الأدلة الإرشادية لمؤشرات ممكنات الحكومة الذكية للعام 2018

الدليل الإرشادي لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية 2018

تاريخ الإصدار : مايو 2018

حق التأليف والنشر © 2018م –الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات –جميع الحقوق محفوظة.

ص. ب. 26662، أبوظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة

المؤشر السابع: مؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية

وصف المؤشر

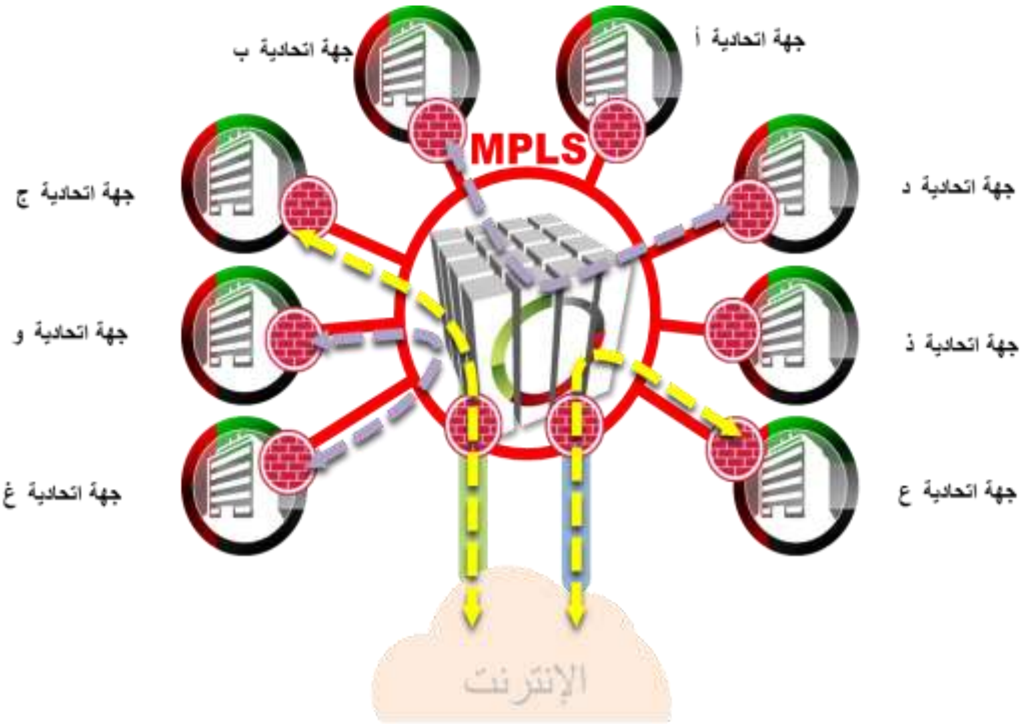
يوضح الجدول التالي نبذة عامة عن المؤشر بما يشمل التعريف ونطاق القياس ومكوناته الرئيسية وآلية احتساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة/الحكومة.

مؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية
التعريف:يهدف هذا المؤشر إلى تمكين الجهات الاتحادية من إتمام عملية ربط الخدمات الحكومية مع بعضها البعض بسلاسة وسهولة **النطاق**: يشمل المؤشر المبادرات الوطنية المعنية بتمكين الجهات الاتحادية من إتمام عملية الربط الالكتروني/الذكي الآمن والتي تقوم الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات كجهة ممكنة بتطويرها. **مكونات المؤشر**:يشمل المؤشر كافة المبادرات الوطنية التي تقوم الجهة الممكنة في محور الحكومة الذكية بتطويرها ضمن المحاور الثلاث التالية: 1. البنية التحتية: - الشبكة الاتحادية FedNet 2. الخدمات الآمنه: - خدمة الدخول الذكي (SmartPass) 3. ربط الخدمات: - الرابط الحكومي للخدمات GSB - بوابة وتطبيق الخدمات الحكومية One Portal/ One App - نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM - معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards **آلية التقييم:** تم تقسيم المراحل الرئيسية لكل مبادرة بناءاً على متطلبات كل مشروع على حدا من المرحلة التأسيسية الى مدى تفعيل الجهة الاتحادية لخدمات المشروع المعنية. سيتم تقييم كل جهة اتحادية عطفاً على مدى التزامها بتوفير مستلزمات كل مرحلة والمطلوب منها حسب خطة العمل المعتمدة بنسبة انجاز محددة. **يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:** سيتم احتساب نتيجة المؤشر حسب نسبة انجاز الجهة الحكومية للمشروع = (المحقق / المستهدف) متوسط (نسب انجاز الجهة الحكومية لكافة المشاريع) **يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:** مجموع نسب التزام كافة الجهات الاتحادية بمعايير مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية وتقسيمها على عدد الجهات الحكومية الاتحادية

<u>المبادرات المعتمدة لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018</u>

تتضمن الخطة الوطنية في مجملها 22 مبادرة تغطي المناطق ذات الأولوية للحكومة الذكية، وتم تحديد المشاريع الستة ادناه لقياس مؤشر نسبة تكامل الخدمات الالكترونية/الذكية لدورة القياس الحالية للعام 2018:

مبادرة الشبكة الاتحادية (FedNet)



نبذه عامة عن المبادرة:

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

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

الخدمات التي تقدمها الشبكة الاتحادية:

- **خدمة التواصل بين الحكومات G2G**

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

- **خدمة الانترنت الآمن**

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

- **خدمة البريد الالكتروني المشترك**

توفر شبكة الحكومة الاتحادية خدمة البريد الالكتروني المشترك للجهات الحكومية وذلك باستخدام برنامج شركة مايكروسوفت

- **خدمة البنية التحتية السحابية**

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

الإدارات المعنية بالمبادرة:

- إدارة تقنية المعلومات في الجهة الاتحادية

المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية – (مبادرة الشبكة الاتحادية FedNet)

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018 – **مبادرة الشبكة الاتحادية (FedNet)** مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2018، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

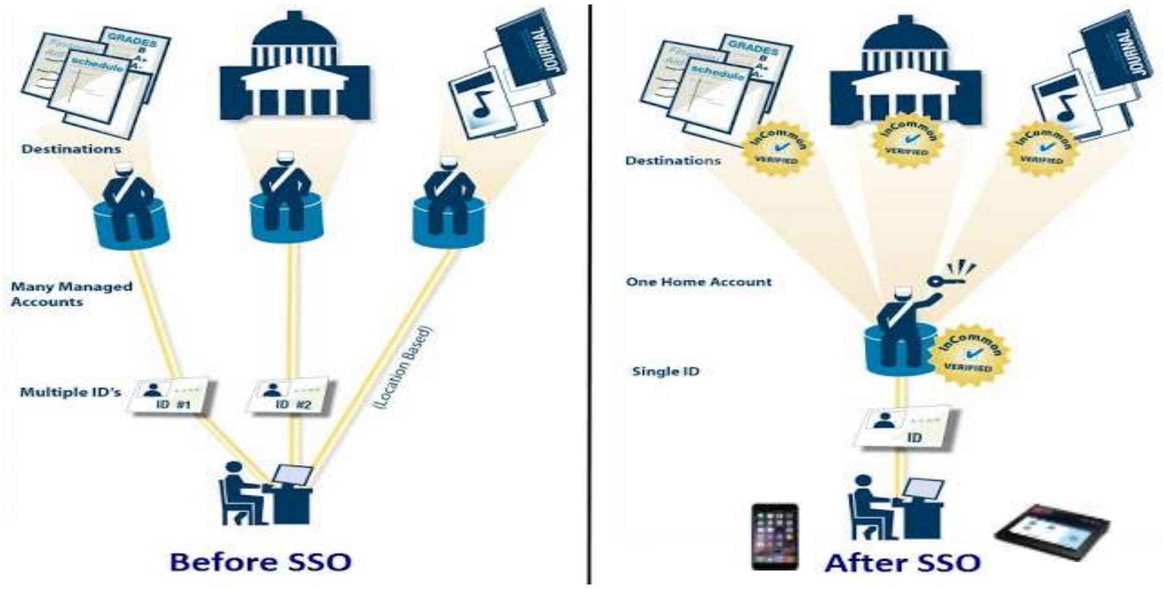
مؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية		
مبادرة الشبكة الاتحادية (FedNet)		
المعيار		**الخيارات**
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-Utalization-1		
1.1	إتمام عملية تفعيل خدمة الانترنت الآمن	• نعم • نعم (جزئي) • لا • لا ينطبق
1.2	إتمام عملية تفعيل خدمة التواصل بين الحكومات G2G	• نعم • نعم (جزئي) • لا
1.3	إتمام عملية تفعيل خدمة البنية التحتية السحابية	• نعم • نعم (جزئي) • لا • لا ينطبق
1.4	إتمام عملية تفعيل خدمة البريد الالكتروني المشترك	• نعم • نعم (جزئي) • لا • لا ينطبق

الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018– مبادرة الشبكة الاتحادية (FedNet)

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

رقم المعيار	الأدلة الارشادية (التوصيات) لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018 – مبادرة الشبكة الاتحادية (FedNet)
	مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-Utalization-1
1.1	إتمام عملية تفعيل خدمة الانترنت الآمن
	يتم قياس مدى تفعيل خدمة الانترنت الآمن من خلال: • استخدام الخدمة بشكل كلي • اثبات قطع القنوات السابقة عن طريق تسليم رقم مرجعي من مزودي الخدمة يثبت قطع الخدمة. على الجهة توفير الادلة التالية: • التقارير الشهرية المقدمة من قبل الشبكة الاتحادية. • بريد الإلكتروني (اثبات قطع القنوات السابقة عن طريق تسليم رقم مرجعي من مزودي الخدمة يثبت قطع الخدمة)
1.2	إتمام عملية تفعيل خدمة التواصل بين الحكومات G2G
	يتم قياس مدى تفعيل خدمة التواصل بين الحكومات من خلال: • استخدام الخدمة بشكل كلي • اثبات قطع الخطوط المباشرة مع الجهات الاتحادية الأخرى على الجهة توفير الادلة التالية: • التقارير الشهرية المقدمة من قبل الشبكة الاتحادية. • تعبئة استبيان G2G Services • بريد الإلكتروني (اثبات قطع الخطوط المباشرة مع الجهات الاتحادية الأخرى)
1.3	إتمام عملية تفعيل خدمة البنية التحتية السحابية
	يتم قياس مدى تفعيل خدمة البنية التحتية السحابية من خلال: • نقل خدمات رئيسية الى البنية التحتية السحابية • تقرير يوضح نسب الاستخدام على الجهة توفير الادلة التالية: • تعبئة استبيان FGE Data Collection • قائمة بالخدمات التي تم نقلها الى البنية التحتية السحابية • تقرير يوضح نسبة الاستخدام
1.4	إتمام عملية تفعيل خدمة البريد الالكتروني المشترك
	يتم قياس مدى تفعيل خدمة البريد الالكتروني من خلال: • استخدام الخدمة بشكل كلي • تقرير يوضح نسب الاستخدام على الجهة توفير الادلة التالية: • تعبئة استبيان Email as a Service Requirements • تقرير يوضح نسبة الاستخدام

مبادرة خدمة الدخول الذكي (SmartPass)



<u>نبذه عامة عن المبادرة:</u>

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 على شبكة الإنترنت.

وتقوم خدمة "الدخول الذكي" (SmartPass) على توفير الكثير من الوقت والجهد على الجهات الحكومية بما يخص تعريف المتعاملين، بالإضافة إلى التعرف على صاحب المعاملة بطريقة ذكية والحصول على بياناته المدنية الأساسية من دون الحاجة إلى سؤاله عنها كل مرة، فضلا عن التقليل من نسيان المتعامل لاسم المستخدم وكلمة المرور لكل موقع الكتروني ، حيث باستطاعته الدخول مره واحده باستخدام ملف مستخدم واحد.

<u>الإدارات المعنية بالمبادرة:</u>

- إدارة تقنية المعلومات بالجهة الاتحادية

المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية – (مبادرة خدمة الدخول الذكي SmartPass)

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018– **مبادرة خدمة الدخول الذكي (SmartPass)** مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2018، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

مؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية		
مبادرة خدمة الدخول الذكي (SmartPass)		
	المعيار	**الخيارات**
الاستخدامية -1- Usability Online		
1.1	إطلاق (الدخول الذكي) من خلال البوابة الالكترونية	• تم إطلاق الربط وتعمل كلياً • تم إطلاق الربط وهناك بعض المشاكل التقنية • لم يتم انجاز الربط • لا ينطبق
1.2	تفعيل (الدخول الذكي) من خلال النسخة التلقائية للموقع الالكتروني	• تم تفعيل الربط ويعمل كلياً • تم تفعيل الربط وهناك بعض المشاكل التقنية • لم يتم تفعيل الربط • لا ينطبق
1.3	إطلاق (الدخول الذكي) من خلال تطبيق الهاتف الذكي	• تم إطلاق الربط وتعمل كلياً • تم إطلاق الربط وهناك بعض المشاكل التقنية • لم يتم انجاز الربط • لا ينطبق
تجربة المستخدم-2-User Experince		
2.1	الالتزام بالدليل الارشادي للعلامة التجارية لخدمة الدخول الذكي (Branding guideline)	• تم الالتزام كلياً • تم الالتزام جزئياٌ • لم يتم الالتزام • لا ينطبق
2.2	التقليص من الخانات الموجوده في نماذج طلب الخدمة الإلكترونية، وذلك بالإستعانه بالمعلومات التي توفرها الخدمة (مثال: بيانات المستخدم من ملف "الدخول الذكي)	• استخدام 3 خدمات لبيانات المتعاملين التي تقدمها خدمة الدخول الذكي • استخدام خدمتين لبيانات المتعاملين التي تقدمها خدمة الدخول الذكي • استخدام خدمة واحده لبيانات المتعاملين التي تقدمها خدمة الدخول الذكي • ليس هناك استخدام لبيانات المتعاملين التي تقدمها خدمة الدخول الذكي • لا ينطبق
2.3	تحديث المعلومات التي يتم استلامها عن طريق الدخول الذكي وعدم السماح للمستخدم بتغيير البيانات الاساسيه (مثال: كالأسم، رقم الهاتف، الايميل، رقم الهوية .. الخ)	• تم الالتزام كلياً • تم الالتزام جزئياً • لم يتم الالتزام

		• لا ينطبق
2.4	موائمة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) بالدليل الارشادي لخدمة الدخول الذكي	• تم الالتزام كلياً • تم الالتزام جزئياً • لم يتم الالتزام • لا ينطبق
2.5	تفعيل خاصية الدخول الموحد التي يوفرها الدخول الذكي على التطبيقات الالكترونية	• تم تفعيل خاصية الدخول الموحد على كافة شاشات الدخول (الموقع الالكتروني، التطبيقات، النسخة التلقائية) • لم يتم تفعيل خاصية الدخول الوحد على كافة شاشات الدخول • لا ينطبق
2.6	الاستخدام الكلي لخدمة الدخول الذكي (مثال: التسجيل، الدخول، الخروج)	• استبدال نظام الدخول الداخلي للجهة الحكومية بنظام الدخول الذكي كلياُ على الموقع الالكتروني فقط • استبدال نظام الدخول الداخلي للجهة الحكومية بنظام الدخول الذكي كلياُ على تطبيق الهاتف المتحرك فقط • استبدال نظام الدخول الداخلي للجهة الحكومية بنظام الدخول الذكي كلياُ على الموقع الالكتروني والتطبيق • استبدال نظام الدخول الداخلي للجهة الحكومية بنظام الدخول الذكي جزئياً (كاستبدال التسجيل بالتسجيل في الدخول الذكي) • لا ينطبق

الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018 – مبادرة خدمة الدخول الذكي (SmartPass)

