|  |
| --- |
|  |
| colored transparent rectangle |
| تاريخ الإصدار :25 ابريل 2019  حقوق التأليف والنشر © 2019م -الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات -جميع الحقوق محفوظة.  ص. ب. 26662، أبوظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة |



**المحتويات**

[1. المقدمة 3](#_Toc7954760)

[2. قائمة مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية 4](#_Toc7954761)

[3. آلية القياس 5](#_Toc7954762)

[4. الدليل الارشادي 6](#_Toc7954763)

[I. المؤشر الأول: مؤشر نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية 7](#_Toc7954764)

[II. المؤشر الثاني: مؤشر نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية 15](#_Toc7954765)

[III. المؤشر الرابع: مؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية 18](#_Toc7954766)

[IV. المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية 22](#_Toc7954767)

[V. المؤشر السادس: مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية 24](#_Toc7954768)

[VI. المؤشر السابع: مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية 38](#_Toc7954769)

[أ‌**.** مبادرة الشبكة الاتحادية 42](#_Toc7954770)

[ب‌**.** أنظمة الهوية الرقمية 45](#_Toc7954771)

[ت‌**.** مبادرة الرابط الحكومي للخدمات 50](#_Toc7954772)

[ث‌**.** مبادرة البوابة والتطبيق الموحد 54](#_Toc7954773)

[ج‌**.** مبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني 59](#_Toc7954774)

[ح‌**.** مبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية 64](#_Toc7954775)

[5. توصيات عامة 69](#_Toc7954776)

# المقدمة

*بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (60/3و/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، و*استنادا 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 2019.*

# قائمة مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية

*تنقسم مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية للعام 2019 إلى 7 مؤشرات رئيسية كما هو موضح أدناه:*

**محور الحكومة الذكية**

**\* مؤشرات الممكنات الحكومية المعتمدة في محور الحكومة الذكية**

**عدد المؤشرات المعتمدة = 7**

**نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية الاتحادية**

**نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية / الذكية**

**نسبة التزام المواقع الإلكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية**

**نسبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية / الذكية**

**نسبة سعادة المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية / الذكية**

**نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية / الذكية**

**مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية / الذكية**

*يتم رصد وقياس كافة مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية 2019 من قبل فريق ممكنات الحكومة الذكية ماعدا المؤشر الثالث "نسبة سعادة المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية / الذكية" يتم رصد وقياس المؤشر من خلال مكتب رئاسة مجلس الوزراء والمستقبل. .*

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

# آلية القياس

*توجد بعض التغييرات في آلية قياس مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية للعام 2019 لبعض المؤشرات، حيث تم إضافة محور فيه عدد من المعايير الجديدة على مستوى الجهة في مؤشر التحول الالكتروني/الذكي، ومؤشر التوعية العامة عن الخدمات الالكترونية/الذكية، ومؤشر جودة المواقع الالكترونية، ومؤشر جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية، كما أنه تم تغيير آلية احتساب درجات المعايير التي تندرج تحت فئة الابتكار في جميع المؤشرات، حيث أن درجات الابتكار ستعتبر درجات إضافية، تضاف إلى النتيجة الإجمالية للجهة في المؤشر.*

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

*بناء على النتائج الإيجابية في تقييم ممكنات الحكومة الذكية لعام 2018 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 أخرى تقوم بها الجهة الاتحادية في تطبيق معايير مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية بهدف تطوير جودة خدماتها ومستوى حضورها الالكتروني.*

*وعليه، تم اعتماد آلية محدثة منذ عام 2016 وذلك بعدم تحديد أية حدود للإجابات النموذجية لعدد من المعايير لترك المجال للجهات الاتحادية للابداع في تطبيق هذه المعايير، وذلك بإدراج مفهوم "درجة الابتكار" في تطبيق عدد من معايير مؤشرات 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 نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية*
* *المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية*
* *المؤشر السادس: مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية*

# الدليل الارشادي

*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 الرابع: مؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الالكترونية/الذكية (معايير)***
  + *الإجابات النموذجية للمعايير*
  + *الحد الأدنى المقبول لمعايير فئة "درجة الابتكار"*
* ***المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية (معايير)***
  + *الإجابات النموذجية للمعايير*
  + *الحد الأدنى المقبول لمعايير فئة "درجة الابتكار"*
* ***المؤشر السادس: مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الالكترونية/الذكية (معايير)***
  + *الإجابات النموذجية للمعايير*
  + *الحد الأدنى المقبول لمعايير فئة "درجة الابتكار"*
* ***المؤشر السابع: نسبة تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية***
* *دليل توضيحي عن المؤشر*

