



مبادئ ومعايير تصميم تجربة الخدمات الحكومية



المحتوى

4 المقدمة

6 معايير تصميم الخدمات والباقات

18 معايير رقمنة الخدمات

30 ملحق : تعريف المصطلحات



المقدمة

تسعى حكومة دولة الإمارات إلى أن تكون ضمن الأفضل في العالم في تقديم الخدمات الحكومية، حيث تركز على تطوير العمل الحكومي وتبني الحلول المبتكرة بالاستعانة بتكنولوجيا المستقبل وابتكار جيل جديد من الخدمات الحكومية وصولاً إلى أفضل نموذج حكومي يواكب متطلبات المستقبل ويحقق الكفاءة والفعالية، ويعكس ريادة وتميز منظومة العمل الحكومي في الإمارات ويدعم الجهود الوطنية استعداداً للخمسين عاماً المقبلة.

وتأتي وثيقة "مبادئ ومعايير تصميم تجربة الخدمات الحكومية" لتوضح معالم الطريق للجهات الحكومية والفرق العاملة على تصميم الخدمات الحكومية الجديدة ورقمنتها، حيث تشتمل على مجموعة من المبادئ والمعايير الواجب اتباعها والتقيدها عند تصميم الباقات والخدمات الحكومية.

المستفيدون من هذه المعايير

تم وضع هذه المعايير بشكل أساسي لمساعدة الفرق المعنية وكل من له علاقة بتصميم الخدمات وإعادة هندستها ورقمنتها في الجهات الاتحادية في حكومة دولة الإمارات.





معايير تصميم الخدمات والباقات





معايير تصميم الخدمات والباقات

تم تحديد 14 معياراً لتصميم الخدمات والباقات مُصنّفين على 4 محاور وذلك كما يلي:

المحور الأول: منهجية تصميم الخدمات



- 1.1. مهارات فريق تصميم الخدمات واختصاصاته وخبراته
- 1.2. منهجية اختبار التجارب المبدئية
- 1.3. الابتكار والتطوير المستمر

المحور الثاني: التصميم التشاركي التفاعلي



- 2.1. فهم المتعاملين واحتياجاتهم وتوقعاتهم وتفضيلاتهم
- 2.2. إشراك المتعاملين في تصميم الخدمات والباقات وتجربتها
- 2.3. تصميم الخدمات والباقات لجميع الفئات دون استثناء

المحور الثالث: التطابق والتكامل والسلاسة



- 3.1. خدمات متكاملة تلبى احتياجات المتعامل من البداية وحتى النهاية
- 3.2. خدمات وباقات استباقية
- 3.3. تجربة متعامل متكاملة وموحدة ومتطابقة عبر كافة قنوات تقديم الخدمة
- 3.4. طلب بيانات المتعاملين ووثائقهم مرة واحدة فقط
- 3.5. الاعتماد على قنوات دفع مرنة لتحصيل الرسوم
- 3.6. خدمات وباقات رقمية بالكامل من البداية وحتى النهاية

المحور الرابع: خدمات ذات قيمة مميزة



- 4.1. التوازن والشفافية والاستدامة
- 4.2. توظيف التكنولوجيا الناشئة في تصميم الخدمات والباقات



1. منهجية تصميم الخدمات

1.1. مهارات فريق تصميم الخدمات واختصاصاته وخبراته

يتعين على الجهات الحكومية اختيار فريق تصميم الخدمات من ذوي المهارات والاختصاصات والخبرات المتنوعة والشاملة، وذلك لضمان تغطية كافة الجوانب والاعتبارات المطلوبة.

كحد أدنى، يجب أن يشتمل فريق التصميم على الكفاءات التالية:

- أعضاء لديهم خبرة شاملة في الخدمة التي يتم تطويرها من حيث المتطلبات والإجراءات والاشتراطات والاستثناءات والرسوم.
- أعضاء لديهم خبرة في مجال خدمة المتعاملين، وعلى دراية واسعة بالملاحظات والشكاوى التي ترد على الخدمة.
- أعضاء خبراء في تصميم وإعادة هندسة الخدمة لدراسة الوضع الحالي ووضع تصور للتصميم المستقبلي للخدمة.
- أعضاء متخصصين في النظم التقنية وإدارة المعلومات وذلك لوضع التصور الخاص برقمنة الخدمة أو الباقية وكيفية ربطها بالأنظمة والممكنات الرقمية الحكومية الأخرى.



