الأدلة الإرشادية لمؤشرات ممكنات الحكومة الذكية للعام 2018

هيئة تنظيم الاتصالات TRA
TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY
United Arab Emirates الإمارات العربية المتحدة

الحكومة الذكية
mgovernment

تاريخ الإصدار : 22 أبريل 2018

حق التأليف والنشر © 2017م –الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات –جميع الحقوق محفوظة.
ص. ب. 26662، أبوظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة

المحتويات

1. المقدمة 3
2. قائمة مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية 4
3. آلية القياس 5
4. المؤشر الأول: مؤشر نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية 7
5. المؤشر الثالث: مؤشر نسبة سعادة المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية/الذكية 16
6. المؤشر الرابع: مؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية 19
7. المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية 23
8. المؤشر السادس: مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية 25
9. توصيات عامة 49

1. المقدمة

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

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

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

يعرض هذا الدليل بطاقة كل مؤشر من مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية ويتطرق للمعايير الخاصة بكل مؤشر مع الأدلة الارشادية الخاصة بها والتي سيتم الاستناد عليها في قياس مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية للعام 2018.

2. قائمة مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية

تنقسم مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية للعام 2018 إلى 7 مؤشرات رئيسية كما هو موضح:

سيتم استعراض كافة التفاصيل الخاصة بمؤشرات ممكنات الحكومة الذكية في هذا الدليل.

3. آلية القياس

لا يوجد أي تغيير في آلية قياس مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية للعام 2018، حيث سيتم اعتماد الآلية المحدثة في عام 2016 وتحديداً فيما يخص عدد من مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية لتتواءم مع احدى التوجهات الرئيسية في دولة الامارات العربية المتحدة وهو الابتكار.

مقارنة بين آلية القياس 2018 وآلية القياس المحدثة في 2016

آلية القياس و "درجة الابتكار" في تطبيق معايير مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية

بناء على النتائج الإيجابية في تقييم ممكنات الحكومة الذكية لعام 2016 فيما يخص معايير الابتكار، والتي قدمت فيها عدد كبير من الجهات الاتحادية ممارسات مميزة جداً ، واستناداً إلى الملاحظة الرئيسية على نتائج قياس ممكنات الحكومة الذكية للعامين 2014 و2015 بخصوص اعتماد الجهات الاتحادية الكامل على "الأدلة الإرشادية" التي يقوم فريق ممكنات الحكومة الذكية بإصدارها لمؤشرات ممكنات 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 تقوم بها الجهة الاتحادية في تطبيق معايير مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية بهدف تطوير جودة خدماتها ومستوى حضورها الالكتروني.

وعليه، تم اعتماد الآلية المحدثة في 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 ممكنات 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 ممكنات الحكومة الذكية.

فئة "درجة الابتكار"

تم تحديد عدد من المعايير في المؤشرات التالية:

- المؤشر الرابع: مؤشر مستوى التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية
- المؤشر الخامس: مؤشر جودة المواقع الإلكترونية
- المؤشر السادس: مؤشر جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية

تم تحديد المعايير باللون الأصفر في هذا الدليل لتندرج تحت فئة معايير "درجة الابتكار" والتي سيتم تطبيق عليها آلية القياس الجديدة

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 الالكترونية/الذكية (معادلات)**
  - التوصيات العامة التي من الممكن أن تساهم في رفع نسبة الاستخدام (لايوجد إجابات نموذجية)
- **المؤشر الثالث: مؤشر نسبة سعادة المتعاملين عن الخدمات الالكترونية/الذكية (معادلات)**
  - التوصيات العامة التي من الممكن أن تساهم في رفع نسبة الاستخدام (لايوجد إجابات نموذجية)
- **المؤشر الرابع: مؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الالكترونية/الذكية (معايير)**
  - الإجابات النموذجية للمعايير التي لا تندرج ضمن معايير فئة "درجة الابتكار"
  - الحد الأدنى المقبول لمعايير فئة "درجة الابتكار"
- **المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية (معايير)**
  - الإجابات النموذجية للمعايير التي لا تندرج ضمن معايير فئة "درجة الابتكار"
  - الحد الأدنى المقبول لمعايير فئة "درجة الابتكار"
- **المؤشر السادس: مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الالكترونية/الذكية (معايير)**
  - الإجابات النموذجية للمعايير التي لا تندرج ضمن معايير فئة "درجة الابتكار"
  - الحد الأدنى المقبول لمعايير فئة "درجة الابتكار"
- **المؤشر السابع: نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية**
  - دليل توضيحي عن المؤشر

4. 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.

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 **مكونات المؤشر:** يتكون المؤشر من إجمالي 13 معيار رئيسي مقسم على مستوى الجهة والخدمات كالتالي: * المعايير على مستوى الجهة الاتحادية: (عدد2) 1) إمكانية تخصيص البوابة الإلكترونية/تطبيق الهاتف المتحرك 2) مستوى الأمان لقنوات الوصول إلى الخدمة * المعايير على مستوى الخدمات: (عددها 11) 1) مستوى التحول الإلكتروني للخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية 2) مستوى التحول الإلكتروني للخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك 3) طرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك 4) منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك 5) اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية 6) الزامية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية 7) توافق الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية مع ذوي الاحتياجات الخاصة 8) اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف المتحرك 9) الزامية إرسال ملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك 10) توافق الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك مع ذوي الاحتياجات الخاصة 11) إمكانية التوافق بين قنوات الوصول إلى الخدمة **يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:** مجموع نسب الخدمات الحكومية ذات الأولوية القابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في الجهةعلى "/" العدد الكلي للخدمات ذات الأولوية القابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في الجهة **يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:** مجموع نسب الخدمات الحكومية ذات الأولوية القابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية على "/" إجمالي عدد الخدمات الحكومية ذات الأولوية القابلة للتحول الالكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية

- **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 2018 مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2018، 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 2018		
أسئلة على مستوى الجهة		
1	**إمكانية تخصيص البوابة الإلكترونية/تطبيق الهاتف المتحرك**	
	المعيار	**الخيارات**
1.1	هل يمكن تخصيص الملف الشخصي والشكل الخارجي للبوابة الإلكترونية/تطبيق الهاتف المتحرك حسب رغبة المستخدم؟	3- توفر مالا يقل عن ثلاث خيارات للتخصيص 2- توفر خيارين فقط للتخصيص 1- توفر خيار واحد للتخصيص 0- لا تتوفر خيارات التخصيص للمستخدم
2	**مستوى الأمان لقنوات الوصول إلى الخدمة**	
	المعيار	**الخيارات**
2.1	هل يتم استخدام برتوكول (Secure Sockets Layer SSL) في قنوات الوصول للخدمات؟	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
2.2	أي من الطرق التالية تُستخدم في عملية الدخول المؤمن للخدمة والمقدمة من خلال البوابة الإلكترونية؟	2- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على كافة الخدمات 1- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على بعض الخدمات 0- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشر واحد 0-لاينطبق
2.3	أي من الطرق التالية تُستخدم في عملية الدخول المؤمن للخدمة والمقدمة من خلال الهاتف المتحرك؟	2- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على كافة الخدمات 1- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على بعض الخدمات 0- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشر واحد 0-لاينطبق
أسئلة مستوى الخدمات		
1	**مستوى التحول الإلكتروني للخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية**	
	المعيار	**الخيارات**
1.1	تتوفر معلومات الخدمة (الإجراءات، الأوراق الثبوتية، الرسوم، ...الخ) عبر الموقع الإلكتروني	2- تتوفر معلومات كافية عن الخدمة 1- تتوفر معلومات بسيطة عن الخدمة 0- لا تتوفر أية معلومات عن الخدمة
1.2	تحديد ومصادقة دخول المستخدم (على سبيل المثال، من خلال SSO)	2- نعم 1- لا 0- لا ينطبق
1.3	إمكانية تقديم طلب الحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني	2- نعم 0- لا
1.4	إمكانية متابعة سير إجراء العملية عبر الموقع الإلكتروني	2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق
1.5	إمكانية ارفاق المستندات المطلوبة عبر الموقع الإلكتروني	2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق
1.6	إمكانية إجراء عملية دفع رسوم الخدمة عبر الموقع الإلكتروني	2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق
1.7	إمكانية الحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني (دون زيارة مراكز تقديم الخدمة)	2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق

2	مستوى التحول الذكي للخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك	
	المعيار	الخيارات
2.1	تتوفر معلومات الخدمة (الإجراءات، الأوراق الثبوتية، الرسوم، ...الخ) عبر الهاتف المتحرك	2- تتوفر معلومات كافية عن الخدمة 1- تتوفر معلومات بسيطة عن الخدمة 0- لا تتوفر أية معلومات عن الخدمة
2.2	تحديد ومصادقة دخول المستخدم (على سبيل المثال، من خلال SSO)	2- نعم 1- لا 0- لا ينطبق
2.3	إمكانية تقديم طلب الحصول على الخدمة عبر الهاتف المتحرك	2- نعم 0- لا
2.4	إمكانية متابعة سير إجراء العملية عبر الهاتف المتحرك	2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق
2.5	إمكانية ارفاق المستندات المطلوبة عبر الهاتف المتحرك	2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق
2.6	إمكانية إجراء عملية دفع رسوم الخدمة عبر الهاتف المتحرك	2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق
2.7	إمكانية الحصول على الخدمة عبر الهاتف المتحرك (دون زيارة مراكز تقديم الخدمة)	2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق
3	طرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك	
	المعيار	الخيارات
3.1	كيف يمكن الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك؟	2- الموقع المخصص للهاتف المتحرك أو التطبيق الذكي للهاتف المتحرك 0- غير متوفر
4	منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك	
	المعيار	الخيارات
4.1	ماهو عدد منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك	2- منصتين فأكثر 0- منصة واحدة

5	اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية	
	المعيار	الخيارات
5.1	ما هو عدد اللغات المتوفرة في قنوات الوصول للخدمة من خلال البوابة الإلكترونية	2- لغتين 0- لغة واحدة فقط
6	إلزامية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية	
	المعيار	الخيارات
6.1	هل توفر الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية خاصية إرسال تقييم المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة	2- نعم (إجبارية) 0- لا
7	توافق الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية مع ذوي الاحتياجات الخاصة	
	المعيار	الخيارات
7.1	هل يتم توفير الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لتكون متاحة بما يناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة	3- توفر مالا 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 المستخديم من ذوي الاحتياجات الخاصة
8	اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف المتحرك	
	المعيار	الخيارات
8.1	ما هو عدد اللغات المتوفرة في قنوات الوصول للخدمة من خلال الهاتف المتحرك	2- لغتين 0- لغة واحدة فقط
9	إلزامية إرسال ملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك	
	المعيار	الخيارات
9.1	هل توفر الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك خاصية إرسال تقييم المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة	2- نعم (إجبارية) 0- لا
10	توافق الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك مع ذوي الاحتياجات الخاصة	
	المعيار	الخيارات
10.1	هل يتم توفير الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك لتكون متاحة بما يناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة	3- توفر مالا 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
11	**إمكانية التوافق بين قنوات الوصول إلى الخدمة**	
	المعيار	**الخيارات**
11.1	هل يمكن اتمام هذه الخدمة عبر الهاتف المتحرك إذا بُدئ بها عبر البوابة الإلكترونية، أو العكس؟	2- نعم 1- لا 0- لا ينطبق