***ملاحظة هامه:*** *عند قراءة الدليل الارشادي يرجى الانتباه الى الايقونات بجانب بعض المعايير حيث كل ايقونة تشير الى:*

|  |  |
| --- | --- |
| [Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327) | *المعيار جديد ضمن معايير مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية* |
| http://bd.com/_Images/innovation-icon_tcm49-20740.png | *المعيار يندرج تحت فئة الابتكار* |

## المؤشر الأول: مؤشر نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية

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

|  |  |
| --- | --- |
| بطاقة مؤشر نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية | |
| التعريف | يقيس هذا المؤشر مستوى التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية من بداية تقديمها وحتى اكتمال جاهزيتها على الموقع الإلكتروني والأجهزة النقالة بهدف تقديمها للمتعاملين بطريقة إلكترونية/ذكية بالكامل |
| النطاق | يشمل المؤشر كافة الخدمات الحكومية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية |
| معادلة الاحتساب | يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالجهةكالتالي**:** (مجموع نسب التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات الحكومية ذات الأولوية القابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في الجهة الاتحادية) / (إجمالي عدد الخدمات الحكومية ذات الأولوية القابلة للتحول الالكتروني/الذكي في الجهة الاتحادية)  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالحكومةكالتالي**:**  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 |
| مكوناتالمؤشر | يتكون المؤشر من إجمالي 13 معيار رئيسي مقسم على مستوى الجهة والخدمات كالتالي:  \* المعايير على مستوى الجهة الاتحادية: (عدد 2) 1) الجاهزية 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 الذكي 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 |

* **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 2019 مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

* + في حال وجود 4 خيارات للمعيار، تكون الدرجة النهائية للمعيار هي 3
  + في حال وجود 3 خيارات للمعيار، تكون الدرجة النهائية للمعيار هي 2
  + في حال عدم تطبيق المعيار تحصل الجهة على درجة صفر "0"
  + في حال كان المعيار "لاينطبق" على الخدمة، فإن وزن المعيار ودرجته تتوزع بشكل تلقائي على بقية المعايير.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشر نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للعام 2019** | | |
|  | **المحور / المعيار** | **الخيارات** |
| **1** | **المحور الفرعي الاول: الجاهزية (على مستوى الجهة)** | |
| [Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)**1.1** | هل يوجد قرار رسمي بتشكيل فريق رواد التحول الرقمي في الجهة؟ | 1- نعم  0- لا |
| [Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)**1.2** | ماهي نسبة الخدمات المحولة من العدد الكلي للخدمات في الجهة؟ | 2-أكثر من 60%  1-أكثر من 30%  0-أقل من 30% |
| **2** | **المحور الفرعي الثاني: مستوى الأمان لقنوات الوصول إلى الخدمة (على مستوى الجهة)** | |
| 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 |
| **3** | **المحور الفرعي الثالث: مستوى التحول الإلكتروني للخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)** | |
| 3.1 | 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 |
| 3.2 | تحديد ومصادقة دخول المستخدم (على سبيل المثال، من خلال SSO) | 2- نعم 1- لا 0- لا ينطبق |
| 3.3 | إمكانية تقديم طلب الحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني | 2- نعم  0- لا |
| 3.4 | إمكانية متابعة سير إجراء العملية عبر الموقع الإلكتروني | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| 3.5 | إمكانية ارفاق المستندات المطلوبة عبر الموقع الإلكتروني | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| 3.6 | إمكانية إجراء عملية دفع رسوم الخدمة عبر الموقع الإلكتروني | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| 3.7 | إمكانية الحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني ( دون زيارة مراكز تقديم الخدمة) | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| **4** | **المحور الفرعي الرابع: مستوى التحول الذكي للخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** | |
| 4.1 | 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 |
| 4.2 | تحديد ومصادقة دخول المستخدم (على سبيل المثال، من خلال SSO) | 2- نعم 1- لا 0- لا ينطبق |
| 4.3 | إمكانية تقديم طلب الحصول على الخدمة عبر الهاتف المتحرك | 2- نعم 0- لا |
| 4.4 | إمكانية متابعة سير إجراء العملية عبر الهاتف المتحرك | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| 4.5 | إمكانية ارفاق المستندات المطلوبة عبر الهاتف المتحرك | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| 4.6 | إمكانية إجراء عملية دفع رسوم الخدمة عبر الهاتف المتحرك | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| 4.7 | إمكانية الحصول على الخدمة عبر الهاتف المتحرك ( دون زيارة مراكز تقديم الخدمة) | 2- نعم 0- لا 0- لا ينطبق |
| **5** | **المحور الفرعي الخامس: طرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** | |
| 5.1 | كيف يمكن الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك؟ | 2- الموقع المخصص للهاتف المتحرك أو التطبيق الذكي للهاتف المتحرك 0- غير متوفر |
| **6** | **المحور الفرعي السادس: منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** | |
| 6.1 | ماهو عدد منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك | 2- منصتين فأكثر 0- منصة واحدة |
| **7** | **المحور الفرعي السابع: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)** | |
| 7.1 | ما هو عدد اللغات المتوفرة في قنوات الوصول للخدمة من خلال البوابة الإلكترونية | 2- لغتين 0- لغة واحدة فقط |
| **8** | **المحور الفرعي الثامن: إلزامية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)** | |
| 8.1 | هل توفر الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية خاصية إرسال تقييم المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة | 2- نعم (إجبارية)  1-نعم (إختياري) 0- لا |
| **9** | **المحور الفرعي التاسع: توافق الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)** | |
| 9.1 | 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 |
| **10** | **المحور الفرعي العاشر: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** | |
| 10.1 | ما هو عدد اللغات المتوفرة في قنوات الوصول للخدمة من خلال الهاتف المتحرك | 2- لغتين 0- لغة واحدة فقط |
| **11** | **المحور الفرعي الحادي عشر: إلزامية إرسال ملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** | |
| 11.1 | هل توفر الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك خاصية إرسال تقييم المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة | 2- نعم (إجبارية)  1-نعم (إختياري) 0- لا |
| **12** | **المحور الفرعي الثاني عشر: توافق الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)** | |
| 12.1 | 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 المستخديم من ذوي الاحتياجات الخاصة |
| **13** | **المحور الفرعي الثالث عشر: إمكانية التوافق بين قنوات الوصول إلى الخدمة (على مستوى الخدمات)** | |
| 13.1 | 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 الإلكنروني/الذكي للخدمات الحكومية**
  + يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للحصول على الدرجة النهائية في كل معيار