2. 1. منهجية اختبار التجارب المبدئية

يتعين اتباع منهجية اختبار التجارب المبدئية عند تصميم الخدمات والباقات، والتي يمكن تلخيصها بما يلي:

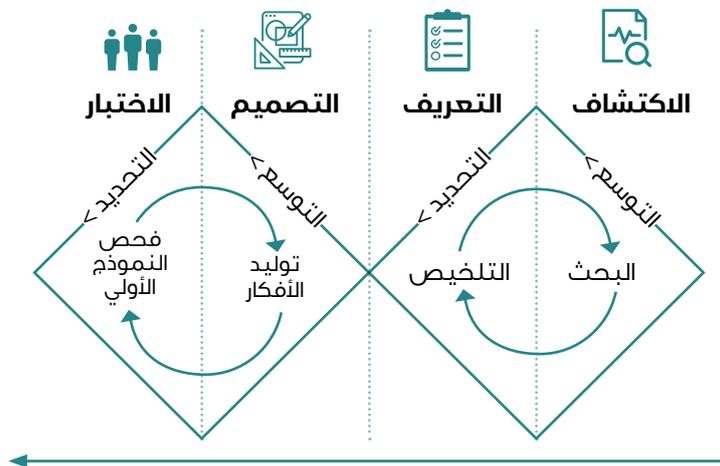
1. الاكتشاف وتحديد الوضع الحالي: تتضمن هذه المرحلة عقد ورش التصميم على أساس تفاعلي مشترك مع فئات مختلفة من المجتمع، بالإضافة إلى المقابلات الشخصية لمناقشة الخدمات التي يحتاجونها والمعوقات التي يواجهونها وتحديد النقاط التي يقترحونها لتحويل الخدمات إلى خدمات استباقية. في هذه المرحلة يتم رسم رحلة المتعامل الحالية وتوثيق الوضع الحالي للخدمات ومتطلباتها من وثائق وبيانات واشتراطات.

2. التعريف والتحديد: تتضمن هذه المرحلة تقييم الأفكار ونتائج مرحلة الاكتشاف السابقة واختيارها، حيث يتم تحليل مجموعة من الأفكار أو الاتجاهات التي تم تحديدها خلال مرحلة الاكتشاف ووضعها في موجز مكتوب. كما يجب دراسة إمكانية توفير الوثائق وبيانات المتعامل من قواعد البيانات لدى الجهات الحكومية المعنية ليتم توفيرها استباقياً للمتعامل وتجنب إعادة طلبها مجدداً في كل مرة.

3. التطوير وتصميم النموذج التجريبي: تتضمن هذه المرحلة مناقشة الأفكار بشكل موسع وتطويرها لواحد أو أكثر من المفاهيم، ومن ثم تحديد رحلة المتعامل الجديدة والعمل على تطوير النموذج التجريبي للخدمة في نطاق محدد مع استهداف فئة معينة من المتعاملين في مركز معين أو في إمارة معينة. يجب أن تتضمن هذه المرحلة إشراك أعضاء من الفريق التقني في تصميم الرحلة الجديدة للخدمة من أجل استشارتهم ولضمان قابلية تطبيق الحل المقترح من الناحية التقنية. وبعد الاتفاق يتم البدء بالتنفيذ التقني.

4. الفحص والاختبار: تتضمن هذه المرحلة تنفيذ عمليات اختبار النموذج التجريبي على شريحة من الفئة المستهدفة للتأكد من فاعلية الخدمة، ومن ثم يبدأ الإطلاق التجريبي.

5. التوسع والاستدامة: بعد نجاح الإطلاق التجريبي يعمل الفريق على إعداد وتنفيذ خطة التوسع والاستدامة لضمان تقديم الخدمة أو الباقية إلى جميع فئات المتعاملين المعنيين بالخدمة في جميع إمارات الدولة.



ملاحظة: ينصح بالرجوع إلى الجزء الرابع من دليل سعادة المتعاملين للاطلاع على أهم الأدوات التي يمكن استخدامها لتصميم الخدمات.

3.1. الابتكار والتطوير المستمر

إن الابتكار وتقديم أفكار خارج الصندوق وغير تقليدية أثناء تطوير الخدمات والباقات يعني تقديم أفكار مبتكرة وعملية تستهدف حل مشكلات معينة تصادف المتعاملين أو لإثراء تجربتهم وإبهارهم بتقديم خدمات تفوق توقعاتهم.

يمكن أن تشمل الأفكار المبتكرة تجميع أو إعادة تركيب أنماط المعرفة السابقة في أشكال فريدة وجديدة، فالابتكار ليس إلا رؤية الفرد لظاهرة ما بطريقة جديدة والتفكير بها بشكل مختلف وغير نمطي أو تقليدي، ويتطلب أولاً القدرة على الإحساس بوجود مشكلة تتطلب المعالجة، ومن ثم القدرة على التفكير بشكل مختلف وغير نمطي لإيجاد الحل المناسب.

- يتعين على الجهات الالتزام بالتطوير والتحسين المستمر لمستوى الخدمة أو الباقة التي يتم إطلاقها وذلك اعتماداً على عدة مدخلات أهمها:
 - نتائج قياس مؤشرات الأداء
 - استبيانات رضا المتعاملين
 - الشكاوى والاقتراحات
- ينبغي الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية باستمرار، وأخذ المناسب منها والاستفادة منها في تطوير وتحسين الخدمات والباقات.