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

رقم المعيار	الأدلة الارشادية (التوصيات)
	أسئلة على مستوى الجهة
1	**إمكانية تخصيص البوابة الإلكترونية/تطبيق الهاتف المتحرك**
1.1	تفعيل مالا 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	**مستوى الأمان لقنوات الوصول إلى الخدمة**
2.1	استخدام برتوكول (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 خاصيةالدخول. - 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 خاصيةالدخول. - تلميح: تفعيل خاصية مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين من الناحية التقنية وترك المجال للمستخدم لتفعيل استخدام خاصية الدخول بمؤشرين من عدمه.
	أسئلة مستوى الخدمات
1	**مستوى التحول الإلكتروني للخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية**
1.1	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)
1.2	بإمكان المتعامل الدخول على كافة الخدمات التي من الممكن أن يقدم طلب الحصول عليها عبر الموقع الإلكتروني من خلال خاصية الدخول الموحد
1.3	بإمكان المتعامل تقديم طلب الحصول على الخدمة من خلال صفحة بطاقة الخدمة عبر الموقع الإلكتروني (خيار ابدأ الخدمة متوفر في بطاقة الخدمة)
1.4	بإمكان المتعامل متابعة الوضع الراهن للمعاملة الإلكترونية ومتابعة سير إجراء العملية عبر الموقع الإلكتروني
1.5	بإمكان المتعامل ارفاق المستندات المطلوبة لاستكمال تقديم الطلب على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني
1.6	بإمكان المتعامل إجراء عملية دفع رسوم الخدمة عبر الموقع الإلكتروني
1.7	يحصل المتعامل على الخدمة التي تم تقديم الطلب عليها عبر الموقع الإلكتروني من دون حاجته لزيارة أية مراكز تقديم الخدمة

2	**مستوى التحول الذكي للخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك**
2.1	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)
2.2	بإمكان المتعامل الدخول على كافة الخدمات التي من الممكن أن يقدم طلب الحصول عليها عبر الهاتف المتحرك من خلال خاصية الدخول الموحد
2.3	بإمكان المتعامل تقديم طلب الحصول على الخدمة من خلال صفحة بطاقة الخدمة عبر الهاتف المتحرك (خيار ابدأ الخدمة متوفر في بطاقة الخدمة)
2.4	بإمكان المتعامل متابعة الوضع الراهن للمعاملة الإلكترونية ومتابعة سير إجراء العملية عبر الهاتف المتحرك
2.5	بإمكان المتعامل ارفاق المستندات المطلوبة لاستكمال تقديم الطلب على الخدمة عبر الهاتف المتحرك
2.6	بإمكان المتعامل إجراء عملية دفع رسوم الخدمة عبر الهاتف المتحرك
2.7	يحصل المتعامل على الخدمة التي تم تقديم الطلب عليها عبر الهاتف المتحرك من دون حاجته لزيارة أية مراكز تقديم الخدمة
3	**طرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك**
3.1	بإمكان المتعامل تقديم طلب الحصول على الخدمة عبر الهاتف المتحرك من خلال الموقع الإلكتروني المخصص للهاتف المتحرك أو التطبيق الذكي للهاتف المتحرك
4	**منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك**
4.1	يتوفر التطبيق الذكي للهاتف المتحرك على منصتين على أقل تقدير
5	**اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية**
5.1	توفير لغتين أو أكثر للحصول على الخدمات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني
6	**الزامية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية**
6.1	تكثيف الجهود لتحفيز المتعاملين على تقييم مستوى رضاهم بموضوعية عن الخدمة المقدمة عبر الموقع الإلكتروني فور الانتهاء من تقديم الطلب عليها
7	**توافق الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية مع ذوي الاحتياجات الخاصة**
7.1	تفعيل مالا 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 بعمى الألوان، وغيرها من الخصائص)
8	**اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف المتحرك**
8.1	توفير لغتين أو أكثر للحصول على الخدمات المقدمة عبر الهاتف المتحرك
9	**الزامية إرسال ملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك**
9.1	تكثيف الجهود لتحفيز المتعاملين على تقييم مستوى رضاهم بموضوعية عن الخدمة المقدمة عبر الهاتف المتحرك فور الانتهاء من تقديم الطلب عليها

10	**توافق الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك مع ذوي الاحتياجات الخاصة**
10.1	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 بعمى الألوان، وغيرها من الخصائص)
11	**إمكانية التوافق بين قنوات الوصول إلى الخدمة**
11.1	تمكين المتعامل من اتمام الخدمة عبر الهاتف المتحرك إذا بُدء بها عبر البوابة الإلكترونية، أو العكس

5. المؤشر الثالث: مؤشر نسبة سعادة المتعاملين 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.

مؤشر نسبة سعادة المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية/الذكية
التعريف: يقيس المؤشر نسبة سعادة المتعاملين من الأفراد ومؤسسات الأعمال عن الخدمات الإلكترونية/الذكية التي توفرها الجهات الحكومية الإتحادية **النطاق:** يشمل المؤشر كافة الخدمات الحكومية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية **مكونات المؤشر:** يتم تقييم مؤشر السعادة عن الخدمات الإلكترونية والذكية وفق المعايير التالية: * معايير نسبة سعادة المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية: - نتيجة مؤشر السعادة من خلال استبيان الرضا الإلكتروني الذي يتم تعبئته بعد نهاية كل معاملة (نتيجة مؤشر السعادة سيتم اخذ قراءات المؤشر من خلال مؤشر السعادة الخاص بمكتب رئاسة مجلس الوزراء والمستقبل) - نتيجة مؤشر الشكاوى بمقارنة عدد الشكاوى المقدمة على الخدمة في مقابل العدد الكلي للمعاملات على هذه الخدمة * معايير نسبة سعادة المتعاملين عن الخدمات الذكية للخدمات المقدمة عبر تطبيق الهاتف المتحرك: -عدد مرات التحميل للتطبيق مقارنة بعدد المسجلين من خلال التطبيق - نتيجة تقييم تطبيق الهاتف المتحرك - نتيجة مؤشر السعادة من خلال استبيان الرضا الذي يتم تعبئته بعد نهاية كل معاملة (نتيجة مؤشر السعادة سيتم اخذ قراءات المؤشر من خلال مؤشر السعادة الخاص بمكتب رئاسة مجلس الوزراء والمستقبل) للخدمات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني للهاتف المتحرك: - نتيجة مؤشر السعادة من خلال استبيان الرضا الإلكتروني الذي يتم تعبئته بعد نهاية كل معاملة (نتيجة مؤشر السعادة سيتم اخذ قراءات المؤشر من خلال مؤشر السعادة الخاص بمكتب رئاسة مجلس الوزراء والمستقبل) **آلية التقييم:** سيتم اخذ قراءات مؤشر السعادة للجهة من خلال مؤشر السعادة الخاص بمكتب رئاسة مجلس الوزراء والمستقبل، كما سيتم أخذ عدد الشكاوى من خلال نظام حكومتي كما سيتم أخذ البيانات الخاصة بالتطبيق الذكي (عدد مرات التحميل، تقييم التطبيق) من الجهة خلال جلسة التقييم **يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:** يتم قياس نسبة سعادة المتعاملين من الأفراد ومؤسسات الأعمال عن المعاملات الإلكترونية/الذكية لكل خدمة على حدا من خلال تجميع قيمة نسبة سعادة المتعاملين عن الخدمة من خلال القنوات الإلكترونية وقيمة نسبة سعادة المتعاملين عن الخدمة من خلال القنوات الذكية. يتم تجميع هذه القيم لكل خدمة ومن ثم تجميع نتائج كل الخدمات الإلكترونية/الذكية للجهة الحكومية لحساب النتيجة على مستوى كل جهة

يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:

تجميع نتائج كل الخدمات الإلكترونية/الذكية لكافة الجهات الاتحادية وتقسيمها على عدد كافة الخدمات الإلكترونية/الذكية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي

- **المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة السعادة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية**
  - يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة السعادة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018

<table>
<tr><th colspan="4">مؤشر نسبة السعادة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018</th></tr>
<tr><th colspan="4">معايير نسبة السعادة عن الخدمات الإلكترونية</th></tr>
<tr><th>نوع الخدمة</th><th colspan="2">قناة تقديم الخدمة</th><th>المعايير والاوزان</th></tr>
<tr><td rowspan="2">الخدمات الالكترونية</td><td colspan="2" rowspan="2">عبر الموقع الالكتروني</td><td>(1 - عدد الشكاوى)
العدد الاجمالي للمعاملات الإلكترونية</td></tr>
<tr><td>مؤشر السعادة</td><td>النسبة المستخرجة من المؤشر</td></tr>
<tr><th colspan="4">معايير نسبة السعادة عن الخدمات الذكية</th></tr>
<tr><th>نوع الخدمة</th><th colspan="2">قناة تقديم الخدمة</th><th>المعايير والاوزان</th></tr>
<tr><td rowspan="8">الخدمات الذكية</td><td colspan="2" rowspan="7">عبر تطبيق الهاتف المتحرك</td><td>عدد المسجلين المستخدمين للخدمة من خلال التطبيق
عدد التحميل للتطبيق</td></tr>
<tr><td rowspan="6">تقييم تطبيق الهاتف المتحرك</td><td>لا يوجد تقييم</td></tr>
<tr><td>1-2 نجمة</td></tr>
<tr><td>2-3 نجوم</td></tr>
<tr><td>3-4 نجوم</td></tr>
<tr><td>أكثر من 4 نجوم</td></tr>
<tr><td>خمس نجوم</td></tr>
<tr><td>مؤشر السعادة</td><td>النسبة المستخرجة من المؤشر</td></tr>
<tr><td>عبر الموقع الإلكتروني للهاتف المتحرك</td><td>مؤشر السعادة</td><td>النسبة المستخرجة من المؤشر</td></tr>
</table>

- **الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة السعادة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية**
  - يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للمساهمة في رفع نسبة سعادة المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية/الذكية

الأدلة الإرشادية
نظراً لطبيعة هذا المؤشر وآلية قياسه المتمثلة في معادلات احتساب واحصائيات توفرها الجهة، فإنه لاتوجد إجابة نموذجية للمعايير. ولكن لرفع نسبة السعادة حسب المعادلة، على الجهة الاتحادية: - العمل على تطبيق مؤشر السعادة الخاص بمكتب مجلس الوزراء والموحد على مستوى الجهات الاتحادية - العمل على تحسين تجربة المستخدم للخدمة لتقليل عدد الشكاوى مقارنة بعدد المعاملات الالكترونية - العمل على تطوير الخدمة الالكترونية/الذكية وتحسين تجربة المستخدم للخدمة الالكترونية/الذكية لزيادة مستوى سعادته بالخدمة الالكترونية/الذكية - العمل على تشجيع المتعاملين على تحميل التطبيق الذكي والتسجيل عبر تطبيق الهاتف المتحرك واستخدام الخدمات المقدمة من خلاله - العمل على تطوير تطبيق الهاتف المتحرك وتحسين تجربة المستخدم للخدمة الذكية بهدف رفع مستوى تقييم تطبيق الهاتف المتحرك
ضرورة ايجاد المحفزات المناسبة لتشجيع المتعامل على تقييم الخدمة بموضوعية
متابعة نسبة سعادة المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية/الذكية (من خلال مؤشر السعادة) بشكل دوري وإجراء دراسة تحليلية للوضع ووضع الخطط التطويرية المناسبة ومتابعة تنفيذها وقياس مدى أثرها بشكل مستمر
تطوير منهجية للتعامل مع الشكاوى الخاصة بالخدمات الإلكترونية/الذكية وحلها بالسرعة الممكنة لضمان تجربة متميزة للمتعامل
إيجاد المحفزات المناسبة لتشجيع المتعاملين على استخدام الخدمات الذكية المتوفرة على التطبيق الذكي للهاتف المتحرك

6. المؤشر الرابع: مؤشر نسبة التوعية 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.

مؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الإلكترونية/الذكية
التعريف: يقيس المؤشر-نسبة التوعية عن الخدمات الإلكترونية / الذكية **النطاق:** يشمل المؤشر كافة الخدمات الحكومية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية **مكونات المؤشر:** يتم قياس نسبة التوعية العامة بناءً على المحاور الثلاث التالية: المحور الأول: حملات التسويق (مستوى الخدمة) ويقاس بالمعايير التالية: - مدى تواصل و تفاعل الجهة مع الجمهور عبر قنوات وسائل التواصل الاجتماعي في نشر التوعية - عدد قنوات التواصل الاجتماعي التي تم استخدامها للتوعية المحور الثاني: الطرق المستخدمة في التوعية والدعم الاستشاري للخدمات (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 - جمع بيانات المتعاملين وتحليلها لتحديد احتياجاتهم والأمور المفضلة لديهم **يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:** يتم حساب نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية على مستوى الخدمة ومن ثم تجميع نتائج كل الخدمات الإلكترونية/الذكية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني الذكي للجهة الحكومية وتقسيمها على عدد الخدمات لحساب النتيجة على مستوى كل جهة **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 للتحول الإلكتروني/الذكي

- **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 2018 مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2018، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

- المعايير المضللة باللون الأصفر تندرج ضمن "فئة الابتكار"
- المعيار رقم 2.1 ضمن المحور الفرعي الثاني "الطرق المستخدمة في التوعية والدعم الاستشاري للجهات" هو أحد المعايير التي تتضمن درجة الابتكار بحيث ستحصل الجهة التي توفر الدعم الاستشاري مع الاستجابة على مدار الساعة وتضيف لمسات الابتكار المتميزة في الطرق المستخدمة للتوعية على درجة الابتكار
- المعيار رقم 2.2 ضمن المحور الفرعي الثاني "الطرق المستخدمة في التوعية والدعم الاستشاري للجهات" هو أحد المعايير التي تتضمن درجة الابتكار بحيث ستحصل الجهة التي تضيف قنوات متميزة أخرى ولمسات الابتكار المتميزة في الطرق المستخدمة في التوعية على درجة الابتكار
- المعيار رقم 3.1 ضمن المحور الفرعي الثالث "كفاءة التوعية" هو أحد المعايير التي تتضمن درجة الابتكار بحيث ستحصل الجهة التي تضيف لمسات الابتكار المتيزة في خطتها التسويقية على درجة الابتكار
- المعيار رقم 3.2 ضمن المحور الفرعي الثالث "كفاءة التوعية" هو أحد المعايير التي تتضمن درجة الابتكار بحيث ستحصل الجهة التي تضيف لمسات الابتكار المتميزة في آلية جمع بيانات المتعاملين وتحليلها لتحديد احتياجاتهم على درجة الابتكار

مؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018		
المحور الفرعي الأول		
1	حملات التسويق (مستوى الخدمة)	
#	وصف المحور	الخيارات
1.1	ماهو عدد قنوات التواصل الاجتماعي المستخدمة في نشر التوعية للخدمة	2-ثلاث قنوات فأكثر 1-أقل من ثلاث قنوات 0-لا توجد
1.2	مدى تواصل وتفاعل الجهة مع الجمهور عبر قنوات وسائل التواصل الاجتماعي في نشر التوعية عن الخدمة؟	2-مرتين كل ربع 1-مرة كل ربع 0-ولا مرة
المحور الفرعي الثاني		
2	الطرق المستخدمة في التوعية والدعم الاستشاري للخدمات (مستوى الجهة)	
#	وصف المحور	الخيارات
2.1	ماهي الآلية المستخدمة في عملية توفير الدعم الاستشاري لمستخدمي الخدمات؟	2-المحادثة النصية (خلال ساعات العمل) 1-البريد الإلكتروني 0-لا توجد أي آلية لتوفير الدعم الاستشاري
2.2	ماهي القنوات التي تم استخدامها في التوعية بالخدمة؟	- مركز الاتصال (1-نعم، 0-لا) - البريد الإلكتروني (1-نعم، 0-لا) - أخرى (1-نعم، 0-لا) (توضيح أسباب استخدام قنوات أخرى)
المحور الفرعي الثالث		
3	كفاءة التوعية	
#	وصف المحور	الخيارات
3.1	هل تم تطوير خطة تسويقية للخدمات الإلكترونية/الذكية؟ وقياسها مدى أثرها؟	2-نعم 1-نعم (تم توفير خطة تسويقية فقط من دون قياس مدى الأثر) 0-لا
3.2	هل يتم جمع بيانات المتعاملين وتحليلها لتحديد احتياجاتهم والأمور المفضلة لديهم؟	1-نعم 0-لا

- **الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة التوعية 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 الالكترونية/الذكية بشكل متواصل على مدار العام.
المحور الفرعي الثاني
الطرق المستخدمة في التوعية والدعم الاستشاري للخدمات (مستوى الجهة)
• تنويع وتوفير قنوات متميزة ومبتكرة لتقديم الدعم الاستشاري للمتعاملين
• تنويع 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، الاشعارات 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 ويتم توضيح كيف تم عملية قياس مدى أثر خطة التوعية وفي حال وجود أي خطط تصحيحية تم اتخاذها وتفاصيلها • بعض العناصر المهمة التي يجب ان تتضمن في الخطة التسويقية: الأهداف، القنوات، الفئة المستهدفة، عناصر النجاح، الأنشطة الرئيسية والخطة الزمنية ... إلخ • ضرورة قياس مدى أثر التوعية على نسبة الاستخدام لضمان زيادة نسبة المعاملات الالكترونية/الذكية، وايجاد المحفزات لتشجيع المتعاملين على استخدام القنوات الالكترونية/الذكية
• ضرورة العمل على جمع بيانات المتعاملين وتحليلها لتحديد احتياجاتهم والأمور المفضلة لديهم. فعلى سبيل المثال تجمع بيانات شاملة عن المتعاملين، بما في ذلك التوزيع الديموغرافي، وتصرفاتهم، وحاجاتهم، وتفضيلاتهم، ومواقفهم) مثلا: الطريقة المفضلة للتواصل مع الجهة الاتحادية من أجل الحصول على المعلومات • 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، الإماراتيون المسنون، الأجانب المسنون، الخ...)

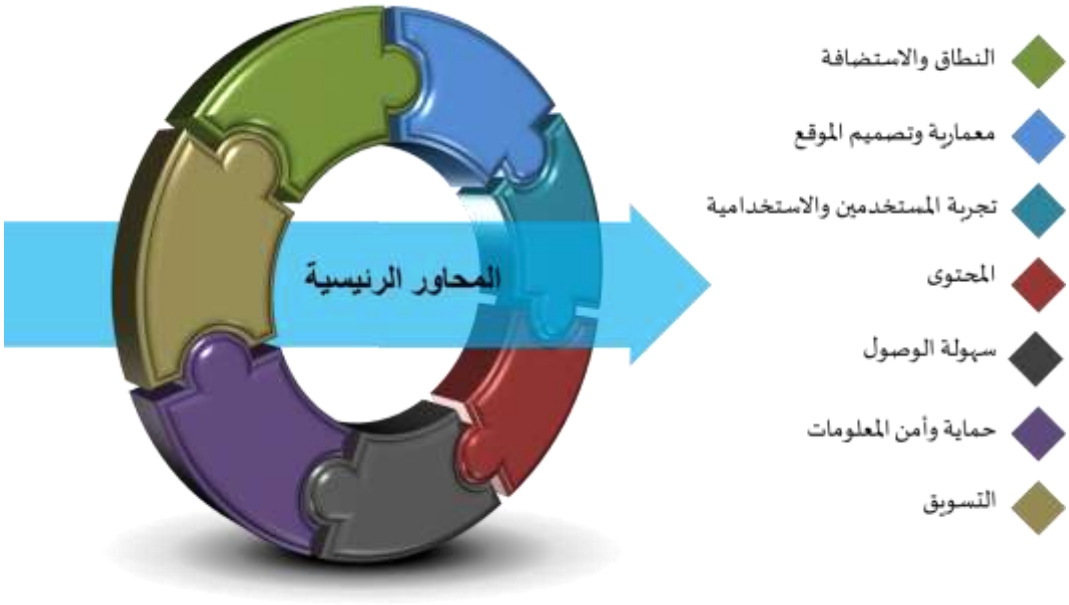
7. المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية

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

مؤشر 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 **مكونات المؤشر:** ينقسم مؤشر جودة المواقع الإلكترونية إلى 8 محاور رئيسية على النحو التالي: (النطاق والاستضافة، معمارية وتصميم الموقع، تجربة المستخدمين والاستخدامية، المحتوى، سهولة الوصول، المشاركة الإلكترونية والاعلام الاجتماعي والبيانات المفتوحة، وأمن وحماية المعلومات، التسويق) ويندرج ضمن هذه المحاور عدد من المعايير الفرعية للتقييم **آلية التقييم:** - لا يوجد سقف للنتيجة الأعلى للجهات الاتحادية في تطبيق المعايير التي تندرج ضمن فئة "درجة الابتكار": بالتالي ستكون للجهات الاتحادية الحرية للابتكار في تطبيق هذه المعايير بحيث ستُحسب النتيجة النهائية لكل معيار بناءا على النتيجة الاعلى للجهة في تطبيق المعيار، وريادة كل جهة في أحد هذه المعايير ستكون بناءً على تطبيقها اكثر من المطلوب واجتهادها في التطبيق. ستتوضح الصورة النهائية والدرجة النهائية بعد الانتهاء من عملية قياس جميع الجهات الاتحادية **يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:** النتيجة النهائية لنسبة التزام الموقع الإلكتروني للجهة الاتحادية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية **يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:** مجموع نسب التزام كافة المواقع الإلكترونية للجهات الاتحادية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية وتقسيمها على عدد الجهات الحكومية الاتحادية

- **المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية**
  - **يرجى الاطلاع على الرابط التالي:** الموجهات الارشادية للمواقع الإلكترونية 2018

المحاور الرئيسية لمؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية



- **الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية**
  - **يرجى الاطلاع على الرابط التالي:** الموجهات الارشادية للمواقع الإلكترونية 2018

8. 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.

