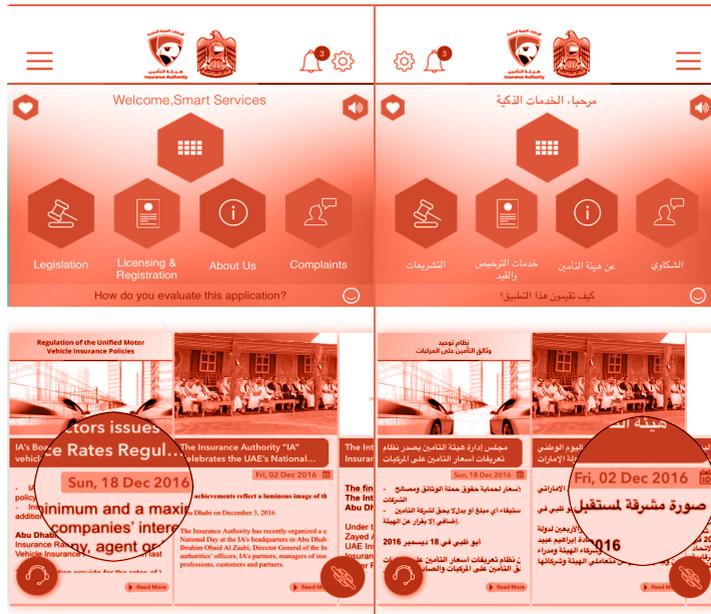
المساعدة

الاوامر الصوتية

## خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة

قامت هيئة التأمين بتطبيق ما يلي:

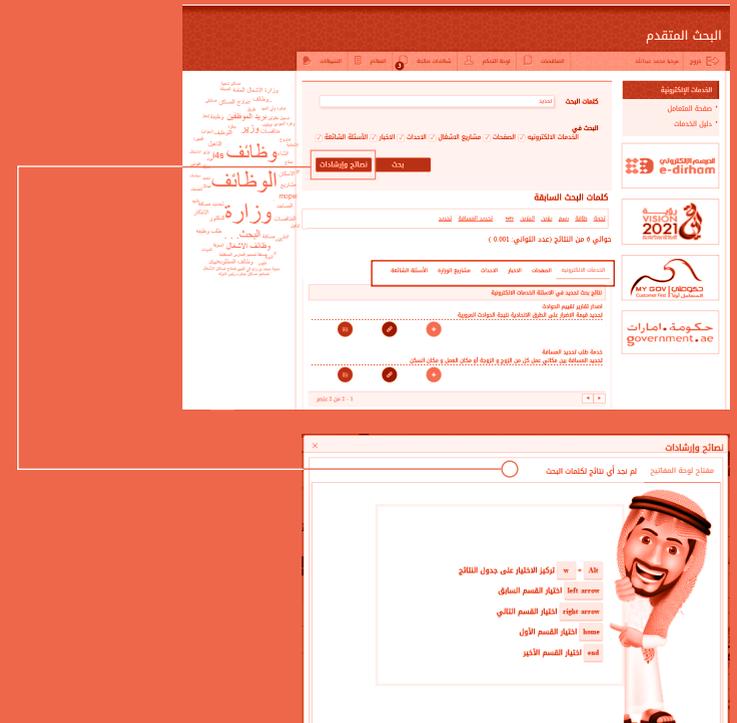
جهاز الآيفون  
خاصية العدسة المكبرة



## خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة

قامت وزارة التطوير والبنية التحتية بتطبيق ما يلي:

توفر و تنوع خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة (إمكانية استخدام لوحة المفاتيح لتتقل بين أقسام نتائج البحث)



## خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة

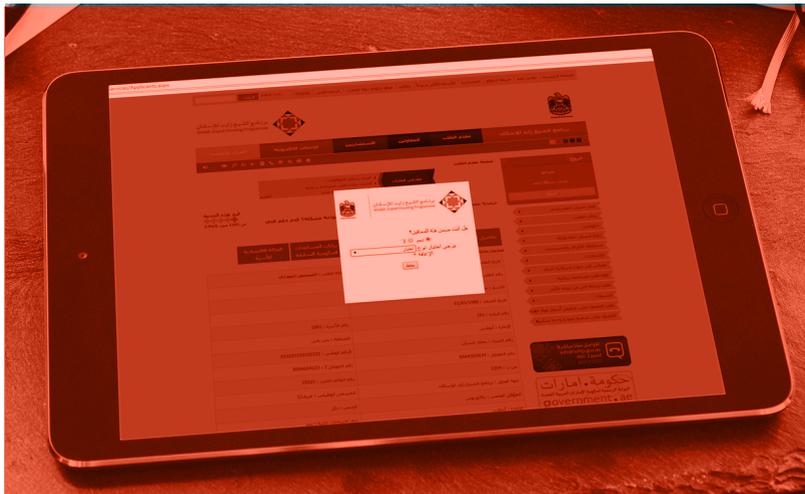
قامت وزارة التغيير المناخي والبيئة بتطبيق ما يلي:

- توفير خيار تحويل الصوت إلى كتابة في حقول الخدمة. من قبل وزارة التغيير المناخي والبيئة والخاصية تعمل بنجاح في منصة الأندرويد.
- خاصية التنبيهات الصوتية في التطبيق الذكي بحيث يتم قراءة التنبيه عندما يفتحه المتعامل – الرجاء الضغط على الرابط أدناه لمشاهدة كيفية عمل الخاصية رابط الفيديو.

## خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة

قامت برنامج الشيخ زايد للإسكان بتطبيق ما يلي:

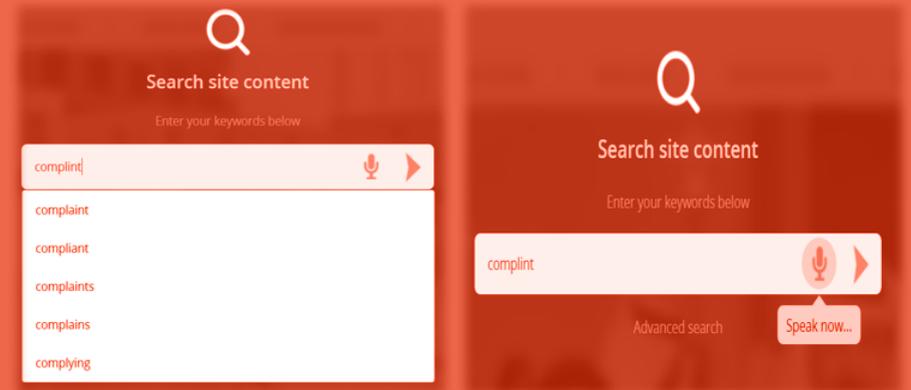
- تخصيص الصفحة بناءً على نوع الإعاقة عن طريق سؤال المستخدم عن نوع الإعاقة.
- ميزة تكبير جزء من الصفحة.



## سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية الذكية باستخدام خيار البحث

قامت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بتطبيق ما يلي:

تم إضافة ميزة البحث عن طريق الأوامر الصوتية.



# الجهات التي تميزت في الابتكار في معيار

## خيارات التخصيص

قامت الجهات التالية بتطبيق الابتكار في هذا المعيار

- وزارة الداخلية
- الهيئة الاتحادية للجمارك
- وزارة الاقتصاد
- وزارة التطوير والبنية التحتية
- وزارة التغير المناخي والبيئة
- برنامج الشيخ زايد للإسكان
- وزارة المالية
- الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات

## خيارات التخصيص

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

- خاصة متكاملة لضعاف النظر: توفر هذه الخاصية التعبير الكامل للالوان (ابيض، اسود) للنصوص والصور.
- ترجمة هذه الصفحة: خاصية جديدة مبتكرة، هي خاصية ترجمة جوجل حيث تسهل على المستخدمين ترجمة المحتوى النصي للموقع الى (٢٩) لغة.
- خاصة القراءة الليلية: توفر هذه الخاصية الحصول على أفضل موازنة لونية تساعدك على قراءة مريحة أثناء الليل.
- خاصية تعديل حجم الخط: توفر هذه الخاصية إمكانية للمستخدم بتعديل حجم الخط للعناوين الرئيسية أو نصوص المحتوى أو كلاهما معا.
- تنبيهاتي: إشعار المستخدم بمواعيد انتهاء (ملكية المركبة ، الرخصة ، الإقامة... إلخ ) ، وإشعاره بالمخالفات المرورية التي قام بها .



## خيارات التخصيص

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

- بياناتي الشخصية: يتم عرض البيانات الشخصية للمستخدم الذي قام بتسجيل دخول على الموقع وتحديث البيانات المسجلة.
- اختياري: اختيار الصفحات المفضلة والرجوع إليها في أي وقت وذلك تسهيل الوصول إلى المعلومات المفضلة للمستخدم. الخدمات الإلكترونية المفضلة: تسمح للمستخدم بحفظ خدماته المفضلة في صفحته الشخصية.
- الايصالات: تعرض للمستخدم جميع عمليات الدفع الإلكترونية التي قام بها من خلال الموقع الإلكترونية والتطبيق الذكي و مراكز لخدمة والاكشاك الالكترونية.



## خيارات التخصيص

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

### تاريخي

- **تعليقاتي** : تظهر جميع التعليقات والمشاركات التي قام بها مستخدم الموقع .
- **تقييماتي**: تظهر جميع التقييمات التي شارك بها مستخدم الموقع.
- **تاريخ التصفح**: تظهر التصفح التاريخي للصفحات التي قام المستخدم بزيارتها في حال رغبته الرجوع إلى صفحة معينة.
- **تاريخ البحث**: اظهر جميع مواضيع البحث التي قام المستخدم بالبحث عنها.



## خيارات التخصيص

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

### خاصية تعديل وحذف البيانات الشخصية و التاريخية



توفير خاصية تسمح للمستخدم بالاضافة والتعديل والحذف لبياناته الشخصية والتاريخية.



### الشكاوي والمقترحات

- **شكاوي**: تبين جميع الشكاوي التي قام المستخدم بتسجيلها على الموقع ومتابعة آخر التحديثات التي تم عليها .
- **اقتراحاتي**: تظهر جميع المقترحات التي قام بارسالها على الموقع ومتابعة آخر التحديثات التي تم عليها .



## خيارات التخصيص

قامت الهيئة الاتحادية للجمارك بتطبيق ما يلي:

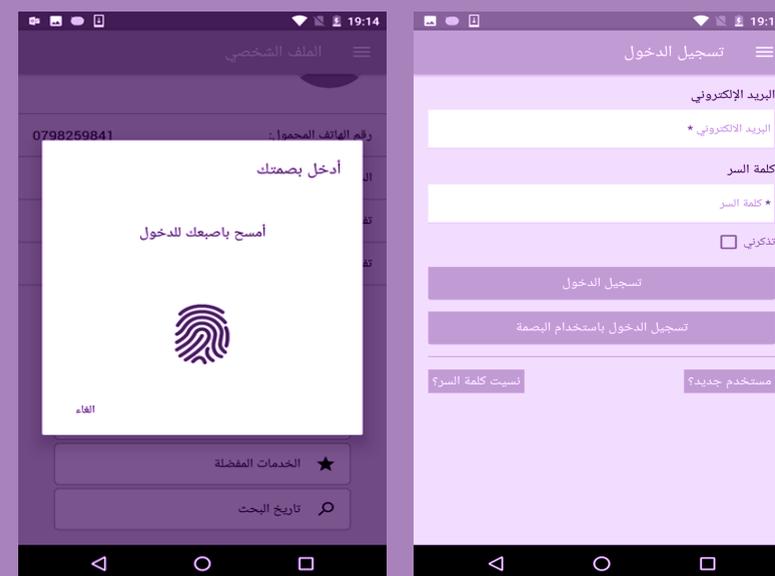
## خيارات التخصيص

قامت وزارة التطوير والبنية التحتية بتطبيق ما يلي:

توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم (حفظ الخدمات المفضلة وإعادة ترتيبها في تطبيق الهاتف)