|  |  |
| --- | --- |
| **الأدلة الارشادية (التوصيات)** | |
| **1** | **المحور الفرعي الاول: الجاهزية (على مستوى الجهة)** |
| [Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)**1.1** | **هل يوجد قرار رسمي بتشكيل فريق رواد التحول الرقمي في الجهة؟**  تعد عملية التحول الرقمي وظيفة تنظيمية أساسية يجب أن تتمثل بوجود وحدة تنظيمية أو فريق عمل متخصص يوكل إليه بقرار رسمي من المدير العام أو الوكيل مسؤولية إدارة وتنفيذ إستراتيجية التحول الرقمي وذلك لضمان التوازن وتجنب الإزدواجيــة أو التضــارب في الاختصاصــات بين التقســيمات التنظيمية المختلفة. فتوفر الكفاءات والكوادر التي تعمل ضمن مجموعات ووظائف محددة وتتفاعل بصورة متكاملة يعزز من قدرة فريق عمل التحول الرقمي على تنفيــذ مهامه وممارسـة صلاحياته في التخطيط والتنظيم والتنفيذ وتقديم خدمات رقمية متميزة وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين |
| [Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)**1.2** | **ماهي نسبة الخدمات المحولة من العدد الكلي للخدمات للجهة؟**  يجب أن توفر الجهة قائمة بجميع الخدمات التي تقدمها للجمهور، وتحديد عدد الخدمات التي تم تحويلها إلكترونياً وذكياً سواء كانت خدمة ذات أولوية أو لا (مثال: عدد خدمات الجهة الكلي يساوي 10 خدمات، وعدد الخدمات المحولة تساوي 5 خدمات، فنسبة الخدمات المحولة هي 50%)  ملاحظة: الخدمات الغير قابلة للتحول الإلكتروني/الذكي ستكون خارج الحسبة |
| **2** | **المحور الفرعي الثاني: مستوى الأمان لقنوات الوصول إلى الخدمة (على مستوى الجهة)** |
| 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. |
| **3** | **المحور الفرعي الثالث: طرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** |
| 3.1 | تتوفر معلومات كافية عن الخدمة في بطاقة الخدمة عبر الموقع الإلكتروني (المعلومات المتوفرة في بطاقة الخدمة يجب أن تشمل النقاط التالية الأساسية كحد أدنى مقبول: الإجراءات، الأوراق الثبوتية، الرسوم، الجمهور المستهدف، عناوين وأماكن تقديم الخدمة، شروط ومتطلبات الخدمة، الفترة الزمنية لتنفيذ) |
| 3.2 | بإمكان المتعامل الدخول على كافة الخدمات التي من الممكن أن يقدم طلب الحصول عليها عبر الموقع الإلكتروني من خلال خاصية الدخول الموحد |
| 3.3 | بإمكان المتعامل تقديم طلب الحصول على الخدمة من خلال صفحة بطاقة الخدمة عبر الموقع الإلكتروني (خيار ابدأ الخدمة متوفر في بطاقة الخدمة) |
| 3.4 | بإمكان المتعامل متابعة الوضع الراهن للمعاملة الإلكترونية ومتابعة سير إجراء العملية عبر الموقع الإلكتروني |
| 3.5 | بإمكان المتعامل ارفاق المستندات المطلوبة لاستكمال تقديم الطلب على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني |
| 3.6 | بإمكان المتعامل إجراء عملية دفع رسوم الخدمة عبر الموقع الإلكتروني |
| 3.7 | يحصل المتعامل على الخدمة التي تم تقديم الطلب عليها عبر الموقع الإلكتروني من دون حاجته لزيارة أية مراكز تقديم الخدمة |
| **4** | **المحور الفرعي الرابع: مستوى التحول الذكي للخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** |