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 للتحول الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية **مكونات المؤشر:** ينقسم مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية إلى 6 محاور رئيسية على النحو التالي: (الاستخدامية، وجودة المعلومات، والأداء الموثوق، والاستجابة، وطمأنينة العميل، وخدمة العملاء وأدوات التواصل الاجتماعي) ويندرج ضمن هذه المحاور عدد من المعايير الفرعية للتقييم. **آلية التقييم:** - لا يوجد سقف للنتيجة الأعلى للجهات الاتحادية في تطبيق المعايير التي تندرج ضمن فئة "درجة الابتكار": بالتالي ستكون للجهات الاتحادية الحرية للابتكار في تطبيق هذه المعايير بحيث ستُحسب النتيجة النهائية لكل معيار بناءا على النتيجة الاعلى للجهة في تطبيق المعيار، وريادة كل جهة في أحد هذه المعايير ستكون بناءً على تطبيقها اكثر من المطلوب واجتهادها في التطبيق. ستتوضح الصورة النهائية والدرجة النهائية بعد الانتهاء من عملية قياس جميع الجهات الاتحادية. **يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:** يتم حساب متوسط نتائج التزام كل الخدمات الإلكترونية/الذكية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي للجهة، **يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:** يتم احتساب متوسط نتائج الالتزام بمعايير الجودة

- **المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية**

المحاور الرئيسية لمؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية للعام 2018 مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2018، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

- المعايير المضللة باللون الأصفر تندرج ضمن "فئة الابتكار"

مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية				
#	السؤال	#	الدليل الإرشادي	الخيارات
الاستخدامية -1- Usability Online				
أ. سهولة الاستخدام - A. Ease of Use				
1	سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية/الذكية في 3 نقرات	1.1.1	بإمكان المتعامل الوصول إلى الخدمة من الصفحة الرئيسة للموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/تطبيق الهاتف المتحرك (3 نقرات كحد أقصى)	1- نعم 0- لا
		1.1.2	وجود قسم (الخدمات الإلكترونية/الذكية) بشكل واضح في الصفحة الرئيسية من الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/تطبيق الهاتف المتحرك	1- نعم 0- لا
2	سهولة الحصول على الخدمة الإلكترونية/الذكية في 3 نقرات	1.2.1	بإمكان المتعامل الانتهاء من عملية تقديم الطلب على الخدمة في خلال 3 خطوات كحد أقصى (من بعد زر بدء الخدمة حتى الانتهاء (ارسال))	1- نعم 0- لا
3	سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية/الذكية باستخدام خيار البحث	1.3.1	بإمكان المتعامل إيجاد الخدمة الإلكترونية/الذكية باستخدام خيار البحث المتقدم على الموقع الإلكتروني/ تطبيق الهاتف المتحرك/ الموقع الإلكتروني المخصص للهاتف المتحرك بسهولة ضمن الصفحة الأولى لنتائج البحث	1- نعم 0- لا
		1.3.2	تفعيل خاصية البحث التلقائي	1- نعم 0- لا
		1.3.3	أخرى ابتكار جزئي (خاصيتين إضافيتين فأقل)	2
		1.3.4	أخرى ابتكار كامل (3 خواص فأكثر)	3

4	سهولة تصفح واستخدام النسخة الذكية التلقائية	1.4.1	توفير نسخة ذكية تلقائية من الصفحة الرئيسية للموقع حتى الانتهاء من الخدمة	1- نعم 0- لا
		1.4.2	النسخة الذكية التلقائية سهلة التصفح والاستخدام ومتوائمة مع جميع الأجهزة الذكية	1- نعم 0- لا
5	سهولة تذكّر الرابط الإلكتروني للخدمة	1.5.1	أسماء روابط الخدمة الإلكترونية/الذكية (الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك) الخاصة ببطاقة الخدمة وصفحة الخدمة بحيث يكون الرابط بسيط ومناسب ومعبر عن اسم وطبيعة الخدمة بحيث يسهل على المتعامل تذكّره بسهولة	1- نعم 0- لا
6	إبراز الحقول الإلزامية في صفحات الخدمة والنماذج الهامة	1.6.1	كافة الحقول الإلزامية "مُصنفة" كحقول مطلوبة في جميع مراحل الخدمة بما فيها (التسجيل -التقديم -الاستعلام -اتصل بنا ... الخ) وبارزة بشكل واضح	1- نعم 0- لا
8	توفر وتنوع خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة	1.8	تتوفر الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني/تطبيق الهاتف المتحرك/الموقع المخصص للهاتف المتحرك بالخصائص التالية لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة:	
		1.8.1	خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع (بحيث ان الخاصية تعمل على قراءة النص المحدد من قبل المتصفح)	1- نعم 0- لا
		1.8.2	تكبير وتصغير حجم الخط	1- نعم 0- لا
		1.8.3	الخيارات الخاصة بعمى الألوان	1- نعم 0- لا
		1.8.4	أخرى ابتكار جزئي (خاصيتين إضافيتين فأقل)	2
		1.8.5	أخرى ابتكار كامل (3 خواص فأكثر)	3
9	توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم	1.9	تتوفر الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني/تطبيق الهاتف المتحرك/الموقع المخصص للهاتف المتحرك بالخيارات التالية لدعم تخصيص الملف الشخصي والشكل الخارجي للبوابة الإلكترونية حسب رغبة المستخدم:	
		1.9.1	تغيير الألوان الخاصة بقوالب تصميم الموقع الإلكتروني (Themes)	1- نعم 0- لا
		1.9.2	تحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملف المستخدم الشخصي	1- نعم 0- لا
		1.9.3	أخرى ابتكار جزئي (خاصيتين إضافيتين فأقل)	2
		1.9.4	أخرى ابتكار كامل (3 خواص فأكثر)	3
	ب. التناغم - B. Consistency			

10	تناسق وتناغم الترويسة والتذييل خلال تقديم الخدمة الإلكترونية	1.10.1	تناسق وتناغم الترويسة والتذييل في كافة صفحات مراحل الخدمة بدءً من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الرئيسي للجهة وحتى انتهاء الخدمة	1- نعم 0- لا
11	موقع ثابت للوثائق التالية: - سياسة أو بيان الأمن والخصوصية و الشروط والأحكام، - ميثاق خدمة المتعاملين للخدمة، - الأسئلة الأكثر شيوعاً	1.11.1	موقع ثابت وواضح لسياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام على كافة صفحات الخدمة	1- نعم 0- لا
		1.11.2	موقع ثابت وواضح لميثاق خدمة المتعاملين للخدمة على كافة صفحات الخدمة (في صفحة مخصصة وليس ملف قابل للتحميل)	1- نعم 0- لا
		1.11.3	موقع ثابت وواضح للأسئلة الأكثر شيوعاً على كافة صفحات الخدمة	1- نعم 0- لا
12	موقع ثابت وواضح للمعلومات الهامة بالخدمة الإلكترونية/الذكية	1.12.1	توفر رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين" في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية/الذكية في موقع ثابت وواضح (للموقع الإلكتروني/ للموقع المخصص للهاتف المتحرك/تطبيق الهاتف المتحرك)	1- نعم 0- لا
		1.12.2	موقع ثابت وواضح ودقيق للمعلومات المتعلقة بآخر تحديث لكافة صفحات الخدمة الإلكترونية/الذكية (للموقع الإلكتروني/ للموقع المخصص للهاتف المتحرك)	1- نعم 0- لا
جودة المعلومات -2- Information Quality				
أ. البساطة - A. Simplicity				
1	وضوح وسهولة تذكر اسم ووصف الخدمة الإلكترونية/الذكية	2.1.1	اسم ووصف الخدمة الإلكترونية/الذكية واضح ويعبر عن طبيعة الخدمة	1- نعم 0- لا
2	توفر معلومات كافية عن الخدمة عبر الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/تطبيق الهاتف المتحرك	2.2.1	إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية، يجب ذكرها في بطاقة الخدمة مع وضع رابط التسجيل	1- نعم 0- لا
		2.2.2	ايضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة؟ (بعض الخدمات خاصة بالمواطنين – المقيمين – الزائرين ...)	1- نعم 0- لا
		2.2.3	توفير معلومات عن عناوين واماكن تقديم الخدمة (الموقع -التطبيق -مراكز الخدمة إلخ)؟	1- نعم 0- لا
		2.2.4	يجب تقديم وصف مفصّل لقيمة وتفاصيل رسوم الخدمة ولإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي	1- نعم 0- لا
		2.2.5	توفير معلومات واضحة عن شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة	1- نعم 0- لا
		2.2.6	توفير معلومات دقيقة عن عدد مستخدمي الخدمة الحكومية أو عدد المعاملات المنجزة للخدمة لكافة الفئات (أفراد -أعمال)	1- نعم 0- لا
		2.2.7	توفير وصف واضح (للوثائق والمستندات و. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الإلكترونية/الذكية	1- نعم 0- لا

		2.2.8	في حال طُلِبَ من المستخدم زيارة المكتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الإلكترونية/الذكية، يجب ذكر العملية بوضوح	1- نعم 0- لا
		2.2.9	توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية/الذكية	1- نعم0- لا
		2.2.10	ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج	1- نعم 0- لا
		2.2.11	تتيح الجهة للجمهور تقييم بطاقة الخدمات الإلكترونية/الذكية دون الحاجة للتسجيل	1- نعم 0- لا
		2.2.12	أخرى (ابتكار جزئي)	2
		2.2.13	أخرى (ابتكار كامل)	3
ب. الاكتمال - B. Completeness				
3	توفر الخدمة الإلكترونية/الذكية باللغتين (عربية -إنجليزية)	2.3.1	تتوفر الخدمة الإلكترونية/الذكية باللغتين (العربية -الإنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية/الذكية وعلى جميع المنصات	1- نعم 0- لا
4	خيار إنشاء حساب شخصي يسمح بحفظ بيانات المتعامل لاستخدامها في تقديم طلب الحصول على الخدمة الإلكترونية/الذكية	2.4.1	يوفر الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/تطبيق الهاتف المتحرك للمتعاملين خيار إنشاء حساب شخصي ما يسمح بحفظ بياناتهم لاستخدامها في طلب الخدمة؟	1- نعم 0- لا
5	ميكنة كافة الإجراءات الداخلية للخدمة	2.5.1	كافة الاجراءات الداخلية للخدمة مؤتمتة (يرجى توفير الوثائق الداعمة)	1- نعم 0- لا
6	استخدام أدوات تحليلية لتقييم أداء الخدمات الإلكترونية/الذكية	2.6.1	تقوم الجهة باستخدام أدوات تحليلية لتقييم أداء الخدمات الإلكترونية/الذكية (يرجى توفير الوثائق الداعمة)	1- نعم 0- لا
ج.المساعدة - C. Help				
7	إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة	2.7.1	يتم إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة لمعرفة نسبة اكتمال مراحل تقديم الخدمة (ويظهر على شكل نسبة مئوية)	1- نعم 0- لا
8	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/الذكي /التطبيق الذكي للمستخدم	2.8.1	يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية تصفح الموقع الالكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/التطبيق الذكي للمستخدم	1- نعم 0- لا 2- ابتكار جزئي 3- ابتكار كامل
9	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية	2.9.1	يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية	1- نعم 0- لا 2- ابتكار جزئي 3- ابتكار كامل

