



الدليل الارشادي لممكّنات الحكومة الذكية ٢٠٢٠

المحتويات

3	1. المقدمة
4	2. قائمة مؤشرات إمكانات الحكومة الذكية
5	3. آلية القياس
6	4. الدليل الإرشادي
7	<u>I.</u> المؤشر الأول: مؤشر نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية
15	<u>II.</u> المؤشر الثاني: مؤشر نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية
18	<u>III.</u> المؤشر الرابع: مؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية
22	<u>IV.</u> المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام المواقع الإلكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية
24	<u>V.</u> المؤشر السادس: مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية
26	أ. معايير جودة الخدمات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني
36	ب. معايير جودة الخدمات الذكية عبر الموقع المخصص للهواتف المتحرك
44	ت. معايير جودة الخدمات الذكية عبر التطبيق الذكي
51	<u>VI.</u> المؤشر السابع: مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية
55	أ. مبادرة الشبكة الاتحادية (FedNet)
58	ب. خدمة الهوية الرقمية
66	ت. مبادرة الربط الحكومي للخدمات GSB
70	ث. مبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM
74	ج. مبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards
79	5. توصيات عامة

1. المقدمة

بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (1/3/60) لسنة 2012 بشأن اعتماد الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية الاتحادية ورقم (11\315\30م) لسنة 2013 بشأن تفعيل مبادرة الحكومة الذكية وبناء على المؤشرات الاستراتيجية، واستناداً 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 الإمارات 2021 والأجندة الوطنية في أن تكون دولة الإمارات العربية المتحدة الأولى عالمياً في مؤشر الخدمات الإلكترونية (الذكية)، تقوم الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات برصد وقياس مدى التزام الجهات الحكومية بممكّنات الحكومة الذكية. وتهدف المبادرة إلى رفع مستوى التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية وتعزيز أسلوب الحياة الإلكتروني في دولة الإمارات العربية المتحدة.

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

- تحديث معايير مؤشرات ممكّنات الحكومة الذكية وآلية القياس بما يتناسب مع أفضل الممارسات العالمية، معايير الأمم المتحدة، التوجهات الجديدة التي أطلقتها قيادة الدولة.
- تقديم الدعم الاستشاري فيما يخص ممكّنات 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 ممكّنات الحكومة الذكية
- رصد وقياس مستوى التزام الجهات الاتحادية بمؤشرات ممكّنات الحكومة الذكية
- رفع التوصيات والمقترحات التطويرية للجهات الاتحادية فيما يخص مؤشرات ممكّنات الحكومة الذكية

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

2. قائمة مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية

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



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.

3. آلية القياس

توجد بعض التغييرات في آلية قياس مؤشرات إمكانات 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 إمكانات الحكومة الذكية

بناء على النتائج الإيجابية في تقييم إمكانات 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 إمكانات الحكومة الذكية للعامين 2014 و2015 بخصوص اعتماد الجهات الاتحادية الكامل على "الأدلة الإرشادية" التي يقوم فريق إمكانات الحكومة الذكية بإصدارها لمؤشرات إمكانات 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 إمكانات الحكومة الذكية بهدف تطوير جودة خدماتها ومستوى حضورها الإلكتروني.

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 إمكانات 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 إمكانات 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 الإلكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية
- المؤشر السادس: مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية

4. الدليل الإرشادي

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 الإلكترونية/الذكية (معادلات)
 - التوصيات العامة التي من الممكن أن تساهم في رفع نسبة الاستخدام (لايوجد إجابات نموذجية)
- المؤشر الرابع: مؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الإلكترونية/الذكية (معايير)
 - الإجابات النموذجية للمعايير
 - الحد الأدنى المقبول لمعايير فئة "درجة الابتكار"
- المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام المواقع الإلكترونية 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 الإلكترونية/الذكية (معايير)
 - الإجابات النموذجية للمعايير
 - الحد الأدنى المقبول لمعايير فئة "درجة الابتكار"
- المؤشر السابع: نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية
 - دليل توضيحي عن المؤشر

ملاحظة هامة: عند قراءة الدليل الإرشادي يرجى الانتباه إلى الأيقونات بجانب بعض المعايير حيث كل أيقونة تشير إلى:

المعيار جديد ضمن معايير مؤشرات إمكانات الحكومة الذكية



المعيار يندرج تحت فئة الابتكار



1. 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	<p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:</p> <p>(مجموع نسب التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية ذات الأولوية القابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في الجهة الاتحادية) / (إجمالي عدد الخدمات الحكومية ذات الأولوية القابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في الجهة الاتحادية)</p> <p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:</p> <p>مجموع نسب الخدمات الحكومية ذات الأولوية القابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية على " / " إجمالي عدد الخدمات الحكومية ذات الأولوية القابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية</p>
مكونات المؤشر	<p>يتكون المؤشر من إجمالي 13 معيار رئيسي مقسم على مستوى الجهة والخدمات كالتالي:</p> <p>* المعايير على مستوى الجهة الاتحادية: (عدد 2)</p> <p>(1) الجاهزية</p> <p>(2) مستوى الأمان لقنوات الوصول إلى الخدمة</p> <p>* المعايير على مستوى الخدمات: (عدد 11)</p> <p>(1) مستوى التحول الإلكتروني للخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية</p> <p>(2) مستوى التحول الذكي للخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك</p> <p>(3) طرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك</p> <p>(4) منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك</p> <p>(5) اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية</p> <p>(6) الزامية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية</p> <p>(7) توافق الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية مع ذوي الاحتياجات الخاصة</p> <p>(8) اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف المتحرك</p> <p>(9) الزامية إرسال ملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك</p> <p>(10) توافق الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك مع ذوي الاحتياجات الخاصة</p> <p>(11) إمكانية التوافق بين قنوات الوصول إلى الخدمة</p>

• 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		
الخيارات	المحور/ المعيار	
	المحور الفرعي الاول: الجاهزية (على مستوى الجهة)	1
1- نعم 0- لا	هل يوجد قرار رسمي بتشكيل فريق رواد التحول الرقمي في الجهة؟	1.1
3- توفر مالا يقل عن ثلاث خيارات للتخصيص 2- توفر خيارين فقط للتخصيص 1- توفر خيار واحد للتخصيص 0- لا تتوفر خيارات التخصيص للمستخدم	هل يمكن تخصيص الملف الشخصي والشكل الخارجي للبوابة الإلكترونية/تطبيق الهاتف المتحرك حسب رغبة المستخدم؟	1.2

المحور الفرعي الثاني: مستوى الأمان لقنوات الوصول إلى الخدمة (على مستوى الجهة)		2
<p>هل يتم استخدام بروتوكول (Secure Sockets Layer SSL) في قنوات الوصول للخدمات؟</p>	<p>2.1</p>	<p>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</p>
<p>أي من الطرق التالية تُستخدم في عملية الدخول المؤمن للخدمة والمقدمة من خلال البوابة الإلكترونية؟</p>	<p>2.2</p>	<p>2- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على كافة الخدمات 1- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على بعض الخدمات 0- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشر واحد 0- لا ينطبق</p>
<p>أي من الطرق التالية تُستخدم في عملية الدخول المؤمن للخدمة والمقدمة من خلال الهاتف المتحرك؟</p>	<p>2.3</p>	<p>2- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على كافة الخدمات 1- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على بعض الخدمات 0- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشر واحد 0- لا ينطبق</p>
المحور الفرعي الثالث: مستوى التحول الإلكتروني للخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)		3
<p>تتوفر معلومات الخدمة (الإجراءات، الأوراق الثبوتية، الرسوم، الخ...) عبر الموقع الإلكتروني</p>	<p>3.1</p>	<p>2- تتوفر معلومات كافية عن الخدمة 1- تتوفر معلومات بسيطة عن الخدمة 0- لا تتوفر أية معلومات عن الخدمة</p>
<p>تحديد ومصادقة دخول المستخدم (على سبيل المثال، من خلال SSO)</p>	<p>3.2</p>	<p>2- نعم 1- لا 0- لا ينطبق</p>
<p>إمكانية تقديم طلب الحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني</p>	<p>3.3</p>	<p>2- نعم 0- لا</p>
<p>إمكانية متابعة سير إجراء العملية عبر الموقع الإلكتروني</p>	<p>3.4</p>	<p>2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق</p>
<p>إمكانية ارفاق المستندات المطلوبة عبر الموقع الإلكتروني</p>	<p>3.5</p>	<p>2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق</p>
<p>إمكانية إجراء عملية دفع رسوم الخدمة عبر الموقع الإلكتروني</p>	<p>3.6</p>	<p>2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق</p>
<p>إمكانية الحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني (دون زيارة مراكز تقديم الخدمة)</p>	<p>3.7</p>	<p>2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق</p>

المحور الفرعي الرابع: مستوى التحول الذكي للخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)		4
2- تتوفر معلومات كافية عن الخدمة 1- تتوفر معلومات بسيطة عن الخدمة 0- لا تتوفر أية معلومات عن الخدمة	تتوفر معلومات الخدمة (الإجراءات، الأوراق الثبوتية، الرسوم، الخ...) عبر الهاتف المتحرك	4.1
2- نعم 1- لا 0- لا ينطبق	تحديد ومصادقة دخول المستخدم (على سبيل المثال، من خلال SSO)	4.2
2- نعم 0- لا	إمكانية تقديم طلب الحصول على الخدمة عبر الهاتف المتحرك	4.3
2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق	إمكانية متابعة سير إجراء العملية عبر الهاتف المتحرك	4.4
2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق	إمكانية ارفاق المستندات المطلوبة عبر الهاتف المتحرك	4.5
2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق	إمكانية إجراء عملية دفع رسوم الخدمة عبر الهاتف المتحرك	4.6
2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق	إمكانية الحصول على الخدمة عبر الهاتف المتحرك (دون زيارة مراكز تقديم الخدمة)	4.7
المحور الفرعي الخامس: طرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)		5
2- الموقع المخصص للهاتف المتحرك أو التطبيق الذكي للهاتف المتحرك 0- غير متوفر	كيف يمكن الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك؟	5.1
المحور الفرعي السادس: منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)		6
2- منصتين فأكثر 0- منصة واحدة	ما هو عدد منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك	6.1
المحور الفرعي السابع: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)		7
2- لغتين 0- لغة واحدة فقط	ما هو عدد اللغات المتوفرة في قنوات الوصول للخدمة من خلال البوابة الإلكترونية	7.1
المحور الفرعي الثامن: إلزامية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)		8
2- نعم (إجبارية) 1- نعم (إختياري) 0- لا	هل توفر الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية خاصية إرسال تقييم المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة	8.1

المحور الفرعي التاسع: توافق الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)		9
3- توفر ما لا 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 المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة	هل يتم توفير الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لتكون متاحة بما يناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة	9.1
المحور الفرعي العاشر: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)		10
2- لغتين 0- لغة واحدة فقط	ما هو عدد اللغات المتوفرة في قنوات الوصول للخدمة من خلال الهاتف المتحرك	10.1
المحور الفرعي الحادي عشر: إلزامية إرسال ملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)		11
2- نعم (إجبارية) 1- نعم (إختياري) 0- لا	هل توفر الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك خاصية إرسال تقييم المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة	11.1
المحور الفرعي الثاني عشر: توافق الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)		12
3- توفر ما لا 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 المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة	هل يتم توفير الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك لتكون متاحة بما يناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة	12.1
المحور الفرعي الثالث عشر: إمكانية التوافق بين قنوات الوصول إلى الخدمة (على مستوى الخدمات)		13
2- نعم 1- لا 0- لا ينطبق	هل يمكن اتمام هذه الخدمة عبر الهاتف المتحرك إذا بُدئ بها عبر البوابة الإلكترونية، أو العكس؟	13.1

- الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة التحول الإلكتروني/الذي للخدمات الحكومية
- يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للحصول على الدرجة النهائية في كل معيار

الأدلة الإرشادية (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 الإزدواجية أو التضارب في الاختصاصات بين التقسيمات التنظيمية المختلفة. فتوفر الكفاءات والكوادر التي تعمل ضمن مجموعات ووظائف محددة وتتفاعل بصورة متكاملة يعزز من قدرة فريق عمل التحول الرقمي على تنفيذ مهامه وممارسة صلاحياته في التخطيط والتنظيم والتنفيذ وتقديم خدمات رقمية متميزة وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين
1.2	تفعيل ما لا 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 بروتوكول (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 خاصية الدخول. - 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 خاصية الدخول. - 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