الدخول للخدمات الذكية باستخدام البصمة



## خيارات التخصيص

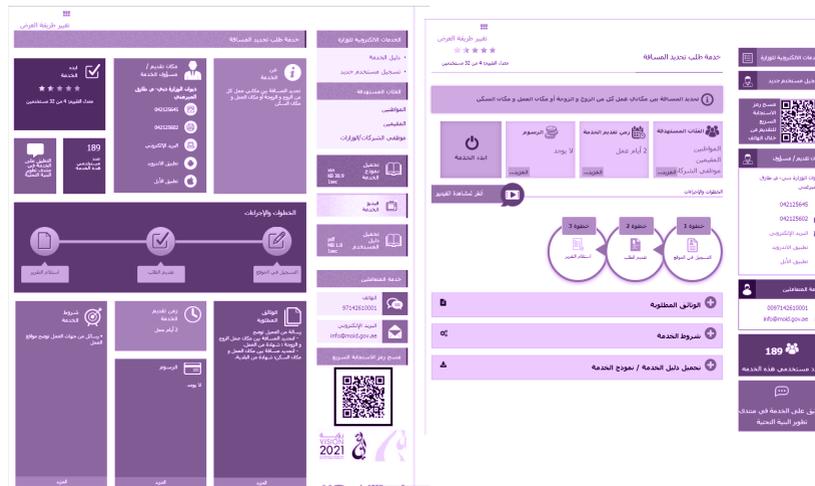
قامت وزارة التطوير والبنية التحتية بتطبيق ما يلي:

## خيارات التخصيص

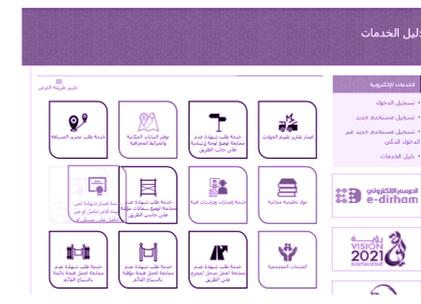
قامت وزارة التطوير والبنية التحتية بتطبيق ما يلي:

توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم (تغيير طريقة عرض دليل الخدمات)

وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم (تغيير طريقة عرض دليل الخدمات)



إمكانية ترتيب الخدمات حسب متطلبات المتعامل



# الجهات التي تميزت في الابتكار في معيار

## بطاقات الخدمة

قامت الجهات التالية بتطبيق الابتكار في هذا المعيار

- وزارة الداخلية
- الهيئة الاتحادية للجمارك
- وزارة الاقتصاد
- وزارة التغيير المناخي والبيئة
- وزارة التطوير والبنية التحتية
- وزارة الموارد البشرية والتوطين
- هيئة الامارات للهوية
- الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
- وزارة الطاقة
- وزارة المالية
- الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات
- هيئة التأمين
- وزارة الثقافة وتنمية المجتمع

## بطاقات الخدمة

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

طورت وزارة الداخلية بطاقة الخدمة الخاصة بالخدمات بطريقة مبتكرة لتسهل على المستخدم الوصول إلى جميع متطلباته من خلال صفحة واحدة.

## بطاقات الخدمة

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

جولة إرشادية لبطاقة الخدمة وخلال تنفيذ الخدمة

**إصدار شهادة بحث الحالة الجنائية**

**وصف الخدمة**  
هي خدمة من خدمات إدارة التفتيش والمباحث الجنائية التي يتم بموجبها إصدار شهادة بحث الحالة الجنائية (شهادة حسن سير وسلوك).

**نسبة الانتاج**  
10%

المرحلة: بيانات الطب  
طريقة التوصل: بوابة الدعم الإلكتروني



توفر هذه الخاصية للزائر جولة إرشادية لعرض أهم عناصر ومكونات الصفحة الرئيسية للخدمة من خلال تقديم شرح مبسط وسلس باللغتين العربية والإنجليزية.



## بطاقات الخدمة

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

- عرض احصائية لمجموع المعاملات المنجزة لهذه الخدمة.
- توفير أدوات تعليمية تفاعلية ومبتكرة، يمكن للزائر الحصول على خاصية التعليم التفاعلي لكل خطوة من خطوات تنفيذ الخدمة عند النقر على الايقونات مما يسهل توضيح خطوات تنفيذ الخدمة ورفع مستوى الوعي بخدماتنا الإلكترونية والذكية.
- امكانية حفظ البطاقة بعدة صيغ لاستخدامها لاحقاً دون الحاجة لشبكة الإنترنت "Off Line reading"
- توفير خاصية رمز الاستجابة السريعة "QR" بحيث تسهل الوصول الى بطاقة الخدمة ومشاركتها ببسر وسهولة.
- تحتوي الصفحة على دليل المستخدم للخدمة الإلكترونية والذكية

الرئيسية / الخدمات الإلكترونية / إذن دخول زيارة طويلة لاسفرة واحدة - ترفيه

أخر تحديث للصفحة ديسمبر 07, 2016

الخدمات الإلكترونية

إذن دخول زيارة طويلة لاسفرة واحدة - ترفيه

عدد المعاملات المنجزة: 43023

مستخدم جديد | أبدأ الخدمة

إذنه الدخول يرسل عبر البريد الإلكتروني

تعبئة البيانات | المرفقات | دفع الرسوم | تقييم الخدمة

الوقت المتوقع لتنفيذ واستلام النتيجة: يومين عمل

25% لمرحلة نسبة الانجاز لكل خطوة الرجاء النقر على ايقونة الخطوة

صفحة الخدمة	قطاعات	صنف الخدمة
تفاصيل رسوم الخدمة	الجسدية والإقامة والمنافذ	من الحكومة إلى قطاع الأعمال - من الحكومة إلى الحكومة من الحكومة إلى الأفراد
المرفقات	المستخدم من الخدمة	
دليل المستخدم	تقييم بطاقة الخدمة	
1176 KB		

## بطاقات الخدمة

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

- إبراز مراحل تقديم الخدمة من مرحلة تسجيل المستخدم وحتى الحصول على المنتج النهائي بشكل ابداعي.
- إظهار نسب الانجاز للخدمة خلال ربطها مع الخطوات اللازمة لإتمام الخدمة.
- تم تصميم بطاقة الخدمة لتوفير المعلومات بشكل واضح وفي مساحة مناسبة دون الحاجة لاستعمال شريط التمرير العمودي ويسهل الوصول إلى المعلومة ويرفع من تجربة المستخدم.
- توفر خاصية المشاركة قنوات التواصل الإجتماعي بحيث يستطيع المستخدم بمشاركته مع أصدقائه.
- إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية / الذكية، يجب ذكرها في بطاقة الخدمة مع وضع رابط التسجيل.