| 4.1 | 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) |
| 4.2 | بإمكان المتعامل الدخول على كافة الخدمات التي من الممكن أن يقدم طلب الحصول عليها عبر الهاتف المتحرك من خلال خاصية الدخول الموحد |
| 4.3 | بإمكان المتعامل تقديم طلب الحصول على الخدمة من خلال صفحة بطاقة الخدمة عبر الهاتف المتحرك (خيار ابدأ الخدمة متوفر في بطاقة الخدمة) |
| 4.4 | بإمكان المتعامل متابعة الوضع الراهن للمعاملة الإلكترونية ومتابعة سير إجراء العملية عبر الهاتف المتحرك |
| 4.5 | بإمكان المتعامل ارفاق المستندات المطلوبة لاستكمال تقديم الطلب على الخدمة عبر الهاتف المتحرك |
| 4.6 | بإمكان المتعامل إجراء عملية دفع رسوم الخدمة عبر الهاتف المتحرك |
| 4.7 | يحصل المتعامل على الخدمة التي تم تقديم الطلب عليها عبر الهاتف المتحرك من دون حاجته لزيارة أية مراكز تقديم الخدمة |
| **5** | **المحور الفرعي الخامس: طرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** |
| 5.1 | بإمكان المتعامل تقديم طلب الحصول على الخدمة عبر الهاتف المتحرك من خلال الموقع الإلكتروني المخصص للهاتف المتحرك أو التطبيق الذكي للهاتف المتحرك |
| **6** | **المحور الفرعي السادس: منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** |
| 6.1 | يتوفر التطبيق الذكي للهاتف المتحرك على منصتين على أقل تقدير |
| **7** | **المحور الفرعي السابع: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)** |
| 7.1 | توفير لغتين أو أكثر للحصول على الخدمات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني |
| **8** | **المحور الفرعي الثامن: الزامية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)** |
| 8.1 | تكثيف الجهود لتحفيز المتعاملين على تقييم مستوى رضاهم بموضوعية عن الخدمة المقدمة عبر الموقع الإلكتروني فور الانتهاء من تقديم الطلب عليها |
| **9** | **المحور الفرعي التاسع: توافق الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)** |
| 9.1 | 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) |
| **10** | **المحور الفرعي العاشر: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** |
| 10.1 | توفير لغتين أو أكثر للحصول على الخدمات المقدمة عبر الهاتف المتحرك |
| **11** | **المحور الفرعي الحادي عشر: إلزامية إرسال ملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)** |
| 11.1 | تكثيف الجهود لتحفيز المتعاملين على تقييم مستوى رضاهم بموضوعية عن الخدمة المقدمة عبر الهاتف المتحرك فور الانتهاء من تقديم الطلب عليها |
| **12** | **المحور الفرعي الثاني عشر: توافق الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)** |
| 12.1 | 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) |
| **13** | **المحور الفرعي الثالث عشر: إمكانية التوافق بين قنوات الوصول إلى الخدمة (على مستوى الخدمات)** |
| 13.1 | تمكين المتعامل من اتمام الخدمة عبر الهاتف المتحرك إذا بُدء بها عبر البوابة الإلكترونية، أو العكس |