يحصل المتعامل على الخدمة التي تم تقديم الطلب عليها عبر الموقع الإلكتروني من دون حاجته لزيارة أية مراكز تقديم الخدمة	3.7
المحور الفرعي الرابع: مستوى التحول الذي للخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)	4
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)	4.1
بإمكان المتعامل الدخول على كافة الخدمات التي من الممكن أن يقدم طلب الحصول عليها عبر الهاتف المتحرك من خلال خاصية الدخول الموحد	4.2
بإمكان المتعامل تقديم طلب الحصول على الخدمة من خلال صفحة بطاقة الخدمة عبر الهاتف المتحرك (خيار ابدأ الخدمة متوفر في بطاقة الخدمة)	4.3
بإمكان المتعامل متابعة الوضع الراهن للمعاملة الإلكترونية ومتابعة سير إجراء العملية عبر الهاتف المتحرك	4.4
بإمكان المتعامل ارفاق المستندات المطلوبة لاستكمال تقديم الطلب على الخدمة عبر الهاتف المتحرك	4.5
بإمكان المتعامل إجراء عملية دفع رسوم الخدمة عبر الهاتف المتحرك	4.6
يحصل المتعامل على الخدمة التي تم تقديم الطلب عليها عبر الهاتف المتحرك من دون حاجته لزيارة أية مراكز تقديم الخدمة	4.7
المحور الفرعي الخامس: طرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)	5
بإمكان المتعامل تقديم طلب الحصول على الخدمة عبر الهاتف المتحرك من خلال الموقع الإلكتروني المخصص للهاتف المتحرك أو التطبيق الذي للهاتف المتحرك	5.1
المحور الفرعي السادس: منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)	6
يتوفر التطبيق الذي للهاتف المتحرك على منصتين على أقل تقدير	6.1
المحور الفرعي السابع: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)	7
توفير لغتين أو أكثر للحصول على الخدمات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني	7.1
المحور الفرعي الثامن: الزامية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)	8
تكثيف الجهود لتحفيز المتعاملين على تقييم مستوى رضاهم بموضوعية عن الخدمة المقدمة عبر الموقع الإلكتروني فور الانتهاء من تقديم الطلب عليها	8.1
المحور الفرعي التاسع: توافق الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)	9
تفعيل ما لا 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 بعى الألوان، وغيرها من الخصائص)	9.1
المحور الفرعي العاشر: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)	10
توفير لغتين أو أكثر للحصول على الخدمات المقدمة عبر الهاتف المتحرك	10.1

المحور الفرعي الحادي عشر: إلزامية إرسال ملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)	11
تكثيف الجهود لتحفيز المتعاملين على تقييم مستوى رضاهم بموضوعية عن الخدمة المقدمة عبر الهاتف المتحرك فور الانتهاء من تقديم الطلب عليها	11.1
المحور الفرعي الثاني عشر: توافق الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)	12
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 بمعنى الألوان، وغيرها من الخصائص)	12.1
المحور الفرعي الثالث عشر: إمكانية التوافق بين قنوات الوصول إلى الخدمة (على مستوى الخدمات)	13
تمكين المتعامل من اتمام الخدمة عبر الهاتف المتحرك إذا بُدء بها عبر البوابة الإلكترونية، أو العكس	13.1

II. 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	
<p>يقيس المؤشر مدى إقبال المتعاملين من الأفراد ومؤسسات الأعمال على استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية التي توفرها الجهات الحكومية الاتحادية</p>	التعريف
<p>ويشمل نطاق المؤشر كافة الخدمات الحكومية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحويل الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية (تم استثناء الخدمات المعلوماتية لعدم توفر آلية مناسبة لقياس الاستخدام لها).</p>	النطاق
<p>يتم حساب نسبة الاستخدام على مستوى كل خدمة ذات أولوية قابلة للتقييم من خلال (عدد المعاملات الإلكترونية + عدد المعاملات الذكية) على "/" العدد الكلي للمعاملات (الإلكترونية + الذكية + اليدوية)</p> <p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:</p> <p>(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)</p> <p>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):</p> <p>-الاستبيان مع قاعدة بيانات المتعاملين التي ستقوم الجهة الاتحادية بإرسالها إلى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات -المتسوق السري</p> <p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:</p> <p>تجميع نتائج كل الخدمات الإلكترونية/الذكية لكافة الجهات الاتحادية وتقسيمها على عدد كافة الخدمات الإلكترونية/الذكية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحويل الإلكتروني/الذكي</p>	معادلة الاحتساب
<p>- يتم اعتبار المعاملة كمعاملة ذكية في حال تم تقديمها من خلال:</p> <p>تطبيق الهاتف المتحرك - الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك - الأجهزة الذكية المتوفرة للاستخدام من قبل المتعامل نفسه في مراكز تقديم الخدمة</p> <p>- يتم اعتبار المعاملة كمعاملة إلكترونية في حال تم تقديمها من خلال:</p> <p>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</p> <p>- يتم اعتبار المعاملة كمعاملة يدوية في حال تم تقديمها من خلال:</p> <p>موظفي مركز الاتصال - موظفي مركز الخدمة بالجهة - مراكز الطباعة أو أية مراكز أخرى لتقديم الخدمة - أية قنوات أخرى (مكاتب البريد، الصرافة، أخرى)</p>	مكونات المؤشر "تقسيم المعاملات كمعاملة ذكية، الإلكترونية، يدوية"

- 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/اليديوية المتوفرة لتقديم الخدمة

مؤشر نسبة الاستخدام الإلكتروني/الذكي 2020		
معادلة الاحتساب للخدمة		
$\text{نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية} = \frac{\text{عدد المعاملات الإلكترونية} + \text{عدد المعاملات الذكية}}{\text{العدد الكلي للمعاملات (الإلكترونية+الذكية+اليديوية)}}$		
#	قنوات تقديم الخدمة	إلكتروني/ذكي/يديوي
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)	يديوي
5	من خلال موظفي مركز الاتصال (حتى في حال استخدام القنوات الإلكترونية/الذكية)	يديوي
6	من خلال مركز الاتصال IVR	إلكتروني
7	من خلال أجهزة KIOSK	إلكتروني
8	من خلال مراكز الطباعة أو أية مراكز أخرى لتقديم الخدمة	يديوي
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)	يديوي

• الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية

○ يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للمساهمة في رفع نسبة استخدام خدماتها

الإلكترونية/الذكية

الأدلة الإرشادية
<p>نظراً لطبيعة هذا المؤشر وآلية قياسه المتمثلة في معادة احتساب، فإنه لا توجد إجابة نموذجية للمعيار. ولكن لرفع نسبة الاستخدام حسب المعادلة، على الجهة الاتحادية:</p> <p style="text-align: center;">- رفع نسبة استخدام المعاملات الإلكترونية والذكية مقارنة بالمعاملات اليدوية</p>
<p>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</p>
<p>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</p>
<p>تبسيط وتسهيل اجراءات استخدام الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية 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</p>
<p>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</p>

III. 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	
يقيس المؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية / الذكية	التعريف
يشمل المؤشر كافة الخدمات الحكومية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحويل الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية	النطاق
يتم حساب نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية على مستوى كل خدمة ذات اولوية قابلة للتقييم من خلال التزامها بمعايير التوعية العامة. يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي: مجموع نسب التزام الخدمات الإلكترونية/الذكية بمعايير التوعية العامة في الجهة الاتحادية/ إجمالي عدد الخدمات الحكومية القابلة للتحويل الإلكتروني/الذكي في الجهة الاتحادية يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي: تحسب نتائج المؤشر للحكومة كالتالي: يتم احتساب متوسط نسبة التوعية العامة لكافة الخدمات الحكومية الإلكترونية/الذكية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحويل الإلكتروني/الذكي	معادلة الاحتساب
يتم قياس نسبة التوعية العامة بناءً على المحاور التالية: المحور الأول: حملات التسويق (على مستوى الخدمة) ويقاس بالمعايير التالية: - عدد قنوات التواصل الاجتماعي التي تم استخدامها للتوعية - مدى تواصل و تفاعل الجهة مع الجمهور عبر قنوات وسائل التواصل الاجتماعي في نشر التوعية المحور الثاني: الطرق المستخدمة في التوعية والدعم الاستشاري للخدمات (على مستوى الجهة) ويقاس بالمعايير التالية: - الآلية المستخدمة في عملية توفير الدعم الاستشاري لمستخدمي الخدمات - القنوات التي تم استخدامها في التوعية المحور الثالث: كفاءة التوعية ويقاس بالمعايير التالية: - تطوير خطة تسويقية للخدمات الإلكترونية/الذكية وقياس أثرها - تحديث الخطة التسويقية وتكثيف التوعية عن الخدمات الإلكترونية/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	مكونات المؤشر

• 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		
الخيارات	المعيار	
المحور الفرعي الأول: حملات التسويق (على مستوى الخدمة)		1
2- ثلاث قنوات فأكثر 1- أقل من ثلاث قنوات 0- لا توجد	ما هو عدد قنوات التواصل الاجتماعي المستخدمة في نشر التوعية للخدمة	1.1
2- مرتين كل ربع 1- مرة كل ربع 0- ولا مرة	مدى تواصل وتفاعل الجهة مع الجمهور عبر قنوات وسائل التواصل الاجتماعي في نشر التوعية عن الخدمة؟	1.2
المحور الفرعي الثاني: الطرق المستخدمة في التوعية والدعم الاستشاري للخدمات (على مستوى الجهة)		2
ChatPot-3 والمحادثة النصية ChatPot-2 أو المحادثة النصية 1- البريد الإلكتروني 0- لا توجد	ما هي الآلية المستخدمة في عملية توفير الدعم الاستشاري لمستخدمي الخدمات؟	2.1

- مركز الاتصال (1-نعم، 0-لا) - البريد الإلكتروني (1-نعم، 0-لا) - أخرى (1-نعم، 0-لا) (توضيح أسباب استخدام قنوات أخرى)	ماهي القنوات التي تم استخدامها في التوعية بالخدمة؟	2.2
المحور الفرعي الثالث: كفاءة التوعية		3
2-نعم 1-نعم بشكل جزئي 0-لا	هل توجد خطة تسويقية لخدمات الجهة؟	3.1
2-نعم 1-نعم بشكل جزئي 0-لا	هل تم تحديث الخطة التسويقية، وتكثيف التوعية عن الخدمات الالكترونية/الذكية في حالة الطوارئ؟	3.2 
2-نعم 1-نعم بشكل جزئي 0-لا	هل يتم جمع بيانات المتعاملين وتحليلها واستخدام نتائج التحليل لتسويق الخدمات؟	3.3
ابتكرو وتميز		
2-نعم 1-نعم بشكل جزئي 0-لا	هل تم إطلاق حملات توعوية لخدمات أخرى ليست من قائمة الخدمات ذات الأولوية؟	1
2-نعم 1-نعم بشكل جزئي 0-لا	هل تم قياس أثر التوعية على المتعاملين وعلى الجهة؟	2

- الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/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 الإلكترونية/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)	
•	تنوع وتوفير قنوات متميزة ومبتكرة لتقديم الدعم الاستشاري للمتعاملين كقناة شات بوت والمحادثة النصية
•	تنوع 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، الإشعارات 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 الإلكترونية/الذكية في ظروف إغلاق المراكز وتقليل زيارات المتعاملين
•	ضرورة العمل على جمع بيانات المتعاملين وتحليلها لتحديد احتياجاتهم والأمور المفضلة لديهم. فعلى سبيل المثال تجميع 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
ابتكرو وتميز	
•	ضرورة التسويق لجميع خدمات الجهة، سواء كانت الخدمة من قائمة الخدمات ذات الأولوية أو لا، تسويق جميع الخدمات للجهة يعطي انطباع إيجابي لدى المتعامل وينفس 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

IV. المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام المواقع الإلكترونية 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 الإلكترونية 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
معادلة الاحتساب	<p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:</p> <p>النتيجة النهائية لنسبة التزام الموقع الإلكتروني للجهة الاتحادية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية</p> <p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:</p> <p>مجموع نسب التزام المواقع الإلكترونية للجهة الاتحادية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية / إجمالي عدد المواقع الإلكترونية في الجهة الاتحادية</p>
مكونات المؤشر	<p>ينقسم مؤشر جودة المواقع الإلكترونية إلى 9 محاور رئيسية على النحو التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - النطاق والاستضافة، - معمارية وتصميم الموقع، - تجربة المستخدمين والاستخدامية، - المحتوى، - سهولة الوصول، - المشاركة الرقمية، - البيانات المفتوحة، - أمن وحماية المعلومات، - التسويق <p>ويندرج ضمن هذه المحاور عدد من المعايير الفرعية للتقييم</p>

• المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام المواقع الإلكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية

المحاور الرئيسية لمؤشر نسبة التزام المواقع الإلكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية



• الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة التزام المواقع الإلكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية

○ يرجى الاطلاع على الرابط التالي: [الموجهات الإرشادية للمواقع الإلكترونية 2020](#)

▪ ملاحظة: لتحسين تجربة المستخدم لقنوات تقديم الخدمة في الجهة الاطلاع على

[الدليل الإرشادي لتجربة المستخدم \(البحث والتصميم\) 2020](#)

