**إطار الخدمات الحكومية الرقمية عبر الانترنت**

**في دولة الإمارات العربية المتحدة**

# مؤشر جودة الخدمات الرقمية

* **وصف المؤشر الفرعي**

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

|  |
| --- |
| **بطاقة مؤشر** **نضج التحول الرقمي للخدمات الرقمية (SDMI)** |
| **التعريف**  | يقيس هذا المؤشر مستوى نضج التحول الرقمي للخدمات الحكومية، ويتم قياسها لكل خدمة رقمية تقدمها جهة حكومية. |
| **النطاق** | يشمل المؤشر جميع الخدمات الحكومية المقدمة للأفراد والشركات. يتم دمج معيار جودة الخدمات الرقمية الفردية لإنشاء مقياس معيار مؤشر جودة الخدمات الرقمية للجهة الاتحادية، ولباقة/حزمة من الخدمات، وللحكومة الاتحادية ككل. |
| **معادلة الاحتساب** | يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالجهةكالتالي**:**يتم حساب جودة نضج التحول الرقمي للخدمات الرقمية للجهة من وزن متوسط درجات كل فئة من فئات الخدمة التي تقدمها الجهة وحالة تنفيذ خطة العمل من العام السابق. $\left(\frac{\sum\_{}^{}Service Category score x Weight }{\sum\_{}^{}Weight }\right)$ *x* 90%+ Action plan implementation score *x* 10%يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالحكومةكالتالي**:**يتم حساب مؤشر جودة الخدمات الرقمية لحكومة دولة الإمارات من وزن متوسط درجات كل خدمة تقدمها جميع الجهات الحكومية.$$\left(\frac{\sum\_{}^{}Service Category score x Weight }{\sum\_{}^{}Weight }\right)$$ |
| **مكونات المؤشر**  | **يحتوي المؤشر على 8 معايير للخدمة، ولكل منها معايير فردية:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | الخدمة الكاملة | 6 معايير  |
| 2 | الخدمة الاستباقية | 5 معايير |
| 3 | الهوية والمصادقة | 4 معايير |
| 4 | معايير تصميم الخدمة | 13 معيار  |
| 5 | توفر الخدمة والتوعية | 8 معايير  |
| 6 | استخدام الخدمة  | 3 معايير |
| 7 | رضا المتعاملين | 3 معايير |
| 8 | خدمة البيانات المرجعية  | 8 معايير  |

 |

# مؤشر جودة الخدمات الرقمية

## معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (1/8) - خدمات متكاملة

|  |  |
| --- | --- |
| **تشمل الخدمة المتكاملة توفير البيانات من الجهات الحكومية الأخرى ويتلقى المتعامل النتيجة الكاملة للخدمة بما في ذلك أي مستندات مطلوبة، دون أي اتصال آخر بالحكومة** | **خدمة متكاملة** |
| **ج** | **ب** | **أ** | **الدليل المطلوب** | **النسبة** | **المعايير** | **رقم**  |
|  | ✓ | ✓ | العنوان الكتروني لبطاقة الخدمة، أو صورة عن شاشة لخطوات العملية الشاملة، يبرز فيها جميع متطلبات البيانات والمستندات كما يتم عرضها للمتعامل | 20% | تم تعريف العملية المتكاملة لتسليم هذه الخدمة على بطاقة الخدمة، بما في ذلك المعلومات والوثائق المطلوبة، وبطريقة واضحة للمتعامل، قبل مرحلة استخدام الخدمة. ويتم عرض المتطلبات الاستثنائية على بطاقة الخدمة في حال تتطلب الخدمة متطلبات توثيق مختلفة على حسب مجموعة المتعامل (على سبيل المثال الجنسية).  | **ES1** |
|  | ✓ | ✓ | * قائمة البيانات المرجعية الشخصية التي تستخدمها الخدمة وصورة عن شاشة للنموذج الذي تم تعبأته
* نسخة من الاتفاقية مع الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ التي تسمح باستخدام البيانات المرجعية الشخصية
 | 20% | تستخدم هذه الخدمة معلومات المتعامل الشخصية المدرجة في ES1 من الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ عن طريق الرابط الحكومي (GSB)، ويتم عرض هذه البيانات حتى يتفادى المتعامل ادخال هذه البيانات يدوياً. ويحق للمتعامل تحديث هذه البيانات أو تغييرها (على سبيل المثال ، رقم الهاتف وعنوان التسليم) و يُنصح المتعامل بتحديث هذه البيانات على الهوية الوطنية (UAEPass) في حال كانت التغيرات على البيانات جذرية.  | **ES2** |
|  | ✓ | ✓ | * قائمة بالبيانات المرجعية الأخرى المستخدمة من قبل الخدمة ومقدّم هذه البيانات
* نسخة من الاتفاقية مع مالك البيانات لاستخدام البيانات المرجعية
 | 20% | تقوم هذه الخدمة بجمع بيانات مرجعية أخرى حول المتعامل من الجهة الحكومية المعنية التي تحتفظ بهذه البيانات وتنشرها (مالك البيانات) باستخدام الرابط الحكومي للخدمات . | **ES3** |
|  | ✓ | ✓ | صورة عن شاشة إتمام الخدمة توضح كيف تلقى المتعامل النتيجة النهائية بطريقة الكترونية | 15% | تقدم هذه الخدمة النتيجة النهائية بطريقة الكترونية (بما في ذلك أي مستندات أو شهادات مطلوبة)، دون الحاجة إلى الاتصال مع الجهة الحكومية التي تقدم الخدمة. ويتم توفير الخيار لاستلام الوثائق يدوياَ مع العلم أنه قد يتم تحصيل رسوم من المتعامل مقابل خيارات التسليم المختلفة. | **ES4** |
|  | ✓ | ✓ | صورة عن الشاشة التي تأكد تحميل المستندات المستخرجة من محفظة الوثائق الرقمية | 15% | تم ربط هذه الخدمة مع محفظة الوثائق الرقمية التي يستطيع من خلالها المتعامل تخزين المستندات التي تم إنشاؤها بواسطة هذه الخدمة، ولا يتعين عليه القيام بذلك بشكل منفصل. ينطبق هذا على جميع المستندات الناتجة ، حتى لو كان لها تاريخ انتهاء صلاحية قصير. | **ES5** |
|  |  | ✓ | توثيق دراسة تحسين الخدمة والتكامل ونتائجها خلال السنوات الثلاث الماضية | 10% | تمت دراسة هذه الخدمة لتحديد فرص التكامل مع الخدمات الحكومية الأخرى ذات الصلة لتحقيق خدمة كاملة وشاملة. | **ES6** |