إذن دخول زيارة طويلة لاسفرة واحدة - ترفيه

عدد المعاملات المنجزة: 43023

مستخدم جديد | أبدأ الخدمة

إذنه الدخول يرسل عبر البريد الإلكتروني

تعبئة البيانات | المرفقات | دفع الرسوم | تقييم الخدمة

الوقت المتوقع لتنفيذ واستلام النتيجة: يومين عمل

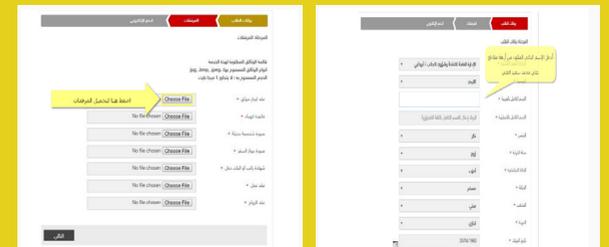
25% لمرحلة نسبة الانجاز لكل خطوة الرجاء النقر على ايقونة الخطوة

صفحة الخدمة	قطاعات	صنف الخدمة
تفاصيل رسوم الخدمة	الجسدية والإقامة والمنافذ	من الحكومة إلى قطاع الأعمال - من الحكومة إلى الحكومة من الحكومة إلى الأفراد
المرفقات	المستخدم من الخدمة	
دليل المستخدم	تقييم بطاقة الخدمة	
1176 KB		

## بطاقات الخدمة

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

يتم استخدام أدوات المساعدة تفاعلية لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية وتدريب المستخدم على كيفية تعبئة الطلبات حسب مراحل تنفيذ الخدمة مع توضيح التعليمات المطلوبة لملئ الاستمارة الإلكترونية/الذكية.



تعبئة البيانات ○ ارفاق المستندات ○



الدفع ○ التقييم ○

## بطاقات الخدمة

قامت الهيئة الاتحادية للجمارك بتطبيق ما يلي:

توفير بطاقة الخدمة للمتعامل في جميع مراحل الخدمة

**الاستفسارات الجمركية**

التسجيل %33    شارك برأيك %66    الموافقة %100

الخدمات	ملاحظات
أماكن تقديم الخدمة	أبو ظبي: الهيئة الاتحادية للجمارك دبي: الهيئة الاتحادية للجمارك
عدد مستخدمي الخدمة	148
نموذج الخدمة	نموذج الخدمة (pdf,104KB)
حالة الخدمة	فعالة
التسجيل مطلوب	No
عدد الأوزار	496
عدد مستخدمي الخدمات للأفراد	91
دليل المستخدم	دليل المستخدم

مشاهدة الكل

الإسم \*  
جهة العمل \*  
البريد الإلكتروني \*  
الهاتف النقال \*  
الهاتف الثابت \*  
الفاكس \*  
الموضوع \*  
التفاصيل \*

مرفقات

Browse...

## بطاقات الخدمة

قامت وزارة الاقتصاد بتطبيق ما يلي:

### Required Documents

- 1 Factory Location
- 2 Copy Of Industrial License Issued By Local Department (If Any)
- 3 Passport Photocopy  
Passport / License Photocopy
- 4 Feasibility Study
- 5 Partnership Contract

### Conditions And Requirements

1. Memorandum of Association and the shares of UAE nationals not less than 51%
2. Total of employees shall be less than 10
3. Total of capital shall be less than 250,000 Dirh.
4. Obtain industrial license from local licensing Dept.
5. Fill out the electronic forms at website & attach documents as the following:  
(basic information, activities & employees, Owners' information, feasibility study, machinery & equipment, raw materials, products, Commitment from owner of industrial project or the manager to comply with all applicable laws and regulations in the state, and implement all provisions related to industrial security, public health and environment protection upon Art. 52 of industry law)
6. Pay required fees.



### Service Procedures

Procedures [Workflow Diagram](#)

```
graph TD; Start([Start]) --> SubmitApp[Submit Application]; SubmitApp --> StudyApp[Study Application]; StudyApp --> Rejected[Rejected]; StudyApp --> Approve[Approve]; StudyApp --> RequestInspection[Request Inspection Payment]; Approve --> FinalPayment[Final Payment]; RequestInspection --> InspectionPayment[Inspection Payment]; FinalPayment --> Complete([Complete]); InspectionPayment --> Complete; RequestInspection --> Payment[Payment]; Payment --> Complete;
```

### Required Documents

- 1 Factory Location



## بطاقات الخدمة

قامت وزارة الاقتصاد بتطبيق ما يلي:

توضيح الإجراءات لكل خدمة بطريقة سهلة ومفصلة.

### Service Procedures

Procedures [Workflow Diagram](#)

Payment : Payment 67%

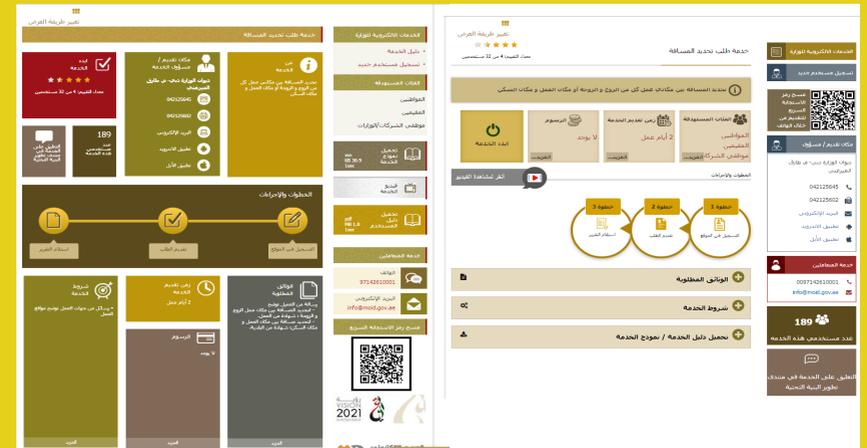
Submit | Payment | Certificate



## بطاقات الخدمة

قامت وزارة التطوير والبنية التحتية بتطبيق ما يلي:

إمكانية تغيير طريقة عرض بطاقة الخدمة.