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

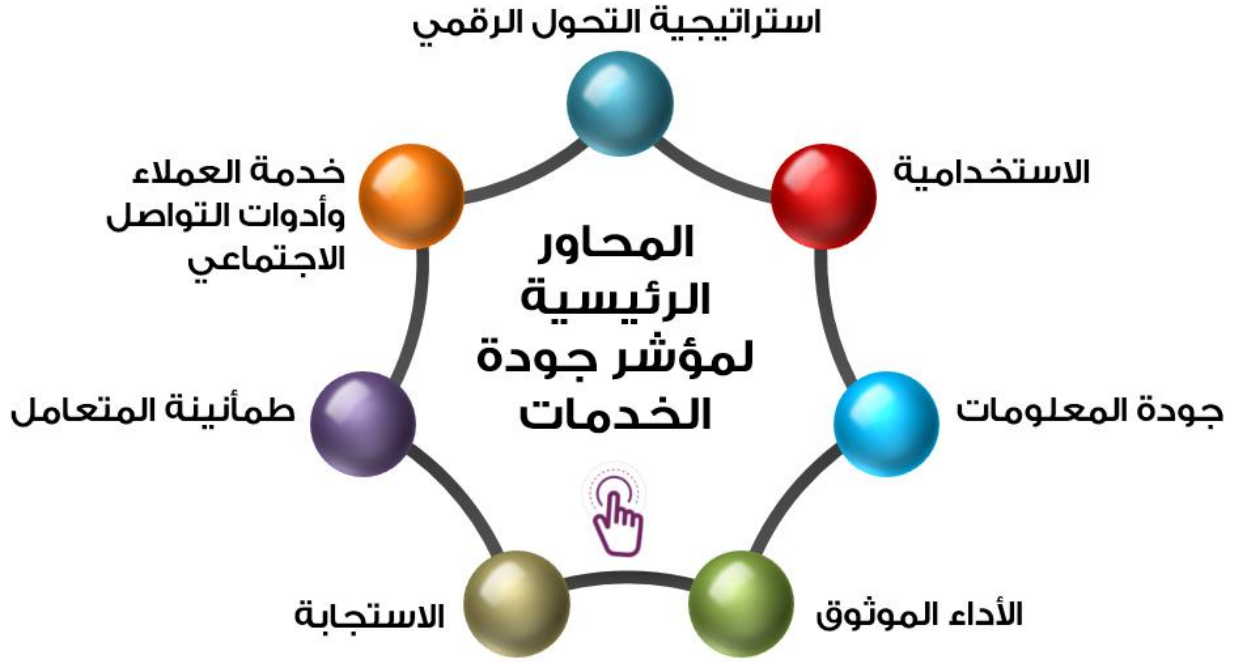
• وصف المؤشر

- 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 للتحويل الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية
معادلة الاحتساب	<p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:</p> <p>يتم حساب متوسط نتائج التزام كل الخدمات الإلكترونية/الذكية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحويل الإلكتروني/الذكي للجهة.</p> <p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:</p> <p>مجموع نسب التزام الخدمات الإلكترونية/الذكية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية في الجهة الاتحادية على "/" إجمالي عدد الخدمات الحكومية القابلة للتحويل الإلكتروني/الذكي في الجهة الاتحادية</p>
مكونات المؤشر	<p>ينقسم مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية إلى 7 محاور رئيسية على النحو التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - استراتيجية التحول الرقمي، - الاستخدامية، - جودة المعلومات، - الأداء الموثوق، - الاستجابة، - طمأنينة المتعامل، - خدمة العملاء وأدوات التواصل الاجتماعي <p>ويندرج ضمن هذه المحاور عدد من المعايير الفرعية للتقييم.</p>

- 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 الذكية عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك](#)
- [معايير جودة الخدمات الذكية عبر التطبيق الذكي](#)

أ. 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			
الخيارات	المعيار الفرعي والدليل الإرشادي	المعيار	المحور/ المعيار
المحور الأول: استراتيجية التحول الرقمي Digital Transformation Strategy (على مستوى الجهة)			
2- نعم آلية واضحة ومحدثة 1- نعم ولكن آلية غير واضحة أو غير محدثة 0- لا	هل هناك آلية محددة خاصة بتحديث وتسهيل وتبسيط الخدمات وإعادة هندسة اجراءاتها؟ يجب توفير وثيقة توضح الآلية التي تستخدمها الجهة في تبسيط وتسهيل الخدمات	1.1.1	تبسيط وتطوير الخدمات
2- نعم 1- جزئي 0- لا	هل قامت الجهة بعمل فحص استخدامية (USABILITY TEST) للموقع الإلكتروني والخدمات الإلكتروني مع متعاملين حقيقيين؟	 1.1.2	
2- نعم 1- جزئي 0- لا	هل تم وضع خطة تحسينية ناتجة من التقرير الخاص بفحص الاستخدامية (USABILITY TEST)؟ وما مدى الالتزام بتطبيق هذه الخطة؟	 1.1.3	
2- نعم 0- لا	هل هناك آلية لإدارة البلاغات والشكاوى؟ يجب توفير وثيقة توضح الآلية المستخدمة في إدارة البلاغات والشكاوى القادمة من المتعاملين	1.2.1	مراقبة ومتابعة الأداء
2- نعم آلية حديثة باستخدام أنظمة رقمية 1- نعم ولكن الآلية تقليدية 0- لا	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	1.2.2	
2- نعم 0- لا	هل لدى الجهة سياسة للعمل عن بعد تشمل (مسؤولي الخدمات، مسؤولي التحول الرقمي) في الجهة؟	1.3.1	العمل عن بعد 
2- نعم 1- جزئي 0- لا	هل لدى الجهة بنية تحتية مناسبة تتيح للموظفين (مسؤولي الخدمات، مسؤولي التحول الرقمي في الجهة) العمل عن بعد بكل كفاءة؟	1.3.2	

2- نعم 0- لا	سياسة العمل عن بعد لدى جهتنا تحدد الأجهزة والأنظمة المستخدمة بوضوح؟	1.3.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	سياسة العمل عن بعد لدى جهتنا تطبق بوضوح التدابير الأمنية لمنع فقدان البيانات والمعلومات والمعرفة؟	1.3.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفر جهتنا فيديوهات تعليمية لدعم العمل عن بعد للموظفين؟	1.3.5		
2- نعم 0- لا	خصصت جهتنا فريق دعم فني لتكنولوجيا المعلومات لدعم العمل عن بعد؟	1.3.6		
2- نعم 0- لا	البنية التحتية لجهتنا تسمح للموظفين بالوصول إلى ملفات سطح مكتب العمل أثناء العمل عن بعد؟	1.3.7		
2- نعم 0- لا	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	1.4.1	التكنولوجيا	4
2- نعم 0- لا	هل تم استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي في تقديم أي خدمة؟	1.4.2		
2- نعم 0- لا	هل تم استخدام تقنية البلوك تشين في تقديم أي خدمة؟	1.4.3		
2- نعم 0- لا	هل تم توظيف آليات وأدوات الابتكار في تطوير الخدمات بدأً من التقديم حتى الاستلام؟	1.4.4		
2- نعم 0- لا	هل تم تقليص عدد الحقول للخدمات لزيادة التبسيط والتسهيل للمتعامل؟	NEW 1.4.5		
2- نعم 0- لا	هل تم تحويل الخدمات لكي تقدم للمتعامل بطريقة استباقية؟	NEW 1.4.6		
2- نعم 0- لا	هل تم تطبيق خاصية التوقيع الإلكتروني التي يوفرها نظام الهوية الرقمية في الخدمات التي تحتاج إلى هذه الخاصية؟	NEW 1.4.7		
2- نعم 0- لا	هل تم عمل دراسة لقياس أثر التحول الرقمي على الجهة وعلى المجتمع؟	1.4.8		
المحور الثاني: الاستخدام - Usability Online (على مستوى الخدمة)				
أ. سهولة الاستخدام - A. Ease of Use				

2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الوصول إلى الخدمة من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني (3 نقرات كحد أقصى)	2.1.1	سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية في 3 نقرات	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	هل يمكن للمتعامل الوصول إلى الخدمة باستخدام الهوية الرقمية؟	2.1.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الانتهاء من عملية تقديم الطلب على الخدمة في خلال 3 خطوات كحد أقصى (من بعد زر بدء الخدمة حتى الانتهاء (ارسال))	2.2.1	سهولة الحصول على الخدمة الإلكترونية في 3 نقرات	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث المتقدم على الموقع الإلكتروني بسهولة ضمن الصفحة الأولى لنتائج البحث	2.3.1	سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث	3
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تفعيل خاصية البحث التلقائي (Auto Suggest, Auto Complete)	2.3.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير نسخة ذكية تلقائية من الصفحة الرئيسية للموقع حتى الانتهاء من الخدمة	2.4.1	سهولة تصفح واستخدام النسخة الذكية التلقائية	4
2- نعم 1- جزئي 0- لا	النسخة الذكية التلقائية سهلة التصفح والاستخدام ومتوائمة مع جميع أحجام الشاشات	2.4.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	أسماء روابط الخدمة الإلكترونية الخاصة ببطاقة الخدمة وصفحة الخدمة بحيث يكون الرابط بسيط ومناسب ومعبر عن اسم وطبيعة الخدمة بحيث يسهل على المتعامل تذكره بسهولة	2.5.1	سهولة تذكر الرابط الإلكتروني للخدمة	5
2- نعم 1- جزئي 0- لا	كافة الحقول الإلزامية "مُصنفة" كحقول مطلوبة في جميع مراحل الخدمة بما فيها (التسجيل- التقديم- الاستعلام- اتصل بنا ... الخ) وبارزة بشكل واضح	2.6.1	إبراز الحقول الإلزامية في صفحات الخدمة والنماذج الهامة	6
تتوفر الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني بالخصائص التالية لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة:		2.7	توفر وتنوع خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة	7
2- نعم 1- جزئي 0- لا	خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع (بحيث ان الخاصية تعمل على قراءة النص المحدد من قبل المتصفح)	2.7.1		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تكبير وتصغير حجم الخط	2.7.2		
2- نعم	الخيارات الخاصة بعمى الألوان	2.7.3		

1- جزئي 0- لا				
	تتوفر الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني الخيارات التالية لدعم تخصيص الملف الشخصي والشكل الخارجي للبوابة الإلكترونية حسب رغبة المستخدم:	2.8		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تغيير الألوان الخاصة بقوالب تصميم الموقع الإلكتروني (Themes)	2.8.1	توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم	8
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملف المستخدم الشخصي	2.8.2		
ب. التناغم - B. Consistency				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تناسق وتناغم الترويسة والتنزيل في كافة صفحات مراحل الخدمة بدءاً من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الرئيسي للجهة وحتى انتهاء الخدمة	2.9.1	تناسق وتناغم الترويسة والتنزيل خلال تقديم الخدمة الإلكترونية	9
2- نعم 1- جزئي 0- لا	موقع ثابت وواضح لسياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام على كافة صفحات الخدمة	2.10.1	موقع ثابت للوثائق التالية: - سياسة أو بيان الأمن والخصوصية و الشروط والأحكام، - ميثاق خدمة المتعاملين للخدمة، - الأسئلة الأكثر شيوعاً	10
2- نعم 1- جزئي 0- لا	موقع ثابت وواضح لميثاق خدمة المتعاملين للخدمة على كافة صفحات الخدمة (في صفحة مخصصة وليس ملف قابل للتحميل)	2.10.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	موقع ثابت وواضح للأسئلة الأكثر شيوعاً على كافة صفحات الخدمة	2.10.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفر رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين" في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية في موقع ثابت وواضح	1.11.1	موقع ثابت وواضح للمعلومات الهامة بالخدمة الإلكترونية	11
المحور الثالث: جودة المعلومات Information Quality				
أ. البساطة - A. Simplicity				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	اسم ووصف الخدمة الإلكترونية واضح ويعبر عن طبيعة الخدمة	3.1.1	وضوح وسهولة تذكر اسم ووصف الخدمة الإلكترونية	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية، يجب ذكرها في بطاقة الخدمة مع وضع رابط التسجيل	3.2.1	توفر معلومات كافية عن الخدمة عبر الموقع الإلكتروني	2

2- نعم 1- جزئي 0- لا	ايضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة؟ (بعض الخدمات خاصة بالمواطنين – المقيمين – الزائرين ...)	3.2.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير معلومات عن عناوين واماكن تقديم الخدمة (الموقع - التطبيق -مراكز الخدمة إلخ)؟	3.2.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يجب تقديم وصف مفصّل لقيمة وتفصيل رسوم الخدمة وإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي	3.2.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير معلومات واضحة عن شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة	3.2.5		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير معلومات دقيقة عن عدد مستخدمي الخدمة الحكومية أو عدد المعاملات المنجزة للخدمة لكافة الفئات (أفراد- أعمال)	3.2.6		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير وصف واضح (للوثائق والمستندات و. إلخ) اللازمة لإنتمام الخدمة الإلكترونية	3.2.7		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	في حال طُلبَ من المستخدم زيارة المكتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الإلكترونية، يجب ذكر العملية بوضوح	3.2.8		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية	3.2.9		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج	3.2.10		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تتيح الجهة للجمهور تقييم بطاقة الخدمات الإلكترونية دون الحاجة للتسجيل	3.2.11		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إذا كانت الخدمة مرتبطة بأحد أهداف التنمية المستدامة، هل تم ذكر ذلك في بطاقة الخدمة؟	3.2.12		
ب. الاكتمال - B. Completeness				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تتوفر الخدمة الإلكترونية باللغتين (العربية -الإنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية وعلى جميع المنصات	3.3.1	توفر الخدمة الإلكترونية باللغتين (عربية -إنجليزية)	3
2- نعم	هل تم توفير إحصاءات الخدمة في قسم البيانات المفتوحة على الموقع الإلكتروني للجهة؟	3.4.1	البيانات المفتوحة	4

1- جزئي 0- لا				
ج. المساعدة - C. Help				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة لمعرفة نسبة اكتمال مراحل تقديم الخدمة (ويظهر على شكل نسبة مئوية)	3.5.1	إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة	5
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية تصفح الموقع الإلكتروني للمستخدم	3.6.1	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح الموقع الإلكتروني للمستخدم	6
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم استخدام أدوات المساعدة (فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية	3.7.1	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية	7
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتوفر دليل استخدام الخدمة الإلكترونية في كافة مراحل تقديم الخدمة (بدءً من بطاقة الخدمة)	3.8.1	توفر دليل استخدام الخدمة في موقع ثابت وواضح خلال كافة مراحل تقديم الخدمة	8
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	3.9.1	توضيح نوع ونسق البيانات ووحدات القياس	9
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الإلكترونية (للاستمارات الطويلة)	3.10.1	توفر ووضوح التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الإلكترونية	10
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم وضع شرح توضيحي لكل حقل في الاستمارة الإلكترونية حول كيفية تعبئتها	3.10.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم وضع شرح وتوضيح لنوع وحجم الملفات المسموح بها في المرفقات	NEW 3.10.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) واضحة وموجزة وسهلة الفهم كما يتم ذكر مصدر الخطأ المحدد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة	3.11.1	وضوح ودقة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم	11
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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)	3.11.2		
المحور الرابع: الأداء الموثوق Reliability				
أ. الاستفادة/القيمة – A. Usefulness/Value				
2- نعم	لا تتطلب الخدمة زيارة المتعامل لمقر الجهة الحكومية أو أية مراكز تقديم للخدمة في سياق إجراءات الحصول على الخدمة	4.1.1	زيارة المتعامل لمقر الجهة من عدمه؟	1