***أ: الخدمات الأولية، ب: خدمات أخرى، ج: خدمات البيانات المرجعية***

## معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (2/8) - خدمات استباقية

***أ: الخدمات الأولية، ب: خدمات أخرى، ج: خدمات البيانات المرجعية***

|  |  |
| --- | --- |
| * **تستخدم الجهة الحكومية المعلومات الخاصة بالمتعامل لبدء الخدمة**
* **تحدد إرشادات الخدمات الاستباقية أربعة أنواع: الصفقات ، المعلومات، المدى الاستباقي، وحالات التذكير**
 | **خدمة استباقية** |
| **ج** | **ب** | **أ** | **الدليل المطلوب** | **النسبة** | **المعايير** | **رقم**  |
|  | ✓ | ✓ | صورة عن الشاشة توضح كيفية توصيل فرصة استخدام الخدمة الاستباقية للمتعامل | 50% | تم تفعيل هذه الخدمة كخدمة استباقية، كما هو موضح في دليل الخدمات الاستباقية | **PS1** |
|  | ✓ | ✓ | تقرير من السنوات الثلاث الماضية يحدد نوع الخدمة الاستباقية (الصفقات ، المعلومات، المدى الاستباقي، وحالات التذكير)، أو يكتشف أنه من غير الممكن إنشاء خدمة استباقية | 10% | تم تقييم هذه الخدمة لتصنيفها كخدمة استباقية، كما هو موضح في المادة 1 في دليل الخدمات الاستباقية والقسم 4.1.3 من سياسة "المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية" | **PS2** |
|  | ✓ | ✓ | توثيق خطة تنفيذ الخدمة الاستباقية | 20% | تم تطوير خطط لتطبيق وتحديث هذه الخدمة كخدمة استباقية | **PS3** |
|  |  | ✓ | تقديم تقرير من المنصة عن العروض الاستباقية لهذه الخدمة في العام الماضي | 0% | عدد المتعاملين الذين تم إرسال اليهم رسالة تقدم هذه الخدمة بشكل استباقي في العام الماضي | **PS4** |
|  |  | ✓ | تقديم تقرير من النظام عن عدد المرات التي يتم فيها استخدام الرابط في النصيحة الاستباقية المرسلة للمتعامل لبدء الخدمة | 20% | عدد المعاملات التي بدأها المتعامل للرد على عرض خدمة استباقية (مثل النقر على الرابط في العرض) في العام الماضي | **PS5** |

## معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (3/8) - تحديد الهوية والمصادقة

|  |  |
| --- | --- |
| **تستخدم الخدمة عوامل تمكين الهوية والمصادقة لتحسين تجربة المتعامل ولا تكرر الوظائف** | **الهوية والمصادقة** |
| **ج** | **ب** | **أ** | **الدليل المطلوب** | **النسبة** | **المعايير** | **رقم**  |
| ✓ | ✓ | ✓ | صورة عن شاشة تسجيل الدخول اثناء استخدام هذه الخدمة | 25% | تستخدم هذه الخدمة الهوية الرقمية (UAEPass) كالأداة الوحيدة للتحقق من دخول المتعامل. وفي حال وجود الحاجة لاستخدام طرق أخرى لتقديم الخدمات للعملاء الذين ليس لديهم الهوية الرقمية، فلا ينبغي عرض خيار تسجيل الدخول هذا في الصفحة الأولى للخدمة، ولكن يجب تقديمه كخيار ثانوي | **IA1** |
|  | ✓ |  | تقرير من النظام يوضح عدد عمليات تسجيل الدخول للهوية الرقمية والعدد الإجمالي لعمليات تسجيل الدخول للوصول إلى الخدمة | 25% | يُرجى توفير النسبة المئوية لعمليات تسجيل الدخول التي تستخدم الهوية الرقمية للتحقق من دخول المتعامل | **IA2** |
|  | ✓ |  | صورة عن شاشة طلب التوقيع اثناء استخدام هذه الخدمة | 25% | تتطلب هذه الخدمة توقيع المتعامل، وتستخدم الخدمة خدمة التوقيع الرقمي التي تعادل التوقيع اليدوي، كما هو موضح في القسم 6.6 في سياسة "المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية"\* | **IA3** |
|  | ✓ |  | صورة عن شاشة طلب الموافقة اثناء استخدام هذه الخدمة | 25% | تتطلب هذه الخدمة من المتعامل توفير ختم على طلبه، وتستخدم الخدمة الختم الرقمي حيث يلزم الحصول على موافقة رسمية من الشركة***أ: الخدمات الأولية، ب: خدمات أخرى، ج: خدمات البيانات المرجعية***  | **IA4** |

## معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (4/8) - معايير تصميم الخدمة

|  |  |
| --- | --- |
| * **يقيس المستوى الذي تفي به الخدمة بمعايير تصميم الخدمة المنشورة**
* **يتضمن جودة المحتوى والقواعد الارشادية**
* **يشمل الامتثال للسياسة الوطنية للنفاذ الرقمي**
 | **معايير تصميم الخدمة**  |
| **ج** | **ب** | **أ** | **الدليل المطلوب** | **النسبة** | **المعايير** | **رقم**  |
|  |  | ✓ | قائمة الوظائف (المناصب) ضمن فريق التصميم مرفق معها الوصف الوظيفي أو أي دليل آخر على وجود المهارة المطلوبة | 5% | يتمتع فريق التصميم المسؤول عن تصميم وتحديث هذه الخدمة بالمزيج المناسب من المهارات والاختصاصات والخبرات المتنوعة. | **DS1** |
| ✓ |  | ✓ | توثيق منهجية التطوير الخاصة بالمشروع خلال السنوات الثلاث الماضية | 5% | يتم استخدام منهجية اختبار التجارب المبدئية (Beta) عند تطوير هذه الخدمة | **DS2** |
| ✓ | ✓ | ✓ | توثيق عملية تقييم الخدمة وعملية التحسين خلال السنوات الثلاث الماضية | 15% | تخضع هذه الخدمة للتطوير والتحسين المستمر بناءً على نتائج قياس مؤشرات الأداء واستبيانات رضا المتعاملين والشكاوى والاقتراحات وأفضل الممارسات العالمية | **DS3** |
|  | ✓ | ✓ | وثائق حول متطلبات جميع المستفيدين خلال السنوات الثلاث الماضية | 6% | يتم جمع متطلبات وتفضيلات جميع المتعاملين الذين سيستخدمون هذه الخدمة (من جنسيات، وأعمار وأوضاع اجتماعية واقتصادية وتعليمية مختلفة) | **DS4** |
|  | ✓ | ✓ | معلومات تشمل تفاصيل الحاضرين في ورشة تصميم خلال السنوات الثلاث الماضية | 6% | يتم اشراك شريحة تمثيلية من المستفيدين في ورش العمل المخصصة لتصميم واختبار الخدمة في جميع مراحل تطوير الخدمة | **DS5** |
|  | ✓ | ✓ | تقرير تم تطويره خلال السنوات الثلاث الماضية عن تقييم إمكانية الوصول للخدمة وخطة عمل لتحسين التقييم | 15% | تتوفر هذه الخدمة لأصحاب الهمم وكبار المواطنين وغيرها وهي متوافقة مع السياسة الوطنية للنفاذ الرقمي، بما في ذلك معايير ال .W3C WCAG 2.2 AAستوفر هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية أداة لتقييم هذا المعيار | **DS6** |
|  |  | ✓ | وثائق حول استخدام مكونات ونماذج دليل تصميم المواقع الإلكترونية خلال السنوات الثلاث الماضية | 15% | تستفيد هذه الخدمة بالكامل من مكونات والنماذج المتوفرة في دليل تصميم المواقع الإلكترونية (https://dls.government.ae) | **DS7** |
|  | ✓ | ✓ | وثائق توضح خطوات الخدمة على مختلف القنوات الخاصة بالمشروع خلال السنوات الثلاث الماضية | 6% | توفر هذه الخدمة تجربة عملاء متسقة ومتكاملة عبر جميع قنوات تقديم الخدمة ( (Omnichannel | **DS8** |
|  | ✓ | ✓ | صورة عن شاشة تعرض بيانات المتعاملين التي تم تعبئتها مسبقًا والتي تحتفظ بها الجهات الحكومية المعنية. | 6% | لا تتطلب هذه الخدمة من المتعامل تقديم المعلومات التي تحتفظها الجهات الحكومية المعنية، وتعبئ مسبقًا أي حقول تتطلب هذه البيانات | **DS9** |
|  | ✓ | ✓ | قائمة المستندات المحددة في ES1 والمحتفظ بها بالفعل من قبل الحكومة ، والنسبة المئوية التي يتم الوصول إليها من الخزنة الرقمية | 6% | لا تتطلب هذه الخدمة من المتعامل تقديم المستندات المدرجة في ES1إذا كانت تحتفظ بها الجهات الحكومية المعنية | **DS10** |
| ✓ |  | ✓ | تقرير تم تطويره خلال السنوات الثلاث الماضية عن كيفية استخدام تجربة المتعاملين لتحسين الخدمة | 5% | يتم التقاط بيانات حول تجربة المتعاملين في استخدام هذه الخدمة وتحليلها للاستخدام في التطوير المستمر لهذه الخدمة | **DS11** |
| ✓ | ✓ | ✓ | صورة عن بطاقة الخدمة باللغة العربية والانجليزية | 5% | توفر المعلومات المتوفرة في بطاقة الخدمة معلومات متسقة باللغتين العربية والانجليزية بصيغة واضحة ودقيقة، بالإضافة الى معلومات حول توافر وإمكانية الوصول الى الخدمة | **DS12** |
|  |  | ✓ | توثيق دراسة في السنوات الثلاث الماضية لاستخدام التقنيات الناشئة والتي تتضمن خطة لتحسين هذه الخدمة | 5% | تم دراسة الاستخدام المحتمل للتكنولوجيا الناشئة للخدمة (بما في ذلك الذكاء الاصطناعي والواقع الهجين وإنترنت الأشياء وما إلى ذلك) وتم تنفيذ النتائج أو يجري تنفيذها وفقًا لخطة محددة كما هو موضح في دليل تصميم الخدمات 2020 في القسم 4.2 ( الصفحة 14) | **DS13** |

***أ: الخدمات الأولية، ب: خدمات أخرى، ج: خدمات البيانات المرجعية***

## معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (5/8) - توفّر الخدمات والتوعية

|  |  |
| --- | --- |
| * **هذه الخدمة متاحة 24/7 ويتم تسويقها على نطاق واسع ومعترف بها من قبل جميع المستفيدين**
* **يتم قياس توفر الخدمة حسب القناة**
 | **توفّر الخدمات والتوعية** |
| **ج** | **ب** | **أ** | **الدليل المطلوب** | **النسبة** | **المعايير** | **رقم**  |
|  | ✓ | ✓ | العنوان الكتروني للخدمة على u.aeأو صورة عن شاشة منu.ae توضح الخدمة | 10% | تم ربط هذه الخدمة مباشرة مع البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة (U.AE) | **AS1** |
|  | ✓ | ✓ | تقرير شهري لتوفر الخدمة خلال الـعام الماضي | 30% | استوفت هذه الخدمة معايير مستوى الخدمة خلال العام الماضي على جميع القنوات | **AS2** |
|  |  | ✓ | نسخة من خطة استمرارية العمل وتقرير عن اختبار الخطة التي تم إجراؤها في العام الماضي | 10% | يتم دعم هذه الخدمة من خلال توفر الخطة الاستمرارية المعدة والمختبرة من قبل الجهة | **AS3** |
|  |  | ✓ | خطة التسويق للعام الماضي مع أمثلة عن العروض الترويجية | 10% | تم ترويج هذه الخدمة لتشجيع المتعاملين على استخدام هذه الخدمة من خلال القنوات الرقمية | **AS4** |
|  |  | ✓ | صورة عن شاشة توضح خيارات الدعم المختلفة المتاحة للمتعامل وكيفية الوصول إليها | 20% | يتم توفير الدعم على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع للمتعاملين من خلال القنوات الرقمية عبر أدوات الدعم المختلفة (مثل: خدمة الدردشة لمركز الاتصال، روبوت المحادثة ، البريد الإلكتروني، الأسئلة الشائعة ، إلخ) | **AS5** |
|  | ✓ | ✓ | صورة عن شاشة لنتائج البحث من موقع الجهة الحكومية ومحركات البحث في العام الماضي | 10% | من السهل العثور على هذه الخدمة من خلال البحث على موقع الجهة الحكومية ومحركات البحث | **AS6** |
|  |  | ✓ | تقرير من لوحة القياس المركزية حول أداء هذه الخدمة | 10% | تم دمج هذه الخدمة مع لوحة القياس المركزية ويتم إبلاغ هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية بأي توقف عن العمل لفترة طويلة | **AS7** |
|  | ✓ | ✓ | * القنوات الرقمية: صورة عن الشاشة من الموقع أو تطبيق الهاتف المتحرك
* غير رقمي: دليل مركز الخدمة
 | %0 | هذه الخدمة متوفرة على القنوات التالية:* AS7.1: قنوات رقمية - الموقع الإلكتروني
* AS7.2: قنوات رقمية - تطبيق الهاتف المتحرك
* AS7.3: قنوات رقمية -المنصة الرقمية الموحدة
* AS7.4: قنوات رقمية - قنوات أخرى (IVR ، Kiosk ، Chatbot ، إلخ.)
* AS7.5: قنوات غير رقمية (باستخدام مراكز الخدمة أو مركز الاتصالات أو قنوات أخرى مثل مكتب البريد)
 | **AS8** |