## المؤشر الثاني: مؤشر نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية

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

|  |  |
| --- | --- |
| بطاقة مؤشر نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية | |
| التعريف | يقيس المؤشر مدى إقبال المتعاملين من الأفراد ومؤسسات الأعمال على استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية التي توفرها الجهات الحكومية الإتحادية |
| النطاق | ويشمل نطاق المؤشر كافة الخدمات الحكومية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية (تم استثناء الخدمات المعلوماتية لعدم توفر آلية مناسبة لقياس الاستخدام لها). |
| معادلةالاحتساب | يتم حساب نسبة الاستخدام على مستوى كل خدمة ذات اولوية قابلة للتقييم من خلال (عدد المعاملات الالكترونية + عدد المعاملات الذكية) على "/" العدد الكلي للمعاملات (الالكترونية + الذكية + اليدوية)  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالجهةكالتالي**:** (مجموع نسب استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية للخدمات الحكومية ذات الأولوية التي تم تحويلها لخدمات إلكترونية / ذكية في الجهة الاتحادية) / (إجمالي عدد الخدمات الحكومية ذات الأولوية التي تم تحويلها لخدمات إلكترونية / ذكية في الجهة الاتحادية)  آلية التقييم: تقوم الجهة الاتحادية بتوفير إحصائيات عدد المعاملات من مختلف القنوات مع بيانات المستخدمين بشكل ربع سنوي، والتي تقوم بعدها هيئة تنظيم الاتصالات بالتدقيق عليها للتأكد من صحتها من خلال (تنويه: على الجهة الاتحادية استخدام آلية لتحديد مصدر المعاملات المنجزة لتوضيح فيما إذا كانت المعاملة المنجزة عبر الموقع الإلكتروني للجهة أو الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك أو تطبيق الهاتف المتحرك أو عن طريق أي قنوات أخرى) :  -الاستبيان مع قاعدة بيانات المتعاملين التي ستقوم الجهة الاتحادية بارسالها إلى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات  -المتسوق السري  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالحكومةكالتالي**:** تجميع نتائج كل الخدمات الإلكترونية/الذكية لكافة الجهات الاتحادية وتقسيمها على عدد كافة الخدمات الإلكترونية/الذكية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي |
| مكونات المؤشر "تقسيم المعاملات كمعاملة ذكية، الكترونية، يدوية" | * يتم اعتبار المعاملة كمعاملة ذكية في حال تم تقديمها من خلال:   تطبيق الهاتف المتحرك - الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك - الأجهزة الذكية المتوفرة للاستخدام من قبل المتعامل نفسه في مراكز تقديم الخدمة   * يتم اعتبار المعاملة كمعاملة إلكترونية في حال تم تقديمها من خلال:   الموقع الإلكتروني للجهة - الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك - مركز الاتصال IVR - أجهزة KIOSK - أجهزة الحاسب الآلي والحاسب الآلي المحمول المتوفرة للاستخدام من قبل المتعامل نفسه في مراكز تقديم الخدمة   * يتم اعتبار المعاملة كمعاملة يدوية في حال تم تقديمها من خلال:   موظفي مركز الاتصال – موظفي مركز الخدمة بالجهة - مراكز الطباعة أو أية مراكز أخرى لتقديم الخدمة - أية قنوات أخرى ( مكاتب البريد، الصرافة، أخرى) |

* **معادلة الاحتساب المعتمدة لمؤشر نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية**
  + يوضح الجدول التالي المعادلة المعتمدة لقياس نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019 مع توضيح بعض الأمثلة عن القنوات الإلكترونية/الذكية/اليدوية المتوفرة لتقديم الخدمة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشر نسبة الاستخدام الإلكتروني/الذكي 2019** | | |
| **معادلة الاحتساب للخدمة** | | |
|  | | |
|
|
|
| **#** | **قنوات تقديم الخدمة** | **إلكتروني/ذكي/يدوي** |
| 1 | من خلال الموقع الإلكتروني للجهة | إلكتروني |
| 2 | من خلال تطبيق الهاتف المتحرك | ذكي |
| 3 | من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك | ذكي |
| 4 | من خلال موظفي مراكز تقديم الخدمة للجهة (حتى في حال استخدام القنوات الإلكترونية/الذكية) | يدوي |
| 5 | من خلال موظفي مركز الاتصال (حتى في حال استخدام القنوات الإلكترونية/الذكية) | يدوي |
| 6 | من خلال مركز الاتصال IVR | إلكتروني |
| 7 | من خلال أجهزة KIOSK | إلكتروني |
| 8 | من خلال مراكز الطباعة أو أية مراكز أخرى لتقديم الخدمة | يدوي |
| 9 | من خلال أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة للاستخدام من قبل المتعامل نفسه في مراكز تقديم الخدمة | إلكتروني |
| 10 | من خلال أجهزة الحاسب المحمول المتوفرة للاستخدام من قبل المتعامل نفسه في مراكز تقديم الخدمة | إلكتروني |
| 11 | من خلال أجهزة الألواح الذكية المتوفرة للاستخدام من قبل المتعامل نفسه في مراكز تقديم الخدمة | ذكي |
| 12 | من خلال الأجهزة الذكية المختلفة والمتوفرة للاستخدام من قبل المتعامل نفسه في مراكز تقديم الخدمة | ذكية |
| 13 | من خلال أجهزة لهاتف المتحرك المتوفرة للاستخدام من قبل المتعامل نفسه في مراكز تقديم الخدمة | ذكي |
| 14 | من خلال أية قنوات أخرى ( مكاتب البريد، الصرافة، أخرى) | يدوي |