1- جزئي 0- لا	الا في حال دعت الحاجة وحسب طبيعة الخدمة (فحص الدم، والبصمة الشخصية، .. الخ)			
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	4.2.1	تسليم الخدمة إلكترونياً	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل حفظ البيانات عند تعبئته للاستمارة الإلكترونية للخدمة الإلكترونية لاستكمال التعبئة لاحقاً	4.3.1	إمكانية حفظ البيانات واسترجاعها عند استكمال تقديم الطلب على الخدمة	3
ب. جودة النظام ومثابته – B. System Stability/Quality				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	الخدمة الإلكترونية-خالية من الأخطاء أثناء وبعد تقديم الطلب	4.4.1	خدمة إلكترونية خالية من الأخطاء	4
المحور الخامس: الاستجابة Responsiveness				
أ. الإشعارات/حال الخدمة – A. Notifications/Status				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو إخطارات ذكية أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية/ذكية أخرى	5.1.1	تفعيل خدمة الإشعارات للمتعاملين بكافة المستجندات والعمليات مع تفاصيل واضحة	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	5.1.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر إخطارات ذكية أو رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى	5.1.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يحتوي الإخطار الذكي أو البريد الإلكتروني أو الرسالة نصية قصيرة المرسله إلى المتعامل على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات	5.1.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الاستفسار عن ومعرفة حالة وضع الخدمة الإلكترونية/الذكية في شتى مستويات اعتمادها	5.2.1	إمكانية الاستفسار عن وضع الخدمة الإلكترونية/الذكية في شتى مراحلها	2
ب. الأداء / الفعالية – B. Performance/effectiveness				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الإلكترونية	5.3.1	زمن التحميل والمعالجة	3
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية (جوجل كروم-سفاري - انترنت اكسبلورر- فايرفوكس... الخ)	5.4.1	توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية	4
2- الفترة ملائمة	ماهو متوسط الفترة الزمنية لإنجاز المعاملات في فترة الطوارئ؟	5.5.1	استمرارية الأعمال	

1-الفترة مقبولة 0-الفترة سيئة					
2-الفترة ملائمة 1-الفترة مقبولة 0-الفترة سيئة	ماهو متوسط الفترة الزمنية لإنجاز المعاملات في الفترات العادية؟	5.5.2			5
المحور السادس: طمأنينة المتعامل Assurance					
A. الخصوصية - A. Privacy					
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتمكن المتعامل الوصول إلى سجل حسابه الخاص ومشاهدة بيان كافة المعاملات السابقة وبيان بالدفعات السابقة وطباعتها	6.1.1	سجل الحساب الخاص بالمستخدم		1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتمكن المتعامل حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور في أي وقت باستخدام خيار تذكروني	6.2.1	خيارات كلمة المرور للمستخدم		2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتمكن المتعامل تغيير كلمة المرور بطريقة سهلة وواضحة	6.2.2			
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إعادة التثبت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده	6.2.3			
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتمكن المتعامل استرجاع كلمة المرور عند اللزوم	6.2.4			
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	6.2.5			
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتمكن المتعامل ايجاد أيقونة الخروج من الملف الشخصي بشكل سهل	6.3.1	توافر خيار الخروج		3
ب. الأمن - B. Security					
2- نعم 1- جزئي 0- لا	استخدام التشفير الأمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سياق الحصول على الخدمة الإلكترونية	6.4.1	استخدام التشفير الأمن على مستوى الخدمة الإلكترونية		4
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توافر خيار المعاملة الآمنة في موقع الخدمة الإلكترونية (- SSL (layer secure sockets	6.4.2			
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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		5

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 Web 2.0 & Customer Service				
A. Tact and Interest - أ. اللباقة والإهتمام				
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
B. Information Availability - ب. توفر المعلومات				
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 المقدمة 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
C. Response - ج. الإستجابة				
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

2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفر الدردشة على جميع صفحات الموقع وليس فقط الصفحة الرئيسية؟	7.4.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إمكانية إرسال نسخة من المحادثة التي تمت مع المتعامل عبر البريد الإلكتروني؟	7.4.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير خاصية الثشات بوت (chatbot)؟	7.4.5		

ب. 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)				
الخيارات	المعيار الفرعي والدليل الإرشادي	المعيار	المحور/ المعيار	
المحور الأول: الاستخدامية - Usability Online (على مستوى الخدمة)				
A. سهولة الاستخدام - A. Ease of Use				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الوصول إلى الخدمة من الصفحة الرئيسية للموقع المخصص للهاتف المتحرك (3 نقرات كحد أقصى)	1.1.1	سهولة الوصول إلى الخدمة الذكية في 3 نقرات	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم الوصول إلى الخدمة من خلال الموقع المخصص للهاتف المتحرك	1.1.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الانتهاء من عملية تقديم الطلب على الخدمة في خلال 3 خطوات كحد أقصى (من بعد زر بدء الخدمة حتى الانتهاء (ارسال))	1.2.1	سهولة الحصول على الخدمة الذكية في 3 نقرات	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل إيجاد الخدمة الذكية باستخدام خيار البحث المتقدم على الموقع الإلكتروني المخصص للهاتف المتحرك بسهولة ضمن الصفحة الأولى لنتائج البحث	1.3.1	سهولة إيجاد الخدمة الذكية باستخدام خيار البحث	3
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تفعيل خاصية البحث التلقائي (Auto Suggest, Auto Complete)	1.3.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير نسخة ذكية تلقائية من الصفحة الرئيسية للموقع حتى الانتهاء من الخدمة	1.4.1	سهولة تصفح واستخدام النسخة الذكية التلقائية	4
2- نعم 1- جزئي 0- لا	النسخة الذكية التلقائية سهلة التصفح والاستخدام ومتوائمة مع جميع الأجهزة الذكية	1.4.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	أسماء روابط الخدمة الذكية الموقع المخصص للهاتف المتحرك الخاصة ببطاقة الخدمة وصفحة الخدمة بحيث يكون الرابط بسيط ومناسب ومعبّر عن اسم وطبيعة الخدمة بحيث يسهل على المتعامل تذكره بسهولة	1.5.1	سهولة تذكر الرابط الذكي للخدمة عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك	5
2- نعم 1- جزئي 0- لا	كافة الحقول الإلزامية "مُصنفة" كحقول مطلوبة في جميع مراحل الخدمة بما فيها (التسجيل -التقديم -الاستعلام -اتصل بنا ... الخ) وبارزة بشكل واضح	1.6.1	إبراز الحقول الإلزامية في صفحات الخدمة والنماذج الهامة	6

تتوفر الخدمة المقدمة من الموقع المخصص للهاتف المتحرك بالخصائص التالية لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة:		1.7	توفر وتنوع خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة	7
2- نعم 1- جزئي 0- لا	خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع (بحيث ان الخاصية تعمل على قراءة النص المحدد من قبل المتصفح)	1.7.1		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تكبير وتصغير حجم الخط	1.7.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	الخيارات الخاصة بمعنى الألوان	1.7.3		
تتوفر الخدمة المقدمة من خلال الموقع المخصص للهاتف المتحرك بالخيارات التالية لدعم تخصيص الملف الشخصي والشكل الخارجي للبوابة الإلكترونية حسب رغبة المستخدم:		1.8	توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم	8
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تغيير الألوان الخاصة بقوالب تصميم الموقع المخصص للهاتف المتحرك (Themes)	1.8.1		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملف المستخدم الشخصي	1.8.2		
B. Consistency - ب. التناغم				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تناسق وتناغم الترويسة والتذييل في كافة صفحات مراحل الخدمة بدءاً من الصفحة الرئيسية للموقع الرئيسي للجهة وحتى انتهاء الخدمة	1.9.1	تناسق وتناغم الترويسة والتذييل خلال تقديم الخدمة الذكية	9
2- نعم 1- جزئي 0- لا	موقع ثابت وواضح لسياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام على كافة صفحات الخدمة	1.10.1	موقع ثابت للوثائق التالية:- سياسة أو بيان الأمن والخصوصية و الشروط والأحكام، - ميثاق خدمة المتعاملين للخدمة، - الأسئلة الأكثر شيوعاً	10
2- نعم 1- جزئي 0- لا	موقع ثابت وواضح لميثاق خدمة المتعاملين للخدمة على كافة صفحات الخدمة (في صفحة مخصصة وليس ملف قابل للتحميل)	1.10.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	موقع ثابت وواضح للأسئلة الأكثر شيوعاً على كافة صفحات الخدمة	1.10.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفر رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين" في جميع مراحل الخدمة الذكية في موقع ثابت وواضح	1.11.1	موقع ثابت وواضح للمعلومات الهامة بالخدمة الذكية	11

المحور الثاني: جودة المعلومات Information Quality

أ. البساطة - A. Simplicity

المحور الثاني: جودة المعلومات Information Quality				
أ. البساطة - A. Simplicity				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	اسم ووصف الخدمة الذكية واضح ويعبر عن طبيعة الخدمة	2.1.1	وضوح وسهولة تذكر اسم ووصف الخدمة الذكية	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الذكية، يجب ذكرها في بطاقة الخدمة مع وضع رابط التسجيل	2.2.1	توفر معلومات كافية عن الخدمة عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	ايضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة؟ (بعض الخدمات خاصة بالمواطنين - المقيمين - الزائرين ...)	2.2.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير معلومات عن عناوين واماكن تقديم الخدمة (الموقع - التطبيق - مراكز الخدمة إلخ)؟	2.2.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يجب تقديم وصف مفصل لقيمة وتفصيل رسوم الخدمة ولإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي	2.2.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير معلومات واضحة عن شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة	2.2.5		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير معلومات دقيقة عن عدد مستخدمي الخدمة الحكومية أو عدد المعاملات المنجزة للخدمة لكافة الفئات (أفراد - أعمال)	2.2.6		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير وصف واضح (للوثائق والمستندات و. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الذكية	2.2.7		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	في حال طلب من المستخدم زيارة المكتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الذكية، يجب ذكر العملية بوضوح	2.2.8		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توضيح كافة الخطوات مع التفصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الذكية	2.2.9		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج	2.2.10		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تتيح الجهة للجمهور تقييم بطاقة الخدمات الذكية دون الحاجة للتسجيل	2.2.11		

2- نعم 1- جزئي 0- لا	إذا كانت الخدمة مرتبطة بأحد أهداف التنمية المستدامة، هل تم ذكر ذلك في بطاقة الخدمة؟	2.2.12		
ب. الاكتمال - B. Completeness				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تتوفر الخدمة الذكية باللغتين (العربية - الإنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الذكية وعلى جميع المنصات	2.3.1	توفر الخدمة الذكية باللغتين (عربية - إنجليزية)	3
ج. المساعدة - C. Help				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة لمعرفة نسبة اكتمال مراحل تقديم الخدمة (ويظهر على شكل نسبة مئوية)	2.4.1	إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة	4
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية تصفح الموقع المخصص للهاتف المتحرك للمستخدم	2.5.1	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح الموقع المخصص للهاتف المتحرك للمستخدم	5
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم استخدام أدوات المساعدة (فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الذكية	2.6.1	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية استخدام الخدمة الذكية	6
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتوفر دليل استخدام الخدمة الذكية في كافة مراحل تقديم الخدمة بدءاً من بطاقة الخدمة)	2.7.1	توفر دليل استخدام الخدمة في موقع ثابت وواضح خلال كافة مراحل تقديم الخدمة	7
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	2.8.1	توضيح نوع ونسق البيانات ووحدات القياس	8
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الذكية (للاستمارات الطويلة)	2.9.1	توفر ووضوح التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الذكية	9
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم وضع شرح توضيحي لكل حقل في الاستمارة حول كيفية تعبئتها	2.9.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم وضع شرح وتوضيح لنوع وحجم الملفات المسموح بها في المرفقات	NEW 2.9.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) واضحة وموجزة وسهلة الفهم كما يتم ذكر مصدر الخطأ المحدد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة	2.10.1	وضوح ودقة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم	10
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يوجد هناك تحقق من صحة البيانات المدخلة في الحقول (Validation) وفي حال تم إدخال بيانات خاطئة يتم تنويه المستخدم بضرورة استخدام	2.10.2		

	البيانات الصحيحة (مثال، في الحقل الخاص برقم الهاتف، لا يمكن للمتعامل إدخال حروف ويتم تنويه المتعامل بأن هذا الحقل للأرقام فقط)			
المحور الثالث: الأداء الموثوق Reliability				
A. Usefulness/Value – الاستفادة/القيمة				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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)	3.1.1	زيارة المتعامل لمقر الجهة من عدمه؟	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	3.2.1	تسليم الخدمة ذكياً	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل حفظ البيانات عند تعبئته للاستمارة الإلكترونية للخدمة الذكية لاستكمال التعبئة لاحقاً	3.3.1	إمكانية حفظ البيانات واسترجاعها عند استكمال تقديم الطلب على الخدمة	3
B. System Stability/Quality – جودة النظام ومثابته				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	الخدمة الذكية خالية من الأخطاء أثناء وبعد تقديم الطلب	3.4.1	خدمة ذكية خالية من الأخطاء	4
المحور الرابع: الاستجابة Responsiveness				
A. Notifications/Status – الإشعارات/حال الخدمة				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو إخطارات ذكية أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية/ذكية أخرى	4.1.1	تفعيل خدمة الإشعارات للمتعاملين بكافة المستجدات والعمليات مع تفاصيل واضحة	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	4.1.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر إخطارات ذكية أو رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى	4.1.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يحتوي الإخطار الذكي أو البريد الإلكتروني أو الرسالة نصية قصيرة المرسله إلى المتعامل على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات	4.1.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الاستفسار عن ومعرفة حالة وضع الخدمة الذكية في شتى مستويات اعتمادها	4.2.1	إمكانية الاستفسار عن وضع الخدمة الذكية في شتى مراحلها	2
B. Performance/effectiveness – الأداء / الفعالية				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الذكية	4.3.1	زمن التحميل والمعالجة	3