## بطاقات الخدمة

قامت هيئة الإمارات للهوية بتطبيق ما يلي:

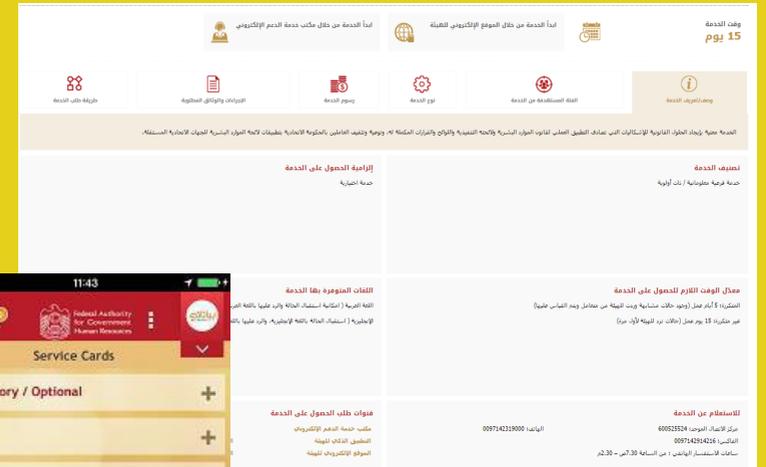
خدمة مميزة تم توزيع المعلومات اللازمة فيها بشكل مميز



## بطاقات الخدمة

قامت الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بتطبيق ما يلي:

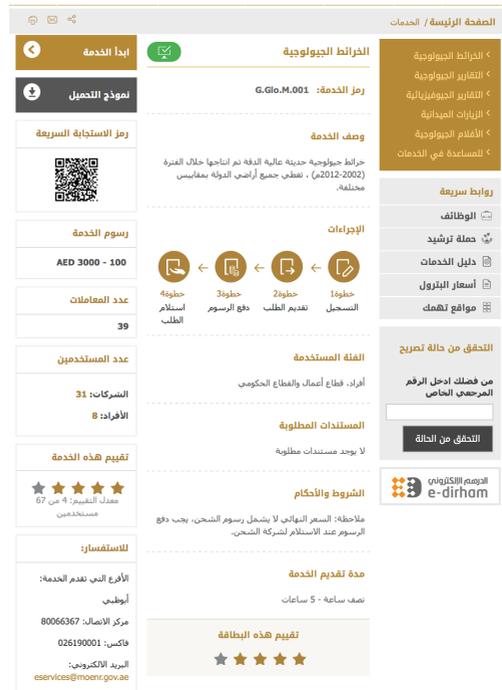
خدمة مميزة تم توزيع المعلومات اللازمة فيها بشكل .



## بطاقات الخدمة

قامت وزارة الطاقة بتطبيق ما يلي:

خدمة مميزة تم توزيع المعلومات اللازمة فيها بشكل مميز إضافة خاصة التأكد من توفر الخدمة إضافة "باركود" عن بطاقة الخدمة إضافة رابط المساعدة لعرض تفاصيل الخدمات



## بطاقات الخدمة

قامت وزارة الطاقة بتطبيق ما يلي:



## بطاقات الخدمة

قامت وزارة المالية بتطبيق ما يلي:

بطاقة خدمة مميزة على التطبيق الذكي تم توزيع المعلومات اللازمة فيها بشكل مميز.

**طلب إصدار شهادة الموطن الضريبي**

**وصف الخدمة**

ما هي شهادة الموطن الضريبي؟  
هي شهادة تصدر للاستفادة من اتفاقيات تجنب الازدواج الضريبي على الدخل التي تبرمها الدولة

**الجمهور المستهدف**  
شركات/ قطاع خاص / الجهات المحلية/ الأفراد /

	حكومة	شركات	أفراد
المستخدمين	62	1869	2810
الطلبات	714	3952	4827

تقديم الطلب | تسجيل | إلغاء

# الجهات التي تميزت في الابتكار في معيار

أدوات المساعدة



قامت الجهات التالية بتطبيق الابتكار في هذا المعيار

- وزارة الداخلية
- الهيئة الاتحادية للجمارك
- وزارة الاقتصاد
- وزارة التطوير والبنية التحتية
- وزارة المالية
- الهيئة العامة للرياضة والشباب
- وزارة التغيير المناخي والبيئة



## أدوات المساعدة

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

جولة إرشادية في الموقع



توفير أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح أهم عناصر ومكونات الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك من خلال شرح مبسط وسلس باللغتين العربية والانجليزية.

## أدوات المساعدة

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

جولة إرشادية لبطاقة الخدمة و خلال تنفيذ الخدمة.