2. التصميم التشاركي التفاعلي

2.1. فهم المتعاملين واحتياجاتهم وتوقعاتهم وتفضيلاتهم

كما ورد في منهجية اختبار التجارب المبدئية، فإن الخطوة الأولى تتطلب فهم المتعاملين الذين سيستخدمون الخدمة أو الباقية من حيث جنسياتهم، وأعمارهم، وأوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية وغيرها. كما يجب على الجهات الحكومية الحصول على هذه المعلومات واستخلاصها بشكل مباشر عن طريق عدة تقنيات منها:

- ورش العمل التفاعلية
- مجموعات التركيز
- المقابلات الفردية
- الاستبيانات
- التطبيقات الذكية المصممة لاستطلاع آراء المتعاملين

إن فهم المتعامل الذي يتم تصميم الخدمة من أجله هو الركن الأكثر أهمية في عملية التصميم، فالأولوية دائماً لما يريده المتعامل، لا لما تسمح به الأنظمة والتقنيات.

وذلك يعني أنه في حال رغب المتعامل في أن يتم تقديم الخدمة بطريقة معينة، وكان هناك عائق تقني لا يسمح بذلك، فعلى الفريق إيجاد حل للتحدى التقني الذي يمنع تنفيذ توقعات المتعامل، وليس تغيير توقعات المتعاملين وتفضيلاتهم لتتلاءم مع الأنظمة التقنية الموجودة. أي يجب تصميم الخدمة بطريقة تضمن "بساطة وسهولة الحصول عليها" من وجهة نظر المتعامل، دون النظر إلى مدى صعوبة أو تعقيد تنفيذ التصميم.

2.2. إشراك المتعاملين في تصميم الخدمات والباقات وتجريبها

يتعين على الجهات الحكومية إشراك شريحة ممثلة من المتعاملين في ورش العمل المخصصة لتصميم الخدمة أو الباقية، وذلك للاستماع منهم مباشرة والتعرف على التحديات التي يواجهونها عند طلب الخدمة. وعادة ما يقوم المتعاملون بطرح اقتراحات وأفكار مبتكرة في غاية الأهمية وذلك بحكم خبرتهم في الحصول على العديد من الخدمات الحكومية والخاصة.

كما يجب على الجهات الحكومية إشراك المتعاملين في تجربة النماذج الأولية لتصميم الجديد للخدمة أو الباقية وأخذ ملاحظاتهم لتحسين وتطوير هذه النماذج وذلك قبل الإطلاق الأولي.

ملاحظة: يجب أن يشتمل إشراك المتعاملين في التصميم على جميع نواحي نقاط التماس الملموسة والمرئية في رحلة المتعامل.

2.3. تصميم الخدمات والباقات لجميع الفئات دون استثناء

يتعين على الجهات الحكومية مراعاة جميع الفئات المستفيدة من الخدمة (ويشمل ذلك كبار المواطنين وأصحاب الهمم وغيرها من الفئات ذات الاحتياجات الخاصة) ووضع ذلك بالاعتبار لضمان توفير الخدمة لهم بنفس مستوى السهولة والسلاسة بغض النظر عن القناة التي يتم الحصول على الخدمة من خلالها.

إذا كان تصميم الخدمة قد تم على أساس إعطاء الأولوية للقنوات الرقمية، فيجب على الجهات الحكومية وضع تصميم مفصل لكيفية تقديمها للمتعاملين الذين لا يستطيعون الحصول عليها رقمياً، أو الذين لا يفضلون القنوات الرقمية بنفس مستوى السهولة والسلاسة في الإجراءات، أو الذين لا يفضلون القنوات الرقمية بنفس مستوى السهولة والسلاسة في الإجراءات.

3.3. التطابق والتكامل والسلاسة

3.1. خدمات متكاملة تلبي احتياجات المتعامل من البداية وحتى النهاية

يتعين على الجهات الحكومية النظر إلى الخدمة نظرة شمولية (ما هي الخدمات المرتبطة بها؟ ما هي الخدمات التي تسبقها؟ ما هي الخدمات التي تليها؟ ما هي الوثائق والمعلومات التي تم طلبها في الخدمات السابقة وماهي الخدمات والوثائق التي سيتم طلبها؟ كيف تم تحصيل الرسوم في الخدمات السابقة؟ كيف سيتم تحصيل الرسوم في الخدمات التالية؟) وذلك لتصميم خدمات متكاملة ذات قيمة يستفيد منها المتعامل ومترابطة من بدايتها وحتى النهاية، مما يعكس إيجابياً على تجربة المتعامل.

3.2. خدمات وباقات استباقية

يتوجب على الجهات الحكومية أن تقوم بتصميم خدماتها وباقاتها (بعد تحديد ترابطها وتكاملها) لتقديم بشكل استباقي قبل أن يطلبها المتعامل. وهذا يعني توقع الخدمات التي يحتاجها المتعامل بناءً على احتياجاته وتفضيلاته وأحداث حياته، واستناداً إلى البيانات والمعلومات والوثائق المعرفة لدى الحكومة، واقتراحها عليه في الوقت المناسب.