10	توفر دليل استخدام الخدمة في موقع ثابت وواضح خلال كافة مراحل تقديم الخدمة	2.10.1	يتوفر دليل استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية في كافة مراحل تقديم الخدمة (بدءً من بطاقة الخدمة)	1- نعم 0- لا
11	توضيح نوع ونسق البيانات ووحدات القياس	2.11.1	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	1- نعم 0- لا
12	توفر ووضوح التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الإلكترونية/الذكية	2.12.1	يتم ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الإلكترونية/الذكية (للاستمارات الطويلة)	1- نعم 0- لا 2- ابتكار جزئي 3- ابتكار كامل
		2.12.2	يتم وضع شرح توضيحي لكل حقل في الاستمارة الإلكترونية حول كيفية تعبئتها	1- نعم 0- لا 2- ابتكار جزئي 3- ابتكار كامل
13	وضوح ودقة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم	2.13.1	رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) واضحة وموجزة وسهلة الفهم كما يتم ذكر مصدر الخطأ المحدّد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة	1- نعم 0- لا
الأداء الموثوق -3- Reliability				
أ. الاستفادة/القيمة – A. Usefulness/Value				
1	خيارات طرق الدفع الإلكتروني	3.1.1	بإمكان المتعامل إجراء عملية الدفع الإلكتروني بطرق مختلفة (الدرهم الإلكتروني، فيزا، ماستركارد، الخصم المباشر من الحساب إلخ)	1- نعم 0- لا
2	زيارة المتعامل لمقر الجهة من عدمه؟	3.2.1	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)	1- نعم 0- لا
3	تسليم الخدمة إلكترونيا/ذكياً	3.3.1	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	1- نعم 0- لا
4	إمكانية حفظ البيانات واسترجاعها عند استكمال تقديم الطلب على الخدمة	3.4.1	بإمكان المتعامل حفظ البيانات عند تعبئته للاستمارة الإلكترونية للخدمة الإلكترونية/الذكية لاستكمال التعبئة لاحقاً	1- نعم 0- لا
ب. جودة النظام ومتانته – B. System Stability/Quality				
5	خدمة إلكترونية/الذكية خالية من الأخطاء	3.5.1	الخدمة الإلكترونية/الذكية خالية من الأخطاء أثناء وبعد تقديم الطلب	1- نعم 0- لا

		3.5.2	خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية/الذكية تكون أخطاء إنهاء الاتصال في حدودها الدنيا	1- نعم 0- لا
		3.5.3	خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية/الذكية، تكون الروابط المعطوبة في حدودها الدنيا	1- نعم 0- لا
		3.5.4	أخطاء البرمجة النصية خلال عملية تقديم الخدمة الإلكترونية/الذكية تكون محدودة للغاية	1- نعم 0- لا
الاستجابة - 4 - Responsiveness				
أ. الإشعارات/حال الخدمة – A. Notifications/Status				
1	تفعيل خدمة الاشعارات للمتعاملين بكافة المستجدات والعمليات مع تفاصيل واضحة	4.1.1	يتم إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو إخطارات ذكية أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية/ذكية أخرى	1- نعم 0- لا
		4.1.2	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	1- نعم 0- لا
		4.1.3	يتم إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر إخطارات ذكية أو رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى	1- نعم 0- لا
		4.1.4	يحتوي الإخطار الذكي أو البريد إلكتروني أو الرسالة نصية قصيرة المرسلة إلى المتعامل على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات	1- نعم 0- لا
		4.1.5	يتلقى المستخدم رسالة واضحة ومفهومة ومفيدة عند اكتمال الخدمة،	1- نعم 0- لا
2	إمكانية الاستفسار عن وضع الخدمة الإلكترونية/الذكية في شتى مراحلها	4.2.1	بإمكان المتعامل الاستفسار عن ومعرفة حالة وضع الخدمة الإلكترونية/الذكية في شتّى مستويات اعتمادها	1- نعم 0- لا
ب. الأداء / الفعالية – B. Performance/effectiveness				
3	زمن مناسب للتحميل والمعالجة	4.3.1	زمن التحميل مناسب لكافة شاشات الخدمة الإلكترونية	1- نعم 0- لا
		4.3.2	زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الإلكترونية	1- نعم 0- لا
4	تتوافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية/الذكية	4.4.1	توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية/الذكية (جوجل كروم -سفاري - انترنت اكسبلورر - فايرفوكس)	1- نعم 0- لا
طمأنينة المتعامل - 5 - Assurance				
أ. الخصوصية - A. Privacy				
1	خيار الدخول الموحد لكافة الخدمات الإلكترونية/الذكية	5.1.1	بإمكان المتعامل الوصول إلى كافة الخدمات الإلكترونية/الذكية داخل الجهة باستخدام خيار الدخول الموحد	1- نعم 0- لا
2	سجل الحساب الخاص بالمستخدم	5.2.1	بإمكان المتعامل الوصول إلى سجل حسابه الخاص ومشاهدة بيان كافة المعاملات السابقة وبيان بالدفعات السابقة وطباعتها	1- نعم 0- لا

3	خيارات كلمة المرور للمستخدم	5.3.1	بإمكان المتعامل حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور في أي وقت باستخدام خيار تذكّرني	1- نعم 0- لا
		5.3.2	بإمكان المتعامل تغيير كلمة المرور بطريقة سهلة وواضحة	1- نعم 0- لا
		5.3.3	إعادة التثبت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده	1- نعم 0- لا
		5.3.4	بإمكان المتعامل استرجاع كلمة المرور عند اللزوم	1- نعم 0- لا
		5.3.5	التحقق من هوية المستخدم عند إعادة ضبط كلمة المرور	1- نعم 0- لا
		5.3.6	خيار التذكير بكلمة المرور (حفظها)	1- نعم 0- لا
		5.3.7	توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية	1- نعم 0- لا
4	توافر خيار الخروج	5.4.1	بإمكان المتعامل ايجاد أيقونة الخروج من الملف الشخصي بشكل سهل	1- نعم 0- لا
ب. االأمن - B. Security				
5	استخدام التشفير الآمن على مستوى الخدمة الإلكترونية/الذكية	5.5.1	استخدام التشفير الآمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سياق الحصول على الخدمة الإلكترونية/الذكية	1- نعم 0- لا
		5.5.2	توافر خيار المعاملة الآمنة في موقع الخدمة الإلكترونية/الذكية (SSL - layer secure sockets)	1- نعم 0- لا
6	يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها	5.6.1	يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها	1- نعم 0- لا
خدمة العملاء وأدوات التواصل الإجتماعي - 6 - Web 2.0 & Customer Service				
أ. اللباقة و الإهتمام - A. Tact and Interest				
1	معايير خدمة المتعاملين	6.1.1	هل تم ذكر معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد في صفحة اتصل بنا	1- نعم 0- لا
		6.1.2	اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تواصله مع خدمة العملاء من خلال البريد الإلكتروني	1- نعم 0- لا
		6.1.3	لا ينتظر المتعامل لأكثر من 48 ساعة للحصول على رد بواسطة البريد الالكتروني	1- نعم 0- لا
2	توفير استطلاع لآراء المتعاملين ونماذج تقديم الإقتراحات والملاحظات	6.2.1	تزويد المتعامل باستطلاع لآراء المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية/الذكية	1- نعم 0- لا
		6.2.2	توفير نماذج لتقديم الإقتراحات والملاحظات بشكل واضح والرد عليها خلال 14 يوم عمل كحد أقصى	1- نعم 0- لا

ب. توفر المعلومات - B. Information Availability				
3	كفاءة مركز الاتصال	6.3.1	يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة	1- نعم 0- لا
		6.3.2	يشير الموظف إلى الخطوات القادمة التي ستمر من خلالها المعاملة والمتطلبات الواجب توفرها والموعد المحدد لإنجاز الخدمة وطريقة متابعة وضعها	1- نعم 0- لا
		6.3.3	اتساق وتناغم المعلومات المقدّمة عبر كافة القنوات	1- نعم 0- لا
		6.3.4	لا يتعامل المتعامل مع أكثر من موظفين كحد أقصى للحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني	1- نعم 0- لا
ج. الإستجابة - C. Response				
4	توفر خاصية الدردشة الفورية عبر الموقع الإلكتروني/تطبيق الهاتف المتحرك/الموقع المخصص للهاتف المتحرك	6.4.1	تمكين طلب الدردشة عبر الموقع الإلكتروني وقبوله فوراً على مدار ساعات العمل الرسمية للجهة	1-نعم 0- لا
		6.4.2	فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة (أقل من دقيقة)،	1- نعم 0- لا
		6.4.3	توفر الدردشة على جميع صفحات الموقع وليس فقط الصفحة الرئيسية،	1- نعم 0- لا
		6.4.4	إمكانية إرسال نسخة من المحادثة التي تمت مع المتعامل عبر البريد الإلكتروني	1- نعم 0- لا
		6.4.5	أخرى ابتكار جزئي (خاصيتين فأقل)	2
		6.4.6	أخرى ابتكار كامل (ثلاث خواص فأكثر)	3
هـ . المشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي - E. Social Media & eParticipation				
5	أدوات للمشاركة الإلكترونية للجمهور	6.5.1	هل توفر الجهة الحكومية أدوات للمشاركة الإلكترونية للجمهور في الموقع الإلكتروني، وهل تتوفر سياسة لاستخدام هذه الأدوات؟	1- نعم 0- لا

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر جودة الخدمات الذكية للعام 2018 مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2018، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

- المعايير المضللة باللون الأصفر تندرج ضمن "فئة الابتكار"

مؤشر جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية				
#	السؤال	#	الدليل الإرشادي	الخيارات
الاستخدامية -1- Usability Online				
أ. سهولة الاستخدام - A. Ease of Use				
1	سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية/الذكية في 3 نقرات	1.1.1	بإمكان المتعامل الوصول إلى الخدمة من الصفحة الرئيسة للموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/تطبيق الهاتف المتحرك (3 نقرات كحد أقصى)	1- نعم 0- لا
		1.1.2	وجود قسم (الخدمات الإلكترونية/الذكية) بشكل واضح في الصفحة الرئيسية من الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/تطبيق الهاتف المتحرك	1- نعم 0- لا
		1.1.3	يتم الوصول إلى الخدمة الذكية من خلال التطبيق الذكي، ومن خلال الموقع المخصص للهاتف المتحرك	1- نعم 0- لا
2	سهولة الحصول على الخدمة الإلكترونية/الذكية في 3 نقرات	1.2.1	بإمكان المتعامل الانتهاء من عملية تقديم الطلب على الخدمة في خلال 3 خطوات كحد أقصى (من بعد زر بدء الخدمة حتى الانتهاء (ارسال))	1- نعم 0- لا
3	سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية/الذكية باستخدام خيار البحث	1.3.1	بإمكان المتعامل إيجاد الخدمة الإلكترونية/الذكية باستخدام خيار البحث المتقدم على الموقع الإلكتروني/ تطبيق الهاتف المتحرك/ الموقع الإلكتروني المخصص للهاتف المتحرك بسهولة ضمن الصفحة الأولى لنتائج البحث	1- نعم 0- لا
		1.3.2	تفعيل خاصية البحث التلقائي	1- نعم 0- لا
		1.3.3	أخرى ابتكار جزئي (خاصيتين إضافيتين فأقل)	2
		1.3.4	أخرى ابتكار كامل (3 خواص فأكثر)	3
4	سهولة تصفح واستخدام النسخة الذكية التلقائية	1.4.1	توفير نسخة ذكية تلقائية من الصفحة الرئيسية للموقع حتى الانتهاء من الخدمة	1- نعم 0- لا
		1.4.2	النسخة الذكية التلقائية سهلة التصفح والاستخدام ومتوائمة مع جميع الأجهزة الذكية	1- نعم 0- لا