2- نعم 1- جزئي 0- لا	توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الذكية (جوجل كروم - سفاري - انترنت اكسلورر - فايرفوكس)	4.4.1	توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الذكية	4
2- الفترة ملائمة 1- الفترة مقبولة 0- الفترة سيئة	ماهو متوسط الفترة الزمنية لإنجاز المعاملات في فترة الطوارئ؟	5.5.1	استمرارية الأعمال	NEW 5
2- الفترة ملائمة 1- الفترة مقبولة 0- الفترة سيئة	ماهو متوسط الفترة الزمنية لإنجاز المعاملات في الفترات العادية؟	5.5.2		
المحور الخامس: طمأنينة المتعامل Assurance				
A. الخصوصية - Privacy				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الوصول إلى سجل حسابه الخاص ومشاهدة بيان كافة المعاملات السابقة وبيان بالدفعات السابقة وطباعتها	5.1.1	سجل الحساب الخاص بالمستخدم	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور في أي وقت باستخدام خيار تذكري	5.2.1	خيارات كلمة المرور للمستخدم	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل تغيير كلمة المرور بطريقة سهلة وواضحة	5.2.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إعادة التثبت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده	5.2.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل استرجاع كلمة المرور عند اللزوم	5.2.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	5.2.5		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل ايجاد أيقونة الخروج من الملف الشخصي بشكل سهل	5.3.1	توافر خيار الخروج	3

ب. الأمن - B. Security				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	استخدام التشفير الأمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سياق الحصول على الخدمة الذكية	5.4.1	استخدام التشفير الأمن على مستوى الخدمة الذكية	4
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توافر خيار المعاملة الآمنة في موقع الخدمة الذكية (SSL -secure sockets layer)	5.4.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	5
المحور السادس: خدمة العملاء وأدوات التواصل الإجتماعي Web 2.0 & Customer Service				
أ. اللباقة والإهتمام - A. Tact and Interest				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	هل تم ذكر معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد في صفحة اتصل بنا	6.1.1	معايير خدمة المتعاملين	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تواصله مع خدمة العملاء من خلال البريد الإلكتروني	6.1.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تزويد المتعامل باستطلاع لآراء المتعاملين عن الخدمات الذكية	6.2.1	توفير استطلاع لآراء المتعاملين ونماذج تقديم الإقتراحات والملاحظات	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير نماذج لتقديم الإقتراحات والملاحظات بشكل واضح والرد عليها خلال 5 أيام عمل كحد أقصى	6.2.2		
ب. توفر المعلومات - B. Information Availability				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة	6.3.1	كفاءة مركز الاتصال	3
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يشير الموظف إلى الخطوات القادمة التي ستمر من خلالها المعاملة والمتطلبات الواجب توفرها والموعد المحدد لإنجاز الخدمة وطريقة متابعة وضعها	6.3.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	اتساق وتناغم المعلومات المقدمة عبر كافة القنوات	6.3.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	لا يتعامل المتعامل مع أكثر من موظفين كحد أقصى للحصول على الخدمة عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك	6.3.4		

ج. الإستجابة - C. Response

ج. الإستجابة - C. Response				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تمكين طلب الدردشة عبر الموقع المخصص للمهاتف المتحرك وقبوله فوراً على مدار ساعات العمل الرسمية للجهة	6.4.1	توفر خاصية الدردشة الفورية والشات بوت عبر الموقع المخصص للمهاتف المتحرك	4
2- نعم 1- جزئي 0- لا	فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة (أقل من دقيقة)،	6.4.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفر الدردشة على جميع صفحات الموقع وليس فقط الصفحة الرئيسية،	6.4.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إمكانية إرسال نسخة من المحادثة التي تمت مع المتعامل عبر البريد الإلكتروني	6.4.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير خاصية الشات بوت (chatPot)؟	6.4.5		

ت. 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:

مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية (التطبيق الذكي)				
الخيارات	المعيار الفرعي والدليل الإرشادي	المحور/ المعيار	NEW	
المحور الأول: الاستخدامية - Usability Online (على مستوى الخدمة)				
أ. سهولة الاستخدام - A. Ease of Use				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الوصول إلى الخدمة من الصفحة الرئيسية للتطبيق من خلال نقرتين	1.1.1	سهولة الوصول إلى الخدمة الذكية	1
5- نعم 2- جزئي 0- لا	جميع الخدمات المهمة للجهة (الخدمات الخاضعة للتقييم) متوفرة على التطبيق الذكي	1.1.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الانتهاء من عملية تقديم الطلب على الخدمة في خلال 3 خطوات كحد أقصى (من بعد زر بدء الخدمة حتى الانتهاء (ارسال))	1.2.1	سهولة الحصول على الخدمة الذكية	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	عدد حقول تقديم الخدمة مناسبة؟	1.2.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل إيجاد الخدمة الذكية باستخدام خيار البحث المقدم على التطبيق الذكي بسهولة ضمن الصفحة الأولى لنتائج البحث	1.3.1	سهولة إيجاد الخدمة الذكية باستخدام خيار البحث	3
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تفعيل خاصية البحث التلقائي (Auto Suggest, Auto Complete)	1.3.2		
5- ممتاز 2- جيد 0- سيئ	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)	1.4.1	جودة التطبيق	4
5- ما بين (4-) 5 2- ما بين (3-4) 0- أقل من 3	ما هو متوسط تقييم التطبيق الذكي على منصتي (أندرويد، أبل)؟ (يجب توفر التطبيق في منصتي أبل وأندرويد على الأقل)	1.4.2		

2- نعم 0- لا	هل تم ربط التطبيق مع الهوية الرقمية UAE PASS؟	1.4.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	هل قامت الجهة بعمل فحص استخدامية (USABILITY TEST) للخدمة على التطبيق الذكي مع متعاملين حقيقيين؟	1.4.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	التطبيق الذكي للجهة يحمل اسم الجهة بطريقة واضحة بحيث يسهل الحصول عليه أثناء البحث في متجر أندرويد وأبل	1.5.1		
2- نعم 0- لا (يوجد أكثر من تطبيق للجهة)	جميع الخدمات الذكية للجهة متوفرة على تطبيق واحد فقط	1.5.2	سهولة إيجاد التطبيق من المتجر	5
2- نعم 1- جزئي 0- لا	كافة الحقول الإلزامية "مُصنفة" كحقول مطلوبة في جميع مراحل الخدمة بما فيها (التسجيل - التقديم - الاستعلام - اتصل بنا ... الخ) وبارزة بشكل واضح	1.6.1	إبراز الحقول الإلزامية في صفحات الخدمة والنماذج الهامة	6
	تتوفر الخدمة المقدمة من خلال التطبيق الذكي بالخصائص التالية لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة:	1.7		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع (بحيث ان الخاصية تعمل على قراءة النص المحدد من قبل المتصفح)	1.7.1		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تكبير وتصغير حجم الخط	1.7.2	توفر وتنوع خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة	7
2- نعم 1- جزئي 0- لا	الخيارات الخاصة بعى الألوان	1.7.3		
	تتوفر الخدمة المقدمة من خلال التطبيق الذكي بالخيارات التالية لدعم تخصيص الملف الشخصي حسب رغبة المستخدم:	1.8		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إمكانية تخصيص التطبيق (الصفحة الرئيسية، استخدام خدمات تحديد الموقع، إرسال التنبيهات) وذلك لإعطاء قيمة مضافة؟	1.8.1	توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم	8
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملف المستخدم الشخصي	1.8.2		

B. Consistency - ب. التناغم				
9	تناسق وتناغم الترويسة والتعديل خلال تقديم الخدمة الذكية	1.9.1	تناسق وتناغم الترويسة والتعديل في كافة صفحات مراحل الخدمة بدءاً 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 وأماكن تقديم الخدمة (الموقع - التطبيق - مراكز الخدمة إلخ)؟	2- نعم 1- جزئي 0- لا
		2.2.4	يجب تقديم وصف مفصّل لقيمة وتفصيل 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- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير وصف واضح (للوئائق والمستندات و. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الذكية	2.2.7		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	في حال طُلب من المستخدم زيارة المكتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الذكية، يجب ذكر العملية بوضوح	2.2.8		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الذكية	2.2.9		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج	2.2.10		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تتيح الجهة للجمهور تقييم بطاقة الخدمات الذكية دون الحاجة للتسجيل	2.2.11		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إذا كانت الخدمة مرتبطة بأحد أهداف التنمية المستدامة، هل تم ذكر ذلك في بطاقة الخدمة؟	2.2.12		
ب. الاكتمال - B. Completeness				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تتوفر الخدمة الذكية باللغتين (العربية - الإنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية/الذكية وعلى جميع المنصات	2.3.1	توفر الخدمة الذكية باللغتين (عربية - إنجليزية)	3
ج. المساعدة - C. Help				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة لمعرفة نسبة اكتمال مراحل تقديم الخدمة (ويظهر على شكل نسبة مئوية)	2.4.1	إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة	4
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم استخدام أدوات المساعدة (فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الذكية	2.5.1	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح التطبيق الذكي للمستخدم	5
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الذكية	2.6.1	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية استخدام الخدمة الذكية	6
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتوفر دليل استخدام الخدمة الذكية في مكان واضح وثابت	2.7.1	توفر دليل استخدام الخدمة في موقع ثابت وواضح	7

2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	2.8.1	توضيح نوع ونسق البيانات ووحدات القياس	8
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الذكية (للاستمارات الطويلة)	2.9.1	توفر ووضوح التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الذكية	9
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم وضع شرح وتوضيح لكل حقل في الاستمارة الذكية حول كيفية تعبئتها	2.9.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم وضع شرح وتوضيح لنوع وحجم الملفات المسموح بها في المرفقات	2.9.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) واضحة وموجزة وسهلة الفهم كما يتم ذكر مصدر الخطأ المحدد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة	2.10.1	وضوح ودقة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم	10
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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)	2.10.2		

المحور الثالث: الأداء الموثوق Reliability

أ. الاستفادة/القيمة – A. Usefulness/Value

2- نعم 1- جزئي 0- لا	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، .. إلخ)	3.1.1	زيارة المتعامل لمقر الجهة من عدمه؟	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	3.2.1	تسليم الخدمة ذكياً	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتمكن المتعامل من حفظ البيانات عند تعبئته للاستمارة الذكية لاستكمال التعبئة لاحقاً	3.3.1	إمكانية حفظ البيانات واسترجاعها عند استكمال تقديم الطلب على الخدمة	3

ب. جودة النظام ومثابته – B. System Stability/Quality

2- نعم 1- جزئي 0- لا	الخدمة الذكية خالية من الأخطاء أثناء وبعد تقديم الطلب	3.4.1	خدمة ذكية خالية من الأخطاء	4
----------------------------	---	-------	----------------------------	---

المحور الرابع: الاستجابة Responsiveness

أ. الإشعارات/حالة الخدمة – A. Notifications/Status

2- نعم	يتم إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو إخطارات ذكية أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية/ذكية أخرى	4.1.1		1
--------	---	-------	--	---

1- جزئي 0- لا				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	4.1.2	تفعيل خدمة الأشعارات للمتعاملين بكافة المستجدات والعمليات مع تفاصيل واضحة	
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر إخطارات ذكية أو رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى	4.1.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يحتوي الإخطار الذكي أو البريد الإلكتروني أو الرسالة نصية قصيرة المرسلة إلى المتعامل على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات	4.1.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الاستفسار عن ومعرفة حالة وضع الخدمة الذكية في شتى مستويات اعتمادها	4.2.1	إمكانية الاستفسار عن وضع الخدمة الذكية في شتى مراحلها	2
ب. الأداء / الفعالية – B. Performance/effectiveness				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الذكية	4.3.1	زمن التحميل والمعالجة	3
المحور الخامس: طمأنينة المتعامل Assurance				
أ. الخصوصية - A. Privacy				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الوصول إلى سجل حسابه الخاص ومشاهدة بيان كافة المعاملات السابقة وبيان بالدفعات السابقة وطباعتها	5.1.1	سجل الحساب الخاص بالمستخدم	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور في أي وقت باستخدام خيار تذكيري	5.2.1		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل تغيير كلمة المرور بطريقة سهلة وواضحة	5.2.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إعادة التثبيت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده	5.2.3	خيارات كلمة المرور للمستخدم	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل استرجاع كلمة المرور عند اللزوم	5.2.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	5.2.5		

3	توافر خيار الخروج	5.3.1	بإمكان المتعامل إيجاد أيقونة الخروج من الملف الشخصي بشكل سهل	2- نعم 1- جزئي 0- لا
المحور السادس: خدمة العملاء وأدوات التواصل الإجتماعي Web 2.0 & Customer Service				
A. اللباقة والإهتمام - 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
B. 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