إن تقديم الخدمات بشكل استباقي يعني:

- اقتراح أو تفعيل تقديم خدمات تتعلق بتنفيذ معاملات حكومية لها مخرجات واضحة وترتبط بخدمة قام المتعامل بطلبها (مثال: عند إصدار شهادة ميلاد للمولود الجديد، يجب إصدار بطاقة هوية وإصدار جواز سفر له أيضاً).
- اقتراح تقديم معلومات ترتبط بالخدمة التي طلبها المتعامل (مثال: إرسال محتوى توعوي وإرشادات أسريّة للعروسين بعد صدور عقد القران).
- تنفيذ فحص الاستحقاق تلقائياً دون طلب من المتعامل، وإعلامه في حال استيفائه لاشتراطات الحصول على خدمة معينة (مثال: عند صدور خلاصة القيد تتم مراجعة اشتراطات الحصول على دعم سكني أو منحة زواج تلقائياً)، وفي حال استيفاء الشروط يتم إعلام المتعامل باستحقاقه للحصول على المنحة بشكل استباقي ودون انتظار تقديمه لطلب الخدمة).
- كما يعتبر تذكير المتعامل بقرب موعد الخدمة أو قرب تاريخ انتهاء وثيقة معينة من الخدمات الاستباقية البسيطة التي يمكن تطبيقها بسهولة .



3.3. تجربة متعامل متناسقة ومتكاملة عبر كافة قنوات الخدمة

- يهدف هذا المعيار إلى ضمان عدم اختلاف تجربة المتعامل بين قنوات تقديم الخدمة والتحقق من تطابق المستندات والرسوم المطلوبة للخدمة عبر القنوات المختلفة.
- يضمن هذا المعيار إمكانية استئناف الخدمة في أي وقت ومن أي قناة يرغب بها المتعامل دون أي معوقات. مثال: يجب تصميم الخدمة بحيث يمكن للمتعامل أن يطلبها عبر القنوات الرقمية، وفي حال توقفه عند مرحلة معينة لأي سبب، فإن طابعه يكون محفوظاً بحيث يمكن استئناف الخدمة عبر مركز الاتصال أو مركز خدمة المتعاملين.

3.4. طلب معلومات وبيانات ووثائق المتعامل مرة واحدة فقط

يجب على الجهات الحكومية مراعاة عدم طلب معلومات المتعامل المتوفرة في قواعد البيانات الحكومية إلا مرة واحدة، والاستعاضة عن ذلك بمشاركة مختلف الجهات الحكومية لبيانات المتعاملين فيما بينها، وبما يضمن أمن المعلومات وحماية خصوصية الأفراد والأعمال.

3.5. الاعتماد على قنوات دفع مرنة لتحصيل الرسوم

يتعين على الجهات الحكومية مراعاة أن تكون عملية تحصيل الرسوم سهلة وبسيطة وتلائم تفضيلات المتعامل وخياراته (دون حصرها في منصة معينة أو أداة محددة)، كما يجب مراعاة تجميع رسوم جميع الخدمات التي تم طلبها في الباقية ودفعها مرة واحدة، بدلاً من قيام المتعامل بدفع رسوم كل خدمة على حدة.

3.6. خدمات وباقات تقدم بشكل رقمي بالكامل من البداية وحتى النهاية*

- عند تصميم الخدمات والباقات، يجب إعطاء الأولوية لتصميمها لتقدم بشكل رقمي بالكامل (من البداية حتى النهاية) وعبر القنوات الرقمية، ومن ثم وضع تصاميم موازية لتقديمها عبر القنوات الأخرى.
- ضرورة تحديد المعوقات التي تمنع تحويل الخدمة لتصبح رقمية 100% (لوائح، تشريعات، متطلبات، قوانين) ومن ثم العمل على إيجاد الحلول المناسبة كلما كان ذلك ممكناً.

*لمزيد من التفاصيل يرجى الإطلاع على معايير رقمنة الخدمات (صفحة 20).

4. خدمات ذات قيمة مميزة

4.1. التوازن والشفافية والاستدامة

- يتعين على الجهات الحكومية التركيز على الاستدامة البيئية والمالية والمؤسسية مع مراعاة التوازن بين تخفيض الكلفة على المتعامل ورفع الكفاءة الحكومية عند تحديد رسوم الخدمة، وضرورة مقارنتها مع رسوم الخدمات المماثلة عالمياً وذلك لتعزيز تنافسية الدولة
- يتعين على الجهات الحكومية الامتثال للضوابط والمعايير والأدلة الصادرة عن الجهات المعنية فيما يتعلق بتسعير الرسوم.

4.2. توظيف التكنولوجيا الناشئة في تصميم الخدمات والباقات

- يتعين على الجهات الحكومية الاطلاع بشكل دائم ومستمر على التكنولوجيا الناشئة كالبيانات الحيوية وتقنية البلوك تشين والذكاء الاصطناعي ودراسة إمكانية توظيفها واستخدامها في الخدمات والباقات التي يتم تصميمها كلما أمكن ذلك.
- يتعين على الجهات الحكومية تقييم الفائدة من توظيف واستخدام التكنولوجيا في الخدمات بما يضمن تحقيق الكفاءة التشغيلية، وتقديم قيمة مضافة للمتعاملين بأقل التكاليف.