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

رقم المعيار	الأدلة الارشادية (التوصيات) لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018 – مبادرة خدمة الدخول الذكي (SmartPass)
	Usability Online-1- الاستخدامية
1.1	إطلاق (الدخول الذكي) من خلال البوابة الالكترونية
	يجب على الجهة الالتزام بالنقاط التالية: • يقوم الفريق المرشح باتباع الخطوات في الدليل الارشادي للربط بخدمة الدخول الذكي • يقوم الفريق المرشح بإعلام فريق الدعم في خدمة الدخول الذكي في حال وجود أية عقبات أو مشاكل تقنية تواجهه خلال عملية الربط في البيئة التجريبية • على الجهة الحكومية الالتزام بكل سيناريوهات اختبار الوظائف المذكور في الدليل الارشادي للربط لاجتياز مرحلة اختبار الربط في البيئة التجريبية وخلال الفترة المتفقة عليه • على الجهة الحكومية الالتزام بكل سيناريوهات اختبار الامن المذكور في الدليل الارشادي للربط • على الجهة الالتزام بالمعايير الأمنية المذكورة في الدليل الارشادي كحد أدنى • إطلاق الربط وتسليم (اتفاقية مستوى الخدمة) • المراجعة الدورية للربط مع خدمة الدخول الذكي للتأكد من ان الربط قائم ويعمل بالشكل المناسب
1.2	تفعيل (الدخول الذكي) من خلال النسخة التلقائية للموقع الالكتروني
	تفعيل (الدخول الذكي) من خلال النسخة التلقائية للموقع الالكتروني
1.3	إطلاق (الدخول الذكي) من خلال تطبيق الهاتف الذكي
	مماثل للتوصيات في الجزء 1.1
	مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-2-Utalization
2.1	الالتزام بالدليل الارشادي للعلامة التجارية لخدمة الدخول الذكي (Branding guideline)
	الاستخدام الأمثل للايقونات والشعارات الخاصة بالدخول الذكي بالاضافة الى النصوص الارشادية والنصوص الترويجية كما هو مذكور في الدليل الارشادي للعلامة التجارية لخدمة الدخول الذكي (Branding guideline)
2.2	التقليص من الخانات الموجوده في نماذج طلب الخدمة الإلكترونية، وذلك بالإستعانه بالمعلومات التي توفرها المخدمة (مثال: بيانات المستخدم من ملف "الدخول الذكي)
	أن تقوم الجهة بالاستعانة ببيانات ملف المتعاملين الموجود في الدخول الذكي في استكمال خانات نماذجها وطلباتها أو خدماتها من غير الرجوع للمتعامل لطلب إدخال البيانات يدوياً أو ارفاق ملفات لاثبات الهوية. (ملاحظة: فقط في حال كانت البيانات توفرها خدمة الدخول الذكي)
2.3	تحديث المعلومات التي يتم استلامها عن طريق الدخول الذكي وعدم السماح للمستخدم بتغيير البيانات الاساسيه (مثال: كالأسم، رقم الهاتف، الايميل، رقم الهوية .. الخ)
	- أن تقوم الجهة الحكومية بتحديث معلومات المستخدم القادمة من الدخول الذكي في كل مره يقوم بها المستخدم بالدخول الى تطبيق الجهة الحكومية - أن تقوم الجهة الحكومية بتقييد صلاحييات المستخدم في تغيير بياناته الاساسيه المرسله من الدخول الذكي كالأسم الأول، رقم الهاتف، البريد الالكتروني، الجنسيه، تاريخ الميلاد، رقم الهوية .. الخ أو حسب ماترونه مناسباً مع تقديم مبرر في حال لاينطبق

2.4	موائمة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) بالدليل الارشادي لخدمة الدخول الذكي
	أن تقوم الجهة الحكومية بالاستعانه بالرسائل النصية للأخطاء الشائعه باللغتين العربية والانجليزية المذكورة في الدليل الارشادي لخدمة الدخول الذكي
2.5	تفعيل خاصية الدخول الموحد التي يوفرها الدخول الذكي بين تطبيقات الجهة الحكومية الواحده
	الربط مع نظام الدخول الذكي عن طريق خاصية الدخول الموحد للجهة إن وجد، أما إذا كانت الجهة لا تستخدم خاصية الدخول الموحد داخلياً بين أنظمتها، فستحصل الجهة على علامات اضافيه لربطها مع خدمة الدخول الذكي في اكثر من تطبيق أو موقع يقدم خدمات الكترونية
2.6	الاستخدام الكلي لخدمة الدخول الذكي (مثال: التسجيل، الدخول، الخروج)
	أن تقوم الجهة الحكومية باستخدام الدخول الذكي بدل نظام الدخول الداخلي للجهة الحكومية تدريجيا او كليا • مثال: الاستبدال الكامل لنظام الجهة الحكومية مع نظام الدخول الذكي، بحيث يكون التسجيل والدخول فقط عن طريق الدخول الذكي • أو فقط استبدال خاصية التسجيل لنظام الجهة الحكومية مع التسجيل في نظام الدخول الذكي، مع ترك خاصية الدخول متوافره على النظام المحلي للجهة الحكومية

مبادرة الرابط الحكومي للخدمات GSB

نبذه عامة عن المبادرة:

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

يعد الرابط الحكومي بمثابة:

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

الإدارات المعنية بالمبادرة:

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

المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية – (مبادرة الرابط الحكومي للخدمات GSB)

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018 – **مبادرة الرابط الحكومي للخدمات (GSB)** مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2018، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

مؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية		
الرابط الحكومي للخدمات GSB		
	المعيار	**الخيارات**
قيد وتسجيل الجهات الاتحادية بالمبادرة -1- Awarness and Engagement		
1.1	حضور ورش العمل التقنية	• حضور جميع أعضاء الفريق ذات الاختصاص • حضور أشخاص غير معنيين • عدم الحضور
1.2	تشكيل فريق داخلي وإسناد مهام الربط لمبادرة	• ترشيح فريق مختص من الجهة • ترشيح فريق غير مختص • عدم ترشيح فريق
1.3	الاستجابة لكافة متطلبات مرحلة الدراسة كتعبئة الاستبيانات وتسليم المتطلبات والوثائق	• توفير جميع البيانات بدقة • توفير جزء من البيانات بدقة • توفير بيانات غير دقيقة أو عدم توفير البيانات
ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -2- Integration and testing		
2.1	تحديد الخدمة المراد تزويدها أو استخدامها مع الالتزام بالتنسيق المسبق للجهة المراد الربط بها والموافقات الإدارية المطلوبة	• تحديد الخدمة والانتهاء من الاتفاق مع الجهة المراد الربط بها، على أن تكون الخدمة من الخدمات الأكثر شيوعا • تحديد الخدمة والانتهاء من الاتفاق مع الجهة المراد الربط بها • عدم تحديد الخدمة أو عدم الانتهاء من الاتفاق مع الجهة المراد الربط بها
2.2	الاتفاق على الخطة الزمنية للربط بالمبادرة والالتزام بها.	• الالتزام بالخطة الزمنية • التأخر عن الخطة الزمنية مع اخطار الفريق وعدم التأثير على الجهات المشاركة • التأخر عن الخطة الزمنية مع عدم اخطار الفريق أو التأثير على الجهات المشاركة
2.3	إتمام مرحلة دراسة المتطلبات التقنية للخدمة، تطوير خدمة الربط والتغييرات المطلوبة في الأنظمة الداخلية واجتياز مرحلة الاختبار في التجريبيه (testing/staging Environment) مع النظام	• إتمام الدراسة وتطوير الخدمة داخليا واجتياز اختبار المرحلة التجريبية • إتمام الدراسة وتطوير الخدمة داخليا • إتمام الدراسة فقط • عدم إتمام شيء

2.4	توقيع مذكرة تفاهم واتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement	• نعم • نعم (جزئي) • لا ينطبق • لا
2.5	الانتقال الى البيئة الحقيقية (Production) واجتياز تجربة وهمية (Smoke Testing) وإطلاق خدمة الربط	• نعم • لا
2.6	طلب الموافقه لاستخدام الخدمات من خلال استخدام بوابة الGSB (لاستهلاك الخدمات)	• نعم • لا • لا ينطبق
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-3-Utalization		
3.1	إتمام عملية تفعيل الخدمة (تقرير يوضح نسب الاستخدام)	• استخدام عالي نسبيا للخدمة • استخدام منخفض نسبيا للخدمة • عدم استخدام الخدمة • لا ينطبق
3.2	الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليه في المتطلبات التقنية واتفاقية مستوى الخدمة	• نعم • لا لا ينطبق
3.3	الاستجابة لكافة متطلبات تحديث بيانات فريق العمل الداعم وتسليم المتطلبات	• توفير جميع البيانات بدقة • توفير جزء من البيانات بدقة • توفير بيانات غير دقيقة أو عدم توفير البيانات