٧١. 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	
يهدف هذا المؤشر إلى تمكين الجهات الاتحادية من إتمام عملية ربط الخدمات الحكومية مع بعضها البعض بسلاسة وسهولة	التعريف
يشمل المؤشر المبادرات الوطنية المعنية بتمكين الجهات الاتحادية من إتمام عملية الربط الإلكتروني/الذكي الآمن والتي تقوم الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات كجهة ممكنة بتطويرها	النطاق
<p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:</p> <p>سيتم تقييم كل جهة اتحادية عطفاً على مدى التزامها بتوفير مستلزمات كل مرحلة والمطلوب منها حسب خطة العمل المعتمدة بنسبة انجاز محددة</p> <p>سيتم احتساب نتيجة المؤشر حسب نسبة انجاز الجهة الحكومية للمشروع = (المحقق / المستهدف)</p> <p>متوسط (نسب انجاز الجهة الحكومية لكافة المشاريع)</p> <p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:</p> <p>مجموع نسب التزام كافة الجهات الاتحادية بمعايير مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية وتقسيمها على عدد الجهات الحكومية الاتحادية</p>	معادلة الاحتساب
يشمل المؤشر كافة المبادرات الوطنية التي تقوم الجهة الممكنة في محور الحكومة الذكية بتطويرها ضمن المحاور الثلاث التالية:	مكونات المؤشر
<p>1. البنية التحتية:</p> <p>- الشبكة الاتحادية FedNet</p> <p>2. الخدمات الآمنة:</p> <p>- أنظمة الهوية الرقمية Digital Identity Systems</p> <p>3. ربط الخدمات:</p> <p>- الرابط الحكومي للخدمات GSB</p> <p>- نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM</p> <p>- معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards</p> <p>ويندرج ضمن هذه المشاريع عدد من المعايير الفرعية للتقييم.</p>	

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 أدناه لقياس المؤشر لدورة القياس الحالية لعام 2020:



- ◆ الشبكة الاتحادية
- ◆ أنظمة الهوية الرقمية
- ◆ الرابط الحكومي للخدمات
- ◆ نظام إدارة علاقات العملاء الوطني
- ◆ معايير البيانات الذكية الوطنية

متطلبات أساسية على مستوى المؤشر



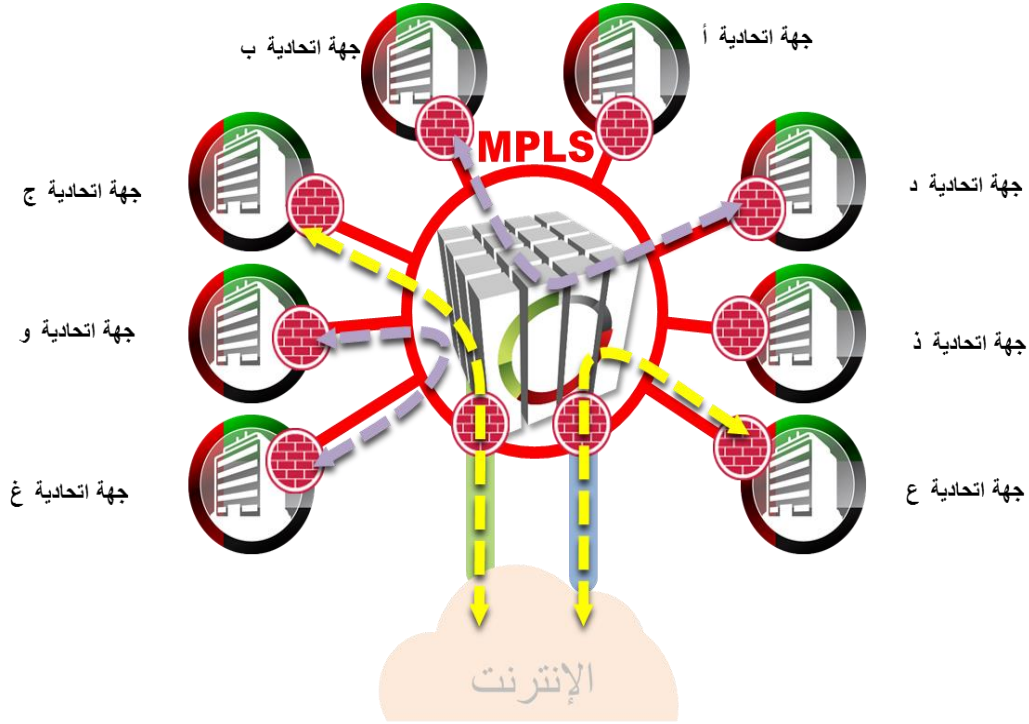
تنويه هام:

- 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		
الخيارات	المعيار	
قيد وتسجيل الجهات الاتحادية بالمبادرة - Awareness and Engagement		
<ul style="list-style-type: none"> • حضور جميع أعضاء الفريق ذات الاختصاص • حضور جزئي / حضور أشخاص غير معنيين • عدم الحضور 	حضور ورش العمل التقنية و الاجتماعات	1
<ul style="list-style-type: none"> • ترشيح فريق مختص من الجهة • ترشيح فريق غير مختص • عدم ترشيح فريق 	تشكيل فريق و إسناد مهام متابعة الربط بالمبادرات وكل ما يتعلق بتنفيذ وتشغيل المشاريع الوطنية لرواد التحول الذكي في الجهة او من يمثل الإدارة المعنية	2
<ul style="list-style-type: none"> • توفير جميع البيانات بدقة • توفير جزء من البيانات بدقة • توفير بيانات غير دقيقة أو عدم توفير البيانات 	الاستجابة لكافة متطلبات مرحلة الدراسة كتعبئة الاستبيانات وتسليم المتطلبات وتحديد الخدمات الجديدة والوثائق	3
<ul style="list-style-type: none"> • حضور الفرق المعنية • حضور جزئي /حضور أشخاص غير معنيين • عدم الحضور 	إتمام مرحلة التدريب على استخدام النظام /اعداد المدربين	4
<ul style="list-style-type: none"> • تم توفير المعلومات المطلوبة • تم توفير جزء من المعلومات المطلوبة • لم يتم توفير المعلومات • لا ينطبق 	توفير الخطط الحالية لتحديث المعلومات عن البيانات والأنظمة وأنواع الربط الإلكترونية والخدمات الإلكترونية بشكل دوري	5
<ul style="list-style-type: none"> • نعم (جميع المبادرات) • نعم (جزء من المبادرات) • لا ينطبق • لا 	توقيع مذكرات التفاهم للمشاريع	6

الأدلة الإرشادية لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2020	
قيود وتسجيل الجهات الاتحادية في المشاريع الوطنية Awareness and Engagement	
1	حضور ورش العمل والاجتماعات التقنية يقوم فريق الهيئة بعقد ورش عمل واجتماعات تقنية للتعريف بالمشروع وكيفية سريانه من الناحية الإدارية والتقنية. على الفريق المختص الالتزام بحضور جميع الورش والامام 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 مستخدم النظام ليمت اعدادهم كمدربين داخليين للجهة بحيث يقومون بدورهم في تدريب مستخدمي النظام الداخليين حسب الحاجة على الجهات تعميم اسماء المدربين لفريق البرنامج وتأكيد 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 و أنواع الربط الإلكترونية والخدمات الإلكترونية بشكل دوري على الجهة توفير الأدلة التالية: <ul style="list-style-type: none"> • 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 وصلاحيه 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)



نبذة 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 افتراضية 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)		
الخيارات	المعيار	
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-Utalization-1		
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • نعم (جزئي) • لا • لا ينطبق 	إتمام عملية تفعيل خدمة الانترنت الأمن	1.1
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • نعم (جزئي) • لا • لا ينطبق 	إتمام عملية تفعيل خدمة التواصل بين الحكومات G2G	1.2
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • نعم (جزئي) • لا 	إتمام عملية تفعيل خدمة البنية التحتية السحابية (تخضع لرسم) ملاحظة هامة: خدمات البنية التحتية السحابية تقدم عن طريق مشغلي الاتصالات فالدولة بأسعار تنافسية مقارنة بأسعار المشغلين الاعتيادية وكذلك بمستويات خدمة أعلى.	1.3
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • نعم (جزئي) • لا 	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 الاتحادية.	1.4

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
<p>يتم قياس مدى تفعيل خدمة الانترنت الآمن من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • استخدام الخدمة بشكل كلي • اثبات قطع القنوات السابقة عن طريق تسليم رقم مرجعي من مزودي الخدمة يثبت قطع الخدمة. 	<p>على الجهة توفير الادلة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • بريد الإلكتروني يثبت قطع القنوات السابقة لخطوط الانترنت بين الجهة ومزودي الخدمة في الدولة
1.2	إتمام عملية تفعيل خدمة التواصل بين الحكومات G2G
<p>يتم قياس مدى تفعيل خدمة التواصل بين الحكومات من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • استخدام الخدمة بشكل كلي • اثبات قطع الخطوط المباشرة مع الجهات الاتحادية الأخرى 	<p>على الجهة توفير الادلة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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)
<p>ملاحظة هامة: خدمات البنية التحتية السحابية تقدم عن طريق مشغلي الاتصالات فالدولة بأسعار تنافسية مقارنة بأسعار 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.</p>	
<p>يتم قياس مدى تفعيل خدمة البنية التحتية السحابية من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نقل خدمات رئيسية الى البنية التحتية السحابية • تقرير يوضح نسب الاستخدام 	<p>على الجهة توفير الادلة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>ملاحظة: يتعين على الجهة التقدم بطلب تفعيل بيئة تجريبية إذا لم يكن لديها طلب مسبق، وذلك عن طريق التواصل مع فريق الشبكة.</p>	
<p>يتم قياس مدى تفعيل خدمة النسخ الاحتياطي من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • استخدام الخدمة • تقرير يوضح نسب الاستخدام 	<p>على الجهة توفير الادلة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تقرير يوضح نسبة الاستخدام

ب. خدمة الهوية الرقمية

الهوية الرقمية UAE PASS

خصائص الهوية الرقمية



نبذة 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 أبوظبي الرقمية، من أجل 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 الإلكترونية/ 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		
الخيارات	المعيار	
ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة-1-Integration and testing		
	1.1	<ul style="list-style-type: none"> ربط الموقع الإلكتروني للخدمات والتطبيق الذكي للخدمات للجهة مع الهوية الرقمية. يجب على الخدمة أن تكون من الخدمات الأكثر شيوعاً من ناحية أعداد المستخدمين والمعاملات والأثر المحتمل.
<ul style="list-style-type: none"> تم ربط الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي تم ربط الموقع الإلكتروني فقط أو التطبيق الذكي فقط لم يتم انجاز الربط لا ينطبق 		
	1.2	<ul style="list-style-type: none"> تحديد خدمة تتطلب التوقيع الرقمي وربطها بخاصية التوقيع الرقمي التي يوفرها نظام الهوية الرقمية
<ul style="list-style-type: none"> تم استخدام التوقيع الرقمي في خدمة واحدة أو أكثر لم يتم استخدام التوقيع الرقمي لا ينطبق 		
	1.3	<ul style="list-style-type: none"> إيقاف استخدام خدمة الدخول الذكي SmartPass من جميع المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية للجهة قبل تاريخ 30 يوليو 2020
<ul style="list-style-type: none"> تم الالتزام كلياً لم يتم الالتزام لا ينطبق 		
	1.4	<ul style="list-style-type: none"> توقيع اتفاقية مستوى المستخدم
<ul style="list-style-type: none"> نعم لا 		
User Experience-2-تجربة المستخدم		
	2.1	<ul style="list-style-type: none"> مدى التزام الجهة الاتحادية بتطبيق معايير الدليل الإرشادي للعلامة التجارية للخدمة Branding Guidelines واطرافه خاصية التسجيل بالهوية الرقمية (UAE PASS Sign up) في موقع أو تطبيق الجهة الحكومية
<ul style="list-style-type: none"> تم الالتزام كلياً تم الالتزام جزئياً لا ينطبق 		
	2.2	<ul style="list-style-type: none"> 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)
<ul style="list-style-type: none"> استخدام 3 خدمات لبيانات المتعاملين استخدام خدمتين لبيانات المتعاملين استخدام خدمة واحدة لبيانات المتعاملين ليس هناك استخدام لبيانات المتعاملين 		

<ul style="list-style-type: none"> لا ينطبق 		
<ul style="list-style-type: none"> تم الالتزام كلياً لم يتم الالتزام لا ينطبق 	<ul style="list-style-type: none"> مدى التزام الجهة الاتحادية بتحديث ملف المستخدم في الجهة وعدم السماح للمستخدم بتغيير البيانات الأساسية (مثال: كالاسم، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، رقم الهوية.. الخ) 	2.3
<ul style="list-style-type: none"> تم الالتزام كلياً لم يتم الالتزام لا ينطبق 	<ul style="list-style-type: none"> مدى التزام الجهة الاتحادية بدقة ربط الحسابات في قاعدة بيانات الجهة بملف المستخدم من الهوية الرقمية 	2.4
<ul style="list-style-type: none"> تم الالتزام كلياً لم يتم الالتزام لا ينطبق 	<ul style="list-style-type: none"> مدى التزام الجهة الاتحادية بعدم انشاء حساب خاص بالجهة أو مشاركة أسم المستخدم وكلمة المرور مع المستخدم عند دخول المستخدم بالهوية الرقمية (UAE PASS) 	2.5
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-3-Utilization		
<ul style="list-style-type: none"> تم إطلاق الربط ويعمل كلياً تم إطلاق الربط وهناك مشاكل تقنية لم يتم انجاز الربط لا ينطبق 	<ul style="list-style-type: none"> الربط مع الخدمة يعمل ولا يواجه مشاكل تقنية 	3.1
<ul style="list-style-type: none"> تم الالتزام كلياً لم يتم الالتزام لا ينطبق 	<ul style="list-style-type: none"> مدى التزام الجهة الاتحادية بتطبيق متطلبات اتفاقية مستوى الخدمة UAE PASS 	3.2
<ul style="list-style-type: none"> تم الالتزام كلياً لم يتم الالتزام لا ينطبق 	<ul style="list-style-type: none"> مدى التزام الجهة الاتحادية بتسجيل كافة موظفي الجهة في خدمة الهوية الرقمية (UAE PASS) 	3.3
<ul style="list-style-type: none"> تم الالتزام كلياً لم يتم الالتزام لا ينطبق 	<ul style="list-style-type: none"> مدى التزام الجهة الاتحادية بتسجيل 80% من مستخدمي الخدمات الرقمية للجهة الحكومية في خدمة الهوية الرقمية (UAE PASS) 	3.4
<ul style="list-style-type: none"> تم الالتزام كلياً لم يتم الالتزام لا ينطبق 	<ul style="list-style-type: none"> مدى تفعيل الحملة التسويقية والترويجية لخدمة الهوية الرقمية (UAE PASS) في القنوات الرقمية وقنوات التواصل الاجتماعي 	3.5
<ul style="list-style-type: none"> تم الالتزام كلياً لم يتم الالتزام لا ينطبق 	<ul style="list-style-type: none"> 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) 	3.6