معايير رقمنة الخدمات





معايير رقمنة الخدمات

تم تحديد 15 معياراً لرقمنة الخدمات وتصنيفها ضمن 3 محاور وذلك كما يلي

المحور الأول: التجربة الرقمية



- 1.1 توفير كافة الخدمات الحكومية من خلال المنصة الرقمية الحكومية الموحدة
- 1.2 توفير آلية بحث تسهل إيجاد الخدمات
- 1.3 الالتزام بمبدأ الـ "3 خطوات على الأكثر" في تقديم الخدمة
- 1.4 طلب المعلومة مرة واحدة وتقديم خدمات حكومية رقمية دون نماذج أو وثائق ثبوتية
- 1.5 آلية دفع رقمية مرنة تتواءم مع المنصة الرقمية الحكومية الموحدة
- 1.6 استخدام إشعارات التذكير وتسهيل متابعة إنجاز الخدمات
- 1.7 تشجيع المتعاملين على استخدام المنصة الرقمية الحكومية الموحدة

المحور الثاني: الاستفادة من الممكنات الرقمية الحكومية



- 2.1 اعتماد استخدام الهوية الرقمية
- 2.2 اعتماد استخدام التوقيع الرقمي والختم الرقمي
- 2.3 اعتماد استخدام محفظة الوثائق الرقمية
- 2.4 المرونة في الربط والتكامل مع الخدمات والمنصات الأخرى
- 2.5 المواءمة المستمرة مع الممكنات الرقمية الحكومية

المحور الثالث: البيانات والمعلومات



- 3.1 مراعاة أمن بيانات المتعاملين وسريتها وخصوصيتها
- 3.2 استخدام بيانات دقيقة ومحدثة من الجهات المسؤولة عن السجلات المرجعية للبيانات
- 3.3 التطوير المستمر وتعزيز الخدمات الرقمية باستخدام البيانات وتحليلها



1. التجربة الرقمية

1.1. توفير كافة الخدمات الحكومية من خلال المنصة الرقمية الحكومية الموحدة

يتعين على الجهات الحكومية تقديم جميع خدماتها الرقمية عبر المنصة الرقمية الحكومية الموحدة، ويشمل ذلك:

- ضرورة تصميم رحلة المتعامل للحصول على الخدمة بحيث تتواءم مع تصميم المنصة الرقمية الحكومية الموحدة.
- تصميم خدمات رقمية متكاملة من البداية وحتى النهاية دون طلب أوراق، مع التأكيد على أتمتة عمليات المكتب الأمامي والخلفي وكل العمليات المرتبطة بالخدمة (باستثناء الخطوات التي تتطلب الحضور الشخصي للمتعامل (مثل الفحص الطبي).
- الالتزام بالمعايير التقنية التي توفرها الحكومة الرقمية والتي تضمن مواءمة الخدمات الرقمية للمنصة الرقمية الحكومية الموحدة.

1.2 توفير آلية بحث تسهل إيجاد الخدمات

يتعين على الجهات توفير آلية بحث تسهل إيجاد الخدمات التي يسعى المتعامل لإنجازها، ويشمل ذلك:

- سهولة الوصول إلى الخدمة من الصفحة الرئيسية بما لا يتجاوز خطوتين.
- البحث عن الخدمة من الصفحة الرئيسية باستخدام اسم الخدمة.
- البحث عن الخدمات المتعلقة بمراحل الحياة من الصفحة الرئيسية باستخدام المصطلحات التابعة لها.

1.3 الالتزام بمبدأ الـ "3 خطوات على الأكثر" في تقديم الخدمة

- يتعين على الجهات الالتزام بمبدأ الـ "3 خطوات على الأكثر" عند تصميم خدماتها الرقمية لضمان إنجازها بشكل كامل بـ 3 خطوات على الأكثر **شاملاً خطوة الدفع**.
- يجب أن تُصمم الخدمة بحيث لا يُطلب تعبئة أي معلومات أو بيانات أو تحميل أي وثيقة موجودة في قواعد البيانات الحكومية (الاستفادة من الهوية الرقمية والتوقيع الرقمي ومحفظة الوثائق الرقمية) بالإضافة إلى ضرورة الربط مع الجهات المسؤولة عن السجلات المرجعية للبيانات .
- يجب توضيح مراحل الخدمة للمتعامل بصورة مبسطة بدءاً من تقديم الطلب وحتى الإنجاز كي يتمكن من إنجاز الخدمة بيسر وسهولة.



1.4 طلب المعلومة مرة واحدة وتقديم خدمات حكومية رقمية دون نماذج أو وثائق ثبوتية

يرتبط هذا المعيار ارتباطاً وثيقاً بالمعيار السابق، وجاء للتأكيد على ضرورة الالتزام بالتوجه الحكومي في تصميم الخدمات دون طلب تعبئة أي معلومة أو تحميل أي وثيقة موجودة في قاعدة البيانات الحكومية، وبدلاً من ذلك استخدام الممكنات الحكومية التي توفر هذه البيانات (مثل الهوية الرقمية والتوقيع الرقمي ومحفظة الوثائق الرقمية) بالإضافة إلى ضرورة الربط مع كل الجهات المسؤولة عن السجلات المرجعية للبيانات.