الحكومة الذكية

الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018 – مبادرة الرابط الحكومي للخدمات GSB

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

رقم المعيار	الأدلة الارشادية (التوصيات) لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018 – مبادرة الرابط الحكومي للخدمات GSB
	قيد وتسجيل الجهات الاتحادية بالمبادرة -Awarness and Engagement-1
1.1	حضور ورش العمل التقنية
	يقوم فريق الرابط الحكومي للخدمات بتقديم ورشات عمل تقنية للتعريف بالمشروع وكيفية سريانه من الناحية الإدارية والتقنية. على الفريق المختص الالتزام بحضور جميع الورشات والالمام بمفاهيم المبادرة وخطوات الادراج للمبادرة وإتمام الاستبيان ببيانات دقيقة وتسليمها في الوقت المحدد.
1.2	تشكيل فريق داخلي وإسناد مهام الربط مع المبادرة
	على الجهة المعنية تشكيل فريق داخلي لا يقل عن شخصين معني 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
1.3	الاستجابة لكافة متطلبات مرحلة الدراسة كتعبئة الاستبيانات وتسليم المتطلبات والوثائق
	قبل البدء في عملية الربط يتطلب من الجهات تعبئة استبيانات ومتطلبات يرسلها فريق الرابط الحكومي للخدمات حيث تساعد هذه المتطلبات على بناء تصور واضح لعملية الربط. على الجهة الالتزام بتعبئة المتطلبات خلال الفترة الزمنية التي يتم الاتفاق عليها.
	ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -Integration and testing-2
2.1	تحديد الخدمة المراد تزويدها أو استخدامها مع الالتزام بالتنسيق المسبق للجهة المراد الربط بها والموافقات الإدارية المطلوبة
	لحدوث الربط يجب على الجهة سواء كانت موفرة للبيانات أو مستخدمة لها أن تأخذ الموافقات الإدارية لتزويد الخدمة أو استخدامها، كما يجب على مستخدم الخدمة أن يحصل على جميع الموافقات اللازمة بينها وبين الجهة التي ستربط معها، كما يجب تعبئة جميع الوثائق المتعلقة بالخدمة لإتمام عملية التقييم الداخلي، على أن تكون الخدمة من الخدمات الأكثر شيوعا لتستفيد منها أكثر من جهة حكومية.
2.2	الاتفاق على الخطة الزمنية للربط بالمبادرة والاتزام بها.
	وضع خطة زمنية مع الالتزام بها لإتمام عملية الربط على أن تشمل الخطة جميع الخطوات اللازمة للربط والتي تتناسب مع الجهات المشاركة وإطلاق الخدمة في مدة لا تزيد عن 3 أشهر.
2.3	إتمام مرحلة دراسة المتطلبات التقنية للخدمة، تطوير خدمة الربط والتغييرات المطلوبة في الأنظمة الداخلية واجتياز مرحلة الاختبار في التجريبيه (testing/staging Environment) مع النظام
	الاتفاق على متطلبات الخدمة وتوثيقها بشكل تام باستخدام ملف دراسة المتطلبات التقنية للخدمة، والالتزام بتوفير تقرير دوري عن مرحلة التطوير والربط، والنجاح في الاختبار مع النظام، حيث يجب على الجهة إتمام الدراسة وتطوير الخدمة داخليا واجتياز اختبار المرحلة التجريبية
2.4	توقيع مذكرة تفاهم واتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement
	يجب على الجهة توقيع مذكرة تفاهم بشأن استخدام خدمة الرابط الحكومي للخدمات مع هيئة تنظيم الاتصالات
2.5	الانتقال الى البيئة الحقيقية (Production) واجتياز تجربة وهمية (Smoke Testing) وإطلاق خدمة الربط
	يجب على الجهة نقل الخدمة للبيئة الفعلية واجتياز الاختبار اللازم لإطلاق الخدمة واعتمادها وتعيين الشخص المعني لإدارة عمليات الخدمة في حال وجود أي مشاكل أو تغييرات.

2.6	استخدام بوابة ال (GSB) لاستهلاك الخدمات
	يجب على الجهة تفعيل دور البوابة واستخدامها لطلب الموافقه لاستخدام الخدمات المتوفرة على المنصة
	مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-Utalization-3
3.1	إتمام عملية تفعيل الخدمة (تقرير يوضح نسب الاستخدام)
	بناء على التقرير الشهري للمبادرة، تستخدم الجهة كمزود للخدمات خدمة الربط بشكل دوري وثابت (قياس الاستخدام نسبيا مع إجمالي مدى الاستخدام في الأشهر السابقة قبل الربط)، بحيث يجب ان يظهر التقرير نسبة استخدام عالية، علماً بأن مزود البيانات لا ينطبق عليه هذا المعيار
3.2	الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليه في المتطلبات التقنية واتفاقية مستوى الخدمة (عدد التذاكر و متوسط وقت الاستجابة)
	الالتزام بالبنود الواردة في اتفاقية مستوى الخدمة وملف متطلبات للخدمة، سيتم قياس الالتزام بعدد التذاكر و متوسط وقت الاستجابة في نظام دعم العمليات، علماً أن هذا المعيار ينطبق على مزود البيانات
3.3	الاستجابة لكافة متطلبات تحديث بيانات فريق العمل الداعم وتسليم المتطلبات
	يجب على الجهة الالتزام بتحديث بيانات فريق العمل الداعم وارسال المتطلبات الى فريق عمل الرابط الحكومي حيث يساعد على التأكيد على طرق التواصل. على الجهة الالتزام بتعبئة المتطلبات خلال الفترة الزمنية التي يتم الاتفاق عليها.

مبادرة بوابة وتطبيق الخدمات الحكومية

نبذه عامة عن المبادرة:

بوابة وتطبيق تحتضن الخدمات الحكومية في مكان واحد بحيث يمكن المستخدم من الحصول على عدة خدمات من جهات مختلفة في نافذة واحده.

خصائص المشروع:

- نافذة واحده للخدمات الحكومية.
- تجربة مستخدم متناسقة تتسم بالسهولة وانسيابية الإجراءات عند التنقل بين الخدمات /التطبيقات.
- خاصية الذكاء الاصطناعي بحيث يوفر خدمات استباقية.

الإدارة المعنية بالمبادرة:

- إدارة تقنية المعلومات بالجهة الاتحادية
- الإدارات المعنية بالخدمات

المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية – (مبادرة بوابة وتطبيق الخدمات الحكومية)

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018 – **مبادرة بوابة وتطبيق الخدمات الحكومية** مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2018، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

مؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية		
بوابة وتطبيق الخدمات الحكومية One Portal/ One App		
	المعيار	**الخيارات**
قيد وتسجيل الجهات الاتحادية بالمبادرة -1- Awarness and Engagement		
1.1	تشكيل فريق داخلي وإسناد مهام الربط مع المبادرة	• ترشيح فريق مختص من الجهة • ترشيح فريق غير مختص • عدم ترشيح فريق • لا ينطبق
1.2	الاستجابة لكافة متطلبات مرحلة الدراسة كتعبئة الاستبيانات وتسليم المتطلبات والوثائق	• توفير جميع البيانات بدقة في الوقت المتفق عليه • توفير جزء من البيانات بدقة • توفير بيانات غير دقيقة أو عدم الالتزام بالوقت المتفق عليه • لا ينطبق
1.3	تحديد الخدمات الذكية المقترحة أو الإضافية/ البديلة لتوفيرها في البوابة/التطبيق الموحد	• تحديد الخدمات والانتهاء من الاتفاق في الوقت المتفق عليه • عدم الانتهاء من الاتفاق في الوقت المتفق عليه • عدم تحديد الخدمات نهائياً • لا ينطبق
1.4	توفير الـAPI لجميع الخدمات الإلكترونية المتفق عليها	• قامت الجهة بتوفير/تطوير ال API ضمن الوقت المتفق عليه • قامت الجهة بتوفير/تطوير ال API خارج الوقت المتفق عليه • لم تقم بتنفيذ المتطلبات • لا ينطبق
1.5	توفير دليل توضيحي ومفصل لطريقة عمل الAPI لكل خدمة	• تم توفير الدليل بالتفصيل اللازم في الوقت المتفق عليه • تم توفير دليل غير مكتمل • لم يتم توفير دليل • لا ينطبق
ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -2- Integration and testing		
2.1	إتمام عملية الربط في البيئة التجريبيه (staging Environment) مع النظام	• تم ربط جميع الخدمات ضمن الوقت المحدد • تم ربط بعض الخدمات • تم ربط جميع الخدمات خارج الوقت المحدد