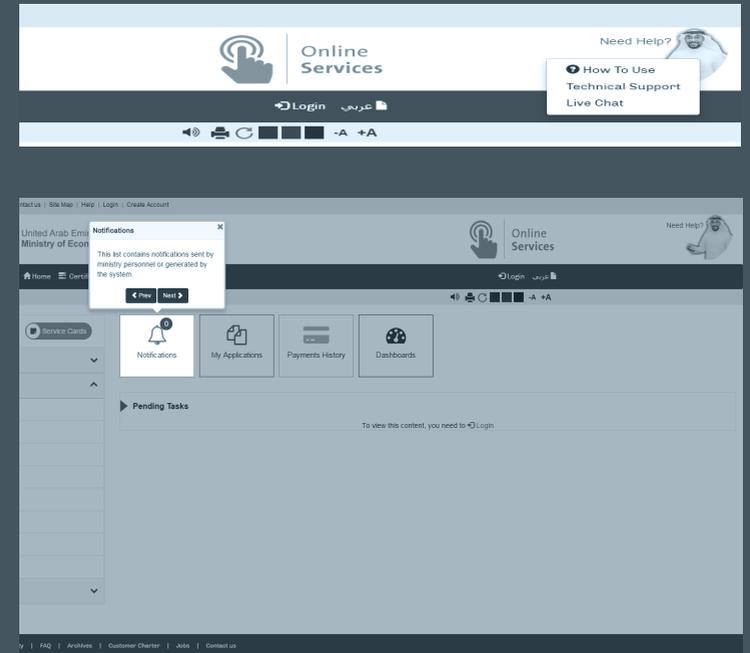
توفر هذه الخاصية للزائر جولة ارشادية لعرض اهم عناصر ومكونات الصفحة الرئيسية للخدمة من خلال تقديم شرح مبسط وسلس باللغتين العربية و الانجليزية.



## أدوات المساعدة

قامت وزارة الاقتصاد بتطبيق ما يلي:

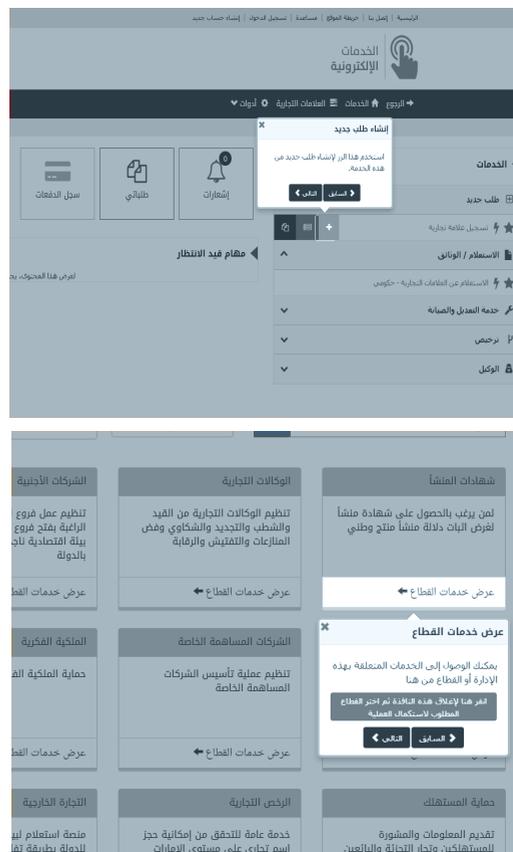
أدوات مساعدة لتصفح الموقع الإلكتروني والخدمة الإلكترونية.



## أدوات المساعدة

قامت وزارة الاقتصاد بتطبيق ما يلي:

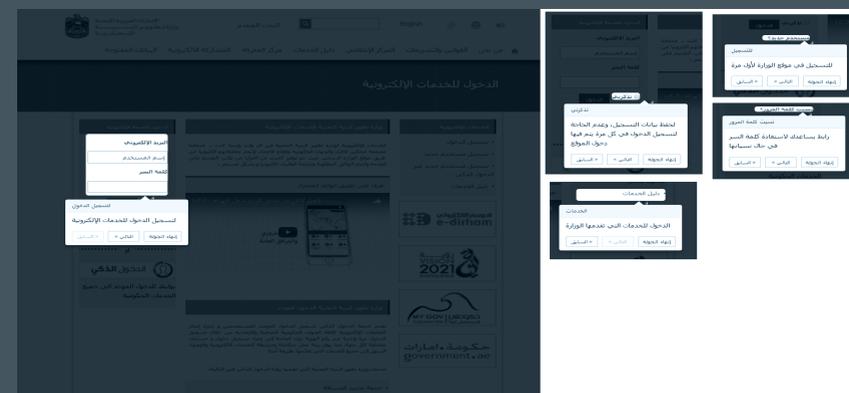
أدوات مساعدة لتصفح الموقع الإلكتروني والخدمة الإلكترونية.



## أدوات المساعدة

قامت وزارة التطوير والبنية التحتية بتطبيق ما يلي:

توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح الموقع الإلكتروني للمستخدم.



## أدوات المساعدة

قامت وزارة المالية بتطبيق ما يلي:

أدوات مساعدة لتصفح الموقع الإلكتروني والخدمة الإلكترونية.



الفيديو التعليمي عبر التطبيق الذكي

الفيديو التعليمي عبر الموقع الإلكتروني

## أدوات المساعدة

قامت الهيئة العامة للرياضة والشباب بتطبيق ما يلي:

خدمة الاتصال المباشر

### الخدمات الرياضية

- « خدمة إصدار رخصة مزاولة الأنشطة الرياضية
- « خدمة تجديد رخصة مزاولة الأنشطة الرياضية
- « خدمة إضافة نشاط إلى رخصة مزاولة الأنشطة الرياضية
- « خدمة تارل عن رخصة مزاولة الأنشطة الرياضية
- « خدمة إلغاء شريك لرخصة مزاولة الأنشطة الرياضية

# الجهات التي تميزت في الابتكار في معيار

التعليمات المطلوبة لملء  
الاستمارة الإلكترونية

قامت الجهات التالية بتطبيق الابتكار في هذا المعيار

- وزارة الداخلية ○
- وزارة الاقتصاد ○
- وزارة المالية ○



## التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الإلكترونية

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

يتم استخدام أدوات المساعدة تفاعلية لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية وتدريب المستخدم على كيفية تعبئة الطلبات حسب مراحل تنفيذ الخدمة مع توضيح التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الإلكترونية/الذكية.