1.5 آلية دفع رقمية مرنة تتواءم مع المنصة الرقمية الحكومية الموحدة

- يتعين على الجهات الحكومية مراعاة أن تكون عملية تحصيل الرسوم سهلة وبسيطة وتلائم تفضيلات المتعامل وخياراته (دون حصرها في منصة معينة أو أداة محددة)، كما يجب مراعاة ملاءمتها للمنصة الرقمية الحكومية الموحدة.
- يجب مراعاة تجميع رسوم جميع الخدمات التي تم طلبها في الباقية ودفعها مرة واحدة، بدلاً من قيام المتعامل بدفع رسوم كل خدمة على حدة
- يتعين على الجهات الحكومية التنسيق مع الجهات المعنية فيما يتعلق بالمدفوعات الرقمية.

1.6 استخدام إشعارات التذكير، وسهولة متابعة إنجاز الخدمات

- يتعين على الجهات استخدام إشعارات التذكير، وتسهيل متابعة إنجاز الخدمات بحيث تُراعي ما يلي:
- إرسال اشعارات لتذكير المتعامل عن الخدمات التي يتطلب تجديدها أو الحصول عليها أو يستحقها.
 - سرد الخدمات التي تنطبق عليها النقاط المذكورة أعلاه على صفحة ملف المتعامل ليتسنى التقديم عليها في أي وقت.
 - تفعيل آلية متابعة سير الخدمة في جميع مراحلها وإشعار المتعامل فور إنجازها.

1.7 تشجيع المتعاملين على استخدام المنصة الرقمية الموحدة

يجب على الجهات دراسة تفضيلات المتعاملين لفهم احتياجاتهم وتحديد كيفية ترويج الخدمات الرقمية بالشكل الصحيح الذي يضمن مع الوقت تحويل المتعاملين من الخدمات التقليدية الى القنوات الرقمية بالكامل.

تحويل المتعاملين إلى القنوات الرقمية لا يعني إغلاق القنوات التقليدية، بل يعني توفير الخدمات على القنوات المختلفة بشكل متكامل، والعمل بالتوازي على دراسة تصنيفات المتعاملين وتفضيلاتهم بغرض ترويج الخدمات الرقمية بشكل فعال.



2. الاستفادة من الممكنات الرقمية الحكومية

2.1 اعتماد استخدام الهوية الرقمية

يضمن هذا المعيار الاستفادة من الهوية الرقمية للحصول على بيانات المتعامل بدلاً من مطالبة المتعامل بتعبئة نماذج أو إرفاق أي وثائق:

- يتعين على الجهات اعتماد الهوية الرقمية وخصائصها عند تصميم الخدمات الرقمية.
- يتعين على الجهات اعتماد الهوية الرقمية كأداة لإثبات الهوية شخصياً أو رقمياً ومساواتها بالهوية الورقية.
- يتعين على الجهات اعتماد المصادقة الرقمية من خلال الهوية الرقمية لتكون الأداة الوحيدة المعتمدة للوصول إلى كافة الخدمات الحكومية الرقمية.

2.2 اعتماد استخدام التوقيع الرقمي والختم الرقمي

الاستفادة من التوقيع / الختم الرقمي وتفعيل استخدامه للحصول على الخدمات الحكومية الرقمية، والاستغناء عن التوقيع / الختم اليدوي.

2.3 اعتماد استخدام محفظة الوثائق الرقمية

- يتعين على الجهات اعتماد استخدام المحفظة الرقمية لإصدار ومشاركة الوثائق الرقمية للمتعامل من خلال الهوية الرقمية.
- يتعين على الجهات اعتماد المحفظة الرقمية كأداة للتحقق من الوثائق والمستندات الرسمية للمتعامل ومساواتها بالوثائق الورقية الرسمية.
- يتعين على الجهات اعتماد المحفظة الرقمية كأداة لمشاركة الوثائق والمستندات مع القطاع الخاص (بعد الحصول على موافقة المتعامل).

2.4 المرونة في الربط والتكامل مع الخدمات والمنصات الأخرى

يتعين على الجهات الحكومية اعتماد منظومة الربط التي توفرها الحكومة الرقمية (FEDNET, GSB) لربط خدمات الجهات فيما بينها، وعند تصميم الباقات، وعند الربط مع المنصة الرقمية الوطنية الموحدة.

2.5 المواءمة المستمرة مع الممكنات الرقمية الحكومية

يتعين على الجهات الاستفادة المثلى من الممكنات الرقمية، والترابط وضمان المواءمة المستمرة مع الممكنات الرقمية الحكومية لتحقيق الكفاءة التشغيلية واسترجاع بيانات دقيقة وأمنة.