***أ: الخدمات الأولية، ب: خدمات أخرى، ج: خدمات البيانات المرجعية***

## معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (6/8) - استخدام الخدمة

|  |  |
| --- | --- |
| **يتم قياس استخدام الخدمة الرقمية من قبل المتعاملين** | **استخدام الخدمة**  |
| **ج** | **ب** | **أ** | **الدليل المطلوب** | **النسبة** | **المعايير** | **رقم**  |
|  | ✓ | ✓ | قنوات رقمية : تقرير من النظام أو من نظام IVRقنوات غير رقمية: تقرير من مراكز تقديم الخدمةإذا لم يتم استخدام القناة ، فلا داعي لتقديم دليل.يجب توفير هذه البيانات عن طريق نقل الملفات بحيث يتم تقديم البيانات في لوحة معلومات حية تعرض مقاييس وتحليلات محدثة حول الاستخدام ورضا المتعاملين. | %0 | يرجى تقديم عدد معاملات هذه الخدمة التي أكملها المتعاملين على جميع القنوات في العام الماضي. اجمع تفاصيل بيانات المعاملات حسب القنوات التالية:* US1.1: قنوات رقمية - الموقع الإلكتروني
* US1.2: قنوات رقمية - تطبيق الهاتف المتحرك
* US1.3: قنوات رقمية -المنصة الرقمية الموحدة
* US1.4: قنوات رقمية - قنوات أخرى (IVR ، Kiosk ، Chatbot ، إلخ.)
* US1.5: قنوات غير رقمية (باستخدام مراكز الخدمة أو مركز الاتصالات أو قنوات أخرى مثل مكتب البريد)
 | **US1** |
|  | ✓ | ✓ | تقرير من النظام عن طريق القناة | %0 | يرجى تقديم عدد معاملات هذه الخدمة التي بدأها المتعامل ولم تكتمل بالكامل في العام الماضي. يرجى تقديم تفاصيل بيانات المعاملات حسب القناة. | **US2** |
|  |  | ✓ | عنوان URL لمجموعة البيانات المفتوحة المنشورة، أو صورة عن شاشة للبيانات المنشورة | 10% | يتم نشر استخدام هذه الخدمة شهريًا كبيانات مفتوحة | **US3** |
|  | ✓ | ✓ | محسوبة من US1 و US2 | 80% | درجة استخدام الخدمة الرقمية | **USX1** |
|  | ✓ | ✓ | محسوبة من US2 و US3 | 10% | درجة معدل التخلي عن الخدمة الرقمية | **USX2** |