تعبئة البيانات ○ ارفاق المستندات ○

الدفع ○ التقييم ○

## أدوات المساعدة

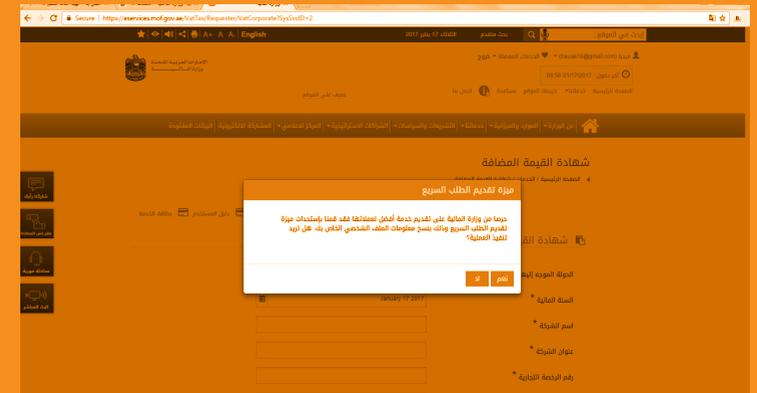
قامت وزارة الاقتصاد بتطبيق ما يلي:



## التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الإلكترونية

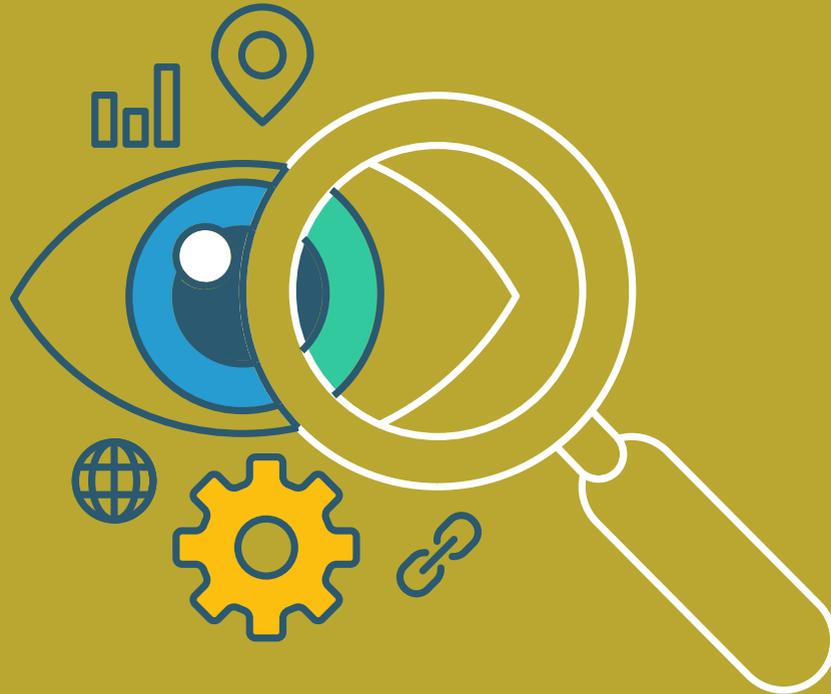
قامت وزارة المالية بتطبيق ما يلي:

الاستمارة الالكترونية  
/الذكية بشكل تلقائي



# الجهات التي تميزت في الابتكار في معيار

الشرح التوضيحي لكيفية تعبئة  
الحقول



قامت الجهات التالية بتطبيق الابتكار في هذا المعيار

- وزارة الداخلية
- وزارة الاقتصاد
- وزارة المالية
- وزارة التغيير المناخي والبيئة
- هيئة الامارات للهوية

## الشرح التوضيحي للحقول

قامت وزارة الاقتصاد بتطبيق ما يلي:

Supportive Raw Materials

Semi Manufactured Raw Materials

Total Foreign

Total Foreign

The value should be equal with the total of foreign source in page number 5

Close

Local And GCC Production Requirements Value

Essential Raw Materials

Supportive Raw Materials

Semi Manufactured Raw Materials

Power , Energy And Water

Packing And Wrapping Raw Materials

Total Local and GCC

Foreign Production Requirements Value

Essential Raw Materials

Supportive Raw Materials

Semi Manufactured Raw Materials

Power,Energy And Water

Packing And Wrapping Raw Materials

Total Foreign

## الشرح التوضيحي للحقول

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

توفير أدوات تعليمية تفاعلية ومبتكرة، يمكن للزائر الحصول على خاصية التعليم التفاعلي لكل خطوة من خطوات تنفيذ الخدمة عند النقر على الايقونات مما يسهل توضيح خطوات تنفيذ الخدمة ورفع مستوى الوعي بخدماتنا الإلكترونية والذكية.

الرئيسية / الخدمات الإلكترونية / إذن دخول زيارة طويلة لسفرة واحدة - ترفيه

عدد المعاملات المنجزة 43023

إذن دخول زيارة طويلة لسفرة واحدة - ترفيه

25% لمرسة نسبة الانجاز لكل خطوة الرجاء النقر على ايقونة الخطوة

صنف الخدمة: من الحكومة إلى قطاع الأعمال، من الحكومة إلى الحكومة، من الحكومة إلى الأفراد

الصفحة بدأت الطلاب

عنوان البريد الإلكتروني \* ahfuser83@gmail.com

الجنسية والإقامة والمنازل \* أبو ظبي

المستفيد من الخدمة \* تحديد رخصة سفاري

الجهة المتلقية \* عربي

نوع الوثيقة \* داخل / خارج الدولة

الجهة المتلقية \* ادخل اسم الجهة مثال : وزارة الداخلية

## الشرح التوضيحي للحقول

قامت وزارة التغيير المناخي والبيئة بتطبيق ما يلي:

تم إضافة شرح توضيحي لكل حقل في الخدمة كما هو موضح في الصور أدناه

The left screenshot shows a form with a red box highlighting the 'Type of document' field, which has a question mark icon. The right screenshot shows the 'Personal file activation' screen with various fields and a question mark icon next to the 'Company name' field.

## الشرح التوضيحي للحقول

قامت وزارة المالية بتطبيق ما يلي:

وضع شرح توضيحي لكل حقل في الاستمارة بشكل واضح.