3. البيانات والمعلومات

3.1 مراعاة أمن بيانات المتعاملين وسريتها وخصوصيتها

- يتعين على الجهات الحكومية أخذ جميع التدابير والاحتياطات الأمنية اللازمة لضمان أمن الخدمات الرقمية بشكل عام وحمايتها من محاولات الاختراق أو التلاعب أو العبث، والامتثال للضوابط والمعايير الصادرة عن الجهات المعنية.
- يتعين على الجهات الحكومية مراعاة أمن بيانات المتعاملين وسريتها وخصوصيتها عند تصميم الخدمات والباقات الرقمية، وعند تبادل البيانات والمعلومات بين الجهات، وأخذ موافقة المتعامل لتبادل بياناته ومشاركتها بين الجهات قبل تنفيذ الخدمة.

3.2 استخدام بيانات دقيقة ومحدثة من الجهات المسؤولة عن السجلات المرجعية للبيانات

- يتعين على الجهات الحكومية التأكد من أن البيانات التي يتم الحصول عليها من الجهات المسؤولة عن السجلات المرجعية للبيانات هي بيانات صحيحة ودقيقة ومحدثة.
- يجب على الجهات الحكومية التنسيق مع الجهات المسؤولة عن السجلات المرجعية للبيانات إذا كانت الخدمة التي سيحصل عليها المتعامل سينتج عنها تحديث لبيان معين (مثال: عند إصدار عقد القران فإن الحالة الاجتماعية قد تتغير، وبالتالي لابد من وضع آليات لتحديث البيانات إلكترونياً لدى كل الجهات التي تستخدم هذه البيانات عند إنجاز الخدمة).

3.3 التطوير المستمر وتعزيز الخدمات الرقمية باستخدام البيانات و تحليلها

يتعين على الجهات الحكومية ضمان جمع ورصد بيانات شاملة عن المتعاملين لتحليلها ودراستها واستخدام ذلك في التطوير المستمر للخدمات. على سبيل المثال، يمكن الاستفادة من البيانات على النحو التالي:

- تحليل تجربة المتعامل في استخدام القنوات الرقمية من حيث الدخول إلى قناة رقمية معينة والحصول على الخدمات ليتم تحسين القنوات بشكل مستمر.
- تحديد الصعوبات التي يواجهها المتعامل في إنجاز الخدمة واستخدام هذه التحليل كمعطيات لتطوير الخدمة
- تحديد الخدمات التي يرد عليها الطلب بشكل كبير لتسهيل الوصول إليها.
- الاستفادة من البيانات لتحسين الكفاءة التشغيلية للخدمات الحكومية.
- الاستفادة من تكنولوجيا المستقبل (مثل تقنيات تعلم الآلة والخوارزميات المعرفية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي) لتحسين تجربة المتعاملين.
- رفع التقارير الدورية عن أداء الخدمات الحكومية وتجربة المتعامل.



تعريف المصطلحات

الجهات الحكومية	الجهات الحكومية الاتحادية في الدولة من وزارات وهيئات ومؤسسات حكومية.
الخدمات	الخدمات الحكومية المقدمة من قبل الجهات الحكومية الاتحادية في الدولة.
الحكومة الرقمية	الحكومة الرقمية في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات
خدمات استباقية	تنبؤ وتوقع الخدمات التي يحتاجها المتعامل بناءً على احتياجاته وتفضيلاته وأحداث حياته، واستناداً إلى البيانات والمعلومات والوثائق المعرفة لدى الحكومة، والمبادرة في اقتراحها عليه تقديمها قبل أن يطلبها وفي الوقت المناسب.
خدمات رقمية	الخدمات الحكومية التي تقدم من خلال القنوات الرقمية عبر أي قناة رقمية مثل التطبيقات الذكية أو المواقع الإلكترونية باستخدام شبكة الانترنت.
رقمنة الخدمات	اعتماد التقنيات الرقمية وتحويل الخدمات التي تقدمها القطاعات الحكومية إلى نموذج عمل مبتكر يعتمد على التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المستقبل
القنوات الرقمية	تشمل جميع المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية بما في ذلك الشبكات الاجتماعية والأنظمة المتنقلة والحوسبة السحابية
المنصة الرقمية الحكومية الموحدة	منصة رقمية متكاملة لكافة الخدمات والمعلومات الخاصة بالجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
المتعامل الرقمي	المتعامل الرقمي هو المتعامل الذي ينجز معاملاته الحكومية من خلال القنوات الرقمية بعد تعريف نفسه رقمياً وتمكينه من استخدام المحفظة الرقمية لمشاركة المستندات والوثائق الحكومية وكذلك استخدام التوقيع الرقمي وغيرها من أجل إنجاز معاملته الحكومية رقمياً بأمان دون تدخل بشري من الجهة الحكومية.
الهوية الرقمية	إحدى الممكنات الحكومية الرقمية وهي أداة تعريف للمتعامل الرقمي تتيح له خاصية المصادقة الرقمية والتوقيع الرقمي وإدارة مستنداته الرقمية من خلال محفظة الوثائق الرقمية. كما توفر خاصية الختم الرقمي للجهات الحكومية والخاصة.
المصادقة الرقمية	الإجراءات الفنية التي يتم من خلالها التحقق من هوية المستخدم وإثباتها رقمياً.
التوقيع الرقمي	توقيع مكون من أحرف أو أرقام أو رموز أو صوت أو بصمة أو نظام معالجة على شكل رقمي، يتصل أو يرتبط منطقياً بمستند رقمي من شأنه التحقق من هوية الشخص الموقع وقبوله لمحتوى البيانات المقترنة به.
الختم الرقمي	بيانات على شكل رقمي، تتصل أو ترتبط منطقياً بمستند رقمي يتصل أو يرتبط منطقياً بمستند رقمي من شأنه التحقق من هوية الجهة الموقعة وقبوله لمحتوى البيانات المقترنة به.