***أ: الخدمات الأولية، ب: خدمات أخرى، ج: خدمات البيانات المرجعية***

## معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (7/8) - رضا المتعاملين

|  |  |
| --- | --- |
| **يتم قياس رضا المتعاملين عن الخدمة الرقمية** | **رضا المتعاملين**  |
| **ج** | **ب** | **أ** | **الدليل المطلوب** | **النسبة** | **المعايير** | **رقم**  |
|  | ✓ | ✓ | تقرير متوسط الاستجابة وعدد الردود لكل سؤال يتم طرحه في نبض المتعامل لهذه الخدمة حسب القناة خلال العام الماضي.  يوجد ما يصل إلى 11 سؤالًا في نبض المتعامل، ولكل سؤال عدد الإجابات ومتوسط الدرجة المطلوبة ، ما مجموعه 22 رقمًا.البيانات مطلوبة لكل قناة رقمية (حتى 4)، وبالتالي فإن المتطلبات الكاملة تصل إلى 88 رقمًا للخدمة.سيتم توفير هذه البيانات من نبض المتعامل لتقليل الجهد المطلوب في كل جهة.يجب توفير هذه البيانات عن طريق نقل الملفات بحيث يتم تقديم البيانات في لوحة معلومات حية تعرض مقاييس وتحليلات محدثة حول الاستخدام ورضا المتعاملين. | %0 | تقديم استجابة المتعامل حسب القناة المسجلة لهذه الخدمة لكل سؤال يتم طرحه في نبض المتعامل تقييم رضا وجهود المتعاملين) | **CS1** |
|  | ✓ | ✓ | تقرير عن عدد شكاوى المتعاملين من نظام إدارة الشكاوى الداخلية للجهة الحكومية ومن إدارة علاقات المتعاملين الوطنية حسب القناة. يجب الحرص على تضمين الشكاوى المتعلقة بالخدمة الرقمية فقط ، وليس الجوانب الأخرى لعمليات الجهة الحكومية. | 20% | تقديم عدد شكاوى المتعاملين بشأن هذه الخدمة خلال الـسنة الماضية | **CS2** |
|  | ✓ | ✓ | محسوبة من CS1 | 60% | درجة رضا المتعاملين | **CSX1** |
|  | ✓ | ✓ | محسوبة من CS1 | 20% | درجة جهد المتعامل | **CSX2** |

***أ: الخدمات الأولية، ب: خدمات أخرى، ج: خدمات البيانات المرجعية***

## معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/8) - البيانات المرجعية

|  |  |
| --- | --- |
| * **جهة حكومية مسؤولة عن توفير البيانات المرجعية تلبي توقعات ومتطلبات مستخدمي تلك البيانات (مستهلكي البيانات)**
* **يشمل مشاركة البيانات بين الجهات**
* **تقييم واحد لكل عنصر من عناصر البيانات المرجعية**
 | **البيانات المرجعية** |
| **ج** | **ب** | **أ** | **الدليل المطلوب** | **النسبة** | **المعايير** | **رقم**  |
| ✓ |  |  | نسخة من اتفاقية استخدام خدمة البيانات المرجعية في السنوات الثلاث الماضية | 25% | تعتبر هذه البيانات المرجعية المقدمة لمستهلكي البيانات دقيقة وكاملة وحديثة | **RD1** |
| ✓ |  |  | نسخة من اتفاقية استخدام خدمة البيانات المرجعية في السنوات الثلاث الماضية | 10% | يتم إتاحة هذه البيانات المرجعية وفقًا للقوانين والمواد ذات الصلة بمعايير الأمن والخصوصية والسرية | **RD2** |
| ✓ |  |  | تقرير شهري لتوفر خدمة البيانات المرجعية | 15% | يتم اتاحة هذه البيانات المرجعية بنسبة 100 ٪ لكل من مستهلكي البيانات | **RD3** |
| ✓ |  |  | نسخة من خطة استمرارية الأعمال لخدمة البيانات المرجعية تم تطويرها خلال السنوات الثلاث الماضية  | 5% | يتم دعم هذه البيانات المرجعية من خلال توفر خطة الاستمرارية التي تدعم توافرها 100 ٪ | **RD4** |
| ✓ |  |  | نسخة من اتفاقية استخدام خدمة البيانات المرجعية تم تطويره خلال السنوات الثلاث الماضية  | 5% | يتم توفير هذه البيانات المرجعية لمستهلكي البيانات باستخدام الرابط الحكومي للخدماتGSB) ) فقط | **RD5** |
| ✓ |  |  | صورة عن شاشة عن نموذج طلب تقرير استخدام البيانات المرجعية الخاصة بالجهة المعنية | 5% | يمكن الوصول الكترونياً الى معلومات عن المؤسسات التي قامت باستخدام البيانات المرجعية | **RD6** |
| ✓ |  |  | نسخة من موارد الدعم، بما في ذلك الوثائق الفنية، لمستهلكي بيانات خدمة البيانات المرجعية من السنوات الثلاث الماضية | 5% | يتم تقديم الدعم والوثائق لاستخدام هذه البيانات المرجعية إلى مستهلكي البيانات | **RD7** |
| ✓ |  |  | تقرير من النظام عن أحجام المعاملات الشهرية المقدمة لكل مستهلك بيانات لمدة 12 شهرًا | 10% | تقديم عدد المعاملات الناجحة لهذه الخدمة في العام الماضي | **RD8** |