		• لم يتم ربط الخدمات • لا ينطبق
2.2	توقيع مذكرة تفاهم واتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement	• نعم • لا • لا ينطبق
2.3	إطلاق الخدمات (Go-Live)	• تم إطلاق جميع الخدمات المتفق عليها • تم إطلاق بعض الخدمات • لم يتم الإطلاق • لا ينطبق
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-Utalization-3		
3.1	الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليه في المتطلبات التقنية واتفاقية مستوى الخدمة خلال المرحلة التشغيلية	• تم الالتزام بشكل كامل • لم يتم الالتزام • لا ينطبق
3.2	استمرار عملية إضافة الخدمات الذكية	• تم اضافة خدمات جديدة • لم يتم إضافة أي خدمات • لا ينطبق
3.3	تحسين الخدمات المقدمة حسب التحاليل التي يتم توفيرها عن طريق البوابة/التطبيق	• تم التحسين • تم التحسين بشكل جزئي • لم يتم التحسين • لا ينطبق
3.4	احتواء الموقع الرسمي للجهة على رابط أو شعار التطبيق الموحد والبوابة الموحدة	• يوجد • لا يوجد • لا ينطبق

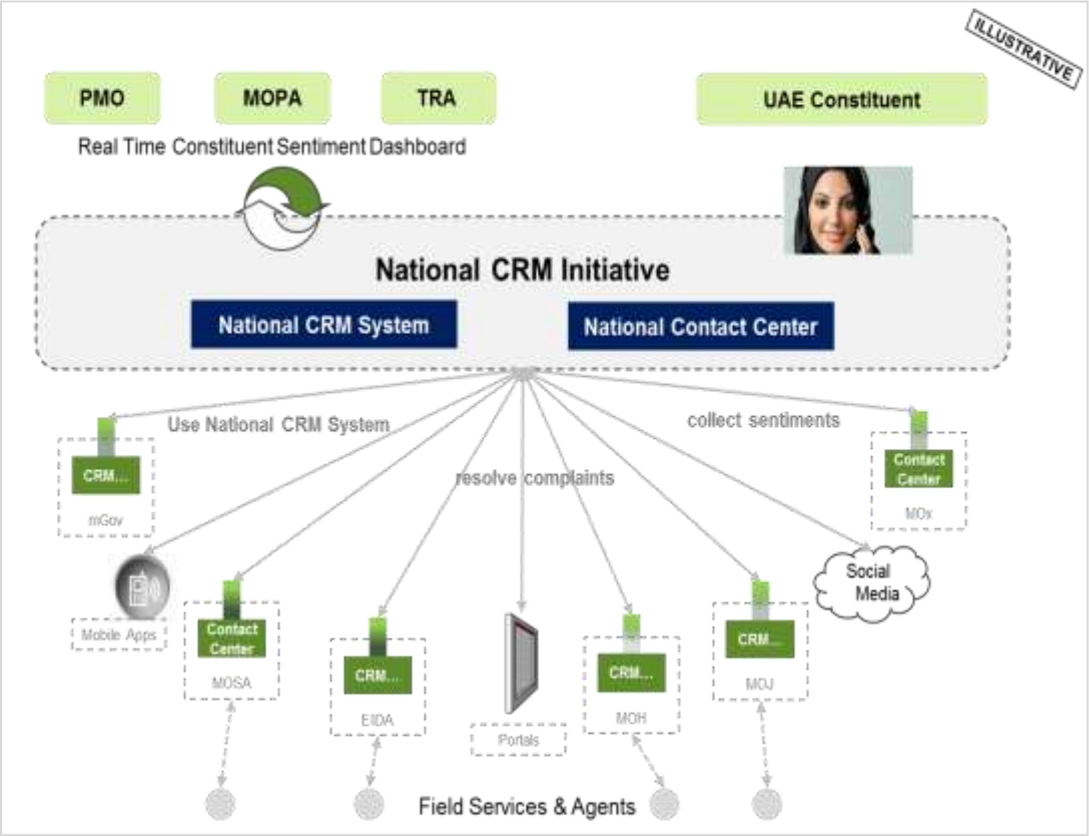
الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018– مبادرة بوابة وتطبيق الخدمات الحكومية

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

رقم المعيار	الأدلة الارشادية (التوصيات) لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018– مبادرة بوابة وتطبيق الخدمات الحكومية One Portal/ One App
	قيد وتسجيل الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Awarness and Engagement
1.1	تشكيل فريق داخلي وإسناد مهام الربط مع المبادرة
	توفير قرار تشكيل فريق داخلي يتضمن ثلاث أشخاص بحد أدنى، بحيث يشمل الفريق ممثل من الأقسام التالية: • تقنية المعلومات وله الخبرة في تطوير البرامج • رئيس فريق للاشراف وإدارة المشروع وتسهيل الموافقات اللازمة • منسق مع الإدارات المعنية بالخدمات
1.2	الاستجابة لكافة متطلبات مرحلة الدراسة كتعبئة الاستبيانات وتسليم المتطلبات والوثائق
	في مرحلة الدراسة سيتم مشاركة مجموعة من المتطلبات التي يجب على الجهه توفيرها وسيتم مشاركة مجموعة من المستندات التي يجب على الجهه تعبئتها والقيام بالدراسات اللازمة، مع الالتزام بتسليم هذه المتطلبات في الوقت المتفق عليه
1.3	تحديد الخدمات الذكية المقترحة أو الإضافية/ البديلة لتوفيرها في البوابة/التطبيق الموحد
	• سيتم مشاركة قائمة بالخدمات المقترح إدراجها مع كل جهة، بحيث يتعين على الجهة الموافقة على الخدمات المقترحة أو تقديم شرح مع الأسباب في حال عدم الموافقة. • يجب على الجهة تحديد الخدمات المراد استبدالها في التطبيق/البوابة، والالتزام بتسليم هذه القائمة في الوقت المتفق عليه. • سيتم إتاحة الفرصة للجهة المشاركة بإضافة خدمات إضافية ترى الجهة المعنية بإنها خدمة يمكن ربطها بسهولة وهي في نفس الوقت من الخدمات الأكثر استخداما وذات الأولوية.
1.4	توفير الـAPI لجميع الخدمات الإلكترونية
	يجب على الجهة توفير الخدمات الإلكترونية/الذكية على شاكلة خدمات Web API بإستخدام تقنيات مثل REST أوSOAP، مع تفعليها في الوقت المتفق عليه
1.5	توفير دليل توضيحي ومفصل لطريقة عمل الـAPI لكل خدمة
	يجب على الجهة توفير دليل توضيحي كامل ومفصل لطريقة عمل الـ API لكل خدمة وتسليمها في الوقت المتفق عليه، حيث يجب أن يكون الدليل مطابق للمتطلبات التي سيتم مشاركتها مع الجهات
	ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -2-Integration and testing
2.1	إتمام عملية الربط في البيئة التجريبية (staging Environment) مع النظام
	• يجب على الجهة اجتياز المرحلة التجريبية بنجاح وذلك بربط جميع الخدمات المتفقة عليه في الوقت المحدد • اجتياز مرحلة اختبار الربط في البيئة التجريبية • يجب على الجهة الالتزام بالمواصفات التقنية واجتياز الاختبار الأمني للأجهزة والأنظمة بنجاح وفي الوقت المتفق عليه
2.2	توقيع مذكرة تفاهم واتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement
	يجب على الجهة توقيع مذكرة تفاهم بشأن استخدام خدمة التطبيق الموحد والبوابة الموحدة للخدمات مع هيئة تنظيم الاتصالات
2.3	إطلاق الخدمات (Go-Live)
	يجب على الجهة إطلاق جميع الخدمات المتفق عليه في الوقت المحدد

مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-3-Utalization	
3.1	الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليه في المتطلبات التقنية واتفاقية مستوى الخدمة خلال المرحلة التشغيلية
	يجب على الجهة الالتزام الكامل بمستوى الخدمة المتفق عليه في المتطلبات التقنية واتفاقية مستوى الخدمة خلال المرحلة التشغيلية
3.2	استمرار عملية إضافة الخدمات الذكية
	عند استحداث API أو خدمات جديدة يجب على الجهة التنسيق مع الفريق لتوفير الخدمة عبر البوابة والتطبيق، واضافتها للمبادرة في الوقت المتفق عليه
3.3	تحسين الخدمات المقدمة حسب التحاليل التي يتم توفيرها عن طريق البوابة/التطبيق
	يجب على الجهة استخدام تقارير البوابة الموحدة والتطبيق الموحد لتحسين الخدمات عن طريق تنفيذ التوصيات المقدمة في التقرير
3.4	احتواء الموقع الرسمي للجهة على رابط أو شعار التطبيق الموحد والبوابة الموحدة
	يجب على الجهة توفير رابط أو شعار التطبيق الموحد والبوابة الموحدة من خلال جميع القنوات المختلفة المتوفرة عند الجهة حسب الاتفاق مع هيئة تنظيم الاتصالات

مبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM



نبذه عامة عن المبادرة:

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

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

الإدارات المعنية بالمبادرة:

- إدارة تقنية المعلومات
- إدارة مركز المتعاملين
- إدارة الاتصال المؤسسي

المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية – (مبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM)

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018 – **مبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM** مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2018، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

مؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية		
نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM		
	المعيار	**الخيارات**
قيد وتسجيل الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Awareness and Engagement		
1.1	تشكيل فريق داخلي اشرافي وتنفيذي ذا كفاءات وصلاحيات اتخاذ القرارات وتنفيذ المتطلبات لتفعيل المبادرة	• تم تشكيل الفريق بشكل كامل ضمن الكفاءات المطلوبة • تم تشكيل الفريق بشكل جزئي كامل ضمن الكفاءات المطلوبة • تم تشكيل فريق غير مختص • لم يتم تشكيل فريق
1.3	الاستجابة لكافة متطلبات مرحلة الدراسة كتعبئة الاستبيانات وتسليم المتطلبات والوثائق	• توفير جميع البيانات بدقة • توفير بيانات جزئية او غير دقيقة • لم يتم توفير البيانات
1.4	حضور الفرق المعنية لجميع ورش العمل	• حضور الفرق المعنية • حضور أشخاص غير معنيين • عدم الحضور
ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -2-Integration and testing		
2.1	تهيئة البيئة التقنية الخاصة بالربط من قبل كل جهة	• تمت بشكل كامل • تمت بشكل جزئي • لم يتم • لا ينطبق
2.2	اجتياز مرحلة اختبار الربط	• تم اجتياز المرحلة • لم يتم • لا ينطبق
2.3	ترشيح ممثلي الجهات لمرحلة التدريب على استخدام النظام. "اعداد المدربين"	• ترشيح فريق مختص من الجهة • ترشيح فريق غير مختص او تغيير المرشحين • عدم ترشيح فريق
2.4	التأكيد على إتمام عملية تدريب المستخدمين	• نعم • لا
2.5	ترشيح ممثلي الجهات لمرحلة ترحيل البيانات الخاصة بالنظام	• ترشيح فريق مختص من الجهة • ترشيح فريق غير مختص

		• عدم ترشيح فريق • لا ينطبق
2.6	إتمام مرحلة ترحيل البيانات والموافقة عليها	• نعم • بشكل جزئي • لا • لاينطبق
2.7	إطلاق البرنامج – (التأكيد على جاهزية الجهة والمباشرة باستخدام النظام)	• نعم • يستخدم بشكل جزئي • لا
مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-3-Utalization		
3.1	الترويج للخدمة والمساهمة في رفع مستوى الوعي لدى المتعاملين في الجهة الحكومية	• تلبية المؤشر كاملا • تلبية المؤشر جزئيا • عدم تلبية المؤشر
3.2	الالتزام بالرد على كافة الحالات الواردة عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين خلال فترة اتفاقية مستوى الخدمة	• تلبية المؤشر كاملا • تلبية المؤشر جزئيا • عدم تلبية المؤشر
3.3	إصدار التقارير الشهرية عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين	• تلبية المؤشر كاملا • تلبية المؤشر جزئيا • عدم تلبية المؤشر
3.4	رصد عدد الحالات والبلاغات الإجمالية المسجلة من قبل الجهة كل ستة أشهر	• تم رصد عدد الحالات والبلاغات • تم رصد الحالات والبلاغات بشكل جزئي • لم يتم
3.5	رصد عدد الحالات التي يتم تسجيلها في لبرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين من خلال قنوات التواصل الاجتماعي المتوفرة لدى الجهة	• تلبية المؤشر كاملا • تلبية المؤشر جزئيا • عدم تلبية المؤشر

الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018 – مبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM

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

رقم المعيار	الأدلة الارشادية (التوصيات) لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018 – مبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM
	قيد وتسجيل الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Awarness and Engagement
1.1	تشكيل فريق داخلي اشرافي وتنفيذي ذا كفاءات وصلاحيات اتخاذ القرارات وتنفيذ المتطلبات لتفعيل المبادرة
	على الجهة المعنية تشكيل فرق عمل في القطاعات التالية: • ممثل للجهة: الشخص المسؤول عن كافة المتطلبات الخاصة بالمشروع • اسعاد المتعاملين: فريق مختص بإسعاد وخدمة العملاء وممن لهم الخبرة في استخدام وتطوير واجهة النظام على سبيل المثال: نظام حكومتي • الفريق التقني: فريق داخلي لا يقل عن شخصين معني بالإشراف ومتابعة وتطبيق شؤون الربط، على أن يكون أعضاء الفريق من ذوي الاختصاص والخبرة بما يتعلق بالأمور التقنية للتطبيقات والخدمات التي تقدمها الجهة للمتعامل. كما يجب أن يتضمن الفريق شخص من متخذي القرار • تطوير الاعمال إن وجد: الزملاء المعنيين بتطوير الاعمال على سبيل المثال: التسويق والتواصل وقنوات تقديم الخدمات
1.2	الاستجابة لكافة متطلبات مرحلة الدراسة كتعبئة الاستبيانات وتسليم المتطلبات والوثائق
	قبل البدء في عملية الربط يتطلب من الجهات تعبئة استبيانات ومتطلبات يرسلها فريق البرنامج حيث تساعد هذه المتطلبات على بناء تصور واضح لعملية التصميم والتطبيق. على الجهة الالتزام بتعبئة المتطلبات خلال الفترة الزمنية التي يتم الاتفاق عليها.
1.3	حضور ورش العمل التقنية
	على الجهة إرسال فريق داخلي لا يقل عن شخصين معني بالإشراف ومتابعة وتطبيق شؤون الربط، على أن يكون أعضاء الفريق من ذوي الاختصاص والخبرة بما يتعلق بالأمور التقنية للتطبيقات
	ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -2-Integration and testing
2.1	تهيئة البيئة التقنية الخاصة بالربط من قبل كل جهة
	- يتوجب على الجهة أن تأخذ الموافقات الإدارية والحصول على جميع الموافقات اللازمة بينها وبين فريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين، وذلك تجنبا للتحديات المتعلقة بإمكانية الربط. - 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.
2.2	اجتياز مرحلة اختبار الربط
	يتوجب على الجهة أن تقوم باجتياز اختبار الربط حسب المواصفات والبيانات تم التي ارسالها في مرحلة الربط
2.3	ترشيح ممثلي الجهات لمرحلة التدريب على استخدام النظام. / اعداد المدربين
	على الجهات تعميم اسماء المدربين لفريق البرنامج وتاكيد حضورهم لورش العمل على ان لا يتم تغييرهم بشكل مستمر. سيقوم المنتسبين بدورهم في نقل التدريب الى الموظفين المعنيين بخدمة العملاء.
2.4	التأكيد على إتمام عملية تدريب المستخدمين
	على الجهات التاكد من حضور المدربين لورش التدريب ومن بعدها تدريب مستخدمي البرنامج لدى الجهات