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	<p>ربط الموقع الالكتروني للخدمات والتطبيق الذكي للخدمات للجهة مع الهوية الرقمية. يجب على الخدمة أن تكون من الخدمات الأكثر شيوعاً من ناحية أعداد المستخدمين والمعاملات والأثر المحتمل.</p> <p>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 شيوعاً من ناحية أعداد المستخدمين والمعاملات والأثر المحتمل.</p> <p>الأدلة المطلوب:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ربط الموقع الرئيسي للخدمات الالكترونية والتطبيق الرئيسي للخدمات الذكية - تجاوز اختبار الوظائف Assessment - تقرير يوضح أن عملية الدخول بالهوية الرقمية سلسلة ولا تواجه أية مشاكل تقنية.
1.2	<p>تحديد خدمة تتطلب التوقيع الرقمي وربطها بخاصية التوقيع الرقمي التي يوفرها نظام الهوية الرقمية</p> <p>تحديد خدمة في الجهة الحكومية تتطلب خاصية التوقيع الرقمي وربطها تقنياً بنظام الهوية الرقمية، حيث يوفر النظام خاصية التوقيع الرقمية وخاصة التحقق من المستندات التي توقيعها رقمياً من أية جهة كانت طالما كان التوقيع الرقمي عن طريق نظام الهوية الرقمية</p> <p>الأدلة المطلوب:</p> <p>أنجاز الربط بخاصية التوقيع الرقمي وعمل الخدمة بشكل سلس ولا يواجه أية مشاكل تقنية.</p>
1.3	<p>إيقاف استخدام خدمة الدخول الذكي SmartPass من جميع المواقع الالكترونية والتطبيقات الذكية للجهة قبل تاريخ 30 يوليو 2020</p> <p>يجب على الجهة الحكومية التي لازالت تعمل بنظام الدخول الذكي SmartPass عمل التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 من 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.

<p>- ومن ثم القيام بتعطيل زر تسجيل الدخول الذكي SmartPass من صفحات الدخول بعد التأكد من أن المستخدمين على علم ودراية.</p> <p>الأدلة المطلوبة:</p> <p>- إغلاق خدمة الدخول الذكي بعد أقصى يوليو 2020</p> <p>- تقرير يوضح عقد ورش التدريب والتوعية لمركز الاتصال ومراكز اسعاد المتعاملين</p> <p>- تقرير يوضح القيام بحملة توعوية للمتعاملين</p>	
<p>1.4 توقيع اتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement</p>	
<p>يجب على الجهة توقيع اتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement</p>	
<p>تجربة المستخدم-2- User Experience</p>	
<p>2.1 مدى التزام الجهة الاتحادية بتطبيق معايير الدليل الإرشادي للعلامة التجارية للخدمة Branding Guidelines وإضافة خاصية التسجيل بالهوية الرقمية (UAE PASS Sign up) في موقع أو تطبيق الجهة الحكومية</p>	
<p>- الاستخدام الأمثل للأيقونات والشعارات الخاصة بالخدمة بالإضافة الى النصوص الإرشادية والنصوص الترويجية كما هو مذكور في الدليل الإرشادي للعلامة التجارية للخدمة (Branding guideline)</p> <p>- الى جانب خاصية الدخول في الموقع والتطبيق الخاص بالجهة UAE PASS Sign in يجب على الجهة الحكومية توفير خاصية التسجيل في الموقع أو التطبيق باستخدام حساب الهوية الرقمية UAE PASS Sign Up، ويعني ذلك بالأشخاص الذي يسجلون دخولهم للمرة الأولى في الموقع باستخدام حسابهم في الهوية الرقمية</p> <p>الأدلة المطلوبة:</p> <p>تقرير يوضح استخدام أيقونة الدخول UAE PASS Sign in وإيقونة التسجيل بالهوية الرقمية UAE PASS Sign Up</p>	
<p>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)</p>	
<p>أن تقوم الجهة بالاستعانة ببيانات ملف المتعاملين الموجود في خدمة الهوية الرقمية UAE PASS أو خدمة الرابط الحكومي لخدمات GSB في استكمال خانات نماذجها وطلباتها أو خدماتها من غير الرجوع للمتعامل لطلب إدخال البيانات يدوياً أو ارفاق ملفات لأدلة الهوية.</p> <p>الأدلة المطلوبة:</p> <p>صور تثبت استخدام بيانات الهوية الرقمية UAE PASS أو خدمة الرابط الحكومي للخدمات GSB ل 3 خدمات على الأقل</p>	
<p>2.3 مدى التزام الجهة الاتحادية بتحديث ملف المتعامل في الجهة عن طريق ملف المستخدم في الخدمة وعدم السماح للمستخدم بتغيير البيانات الأساسية (مثال: كالاسم، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، رقم الهوية ... الخ)</p>	
<p>- أن تقوم الجهة الحكومية بتحديث معلومات المستخدم القادمة من خدمة الهوية الرقمية UAE PASS في كل مره يقوم بها المستخدم بالدخول الى تطبيق الجهة الحكومية</p> <p>- أن تقوم الجهة الحكومية بتقييد صلاحيات المستخدم في تغيير بياناته الأساسية المرسله من خدمة الهوية الرقمية كالاسم الأول، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، ، رقم الهوية ... الخ أو حسب ما ترونه مناسباً مع تقديم مبرر في حال لا ينطبق.</p>	

الأثبات المطلوب:	
صور تثبت استخدام بيانات الهوية الرقمية UAE PASS في ملف المتعامل، موضحة أنه لا يمكن تغيير البيانات الرئيسية.	
2.4	مدى التزام الجهة الاتحادية بدقة ربط الحسابات في قاعدة بيانات الجهة بملف المستخدم من الهوية الرقمية
<p>عند إجراء برمجة ربط الحسابات Account Linking يجب التأكد من أن صاحب الحساب يتم ربط حسابه في الجهة الحكومية وحسابه المعرف بالهوية الرقمية برقم بطاقة الهوية تجنباً لأخطاء اطلاق اشخاص على حسابات أشخاص آخرين</p> <p style="text-align: right;">الأثبات المطلوب:</p> <p>صور لخطوات اجراء ربط الحسابات Account Linking وصور توضح حفظ UUID في قاعدة البيانات.</p>	
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)
<p>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</p> <p style="text-align: right;">الأثبات المطلوب:</p> <p>صور تثبت أنه لا انشاء حساب جديد في الجهة مع الهوية الرقمية (UAE PASS) أو مشاركة أسم المستخدم وكلمة المرور مع المستخدم</p>	
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-3-Utilization	
3.1	اطلاق الربط مع الخدمة يعمل ولا يواجه مشاكل تقنية
<p>يجب على الجهة الالتزام بالنقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - يقوم الفريق المرشح باتباع الخطوات في الدليل الإرشادي 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 الإرشادي للربط لاجتياز مرحلة اختبار الربط في البيئة التجريبية وخلال الفترة المتفق عليها - على الجهة الحكومية الالتزام بكل سيناريوهات اختبار الامن المذكور في الدليل الإرشادي للربط - على الجهة الالتزام بالمعايير الأمنية المذكورة في الدليل الإرشادي كحد أدنى - إطلاق الربط وتسليم (اتفاقية مستوى الخدمة) - المراجعة الدورية للربط مع الخدمة الرقمية للتأكد من ان الربط قائم ويعمل بالشكل المناسب <p style="text-align: right;">الأثبات المطلوب:</p> <p>صور أو فيديو يثبت بان خدمة الدخول بالهوية الرقمية تعمل على الموقع الالكتروني والتطبيق الذكي بدون مشاكل تقنية</p>	
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	<p>مدى التزام الجهة الاتحادية بتسجيل كافة موظفي الجهة الاتحادية في خدمة الهوية الرقمية (UAE PASS)</p> <p>يجب على الجهة الحكومية تسجيل كافة الموظفين في خدمة الهوية الرقمية والتأكد من حصولهم على حساب من نوع (موثوق) Qualified بعد أقصى نوفمبر 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p style="text-align: right;">الأثبات المطلوب:</p> <p>تقرير يثبت عدد وتفاصيل الموظفين الذين تم تسجيلهم (الاسم، رقم الهوية) كما وسيتم مقارنة نتائجكم ببيانات موظفي جهتكم خلال نظام (بياناتي)</p>
3.4	<p>مدى التزام الجهة الاتحادية بتسجيل 80% من مستخدمي الخدمات الرقمية للجهة الحكومية في خدمة الهوية الرقمية (UAE PASS)</p> <p>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 بعد أقصى نوفمبر 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> سيتم تزويد الجهة الحكومة بالية رصد عدد التسجيل في الهوية الرقمية من خلال لوحة بيانات التسجيل (web kiosk registration status) <p style="text-align: right;">الأثبات المطلوب:</p> <p>تقرير يثبت عدد وتفاصيل المتعاملين (الاسم، رقم الهوية) الذين تم تسجيلهم كما وسيتم مقارنة نتائجكم بنظام الهوية الرقمية.</p>
3.5	<p>مدى تفعيل الحملة التسويقية والترويجية لخدمة الهوية الرقمية (UAE PASS) في القنوات الرقمية وقنوات التواصل الاجتماعي الرقمية، على سبيل المثال:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

<p>الأثبات المطلوب: صورة أو فيديو لجميع النقاط أعلاه.</p>	
<p>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)</p>	3.6
<p>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.</p> <p>الأثبات المطلوب: تقرير يوفر بيانات عن موقع مركز اسعاد المتعاملين ومنصة التسجيل وذلك لتحديث تطبيق ومنصة الهوية الرقمية (UAEPASS) بهذه المعلومات.</p> <p>مثال عن المعلومات التي يجب توفيرها: المثال الأول:</p> <ul style="list-style-type: none"> • اسم مركز خدمة العملاء: Tasheel Al Saada Transaction Center • الموقع: Capital Mall Abudhabi • ساعات العمل: 7am – 5pm <p>المثال الثاني:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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: (Sunday - Thursday) 17:00 - 07:00 <p>آلية التقييم: (على سبيل المثال) جهة حكومية لديها 7 مراكز اسعاد المتعاملين في كل أمانة وعليه يجب تقديم أثبات بوجود منصة تسجيل في 7 مراكز.</p>	

ت.مبادرة الرابط الحكومي للخدمات GSB



بدون الرابط

مع الرابط



نبذة عامة عن المبادرة:

منصة ربط لخدمات الجهات الحكومية عبر بيئة آمنة، والتي تتيح الترابط بين الخدمات الحكومية، بما يساهم 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 ومتابعة الأمور الإدارية من حيث الموافقات والتغييرات على مستوى الخدمة والتغييرات القانونية الممكنة والتنسيق مع الأقسام المعنية بالخدمة
- إدارة الاستراتيجية (إن لزم)

المعايير المعتمدة لمبادرة الربط الحكومي للخدمات GSB

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2020 – مبادرة الربط 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 الربط الحكومي للخدمات GSB		
الخيارات	المعيار	
ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة-1-Integration and testing		
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • لا • لا ينطبق 	تحديد الخدمة المراد استخدامها أو تزويدها عن طريق الربط الحكومي للخدمات.	1.1
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • لا • لا ينطبق 	التنسيق المسبق مع الجهة المراد الربط بها وأخذ الموافقات المطلوبة.	1.2
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا 	توفير البيانات وتعبئة الوثائق المطلوبة والمتعلقة بالخدمة.	1.3
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا 	إتمام مرحلة دراسة المتطلبات التقنية للخدمة، تطوير خدمة الربط والتغييرات المطلوبة في الأنظمة الداخلية	1.4
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا 	اجتياز مرحلة الاختبار في البيئة التجريبية (testing/staging Environment) مع النظام	1.5
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا 	الانتقال الى البيئة الحقيقية (Production) واجتياز تجربة وهمية (Smoke Testing) وإطلاق خدمة الربط	1.6
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • لا • لا ينطبق 	طلب الموافقة لاستخدام الخدمات من خلال استخدام بوابة الربط الحكومي GSB Portal (لاستهلاك الخدمات)	1.7
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • لا 	تحديث بيانات فريق العمل لدى الجهة	1.8