***أ: الخدمات الأولية، ب: خدمات أخرى، ج: خدمات البيانات المرجعية***

# المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة

* **وصف المؤشر الفرعي**

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

|  |
| --- |
| **بطاقة مؤشر** **درجة المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة** |
| **التعريف**  | يقيس هذا المؤشر حالة المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة للجهة الحكومية، ويقاس على مستوى الجهة الحكومية. |
| **النطاق** | يقيس هذا المؤشر إنجازات المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة لكل جهة حكومية. |
| **معادلة الاحتساب** | يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالجهةكالتالي**:**يتم حساب المؤشر من وزن متوسط درجة المشاركة الرقمية ودرجة البيانات المفتوحة لجهة ما. DPOD score = (Digital Participation score) *x* 70% + (Open data score) *x* 30%يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالحكومةكالتالي**:**يتم احتساب درجة هذا المؤشر لحكومة دولة الإمارات من متوسط درجات كل جهة حكومية.$$\frac{\sum\_{}^{}DPOD entity score }{\# Entities }$$ |
| **مكونات المؤشر**  | يحتوي هذا المؤشر على معيارين للجهة، ولكل منها معايير فردية:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | المشاركة الرقمية | 11 معيار |
| 2  | البيانات المفتوحة  | 13 معيار |

 |

## المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة (2/1)

|  |  |
| --- | --- |
| * **نشر وثائق حول المشاركة الرقمية**
* **نشر معلومات عن المشاركة الرقمية**
 | **المشاركة الرقمية**  |
| **الدليل المطلوب** | **النسبة** | **المعايير** | **رقم**  |
| عنوان URL لسياسة المشاركة الرقمية مؤرخة في السنوات الثلاث الماضية | 10% | ننشر سياسة المشاركة الرقمية الخاصة بنا على الإنترنت ، وهي تتماشى مع التوجهات الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة | **DP1** |
| صورة عن شاشة للمنشورات على موقع شارك | 10% | ننشر فرصنا للمشاركة الرقمية على موقع sharik.ae. | **DP2** |
| تقرير عن المشاورات المخطط إجراؤها في العام المقبل وصورة عن شاشة للمنشورات عبر الإنترنت | 10% | ننشر خطة تحتوي على معلومات حول الاستشارات في العام المقبل والتي تهدف إلى إشراك الجمهور في تطوير استراتيجياتنا وسياساتنا | **DP3** |
| تقرير عن المشاورات في العام الماضي وصورة عن شاشة للمنشورات على الإنترنت | 10% | ننشر معلومات حول الاستشارات عبر الإنترنت التي تم إجراؤها في العام الماضي لإشراك الجمهور في تطوير الاستراتيجيات والسياسات | **DP4** |
| نسخة من تقرير موجز عن كل مشاركة عامة وصورة عن شاشة للمنشورات عبر الإنترنت | 10% | ننشر ملخصًا للتعليقات العامة المستلمة واستجابتنا لكل فرصة مشاركة عامة في العام الماضي | **DP5** |
| الإبلاغ عن دليل على إدراج أصوات الأشخاص في عملية صنع القرار وصورة عن شاشة للمنشورات عبر الإنترنت | 10% | ننشر أدلة على أن آراء الناس قد تم تضمينها في عملية صنع القرار الفعلية خلال العام الماضي (للمهاجرين وكبار السن والأشخاص الذين يعيشون تحت خط الفقر والأشخاص ذوي الإعاقة والنساء والشباب) | **DP6** |
| تقرير عن مشاركة الجمهور في الإنشاء المشترك للخدمات الرقمية وصورة عن شاشة للمنشورات عبر الإنترنت | 10% | ننشر معلومات حول مشاركة الجمهور خلال العام الماضي في الإنشاء المشترك والإنتاج المشترك للخدمات الرقمية | **DP7** |
| نسخة من خطة التسويق وأمثلة للترويج عن العام الماضي | 5% | نحن نعزز فرصنا للمشاركة الرقمية ، بما في ذلك من خلال حساباتنا على وسائل التواصل الاجتماعي | **DP8** |
| قائمة فرص المشاركة الرقمية العام الماضي | 10% | ذكر عدد فرص المشاركة التي تم نشرها في العام الماضي | **DP9** |
| تقرير عن عدد الردود على كل مشاركة في العام الماضي | 10% | تقديم عدد التعليقات العامة التي تم تلقيها استجابة لكل من هذه الفرص في العام الماضي | **DP10** |
| نسخة من تقرير عن التدريب على المشاركة الرقمية والتواصل الذي تم إجراؤه خلال العام الماضي | 5% | نجري تدريبًا داخليًا واتصالات للتفاعل مع القادة والموظفين في المشاركة الرقمية ، بما في ذلك استخدام الأكاديمية الافتراضية | **DP11** |

## المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة (2/2)

|  |  |
| --- | --- |
| * **نشر الوثائق الخاصة بالبيانات المفتوحة**
* **نشر البيانات المفتوحة**
 | **البيانات المفتوحة** |
| **الدليل المطلوب** | **النسبة** | **المعايير** | **رقم**  |
| نسخة من خطة وسياسة البيانات المفتوحة مؤرخة في السنوات الثلاث الماضية، وصورة عن شاشة للمنشورات عبر الإنترنت | 10% | ننشر بياناتنا المفتوحة على "بيانات"، بوابات البيانات المفتوحة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وصورة عن شاشة للمنشورات عبر الإنترنت بما يتماشى مع التوجهات الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة وإرشادات البيانات المفتوحة، بما في ذلك الترخيص المفتوح، ونشر البيانات الأولية بتنسيق قابل للقراءة ويمكن الوصول إليها بشكل مجهول | **OD1** |
| صورة عن شاشة لتواجد الجهات الحكومية على منصة بيانات | 5% | ننشر بياناتنا المفتوحة على "بيانات" ، بوابة البيانات المفتوحة لدولة الإمارات العربية المتحدة | **OD2** |
| نسخة من التوجيه مؤرخة في السنوات الثلاث الماضية، صورة عن شاشة للمنشورات عبر الإنترنت للتوجيه مع مثال لكيفية توفير البيانات الوصفية | 10% | ننشر إرشادات حول استخدام مجموعات البيانات المفتوحة لدينا بما في ذلك البيانات الوصفية أو معلومات قاموس البيانات | **OD3** |
| تقرير عن مواءمة مجموعات البيانات المنشورة مع أهداف التنمية المستدامة مؤرخة في السنوات الثلاث الماضية | 5% | ننشر مجموعات البيانات التي توضح كيف تساهم جهتنا في أهداف التنمية المستدامة SDGs)) | **OD4** |
| مثال على مجموعة البيانات المفتوحة مع المعلومات الجغرافية المكانية المنشورة في العام الماضي | 5% | ننشر مجموعات بيانات مفتوحة تحتوي على معلومات جغرافية مكانية | **OD5** |
| مثال على مجموعة البيانات المفتوحة مع معلومات الوقت الفعلي المنشورة في العام الماضي | 5% | ننشر مجموعات البيانات المفتوحة مع المعلومات في الوقت الفعلي | **OD6** |
| تقرير عن الميزانية الحكومية في قطاعنا للعام المقبل وصورة عن شاشة للمنشورات عبر الإنترنت | 5% | ننشر (على موقعنا الإلكتروني أو على bayanat.ae) معلومات عن الميزانية الحكومية في قطاعنا للعام المقبل | **OD7** |
| تقرير عن الميزانية والإنفاق الحكومي في قطاعنا للعام الماضي وصورة عن شاشة للمنشورات عبر الإنترنت | 5% | ننشر (على موقعنا الإلكتروني أو على bayanat.ae) معلومات حول الميزانية والنفقات في العام الماضي كبيانات حكومية مفتوحة | **OD8** |
| مثال على المسابقات والفعاليات الأخرى التي أقيمت خلال الـ 12 شهرًا الماضية | 5% | نحن نعزز فرصة استخدام بياناتنا المفتوحة من خلال المسابقات والهاكاثون وغيرها من الأحداث | OD9 |
| الإبلاغ عن الطلبات الواردة من الجمهور لمجموعات محددة من البيانات المفتوحة في آخر 12 شهرًا واستجابة الجهة | 10% | نحن نستجيب لطلبات الجمهور لنشر بيانات مفتوحة محددة | OD10 |
| قائمة مجموعات البيانات المفتوحة المنشورة في العام الماضي مع معلومات عن العام الماضي. يجب أن يتضمن اسم مجموعات البيانات الفترة المحسوبة (على سبيل المثال عدد طلاب المدارس 2021) | 20% | تقديم عدد مجموعات البيانات المفتوحة الحالية التي تم نشرها في العام الماضي. | OD11 |
| قائمة الملفات التاريخية لكل مجموعة بيانات مفتوحة منشورة | 10% | لقد نشرنا بيانات مفتوحة تاريخية (للسنوات السابقة) تتعلق بمجموعات البيانات المضمنة في OD11 | OD12 |
| تقرير من النظام عن عدد التنزيلات حسب الشهر لكل مجموعة بيانات للعام الماضي | 5% | تقديم عدد مرات تنزيل مجموعات البيانات المفتوحة المنشورة في آخر 12 شهرًا من موقع الويب الخاص بك ومن bayanat.ae | OD13 |