2.5	ترشيح ممثلي الجهات لمرحلة ترحيل البيانات الخاصة بالنظام
	على الجهات ترشيح مندوبين للتواصل مع فريق البرنامج فيما يخص ترحيل البيانات. بما معناه، التاكد من احتياج ترحيل البيانات ومن بعدها العمل مع الفريق على ترحيل البيانات
2.6	إتمام مرحلة ترحيل البيانات والموافقة عليها
	إتمام مرحلة ترحيل البيانات والموافقة عليها. على الجهات التاكد من ان بياناتهم قد تم ترحيلها بنجاح
2.7	إطلاق البرنامج – (التأكيد على جاهزية الجهة والمباشرة باستخدام النظام)
	إطلاق البرنامج – (التأكيد على جاهزية الجهة والمباشرة باستخدام النظام) على الجهات التاكد من ان مستخدمي البرنامج جاهزين لاستخدام البرنامج، واخيرا البدء باستخدام البرنامج
	مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-3-Utalization
3.1	الترويج للخدمة والمساهمة في رفع مستوى الوعي لدى المتعاملين في الجهة الحكومية (مثال: الإعلان في الموقع الإلكتروني، التوقيع الالكتروني، المراسلات الإلكترونية، إدراج خدمات المبادرات الحكومية في الحملات الإعلانيه لدى الجهة الحكومية)
	يجب على الجهة الترويج للخدمة والمساهمة في رفع مستوى الوعي لدى المتعاملين في الجهة الحكومية وذلك باتباع الآتي: • الإعلان في الموقع الإلكتروني للجهة • قنوات التواصل الاجتماعي للجهة، بحيث يتم التسويق للمبادرة مرتين في السنة على الأقل • ، التوقيع الالكتروني، المراسلات الإلكترونية.
3.2	الالتزام بالرد على كافة الحالات الواردة عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين خلال يوم عمل
	يجب على الجهة تأكيد استلام الحالات الواردة عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين خلال فترة اتفاقية مستوى الخدمة يمكن الرجوع الى نظام أداء. على سبيل المثال: في حال تساءل أحد المتعاملين عن طريق أي قناة تواصل مع البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين، يتوجب على الجهة التأكيد على المتعامل في توجيه مسألته الى القطاع الخاص وسوف يتم الرجوع اليه بالإجابة في وقت معين.
3.3	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
3.4	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
3.5	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

مبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards

نبذه عامة عن المبادرة:

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

البيانات الذكية:

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

الإدارات المعنية بالمبادرة:

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

المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية – (مبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards)

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018 – **مبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards** مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2018، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

مؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية		
معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards		
	المعيار	الخيارات
قيد وتسجيل الجهات الاتحادية بالمبادرة -1- Awarness and Engagement		
1.1	تشكيل فريق داخلي اشرافي وتنفيذي ذا كفاءات بإدارة البيانات ورفع جودة البيانات وصلاحيات مناسبة لاتخاذ القرارات وتنفيذ المتطلبات لتفعيل المبادرة	• تم تشكيل فريق ضمن الكفاءات المطلوبة • تم تشكيل فريق ليس ضمن الكفاءات المطلوبة • لم يتم تشكيل فريق • لا ينطبق
1.2	الاستجابة لكافة المتطلبات الإدارية والتقنية كتعبئة الاستبيانات وتسليم المتطلبات والوثائق والأدلة الاستجابة للاستشارة العامة	• تم الإستجابة بشكل كامل • تم الإستجابة بشكل جزئي • لم يتم الإستجابة • لا ينطبق
1.3	توفير الخطط الحالية لتحديث المعلومات عن البيانات والأنظمة وأنواع الربط الإلكترونية والخدمات الإلكترونية بشكل دوري	• تم توفير المعلومات المطلوبة • تم توفير جزء من المعلومات المطلوبة • لم يتم توفير المعلومات • لا ينطبق
1.4	توفير معلومات شاملة عن: - عدد ونوع ومواصفات ومصدر وتصنيف وجودة جميع البيانات الإلكترونية الأنظمة الالكترونية للبيانات - مزودي ومستخدمي البيانات في جميع القنوات الالكترونية وغير الإلكترونية - جميع أنواع الربط الالكتروني والخدمات الإلكترونية المقدمة من الجهة لاسيما الخدمات ذات الأولوية - البيانات المزدوجة والمعلومات المكررة في الجهة	• تم توفير المعلومات المطلوبة • تم توفير جزء من المعلومات المطلوبة • لم يتم توفير المعلومات • لا ينطبق
مدى تفعيل الجهات الاتحادية للبيانات الذكية -2- Integration and testing		
2.1	إنشاء قاعدة بيانات لسجل الأعمال موحدة وإتاحة السجل الرئيسي للبيانات التابع للجهة على مستوى الدولة	• تم إنشاء قاعدة البيانات واعتمادها واستخدامها • تم إنشاء قاعدة البيانات فقط • لم يتم إنشاء قاعدة البيانات • لا ينطبق

2.2	توفير خطة لتصنيف كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة	• تم توفير خطة شاملة • تم توفير خطة جزئية • لم يتم توفير خطة • لا ينطبق
2.3	توفير خطة لرفع جودة كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة	• تم توفير خطة شاملة • تم توفير خطة جزئية • لم يتم توفير خطة • لا ينطبق
2.4	توفير خطة لإتاحة البيانات والمعلومات للجهات الحكومية الأخرى (بيانات مشتركة)	• تم توفير خطة شاملة • تم توفير خطة جزئية • لم يتم توفير خطة • لا ينطبق
2.5	توفير خطة لإتاحة البيانات والمعلومات للجهات الحكومية الأخرى والعامة (بيانات مفتوحة)	• تم توفير خطة شاملة • تم توفير خطة جزئية • لم يتم توفير خطة • لا ينطبق
مدى مطابقة الجهات الاتحادية للبيانات الذكية- 3 - Utilizatoin		
3.1	مستوى تنفيذ خطط ومعايير الحكومة الذكية لتصنيف كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة	• تم تنفيذ الخطة • تم تنفيذ الخطة جزئياً • لم يتم تنفيذ الخطة • لا ينطبق
3.2	مستوى تنفيذ خطط ومعايير الحكومة الذكية لرفع جودة كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة	• تم تنفيذ الخطة • تم تنفيذ الخطة جزئياً • لم يتم تنفيذ الخطة • لا ينطبق
3.3	مستوى تقليل الاستمارات الورقية والإلكترونية	• تم تقليل الإستمارات بنسبة عالية • تم تم تقليل الإستمارات بنسبة منخفضة • لم يتم تقليل الإستمارات • لا ينطبق
3.4	مستوى تنفيذ خطة وسياسة ومعايير إتاحة البيانات المشتركة والمفتوحة	• تم تنفيذ الخطة • تم تنفيذ الخطة جزئياً • لم يتم تنفيذ الخطة • لا ينطبق
3.5	مستوى الانجاز بحسب متطلبات الحكومة الذكية ومراعاة بعدم تكرار الاستثمار (استخدام الشبكة الاتحادية ومشاريع الحكومة الذكية)	• تم تنفيذ الخطة • تم تنفيذ الخطة جزئياً • لم يتم تنفيذ الخطة • لا ينطبق