* **الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة استخدام الخدمات الإلكنرونية/الذكية**
  + يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للمساهمة في رفع نسبة استخدام خدماتها الإلكترونية/الذكية

|  |
| --- |
| **الأدلة الإرشادية** |
| نظراً لطبيعة هذا المؤشر وآلية قياسه المتمثلة في معادة احتساب، فإنه لاتوجد إجابة نموذجية للمعيار. ولكن لرفع نسبة الاستخدام حسب المعادلة، على الجهة الاتحادية:   * رفع نسبة استخدام المعاملات الإلكترونية والذكية مقارنة بالمعاملات اليدوية |
| يجب على الجهة الاتحادية استخدام آلية لتحديد مصدر المعاملات المنجزة لتوضيح فيما إذا كانت المعاملة المنجزة عبر الموقع الإلكتروني للجهة أو الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك أو تطبيق الهاتف المتحرك أو عن طريق أي قنوات أخرى |
| ضرورة زيادة توعية وتوجيه المتعاملين باستخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية عبر الموقع الإلكتروني للجهة أو الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك أو تطبيق الهاتف المتحرك أو عن طريق أي قنوات إلكترونية أخرى مثل أجهزة KIOSK و مركز الاتصال IVR وغيرها من القنوات الإلكترونية/الذكية الأخرى التي لا تتطلب أي تدخل بشري |
| تبسيط وتسهيل اجراءات استخدام الخدمة من خلال البوابة الالكترونية والهاتف المتحرك والقنوات الإلكترونية/الذكية الأخرى بما يتناسب ويتوافق مع احتياجات المتعاملين لضمان كسب رضاهم عن الخدمات الإلكترونية/الذكية مما سيساهم في زيادة نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية/الذكية |
| ايجاد حلول ووسائل مبتكرة لتحفيز المتعاملين على تقديم طلب الحصول على الخدمات عبر الموقع الإلكتروني للجهة أو الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك أو تطبيق الهاتف المتحرك أو عن طريق أي قنوات إلكترونية أخرى مثل أجهزة KIOSK و مركز الاتصال IVR وغيرها من القنوات الإلكترونية/الذكية الأخرى التي لا تتطلب تدخل بشري |

## المؤشر الرابع: مؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية

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

|  |  |
| --- | --- |
| بطاقة مؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية | |
| التعريف | يقيس المؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية / الذكية |
| النطاق | يشمل المؤشر كافة الخدمات الحكومية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية |
| معادلةالاحتساب | يتم حساب نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية على مستوى كل خدمة ذات اولوية قابلة للتقييم من خلال التزامها بمعايير التوعية العامة.  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالجهةكالتالي**:**  مجموع نسب التزام الخدمات الإلكترونية/الذكية بمعايير التوعية العامة في الجهة الاتحادية/ إجمالي عدد الخدمات الحكومية القابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في الجهة الاتحادية  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالحكومةكالتالي**:**  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 |
| مكوناتالمؤشر | يتم قياس نسبة التوعية العامة بناءً على المحاور الثلاث التالية:  المحورالأول**:** حملاتالتسويق **(**علىمستوىالخدمة**)** ويقاسبالمعاييرالتالية**:**  - عدد قنوات التواصل الاجتماعي التي تم استخدامها للتوعية  - مدى تواصل و تفاعل الجهة مع الجمهور عبر قنوات وسائل التواصل الاجتماعي في نشر التوعية  المحورالثاني**:** الطرقالمستخدمةفيالتوعيةوالدعم الاستشاريللخدمات **(**علىمستوىالجهة**)** ويقاسبالمعاييرالتالية:  - الآلية المستخدمة في عملية توفير الدعم الاستشاري لمستخدمي الخدمات  - القنوات التي تم استخدامها في التوعية  المحورالثالث**:** كفاءةالتوعيةويقاسبالمعاييرالتالية**:**  - تطوير خطة تسويقية للخدمات الإلكترونية/الذكية وقياس أثرها  - جمع بيانات المتعاملين وتحليلها لتحديد احتياجاتهم والأمور المفضلة لديهم  تم اضافة محور جديد للمؤشر "ابتكر وتميز" يشمل:  - اطلاق حملات توعوية لخدمات اخرى ليست من قائمة الخدمات ذات الأولوية  - قياس اثر التوعية على المتعاملين وعلى الجهة |

* **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 2019 مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2019، مع ضرورة توضيح النقاط التالية