5	سهولة تذكّر الرابط الإلكتروني للخدمة	1.5.1	أسماء روابط الخدمة الإلكترونية/الذكية (الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك) الخاصة ببطاقة الخدمة وصفحة الخدمة بحيث يكون الرابط بسيط ومناسب ومعبر عن اسم وطبيعة الخدمة بحيث يسهل على المتعامل تذكّره بسهولة	1- نعم 0- لا
6	إبراز الحقول الإلزامية في صفحات الخدمة والنماذج الهامة	1.6.1	كافة الحقول الإلزامية "مُصنفة" كحقول مطلوبة في جميع مراحل الخدمة بما فيها (التسجيل -التقديم -الاستعلام -اتصل بنا ... الخ) وبارزة بشكل واضح	1- نعم 0- لا
8	توفر وتنوع خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة	1.8	تتوفر الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني/تطبيق الهاتف المتحرك/الموقع المخصص للهاتف المتحرك بالخصائص التالية لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة:	
		1.8.1	خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع (بحيث ان الخاصية تعمل على قراءة النص المحدد من قبل المتصفح)	1- نعم 0- لا
		1.8.2	تكبير وتصغير حجم الخط	1- نعم 0- لا
		1.8.3	الخيارات الخاصة بعمى الألوان	1- نعم 0- لا
		1.8.4	أخرى ابتكار جزئي (خاصيتين إضافيتين فأقل)	2
		1.8.5	أخرى ابتكار كامل (3 خواص فأكثر)	3
9	توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم	1.9	تتوفر الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني/تطبيق الهاتف المتحرك/الموقع المخصص للهاتف المتحرك بالخيارات التالية لدعم تخصيص الملف الشخصي والشكل الخارجي للبوابة الإلكترونية حسب رغبة المستخدم:	
		1.9.1	يستطيع المستخدم تغيير الألوان الخاصة بقوالب تصميم الموقع الإلكتروني (Themes) بما لا يقل عن 3 ألوان إضافية	1- نعم 0- لا
		1.9.2	تحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملف المستخدم الشخصي	1- نعم 0- لا
		1.9.3	أخرى ابتكار جزئي (خاصيتين إضافيتين فأقل)	2
		1.9.4	أخرى ابتكار كامل (3 خواص فأكثر)	3
ب. التناغم - B. Consistency				
10	تناسق وتناغم الترويسة والتذييل خلال تقديم الخدمة الإلكترونية	1.10.1	تناسق وتناغم الترويسة والتذييل في كافة صفحات مراحل الخدمة بدءً من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الرئيسي للجهة وحتى انتهاء الخدمة	1- نعم 0- لا
11	موقع ثابت للوثائق التالية: - سياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام، -ميثاق خدمة	1.11.1	موقع ثابت وواضح لسياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام على كافة صفحات الخدمة	1- نعم 0- لا
		1.11.2	موقع ثابت وواضح لميثاق خدمة المتعاملين للخدمة على كافة صفحات الخدمة (في صفحة مخصصة وليس ملف قابل للتحميل)	1- نعم 0- لا

	المتعاملين للخدمة، -الأسئلة الأكثر شيوعاً	1.11.3	موقع ثابت وواضح للأسئلة الأكثر شيوعاً على كافة صفحات الخدمة	1- نعم 0- لا
12	موقع ثابت وواضح للمعلومات الهامة بالخدمة الإلكترونية/الذكية	1.12.1	توفر رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين" في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية/الذكية في موقع ثابت وواضح (للموقع الإلكتروني/ للموقع المخصص للهاتف المتحرك/تطبيق الهاتف المتحرك)	1- نعم 0- لا
		1.12.2	موقع ثابت وواضح ودقيق للمعلومات المتعلقة بآخر تحديث لكافة صفحات الخدمة الإلكترونية/الذكية (للموقع الإلكتروني/ للموقع المخصص للهاتف المتحرك)	1- نعم 0- لا
جودة المعلومات -2- Information Quality				
أ. البساطة - A. Simplicity				
1	وضوح وسهولة تذكر اسم ووصف الخدمة الإلكترونية/الذكية	2.1.1	اسم ووصف الخدمة الإلكترونية/الذكية واضح ويعبر عن طبيعة الخدمة	1- نعم 0- لا
2	توفر معلومات كافية عن الخدمة عبر الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/تطبيق الهاتف المتحرك	2.2.1	إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية، يجب ذكرها في بطاقة الخدمة مع وضع رابط التسجيل	1- نعم 0- لا
		2.2.2	ايضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة؟ (بعض الخدمات خاصة بالمواطنين – المقيمين – الزائرين ...)	1- نعم 0- لا
		2.2.3	توفير معلومات عن عناوين واماكن تقديم الخدمة (الموقع -التطبيق -مراكز الخدمة إلخ)؟	1- نعم 0- لا
		2.2.4	يجب تقديم وصف مفصّل لقيمة وتفاصيل رسوم الخدمة ولإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي	1- نعم 0- لا
		2.2.5	توفير معلومات واضحة عن شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة	1- نعم 0- لا
		2.2.6	توفير معلومات دقيقة عن عدد مستخدمي الخدمة الحكومية أو عدد المعاملات المنجزة للخدمة لكافة الفئات (أفراد -أعمال)	1- نعم 0- لا
		2.2.7	توفير وصف واضح (للوثائق والمستندات و. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الإلكترونية/الذكية	1- نعم 0- لا
		2.2.8	في حال طُلِبَ من المستخدم زيارة المكتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الإلكترونية/الذكية، يجب ذكر العملية بوضوح	1- نعم 0- لا
		2.2.9	توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية/الذكية	1- نعم0- لا
		2.2.10	ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج	1- نعم 0- لا
		2.2.11	تتيح الجهة للجمهور تقييم بطاقة الخدمات الإلكترونية/الذكية دون الحاجة للتسجيل	1- نعم 0- لا

		2.2.12	أخرى (ابتكار جزئي)	2
		2.2.13	أخرى (ابتكار كامل)	3
ب. الاكتمال - B. Completeness				
3	توفر الخدمة الإلكترونية/الذكية باللغتين (عربية -إنجليزية)	2.3.1	تتوفر الخدمة الإلكترونية/الذكية باللغتين (العربية -الإنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية/الذكية وعلى جميع المنصات	1- نعم 0- لا
4	خيار إنشاء حساب شخصي يسمح بحفظ بيانات المتعامل لاستخدامها في تقديم طلب الحصول على الخدمة الإلكترونية/الذكية	2.4.1	يوفر الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/تطبيق الهاتف المتحرك للمتعاملين خيار إنشاء حساب شخصي ما يسمح بحفظ بياناتهم لاستخدامها في طلب الخدمة؟	1- نعم 0- لا
5	ميكنةكافة الإجراءات الداخلية للخدمة	2.5.1	كافة الاجراءات الداخلية للخدمة مؤتمتة (يرجى توفير الوثائق الداعمة)	1- نعم 0- لا
6	استخدام أدوات تحليلية لتقييم أداء الخدمات الإلكترونية/الذكية	2.6.1	تقوم الجهة باستخدام أدوات تحليلية لتقييم أداء الخدمات الإلكترونية/الذكية (يرجى توفير الوثائق الداعمة)	1- نعم 0- لا
ج.المساعدة - C. Help				
7	إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة	2.7.1	يتم إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة لمعرفة نسبة اكتمال مراحل تقديم الخدمة (ويظهر على شكل نسبة مئوية)	1- نعم 0- لا
8	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/الذكي /التطبيق الذكي للمستخدم	2.8.1	يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية تصفح الموقع الالكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/التطبيق الذكي للمستخدم	1- نعم 0- لا 2- ابتكار جزئي 3- ابتكار كامل
9	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية	2.9.1	يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية	1- نعم 0- لا 2- ابتكار جزئي 3- ابتكار كامل
10	توفر دليل استخدام الخدمة في موقع ثابت وواضح خلال كافة مراحل تقديم الخدمة	2.10.1	يتوفر دليل استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية في كافة مراحل تقديم الخدمة (بدءً من بطاقة الخدمة)	1- نعم 0- لا
11	توضيح نوع ونسق البيانات ووحدات القياس	2.11.1	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	1- نعم 0- لا

12	توفر ووضوح التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الإلكترونية/الذكية	2.12.1	يتم ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الإلكترونية/الذكية (للاستمارات الطويلة)	1- نعم 0- لا 2- ابتكار جزئي 3- ابتكار كامل
		2.12.2	يتم وضع شرح توضيحي لكل حقل في الاستمارة الإلكترونية حول كيفية تعبئتها	1- نعم 0- لا 2- ابتكار جزئي 3- ابتكار كامل
13	وضوح ودقة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم	2.13.1	رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) واضحة وموجزة وسهلة الفهم كما يتم ذكر مصدر الخطأ المحدّد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة	1- نعم 0- لا
الأداء الموثوق -3- Reliability				
أ. الاستفادة/القيمة – A. Usefulness/Value				
1	خيارات طرق الدفع الإلكتروني	3.1.1	بإمكان المتعامل إجراء عملية الدفع الإلكتروني بطرق مختلفة (الدرهم الإلكتروني، فيزا، ماستركارد، الخصم المباشر من الحساب إلخ)	1- نعم 0- لا
2	زيارة المتعامل لمقر الجهة من عدمه؟	3.2.1	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)	1- نعم 0- لا
3	تسليم الخدمة إلكترونيا/ذكياً	3.3.1	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	1- نعم 0- لا
4	إمكانية حفظ البيانات واسترجاعها عند استكمال تقديم الطلب على الخدمة	3.4.1	بإمكان المتعامل حفظ البيانات عند تعبئته للاستمارة الإلكترونية للخدمة الإلكترونية/الذكية لاستكمال التعبئة لاحقاً	1- نعم 0- لا
ب. جودة النظام ومتانته – B. System Stability/Quality				
5	خدمة إلكترونية/الذكية خالية من الأخطاء	3.5.1	الخدمة الإلكترونية/الذكية خالية من الأخطاء أثناء وبعد تقديم الطلب	1- نعم 0- لا
		3.5.2	خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية/الذكية تكون أخطاء إنهاء الاتصال في حدودها الدنيا	1- نعم 0- لا
		3.5.3	خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية/الذكية، تكون الروابط المعطوبة في حدودها الدنيا	1- نعم 0- لا
		3.5.4	أخطاء البرمجة النصية خلال عملية تقديم الخدمة الإلكترونية/الذكية تكون محدودة للغاية	1- نعم 0- لا