The screenshot shows the 'Value Added Certificate' form on the website. The form includes fields for 'Country', 'Date', 'Company Name', and 'Tax ID', with a question mark icon next to the 'Country' field.

# الجهات التي تميزت في الابتكار في معيار

خاصية الدردشة الفورية

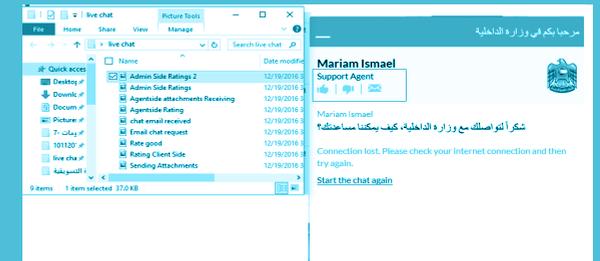
قامت الجهات التالية بتطبيق الابتكار في هذا المعيار

- وزارة الداخلية
- وزارة المالية
- وزارة التغيير المناخي والبيئة
- هيئة الامارات للهوية
- الهيئة الاتحادية للمواصلات البرية والبحرية

## خاصية الدردشة الفورية

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

الدعم الاستشاري تعمل الوزارة على توفير الدعم الاستشاري على مدار الساعة واليوم "٢٤/٧" من خلال عدة قنوات ومن ضمنها المحادثة الفورية وذلك ضمن المعايير المحددة من الحكومة.



تمتاز المحادثة الفورية بالخصائص التالية:

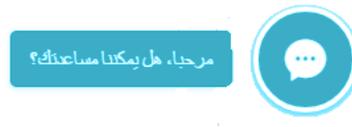
- يتم تقييم الخدمة في نهاية المحادثة من قبل المتعامل.
- ارسال نص المحادثة للمتعامل عبر البريد الالكتروني.
- امكانية ارسال مرفقات خلال المحادثة الفورية.
- التوعية بخدماتنا في نهاية المحادثة.



## خاصية الدردشة الفورية

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

الدعم الاستشاري تعمل الوزارة على توفير الدعم الاستشاري والتفاعلي مع المتعاملين من خلال رساله تلغاثي تظهر لعرض المساعدة من قبل موظفينا بشكل استباقي في حال بقاء المتعامل على نفس الصفحة اكثر من ٣ دقائق.

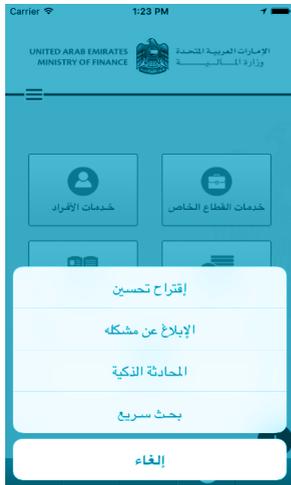


## خاصية الدردشة الفورية

قامت وزارة المالية بتطبيق ما يلي:



- المستخدم الى الدردشة بشكل تلقائي
- حال استمر أكثر من دقيقتين داخل الصفحة.
- تعبئة بيانات المستخدم بشكل تلقائي.
- استدعاء خاصية المحادثة الفورية عبر رج الهاتف المتحرك.



## خاصية الدردشة الفورية

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

منصة دعم لذوي الاحتياجات الخاصة "تواصل بلغة الإشارة".



- توفير الدعم الاستشاري لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال توفير فريق عمل مختص في لغة الإشارة للتواصل معهم من خلال منصة إلكترونية.
- توفير فيديوهات متعددة بلغة الإشارة للتعريف عن الخصائص الرئيسية للموقع الإلكتروني والخدمات التي توفرها الوزارة.



## خاصية الدردشة الفورية

قامت هيئة الإمارات للهوية بتطبيق ما يلي:

تمكين طلب الدردشة عبر الموقع الإلكتروني وقبوله فوراً على مدار ٢٤ ساعة جميع أيام الأسبوع بما فيها عطل نهاية الأسبوع والعطل الرسمية

شكراً لإستخدامك خدمة الدردشة من هيئة الإمارات للهوية. لمساعدة حمد لتقديم أفضل خدمة، الرجاء إدخال الاسم و رقم الحالة أو الطلب قبل البدء بالدردشة

الاسم

رقم الحالة/الطلب

الرجاء العلم بأن جميع محادثات الدردشة مسجلة لضمان الجودة وأمراض التدريب

ابدأ الدردشة

## خاصية الدردشة الفورية

قامت وزارة التغيير المناخي والبيئة بتطبيق ما يلي:

تمكين طلب الدردشة عبر الموقع الإلكتروني وقبوله فوراً على مدار ٢٤ ساعة جميع أيام الأسبوع بما فيها عطل نهاية الأسبوع والعطل الرسمية.

دردشة إلكترونية  
وزارة التغيير المناخي والبيئة

من أين أحصل على المعلومات عنها?  
12:40 PM

شروط استيراد حيوانات الرقعة (وفق قرار لسنة 2016 نسبة 2016 عربي - pdf  
12:41 PM

دردشة إلكترونية  
وزارة التغيير المناخي والبيئة

هل يوجد قرار جديد بشأن حيوانات الرقعة?  
12:40 PM

نعم  
12:40 PM

قرار 204 لسنة 2016  
12:40 PM

Fady Fekry

Maha  
good evening  
20:18

Maha  
there is a new protocol for sheep and goat between UAE and portugal  
20:19

الموظف operator  
Hello  
20:19

## ابتكارات أخرى

قامت وزارة المالية بتطبيق ما يلي:

الدفء بكبسة زر عن طريق الساعة الذكية.



## ابتكارات أخرى

قامت وزارة الداخلية بتطبيق ما يلي:

ابتكار مؤشر السعادة باستخدام تقنية التعرف على

تعبيرات الوجه Emotion detection

الدعم الاستشاري تعمل الوزارة على توفير الدعم الاستشاري و التفاعل مع المتعاملين من خلال رساله تلقائي تظهر لعرض المساعدة من قبل موظفينا بشكل استباقي في حال بقاء المتعامل على نفس الصفحة اكثر من ٣ دقائق.