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

رقم المعيار	الأدلة الارشادية (التوصيات) لمؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018 –مبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية
	قيد وتسجيل الجهات الاتحادية بالمبادرة Awarness and Engagement-1
1.1	تشكيل فريق داخلي اشرافي وتنفيذي ذا كفاءات بإدارة البيانات ورفع جودة البيانات وصلاحيات مناسبة لاتخاذ القرارات وتنفيذ المتطلبات لتفعيل المبادرة
	توفير قرار تشكيل فريق داخلي يتضمن شخصين بحد أدنى، ذو شهادات علمية أو دورات تدريب ووصف وظيفي معتمد بالكفاءات التالية: • مدير إدارة البيانات في الجهات الاتحادية –حسب الوصف الوظيفي الإسترشادي المرفق • مسؤول جودة البيانات – الوصف الوظيفي الإسترشادي المرفق • توفير محاضر الاجتماعات المنعقدة
2.1	الاستجابة لكافة المتطلبات الإدارية والتقنية كتعبئة الاستبيانات وتسليم المتطلبات والوثائق والأدلة الاستجابة للاستشارة العامة
	على الجهة توفير الأدلة التالية: • توفير الوثائق المطلوبة • تعبئة الإستبيانات خلال 5 أيام من استلامها • الإستجابة للإستشارات العامة خلال 5 أيام من استلامها
3.1	توفير المعلومات عن البيانات والأنظمة وأنواع الربط الإلكترونية والخدمات الإلكترونية بشكل دوري
	على الجهة توفير الأدلة التالية: • خطة لتحديث المعلومات بشكل دوري • وثيقة جرد لجميع البيانات و الخدمات و الأنظمة و أنواع الربط الإلكترونية معتمدة من الجهة • آلية التحديث لنظام الكتروني • وثيقة بوصف البيانات التقني وصلاحية الولوج إليها واستخداماتها وعملية أرشفتها
1.4	توفير معلومات شاملة عن: - عدد ونوع ومواصفات ومصدر وتصنيف وجودة جميع البيانات الإلكترونية الأنظمة الالكترونية للبيانات - مزودي ومستخدمي البيانات في جميع القنوات الالكترونية وغير الإلكترونية - جميع انواع الربط الالكتروني والخدمات الإلكترونية المقدمة من الجهة لاسيما الخدمات ذات الأولوية - البيانات المزدوجة والمعلومات المكررة في الجهة
	على الجهة توفير الأدلة التالية: • وثيقة جرد عدد ونوع البيانات المعتمدة من الجهة • وثيقة تصنيف لبيانات الجهة • وثيقة معايير جودة البيانات لدى الجهة • وثيقة آلية قياس معايير جودة بيانات الجهة • وثيقة آلية تصحيح ثغرات جودة وتصنيف البيانات بالجهة • وثيقة عن جميع مزودي ومستخدمي البيانات الحالية لدى الجهة وأية متغيرات عليها.

	• وثيقة جرد الخدمات ذات الأولوية القابلة للتحول الإلكتروني الذكي لدى الجهة وأية تغيرات عليها • وثيقة توضيحية لأنظمة الربط الإلكتروني بالجهة وأية تغيرات عليها • وثيقة من قاعدة بيانات الجهة تبين البيانات والمعلومات المزدوجة/ إن وجدت
مدى تفعيل الجهات الاتحادية للبيانات الذكية-2-Integration and testing	
2.1	إنشاء قاعدة بيانات لسجل الأعمال موحدة وإنجاز وإتاحة السجل الرئيسي للبيانات التابع للجهة على مستوى الدولة (إذا ينطبق على الجهة)
	العمل على جهوزية الجهة وإعتمادها لما يلي: • وثيقة سياسة + وثيقة حوكمة + قاعدة بيانات محدثة عالية الدقة لحظية • وثيقة تفاهم + قرار تعميم + وثيقة تعديل اجراءات وخدمات الجهة
2.2	توفير خطة لتصنيف كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة
	على الجهة توفير الأدلة التالية: • وثيقة خطة تصنيف البيانات والمعلومات والمعرفة • وثيقة دليل تطبيق خطة التصنيف بالجهة
2.3	توفير خطة لرفع جودة كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة
	على الجهة توفير الأدلة التالية: • وثيقة خطة جودة البيانات والمعلومات والمعرفة • وثيقة دليل تطبيق خطة رفع الجودة المعتمدة بالجهة
2.4	توفير خطة لإتاحة البيانات والمعلومات للجهات الحكومية الأخرى (بيانات مشتركة)
	على الجهة توفير الأدلة التالية: • وثيقة خطة إتاحة البيانات والمعلومات في الجهة • وثيقة دليل لربط بيانات ومعلومات الجهة مع جهات أخرى
2.5	توفير خطة لإتاحة البيانات والمعلومات للجهات الحكومية الأخرى والعامة (بيانات مفتوحة)
	على الجهة توفير الأدلة التالية: • وثيقة خطة إتاحة البيانات والمعلومات للعامة في الجهة • وثيقة دليل لتوفير البيانات والمعلومات المفتوحة للعامة
مدى مطابقة الجهات الاتحادية للبيانات الذكية-3-Utilization	
3.1	مستوى تنفيذ خطط تصنيف كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة
	على الجهة توفير الأدلة التالية: • قائمة ببيانات ومعلومات مصنفة ومعتمدة • إجراءات التدقيق على تنفيذ خطة تصنيف البيانات • الإجراءات التصحيحية لضمان مطابقة البيانات للتصنيف المعتمد
3.2	مستوى تنفيذ خطط رفع جودة كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة
	على الجهة توفير الأدلة التالية: • قائمة ببيانات ومعلومات مصنفة ومعتمدة • إجراءات التدقيق على تنفيذ خطة تصنيف البيانات • الإجراءات التصحيحية لضمان مطابقة البيانات للتصنيف المعتمد

	• قائمة معتمدة بالمسائل التي تم معالجتها
3.3	مستوى تقليل الاستمارات الورقية والإلكترونية
	على الجهة توفير الأدلة التالية: • وثيقة الاجراءات المعتمدة لكل خدمة في حال تقديمها ورقياً أو لإلكترونياً • وثيقة تحدد عدد الاجراءات لكل خدمة في حال تقديمها ورقياً أو لإلكترونياً • وثيقة تبين الزمن والكفلة على المتعامل لكل خدمة في حال تقديمها ورقياً أو لإلكترونياً • وثيقة تبين تخفيض الإجراءات والمتطلبات بما ينعكس على رضا المتعامل وتوفير الوقت والتكلفة
3.4	مستوى تنفيذ خطة إتاحة البيانات المشتركة والمفتوحة
	نسبة إنجاز الجهة لخطة إتاحة البيانات المشتركة والمفتوحة المعتمدة مع توفير الأدلة التالية: • قواعد بيانات مشتركة عالية الدقة متاحة • قواعد بيانات مفتوحة متاحة
3.6	مستوى تنفيذ قاعدة بيانات لسجل الأعمال موحدة وإتاحة السجل الرئيسي للبيانات التابع للجهة على مستوى الدولة
	نسبة إنجاز الجهة لخطة إنجاز وإتاحة سجل البيانات الرئيسية المعتمدة في الجهة مع توفير الأدلة التالية: • قاعدة بيانات موحدة عالية الدقة • إتاحة قاعدة البيانات الرئيسية للجهات الحكومية

توصيات عامة

تم التطرق لكافة معايير مؤشر نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية المعتمد للعام 2018 مع الأدلة الإرشادية الخاصة بكل مبادرة.

على الجهات الاتحادية مراجعة كافة التفاصيل الخاصة بكل مبادرة والعمل على التوصيات الموضوعة حسب الدليل الإرشادي، كما ننوه على ضرورة الالتزام بالوقت الذي يتم الاتفاق عليه في تسليم المتطلبات اللازمة لكل مبادرة.

الحكومة الذكية

للاستفسار التواصل مع :

For Inquiries contact

مشاريع المؤشر السابع: مؤشر نسبة تكامل الخدمات الحكومية			
البريد الالكتروني لمشاريع المؤشر السابع			Mgovet.kpi7@tra.gov.ae
الشبكة الاتحادية **FedNet**	ميثاء أهلي	047774747	maitha.ahli@tra.gov.ae
خدمة الدخول الذكي **SmartPass**	خولة المهيري	047774037	khawla.almheiri@tra.gov.ae
الرابط الحكومي للخدمات **GSB**	مروة الحوسني	047774517	marwa.alhosani@tra.gov.ae
بوابة وتطبيق الخدمات الحكومية **One Portal/ One App**	ماهر الملا حميد آل علي	047774192 0505288868 047774326 0508758886	maher.almulla@tra.gov.ae humaid.alali@tra.gov.ae
نظام إدارة علاقات العملاء الوطني **National CRM**	طارق علي	047774159 0505055084	tariq.ali@tra.gov.ae
معايير البيانات الذكية الوطنية **National Smart Data Standards**	ديما حمدان	047774064	dimah.hamdan@tra.gov.ae
تنويه: يرجى اعتماد البريد الالكتروني mgovet@tra.gov.ae عند مراسلتكم فريق ممكنات الحكومة الذكية ومدراء المشاريع لتسهيل المتابعة والتوثيق			