الاستجابة - 4 - Responsiveness				
أ. الإشعارات/حال الخدمة – A. Notifications/Status				
1	تفعيل خدمة الاشعارات للمتعاملين بكافة المستجدات والعمليات مع تفاصيل واضحة	4.1.1	يتم إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو إخطارات ذكية أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية/ذكية أخرى	1- نعم 0- لا
		4.1.2	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	1- نعم 0- لا
		4.1.3	يتم إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر إخطارات ذكية أو رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى	1- نعم 0- لا
		4.1.4	يحتوي الإخطار الذكي أو البريد إلكتروني أو الرسالة نصية قصيرة المرسلة إلى المتعامل على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات	1- نعم 0- لا
		4.1.5	يتلقى المستخدم رسالة واضحة ومفهومة ومفيدة عند اكتمال الخدمة،	1- نعم 0- لا
2	إمكانية الاستفسار عن وضع الخدمة الإلكترونية/الذكية في شتى مراحلها	4.2.1	بإمكان المتعامل الاستفسار عن ومعرفة حالة وضع الخدمة الإلكترونية/الذكية في شتّى مستويات اعتمادها	1- نعم 0- لا
ب. الأداء / الفعالية – B. Performance/effectiveness				
3	زمن مناسب للتحميل والمعالجة	4.3.1	زمن التحميل مناسب لكافة شاشات الخدمة الإلكترونية	1- نعم 0- لا
		4.3.2	زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الإلكترونية	1- نعم 0- لا
4	تتوافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية/الذكية	4.4.1	توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية/الذكية (جوجل كروم -سفاري - انترنت اكسبلورر - فايرفوكس)	1- نعم 0- لا
طمأنينة المتعامل - 5 - Assurance				
أ. الخصوصية - A. Privacy				
1	خيار الدخول الموحد لكافة الخدمات الإلكترونية/الذكية	5.1.1	بإمكان المتعامل الوصول إلى كافة الخدمات الإلكترونية/الذكية داخل الجهة باستخدام خيار الدخول الموحد	1- نعم 0- لا
2	سجل الحساب الخاص بالمستخدم	5.2.1	بإمكان المتعامل الوصول إلى سجل حسابه الخاص ومشاهدة بيان كافة المعاملات السابقة وبيان بالدفعات السابقة وطباعتها	1- نعم 0- لا
3	خيارات كلمة المرور للمستخدم	5.3.1	بإمكان المتعامل حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور في أي وقت باستخدام خيار تذكّرني	1- نعم 0- لا
		5.3.2	بإمكان المتعامل تغيير كلمة المرور بطريقة سهلة وواضحة	1- نعم 0- لا
		5.3.3	إعادة التثبت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده	1- نعم 0- لا

		5.3.4	بإمكان المتعامل استرجاع كلمة المرور عند اللزوم	1- نعم 0- لا
		5.3.5	التحقق من هوية المستخدم عند إعادة ضبط كلمة المرور	1- نعم 0- لا
		5.3.6	خيار التذكير بكلمة المرور (حفظها)	1- نعم 0- لا
		5.3.7	توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية	1- نعم 0- لا
4	توافر خيار الخروج	5.4.1	بإمكان المتعامل ايجاد أيقونة الخروج من الملف الشخصي بشكل سهل	1- نعم 0- لا
ب. الأمن - B. Security				
5	استخدام التشفير الآمن على مستوى الخدمة الإلكترونية/الذكية	5.5.1	استخدام التشفير الآمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سياق الحصول على الخدمة الإلكترونية/الذكية	1- نعم 0- لا
		5.5.2	توافر خيار المعاملة الآمنة في موقع الخدمة الإلكترونية/الذكية (SSL - layer secure sockets)	1- نعم 0- لا
6	يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها	5.6.1	يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها	1- نعم 0- لا
خدمة العملاء وأدوات التواصل الإجتماعي - 6 - Web 2.0 & Customer Service				
أ. اللباقة و الإهتمام - A. Tact and interest				
1	معايير خدمة المتعاملين	6.1.1	هل تم ذكر معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد في صفحة اتصل بنا	1- نعم 0- لا
		6.1.2	اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تواصله مع خدمة العملاء من خلال البريد الإلكتروني	1- نعم 0- لا
		6.1.3	لا ينتظر المتعامل لأكثر من 48 ساعة للحصول على رد بواسطة البريد الالكتروني	1- نعم 0- لا
2	توفير استطلاع لآراء المتعاملين و نماذج تقديم الإقتراحات والملاحظات	6.2.1	تزويد المتعامل باستطلاع لآراء المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية/الذكية	1- نعم 0- لا
		6.2.2	توفير نماذج لتقديم الإقتراحات والملاحظات بشكل واضح والرد عليها خلال 14 يوم عمل كحد أقصى	1- نعم 0- لا
ج. الإستجابة - C. Response				
3	توفر خاصية الدردشة الفورية عبر الموقع الإلكتروني/تطبيق الهاتف المتحرك/الموقع المخصص للهاتف المتحرك	6.3.1	تمكين طلب الدردشة عبر الموقع الإلكتروني وقبوله فوراً على مدار ساعات العمل الرسمية للجهة	1-نعم 0- لا
		6.3.2	فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة (أقل من دقيقة).	1- نعم 0- لا

		6.3.3	توفر الدردشة على جميع صفحات الموقع وليس فقط الصفحة الرئيسية،	1- نعم 0- لا
		6.3.4	إمكانية إرسال نسخة من المحادثة التي تمت مع المتعامل عبر البريد الإلكتروني	1- نعم 0- لا
		6.3.5	أخرى ابتكار جزئي (خاصيتين فأقل)	2
		6.3.6	أخرى ابتكار كامل (ثلاث خواص فأكثر)	3

- **الأدلة الإرشادية لمؤشر جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية**
  - يوضح الجدول التالي يوضح الحد الأدنى المقبول للخدمات الإلكترونية الذكية الحكومية في دولة الامارات والتوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للمساهمة في رفع نسبة جودة خدماتها الإلكترونية الذكية

#	السؤال	#	الدليل الإرشادي
الاستخدامية -1- Usability Online			
أ. سهولة الاستخدام - A. Ease of Use			
1	سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية/الذكية في 3 نقرات	1.1.1	بإمكان المتعامل الوصول إلى الخدمة من الصفحة الرئيسة للموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/تطبيق الهاتف المتحرك (3 نقرات كحد أقصى)
		1.1.2	يتواجد قسم (الخدمات الإلكترونية/الذكية) بشكل واضح في الصفحة الرئيسية من الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/تطبيق الهاتف المتحرك
		1.1.3	يتم الوصول إلى الخدمة الذكية من خلال التطبيق الذكي، ومن خلال الموقع المخصص للهاتف المتحرك
2	سهولة الحصول على الخدمة الإلكترونية في 3 نقرات	1.2.1	بإمكان المتعامل الانتهاء من عملية تقديم الطلب على الخدمة في خلال 3 خطوات كحد أقصى (من بعد زر بدء الخدمة حتى الانتهاء (ارسال))
3	سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث	1.3.1	بإمكان المتعامل إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث المتقدم على الموقع الإلكتروني بسهولة ضمن الصفحة الأولى لنتائج البحث
		1.3.2	تفعيل خاصية البحث التلقائي
		1.3.3	أخرى ابتكار جزئي (خاصيتين إضافيتين فأقل)
		1.3.4	أخرى ابتكار كامل (ثلاث خواص فأكثر)
4	سهولة تصفح واستخدام النسخة الذكية التلقائية	1.4.1	تتوفر نسخة ذكية تلقائية من الصفحة الرئيسية للموقع حتى الانتهاء من الخدمة
		1.4.2	تتميز النسخة الذكية التلقائية بسهولة التصفح والاستخدام وأنها متوائمة مع جميع الأجهزة الذكية بحيث تتناسب حجم الصفحة مع حجم الشاشة من دون وجود أي أخطاء في التمرير الأفقي والرأسي واضطرار المستخدم إلى تكبير أو تصغير الشاشة، ويجب أن تكون عناصر الموقع موجودة بشكل مرتب
5	سهولة تذكّر الرابط الإلكتروني/الذكي للخدمة	1.5.1	التركيز على اختيار أسماء روابط الخدمة الإلكترونية/الذكية الخاصة ببطاقة الخدمة وصفحة الخدمة بحيث يكون الرابط بسيط ومناسب ومعبر عن اسم وطبيعة الخدمة بحيث يسهل على المتعامل تذكّره بسهولة

6	إبراز الحقول الإلزامية في صفحات الخدمة والنماذج الهامة	1.6.1	يتم تصنيف كافة الحقول الإلزامية كحقول مطلوبة في جميع مراحل الخدمة بما فيها (التسجيل -التقديم -الاستعلام -اتصل بنا ... الخ) وابرازها بشكل واضح
8	توفر وتنوع خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة	1.8	العمل على توفير الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني بالخصائص التالية لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة:
		1.8.1	تشغيل خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع (بحيث ان الخاصية تعمل على قراءة النص المحدد من قبل المتصفح)
		1.8.2	تكبير وتصغير حجم الخط
		1.8.3	الخيارات الخاصة بعمى الألوان
		1.8.4	أخرى ابتكار جزئي (خاصيتين فأقل)
		1.8.5	أخرى ابتكار كامل (ثلاث خواص فأكثر)
9	توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم	1.9	العمل على توفير الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/تطبيق الهاتف المتحرك بالخيارات التالية لدعم تخصيص الملف الشخصي والشكل الخارجي للبوابة الإلكترونية حسب رغبة المستخدم:
		1.9.1	يستطيع المستخدم تغيير الألوان الخاصة بقوالب تصميم الموقع الإلكتروني (Themes) بما لا يقل عن 3 ألوان إضافية
		1.9.2	يستطيع المستخدم تحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملفه الشخصي
		1.8.4	أخرى ابتكار جزئي (خاصيتين فأقل)
		1.8.5	أخرى ابتكار كامل (ثلاث خواص فأكثر)
ب. التناغم - B. Consistency			
10	تناسق وتناغم الترويسة والتذييل خلال تقديم الخدمة الإلكترونية	1.10.1	تناسق وتناغم الترويسة والتذييل في كافة صفحات مراحل الخدمة بدءً من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الرئيسي للجهة وحتى انتهاء الخدمة
11	موقع ثابت للوثائق التالية: -سياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام، -ميثاق خدمة المتعاملين للخدمة، -الأسئلة الأكثر شيوعاً	1.11.1	موقع ثابت وواضح لسياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام على كافة صفحات الخدمة
		1.11.2	موقع ثابت وواضح لميثاق خدمة المتعاملين للخدمة على كافة صفحات الخدمة (في صفحة مخصصة وليس ملف قابل للتحميل)
		1.11.3	موقع ثابت وواضح للأسئلة الأكثر شيوعاً على كافة صفحات الخدمة
12	موقع ثابت وواضح للمعلومات الهامة بالخدمة الإلكترونية/الذكية	1.12.1	توفر رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين" في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية في موقع ثابت وواضح
		1.12.2	موقع ثابت وواضح ودقيق للمعلومات المتعلقة بآخر تحديث لكافة صفحات الخدمة الإلكترونية
جودة المعلومات -2- Information Quality			
أ. البساطة - A. Simplicity			
1	وضوح وسهولة تذكر اسم ووصف الخدمة الإلكترونية	2.1.1	اسم الخدمة الإلكترونية ووصفها يجب أن يكون مفهوماً ومعبراً بشكل مباشر عن طبيعة الخدمة