محفظة الوثائق الرقمية	تتضمن المستندات الرقمية والتي يمكن للمتعامل طلبها ومشاركتها بعد موافقته.
المستندات الرقمية	الوثائق والمستندات الرقمية الصادرة عن الجهات الحكومية والخاصة باستخدام الهوية الرقمية.
الممكنات الحكومية الرقمية	الأنظمة والبنية التحتية الحكومية الرقمية المشتركة في الحكومة الاتحادية والتي تم تطويرها بهدف تسهيل الربط والتحول الرقمي في الدولة التي تدار من الحكومة الرقمية.
البيانات الحكومية	البيانات أو المعلومات والمعرفة الإلكترونية وغير الإلكترونية الخاصة أو العائدة إلى الحكومة الاتحادية أو الحكومات المحلية لإمارات الدولة أو الهيئات العامة أو المؤسسات العامة الاتحادية أو المحلية التي تستفيد منها الجهات الحكومية من أجل تمكين الجهات الحكومية للوفاء بمهامها واختصاصاتها أو بأولويات وأهداف الاستراتيجيات الوطنية العليا في دولة الإمارات العربية المتحدة والتي قد تتوفر على شكل بيانات مشتركة أو بيانات مفتوحة.
البيانات المفتوحة	البيانات التي تنشرها الجهات الحكومية وشبه الحكومية والخاصة والتي تخص نشاط تلك الجهات لتتم مشاركتها مع الجمهور بحرية أو بالحد الأدنى من القيود من أجل تعظيم مشاركة الجمهور وتحفيز الابتكار والابتكار والنمو الاقتصادي.
البيانات المشتركة	البيانات التي تتبادلها الجهات الحكومية من أجل تحسين فعالية وكفاءة خدمات الحكومة وتحسين اتخاذ القرارات بالاستناد إلى مصادر بيانات دقيقة وموثوقة.
البيانات الخصوصية	البيانات المشتركة التي قد يسبب الإفصاح عنها للعموم أو لأي طرف ثالث بضرر محدود على المصلحة العامة أو على الأشخاص.
البيانات الشخصية	أي بيانات متعلقة بشخص معين والتي يمكن من خلالها التعرف على هذا الشخص، أو أي بيانات أو معلومات في حوزة أو قد تصبح في حوزة مزود البيانات والتي يمكن من خلالها التعرف على شخص معين.
السجلات المرجعية للبيانات	هو سجل أو سجلات إلكترونية أو قواعد بيانات تتضمن بيانات عن حقوق وتعاملات أو وضعية خاصة بالأفراد أو الشركات أو بيانات تنظيمية أو إدارية يتم الرجوع إليها أو الاعتماد عليها كمصدر بيانات دقيق وموثوق وضروري لتنفيذ الإجراءات وتقديم الخدمات بحيث تلغي أية ازدواجية وتضارب في البيانات.
الجهات المسؤولة عن السجلات المرجعية للبيانات	الجهات المسؤولة عن السجلات المرجعية للبيانات والتي تستحدث البيانات لأول مرة أو تتوفر لديها بيانات الأفراد والأعمال نتيجة حصولها على هذه البيانات (من خلال الفرد أو الأعمال) للمرة الأولى يتم الاعتماد عليها كمصدر بيانات دقيق وموثوق وضروري لتنفيذ الإجراءات وتقديم الخدمات بحيث تلغي أي ازدواجية وتضارب في البيانات.
الرباط الحكومي للخدمات (Government Service Bus)	أحد الممكنات الحكومية الرقمية وهي منصة ربط شاملة لتبادل البيانات بانسيابية بين أنظمة الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية بما يخدم حاجة المتعامل في الحصول على خدمات الحكومة من خلال تمكين الجهات الحكومية من الوصول السهل إلى البيانات متعددة المصادر، وتوفير خدمات حكومية قائمة على المصادر الموثوقة والمحدثة.

الأدلة الإرشادية الصادرة عن برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة



@egsep
www.egsep.ae

© جميع الحقوق محفوظة لوزارة شؤون مجلس الوزراء 2020 جميع الحقوق محفوظة لمكتب رئاسة مجلس الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء بموجب القانون الاتحادي رقم (7) لعام 2002 في شأن حقوق المؤلف والحقوق المجاورة وقوانين حماية الملكية الفكرية. الطبعة الأولى 2020 دبي، الإمارات العربية المتحدة