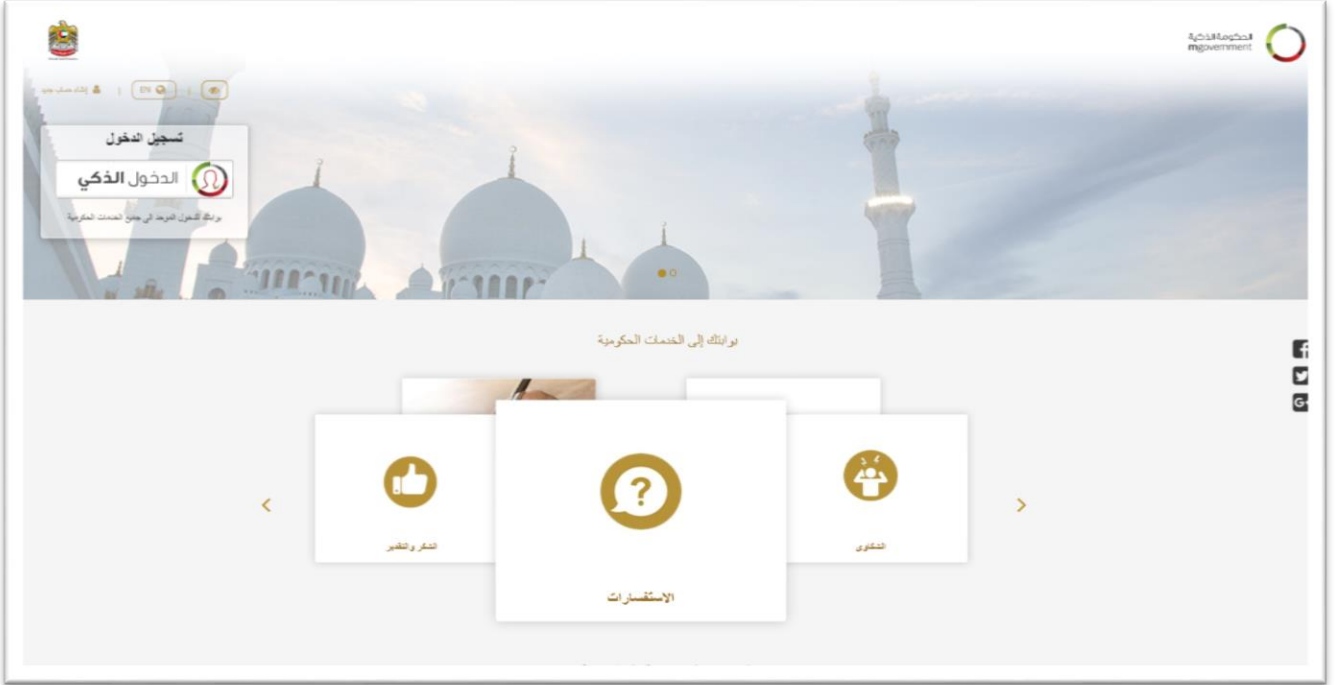
Utalization-2-مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-2		
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا • لا ينطبق 	إتمام عملية تفعيل الخدمة	2.1
<ul style="list-style-type: none"> • نعم • جزئي • لا • لا ينطبق 	الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليه في المتطلبات التقنية واتفاقية مستوى الخدمة	2.2

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 شيوعاً 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 التجريبي (testing/staging Environment) مع النظام
	يجب على الجهة اجتياز اختبار المرحلة التجريبية للخدمة، للتأكد من جاهزية الانتقال لمرحلة إطلاق الخدمة.
1.6	الانتقال إلى 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 الموافقة 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 الموافقة 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 إلى 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



نيزه عامة عن المبادرة:

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

- منصة استقبال آراء واقتراحات وشكاوى المتعاملين
- منصة لتحليل الشعور العام تجاه الخدمات الحكومية.
- منصفه 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 العام 2020، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية		
نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM		
الخيارات	المعيار	
ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Integration and testing		
<ul style="list-style-type: none"> تمت بشكل كامل لم يتم لا ينطبق 	اعتماد التصميم وتهيئة البيئة التقنية الخاصة بالربط من قبل كل جهة Design sign off	1.1
<ul style="list-style-type: none"> تمت بشكل كامل لم يتم لا ينطبق 	بناء وتطوير خدمات الويب الخاصة بالجهة مع الرابط الاتحادي Web service completion, SRS template with GSB	1.2
<ul style="list-style-type: none"> تم بشكل كامل لم يتم لا ينطبق 	اختبار الوحدة بين الجهة والنظام Unit testing	1.3
<ul style="list-style-type: none"> تم بشكل كامل لم يتم لا ينطبق 	اختبار قبول المستخدم UAT user acceptance test	1.4
<ul style="list-style-type: none"> تم بشكل كامل لم يتم لا ينطبق 	مباشرة الربط والانتقال الى البيئة الفعلية Go live: move all web services to production via GSB	1.5
<ul style="list-style-type: none"> نعم يستخدم بشكل جزئي لا 	المباشرة باستخدام النظام – (التأكيد على جاهزية الجهة والمباشرة باستخدام النظام)	1.6
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-2-Utalization		
<ul style="list-style-type: none"> تلبية المؤشر كاملا تلبية المؤشر جزئيا عدم تلبية المؤشر 	الدخول الى النظام والاستخدام بشكل يومي	2.1
<ul style="list-style-type: none"> تلبية المؤشر كاملا تلبية المؤشر جزئيا عدم تلبية المؤشر 	الالتزام بالرد على كافة الحالات الواردة عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين خلال فترة اتفاقية مستوى الخدمة	2.2
<ul style="list-style-type: none"> تلبية المؤشر كاملا تلبية المؤشر جزئيا عدم تلبية المؤشر 	الترويج للخدمة والمساهمة في رفع مستوى الوعي لدى المتعاملين في الجهة الحكومية	2.3

<ul style="list-style-type: none"> • تلبية المؤشر كاملا • تلبية المؤشر جزئيا • عدم تلبية المؤشر 	إصدار التقارير الشهرية عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين	2.4
<ul style="list-style-type: none"> • تم رصد عدد الحالات والبلاغات • تم رصد الحالات والبلاغات بشكل جزئي • لم يتم 	رصد عدد الحالات والبلاغات الإجمالية المسجلة من قبل الجهة كل ستة أشهر	2.5
<ul style="list-style-type: none"> • تلبية المؤشر كاملا • تلبية المؤشر جزئيا • عدم تلبية المؤشر 	رصد عدد الحالات التي يتم تسجيلها في لبرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين من خلال قنوات التواصل الاجتماعي المتوفرة لدى الجهة	2.6

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
	<ul style="list-style-type: none"> - يتوجب على الجهة أن تأخذ الموافقات الإدارية والحصول على جميع الموافقات اللازمة بينها وبين فريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين، وذلك تجنباً 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 والفعالية
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 مسأله 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 الإلكتروني، المراسلات الإلكترونية، إدراج خدمات المبادرات الحكومية في الحملات الإعلانية لدى الجهة الحكومية)
	يجب على الجهة الترويج للخدمة والمساهمة في رفع مستوى الوعي لدى المتعاملين في الجهة الحكومية وذلك باتباع الآتي: <ul style="list-style-type: none"> • الإعلان في الموقع الإلكتروني للجهة • قنوات التواصل الاجتماعي للجهة، بحيث يتم التسويق للمبادرة مرتين في السنة على الأقل • التوقيع الإلكتروني، 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

المعايير المعتمدة لمبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية NSDS 2020 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		
الخيارات	المعيار	
مدى تفعيل الجهات الاتحادية للبيانات الذكية -1 Integration and testing		
<ul style="list-style-type: none"> تم توفير المعلومات المطلوبة تم توفير جزء من المعلومات المطلوبة لم يتم توفير المعلومات لا ينطبق 	<p>توفير معلومات شاملة عن:</p> <ul style="list-style-type: none"> عدد ونوع ومواصفات ومصدر وتصنيف وجودة جميع البيانات الإلكترونية والأنظمة الإلكترونية للبيانات مزودي ومستخدمي البيانات في جميع القنوات الإلكترونية وغير الإلكترونية جميع أنواع الربط الإلكتروني والخدمات الإلكترونية المقدمة من الجهة لاسيما الخدمات ذات الأولوية البيانات المزدوجة والمعلومات المكررة في الجهة 	1.1
<ul style="list-style-type: none"> تم توفير خطة شاملة تم توفير خطة جزئية لم يتم توفير خطة لا ينطبق 	توفير خطة لتصنيف كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة	1.2
<ul style="list-style-type: none"> تم توفير خطة شاملة تم توفير خطة جزئية لم يتم توفير خطة لا ينطبق 	توفير خطة لرفع جودة كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة	1.3
<ul style="list-style-type: none"> تم توفير خطة شاملة تم توفير خطة جزئية لم يتم توفير خطة لا ينطبق 	توفير خطة لإتاحة البيانات والمعلومات للجهات الحكومية الأخرى (بيانات مشتركة)	1.4
<ul style="list-style-type: none"> تم توفير خطة شاملة تم توفير خطة جزئية لم يتم توفير خطة لا ينطبق 	توفير خطة لإتاحة البيانات والمعلومات للجهات الحكومية الأخرى والعامه (بيانات مفتوحة)	1.5

مدى مطابقة الجهات الاتحادية للبيانات الذكية - Utilizatoion - 2		
<ul style="list-style-type: none"> • تم تنفيذ الخطة • تم تنفيذ الخطة جزئياً • لم يتم تنفيذ الخطة • لا ينطبق 	<p>مستوى تنفيذ خطط ومعايير الحكومة الذكية لتصنيف كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة</p>	2.1
<ul style="list-style-type: none"> • تم تنفيذ الخطة • تم تنفيذ الخطة جزئياً • لم يتم تنفيذ الخطة • لا ينطبق 	<p>مستوى تنفيذ خطط ومعايير الحكومة الذكية لرفع جودة كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة</p>	2.2
<ul style="list-style-type: none"> • تم تقليل الإستثمارات بنسبة عالية • تم تقليل الإستثمارات بنسبة منخفضة • لم يتم تقليل الإستثمارات • لا ينطبق 	<p>مستوى تقليل الاستثمارات الورقية والإلكترونية</p>	2.3
<ul style="list-style-type: none"> • تم تنفيذ الخطة • تم تنفيذ الخطة جزئياً • لم يتم تنفيذ الخطة • لا ينطبق 	<p>مستوى تنفيذ خطة وسياسة ومعايير إتاحة البيانات المشتركة والمفتوحة</p>	2.4
<ul style="list-style-type: none"> • تم تنفيذ الخطة • تم تنفيذ الخطة جزئياً • لم يتم تنفيذ الخطة • لا ينطبق 	<p>مستوى الانجاز بحسب متطلبات الحكومة الذكية ومراعاة بعدم تكرار الاستثمار (استخدام الشبكة الاتحادية ومشاريع الحكومة الذكية)</p>	2.5

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	<p>توفير معلومات شاملة عن:</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدد ونوع ومواصفات ومصدر وتصنيف وجودة جميع البيانات الإلكترونية والأنظمة الإلكترونية للبيانات مزودي ومستخدمي البيانات في جميع القنوات الإلكترونية وغير الإلكترونية - جميع أنواع الربط الإلكتروني والخدمات الإلكترونية المقدمة من الجهة لاسيما الخدمات ذات الأولوية - البيانات المزدوجة والمعلومات المكررة في الجهة <p><u>على الجهة توفير الأدلة التالية:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 للتحويل الإلكتروني الذي 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	<p>توفير خطة لتصنيف كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة</p> <p><u>على الجهة توفير الأدلة التالية:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • وثيقة خطة تصنيف البيانات والمعلومات والمعرفة • وثيقة دليل تطبيق خطة التصنيف بالجهة
1.3	<p>توفير خطة لرفع جودة كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة</p> <p><u>على الجهة توفير الأدلة التالية:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • وثيقة خطة جودة البيانات والمعلومات والمعرفة • وثيقة دليل تطبيق خطة رفع الجودة المعتمدة بالجهة
1.4	<p>توفير خطة لإتاحة البيانات والمعلومات للجهات الحكومية الأخرى (بيانات مشتركة)</p> <p><u>على الجهة توفير الأدلة التالية:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 والعامه (بيانات مفتوحة)
	<p>على الجهة توفير الأدلة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • وثيقة خطة إتاحة البيانات والمعلومات للعامه في الجهة • وثيقة دليل لتوفير البيانات والمعلومات المفتوحة للعامه
مدي مطابقة الجهات الاتحادية للبيانات الذكية-Utilization-2	
2.1	مستوى تنفيذ خطط تصنيف كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة
	<p>على الجهة توفير الأدلة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قائمة بيانات ومعلومات مصنفة ومعتمدة • إجراءات التدقيق على تنفيذ خطة تصنيف البيانات • الإجراءات التصحيحية لضمان مطابقة البيانات للتصنيف المعتمد
2.2	مستوى تنفيذ خطط رفع جودة كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة
	<p>على الجهة توفير الأدلة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قائمة بيانات ومعلومات مصنفة ومعتمدة • إجراءات التدقيق على تنفيذ خطة تصنيف البيانات • الإجراءات التصحيحية لضمان مطابقة البيانات للتصنيف المعتمد • قائمة معتمدة بالمسائل التي تم معالجتها
2.3	مستوى تقليل الاستثمارات الورقية والإلكترونية
	<p>على الجهة توفير الأدلة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
	<p>نسبة إنجاز الجهة لخطة إتاحة البيانات المشتركة والمفتوحة المعتمدة مع توفير الأدلة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
	<p>نسبة إنجاز الجهة لخطة إنجاز وإتاحة سجل البيانات الرئيسية المعتمدة في الجهة مع توفير الأدلة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قاعدة بيانات موحدة عالية الدقة • إتاحة قاعدة البيانات الرئيسية للجهات الحكومية

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