2	توفر معلومات كافية عن الخدمة عبر الموقع الإلكتروني	2.2.1	إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية، يجب ذكرها في بطاقة الخدمة مع وضع رابط التسجيل
		2.2.2	ايضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة؟ (بعض الخدمات خاصة بالمواطنين – المقيمين – الزائرين ...)
		2.2.3	توفير معلومات عن عناوين واماكن تقديم الخدمة (الموقع -التطبيق -مراكز الخدمة إلخ)؟
		2.2.4	يجب تقديم وصف مفصّل لقيمة وتفاصيل رسوم الخدمة ولإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي
		2.2.5	توفير معلومات واضحة عن شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة
		2.2.6	توفير معلومات دقيقة عن عدد مستخدمي الخدمة الحكومية أو عدد المعاملات المنجزة للخدمة لكافة الفئات (أفراد -أعمال)
		2.2.7	توفير وصف واضح (للوثائق والمستندات و. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الإلكترونية
		2.2.8	في حال طُلِبَ من المستخدم زيارة المكتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الإلكترونية، يجب ذكر العملية بوضوح
		2.2.9	توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية
		2.2.10	ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج
		2.2.11	تتيح الجهة للجمهور تقييم بطاقة الخدمات الإلكترونية دون الحاجة للتسجيل
		2.2.12	أخرى (ابتكار جزئي)
		2.2.13	أخرى (ابتكار كامل)
ب. الاكتمال - B. Completeness			
3	توفر الخدمة الإلكترونية باللغتين (عربية -إنجليزية)	2.3.1	توافر الخدمة الإلكترونية باللغتين (عربية -إنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية وعلى جميع المنصات
4	خيار إنشاء حساب شخصي يسمح بحفظ بيانات المتعامل لاستخدامها في تقديم طلب الحصول على الخدمة الإلكترونية	2.4.1	يوفر الموقع الإلكتروني للمتعاملين خيار إنشاء حساب شخصي ما يسمح بحفظ بياناتهم لاستخدامها في طلب الخدمة؟
5	ميكنةكافة الإجراءات الداخلية للخدمة	2.5.1	قامت الجهة بميكنة كافة الاجراءات الداخلية للخدمة (يرجى توفير الوثائق الداعمة)
6	استخدام أدوات تحليلية لتقييم أداء الخدمات الإلكترونية	2.6.1	تقوم الجهة الحكومية باستخدام أدوات تحليلية لتقييم أداء الخدمات الإلكترونية (يرجى توفير الوثائق الداعمة)
ج.المساعدة - C. Help			
7	إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة	2.7.1	إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة لمعرفة نسبة اكتمال مراحل تقديم الخدمة (نسبة مئوية)

8	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/تطبيق الهاتف المتحرك	2.8.1	استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية تصفح الموقع الالكتروني درجة الابتكار: يرجى التركيز على العمل على إيجاد وتوفير أدوات مساعدة إضافية للمستخدمين لعرض كيفية تصفح الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/تطبيق الهاتف المتحرك بطريقة مبتكرة ومتميزة
9	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية	2.9.1	استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية درجة الابتكار: يرجى التركيز على العمل على إيجاد وتوفير أدوات مساعدة إضافية للمستخدمين لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية بطريقة مبتكرة ومتميزة
10	توفر دليل استخدام الخدمة في موقع ثابت وواضح خلال كافة مراحل تقديم الخدمة	2.10.1	توفير دليل استخدام الخدمة في كافة مراحل تقديم الخدمة (بدءً من بطاقة الخدمة)
11	توضيح نوع ونسق البيانات ووحدات القياس	2.11.1	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
12	توفر ووضوح التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الإلكترونية	2.12.1	ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الإلكترونية (للاستمارات الطويلة)
		2.12.2	وكذلك وضع شرح توضيحي لكل حقل حول كيفية تعبئتها
13	وضوح ودقة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم	2.13.1	رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) واضحة وموجزة وسهلة الفهم كما يتم ذكر مصدر الخطأ المحدّد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة
الآداء الموثوق -3- Reliability			
أ. الاستفادة/القيمة - A. Usefulness/Value			
1	خيارات طرق الدفع الإلكتروني	3.1.1	بإمكان المتعامل إجراء عملية الدفع الإلكتروني بطرق مختلفة (الدرهم الإلكتروني، فيزا، ماستركارد، الخصم المباشر من الحساب إلخ)
2	زيارة المتعامل لمقر الجهة من عدمه؟	3.2.1	لا تتطلب الخدمة زيارة العميل 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	تسليم الخدمة إلكترونيا/ذكياً	3.3.1	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
4	إمكانية حفظ البيانات واسترجاعها عند استكمال تقديم الطلب على الخدمة	3.4.1	بإمكان المتعامل حفظ البيانات عند تعبئته للاستمارة الإلكترونية للخدمة لاستكمال التعبئة لاحقاً

ب. جودة النظام ومتانته - B. System Stability/Quality			
5	خدمة إلكترونية خالية من الأخطاء	3.5.1	التأكد من أن الخدمة الإلكترونية خالية من الأخطاء أثناء وبعد تقديم الطلب
		3.5.2	خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية تكون أخطاء إنهاء الاتصال في حدودها الدنيا
		3.5.3	خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية، يجب أن تكون الروابط المعطوبة في حدودها الدنيا
		3.5.4	يجب الحد من أخطاء البرمجة النصية خلال عملية تقديم الخدمة الإلكترونية
الاستجابة - 4 - Responsiveness			
أ. الإشعارات/حال الخدمة - A. Notifications/Status			
1	تفعيل خدمة الاشعارات للمتعاملين بكافة المستجدات والعمليات مع تفاصيل واضحة	4.1.1	إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو إخطارات ذكية أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية/ذكية أخرى
		4.1.2	الإشعار 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
		4.1.3	إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر إخطارات ذكية أو رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى
		4.1.4	في حال إرسال إخطار ذكي أو بريد إلكتروني أو رسالة نصية قصيرة إلى المتعامل، فيجب أن يحتوي هذا البريد أو الرسالة على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات
		4.1.5	في حال اكتمال الخدمة، يتلقى المستخدم رسالة واضحة ومفهومة ومفيدة
2	إمكانية الاستفسار عن وضع الخدمة الإلكترونية في شتى مراحلها	4.2.1	بإمكان المتعامل الاستفسار عن ومعرفة حالة وضع الخدمة الإلكترونيةفي شتّى مستويات اعتمادها
ب. الأداء / الفعالية – B. Performance/effectiveness			
3	زمن مناسب للتحميل والمعالجة	4.3.1	زمن التحميل مناسب لكافة شاشات الخدمة الإلكترونية
		4.3.2	زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الإلكترونية
4	تتوافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية	4.4.1	توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية (جوجل كروم -سفاري -انترنت اكسبلورر-فايرفوكس)
طمأنينة المتعامل - 5 - Assurance			
أ. الخصوصية – A. Privacy			
1	خيار الدخول الموحد لكافة الخدمات الإلكترونية	5.1.1	بإمكان المتعامل الوصول إلى كافة الخدمات الإلكترونية داخل الجهة باستخدام خيار الدخول الموحد

2	سجل الحساب الخاص بالمستخدم	5.2.1	بإمكان المتعامل الوصول إلى سجل حسابه الخاص ومشاهدة بيان كافة المعاملات السابقة وبيان بالدفعات السابقة وطباعتها
3	خيارات كلمة المرور للمستخدم	5.3.1	بإمكان المتعامل حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور في أي وقت باستخدام خيار تذكّرني
		5.3.2	بإمكان المتعامل تغيير كلمة المرور بطريقة سهلة وواضحة
		5.3.3	إعادة التثبت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده
		5.3.4	بإمكان المتعامل استرجاع كلمة المرور عند اللزوم
		5.3.5	التحقق من هوية المستخدم عند إعادة ضبط كلمة المرور
		5.3.6	خيار التذكير بكلمة المرور (حفظها)
		5.3.7	توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية
4	توافر خيار الخروج	5.4.1	بإمكان المتعامل ايجاد أيقونة الخروج من الملف الشخصي بشكل سهل
ب. الأمن – B. Security			
5	استخدام التشفير الآمن على مستوى الخدمة الإلكترونية	5.5.1	استخدام التشفير الآمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سياق الحصول على الخدمة الإلكترونية
		5.5.2	توافر خيار المعاملة الآمنة في موقع الخدمة الإلكترونية (SSL - secure sockets layer)
6	يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها	5.6.3	يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها
خدمة العملاء وأدوات التواصل الإجتماعي - 6 - Web 2.0 & Customer Service			
أ. اللباقة و الإهتمام - A. Tact and interest			
1	معايير خدمة المتعاملين	6.1.1	هل تم ذكر معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد في صفحة اتصل بنا
		6.1.2	اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تواصله مع خدمة العملاء من خلال البريد الإلكتروني
		6.1.3	لا ينتظر المتعامل لأكثر من 48 ساعة للحصول على رد بواسطة البريد الالكتروني
2	توفير استطلاع لآراء المتعاملين ونماذج تقديم الإقتراحات والملاحظات	6.2.1	تزويد المتعامل باستطلاع لآراء المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية
		6.2.2	توفير نماذج لتقديم الإقتراحات والملاحظات بشكل واضح والرد عليها خلال 14 يوم عمل كحد أقصى
ب. توفر المعلومات – B. Information Availability			
3	كفاءة مركز الاتصال	6.3.1	يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة
		6.3.2	يشير الموظف إلى الخطوات القادمة التي ستمر من خلالها المعاملة والمتطلبات الواجب توفرها والموعد المحدد لإنجاز الخدمة وطريقة متابعة وضعها
		6.3.3	اتساق وتناغم المعلومات المقدّمة عبر كافة القنوات

		6.3.4	لا يتعامل المتعامل مع أكثر من موظفين كحد أقصى للحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني
ج. الإستجابة – C. Response			
4	توفر خاصية الدردشة الفورية عبر الموقع الإلكتروني/تطبيق الهاتف المتحرك/الموقع المخصص للهاتف المتحرك	6.4.1	تمكين طلب الدردشة عبر الموقع الإلكتروني وقبوله فوراً على مدار ساعات العمل الرسمية للجهة
		6.4.2	فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة (أقل من دقيقة).
		6.4.3	توفر الدردشة على جميع صفحات الموقع وليس فقط الصفحة الرئيسية.
		6.4.4	إمكانية إرسال نسخة من المحادثة التي تمت مع المتعامل عبر البريد الإلكتروني
		6.4.5	درجة الابتكار: يرجى التركيز على توفير وتفعيل خدمة الدردشة الفورية بأية طريقة مبتكرة ومتميزة
هـ . المشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي – E. eParticipation & Social Media			
5	أدوات للمشاركة الإلكترونية للجمهور	6.5.1	هل توفر الجهة الحكومية أدوات للمشاركة الإلكترونية للجمهور في الموقع الإلكتروني، وهل تتوفر سياسة لاستخدام هذه الأدوات؟

9. توصيات عامة

تم التطرق لكافة معايير مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية المعتمدة للعام 2018 مع الأدلة الارشادية الخاصة بها في هذا الدليل الارشادي لمؤشرات ممكنات الحكومة الذكية.

على الجهات الاتحادية مراجعة كافة التفاصيل الخاصة بكل مؤشر والعمل على التوصيات الموضوعة من قبل فريق ممكنات الحكومة الذكية.

للاستفسار التواصل مع :

For Inquiries contact

مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية			
المؤشر الأول (التحول)			
المؤشر الثاني (الاستخدام)	منال العفاد	047774139	manal.alafad@tra.gov.ae
المؤشر الثالث (سعادة المتعاملين)	عبدالرحمن نذير	047774305	abdulrahman.nazir@tra.gov.ae
المؤشر الرابع (التوعية)	أحمد العليلي	047774149	ahmed.alaleeli@tra.gov.ae
المؤشر الخامس (جودة المواقع)	امل إسماعيل	047774132	amel.ismail@tra.gov.ae
المؤشر السادس (جودة الخدمات)			
تنويه: يرجى اعتماد البريد الالكتروني mgovet@tra.gov.ae عند مراسلتكم فريق ممكنات الحكومة الذكية ومدراء المشاريع لتسهيل المتابعة والتوثيق			