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019** | | |
|  | **المعيار** | **الخيارات** |
| **1** | **المحور الفرعي الأول: حملات التسويق (على مستوى الخدمة)** | |
| 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 |
| **2** | **المحور الفرعي الثاني: الطرق المستخدمة في التوعية والدعم الاستشاري للخدمات (على مستوى الجهة)** | |
| 2.1 | ماهي الآلية المستخدمة في عملية توفير الدعم الاستشاري لمستخدمي الخدمات؟ | 3- ChatPot والمحادثة النصية  2- ChatPot أوالمحادثة النصية 1-البريد الإلكتروني  0-لاتوجد |
| 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) |
| **3** | **المحور الفرعي الثالث: كفاءة التوعية** | |
| 3.1 | هل توجد خطة تسويقية لخدمات الجهة؟ | 2-نعم  1-نعم بشكل جزئي 0-لا |
| 3.2 | هل يتم جمع بيانات المتعاملين وتحليلها واستخدام نتائج التحليل لتسويق الخدمات؟ | 2-نعم  1-نعم بشكل جزئي 0-لا |
| http://bd.com/_Images/innovation-icon_tcm49-20740.png | **ابـــتــكــــــــــــــر وتــمــــــــــــــيـز** | |
| **[Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)1** | **هل تم إطلاق حملات توعوية لخدمات أخرى ليست من قائمة الخدمات ذات الأولوية؟** | **2-نعم**  **1-نعم بشكل جزئي 0-لا** |
| **[Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)2** | **هل تم قياس أثر التوعية على المتعاملين وعلى الجهة؟** | **2-نعم**  **1-نعم بشكل جزئي 0-لا** |

* **الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الإلكنرونية/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 (ما لا يقل مرتين كل في كل ربع) |
| **المحور الفرعي الثاني: الطرق المستخدمة في التوعية والدعم الاستشاري للخدمات (مستوى الجهة)** |
| * تنويع وتوفير قنوات متميزة ومبتكرة لتقديم الدعم الاستشاري للمتعاملين كقناة شات بوت والمحادثة النصية |
| * 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 * بعض العناصر المهمة التي يجب ان تتضمن في الخطة التسويقية: الأهداف، القنوات، الفئة المستهدفة، عناصر النجاح، الأنشطة الرئيسية والخطة الزمنية ... إلخ |
| * ضرورة العمل على جمع بيانات المتعاملين وتحليلها لتحديد احتياجاتهم والأمور المفضلة لديهم. فعلى سبيل المثال تجمع بيانات شاملة عن متعاملين الجهة، وتحليلها حسب عناصر بما في ذلك التوزيع الديموغرافي، وتصرفاتهم، وحاجاتهم، وتفضيلاتهم، ومواقفهم مثلا: الطريقة المفضلة للتواصل مع الجهة الاتحادية من أجل الحصول على المعلومات، واستخدام نتيجة التحليل في تسويق الخدمات * ضرورة النظر إلى المتعاملين كفئات مختلفة عن بعضها وتوثيق هذه الفئات. بحيث يتم تقسيم المتعاملون إلى فئات مختلفة ومحددة بشكل واضح، استنادا إلى مقياسين أو أكثر (مثلا: الإماراتيون الشباب، الأجانب الشباب، كبار المواطنين، الأجانب المسنون، الخ...) * نتائج تحليل هذه البيانات يجب أن تستخدم في التوعية والتسويق بطريقة فعالة |
| http://bd.com/_Images/innovation-icon_tcm49-20740.png**ابـــتــكــــــــــــــر وتــمــــــــــــــيـز** |
| * ضرورة التسويق لجميع خدمات الجهة، سواء كانت الخدمة من قائمة الخدمات ذات الأولوية أو لا، تسويق جميع الخدمات للجهة يعطي انطباع إيجابي لدى المتعامل وبنفس الوقت يعزز من وجود الجهة في المجتمع |
| * ضرورة تقديم دراسة أثر التوعية على الجهة وعلى المجتمع بشكل عام، بحيث توضح الدراسة العائد المادي أو المعنوي بعد الحملات التسويقية التي قامت بها، كما يشمل القياس أثر هذه الحملات على أفراد المجتمع |

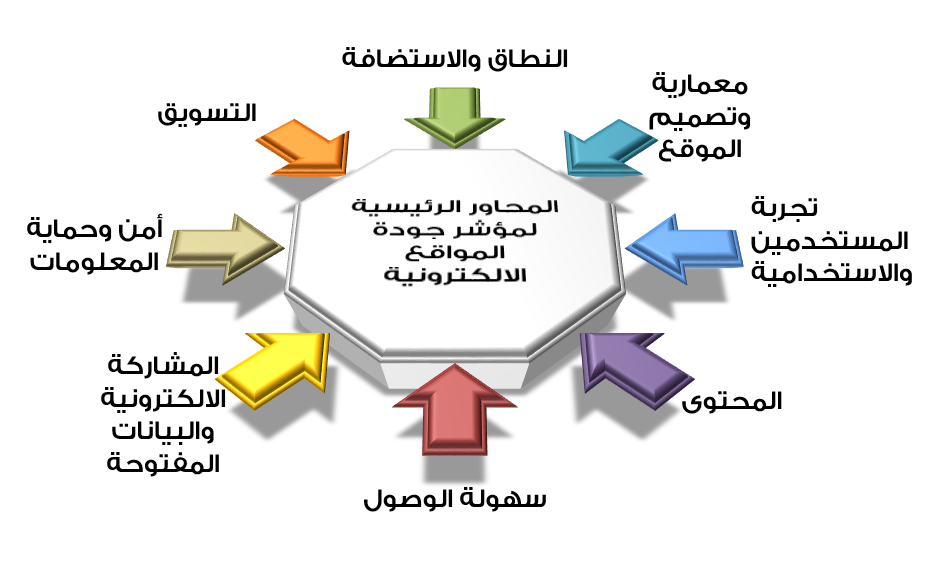
## المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية

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

|  |  |
| --- | --- |
| بطاقة مؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية | |
| التعريف | يقيس المؤشر مستوى جودة المواقع الإلكترونية الحكومية من خلال قياس نسبة التزامها بمعايير جودة المواقع الإلكترونية |
| النطاق | يشمل المؤشر كافة المواقع الإلكترونية الرسمية للجهات الاتحادية |
| معادلةالاحتساب | يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالجهةكالتالي**:** النتيجة النهائية لنسبة التزام الموقع الإلكتروني للجهة الاتحادية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالحكومةكالتالي**:** مجموع نسب التزام المواقع الإلكترونية للجهة الاتحادية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية / إجمالي عدد المواقع الإلكترونية في الجهة الاتحادية |
| مكوناتالمؤشر | 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 والبيانات المفتوحة،  - أمن وحماية المعلومات،  - التسويق  ويندرج ضمن هذه المحاور عدد من المعايير الفرعية للتقييم |

* **المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام المواقع الالكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية**

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 2019**](https://government.ae/-/media/Resources/UAE_-Federal_website-Qualit-Guideline_2019.ashx)

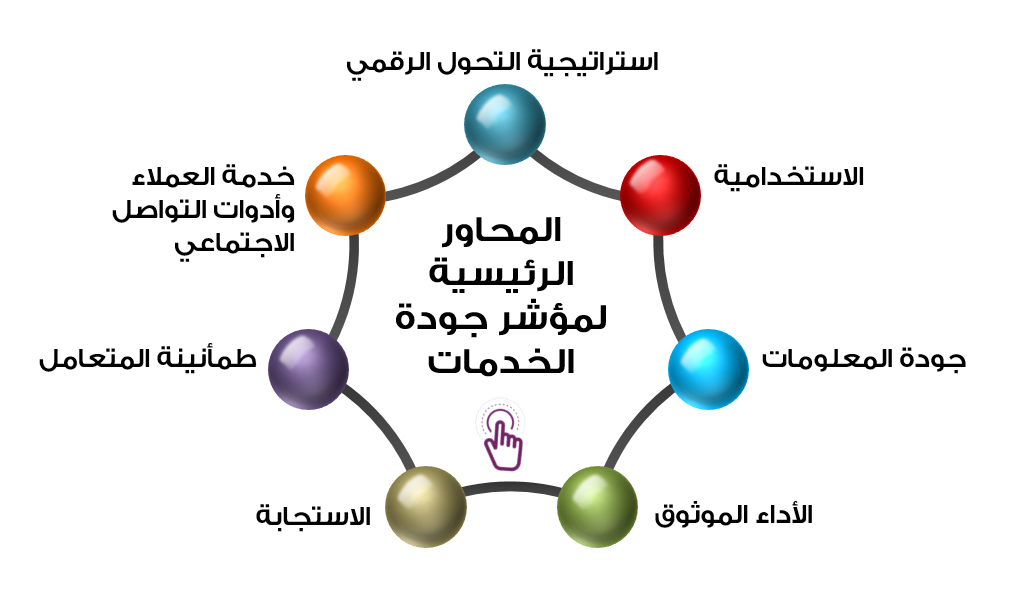
## المؤشر السادس: مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية

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

|  |  |
| --- | --- |
| بطاقة مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية / الذكية | |
| التعريف | يقيس المؤشر مستوى الخدمات الإلكترونية/الذكية الحكومية من خلال قياس نسبة التزامها بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية. |
| النطاق | يشمل المؤشر كافة الخدمات الحكومية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في كافة الجهات الاتحادية |
| معادلةالاحتساب | يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالجهةكالتالي**:** يتم حساب متوسط نتائج التزام كل الخدمات الإلكترونية/الذكية ذات الأولوية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي للجهة.  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالحكومةكالتالي**:**  مجموع نسب التزام الخدمات الإلكترونية/الذكية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية في الجهة الاتحادية على "/" إجمالي عدد الخدمات الحكومية القابلة للتحول الإلكتروني/الذكي في الجهة الاتحادية |
| مكوناتالمؤشر | ينقسم مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية إلى 7 محاور رئيسية على النحو التالي:  - استراتيجية التحول الرقمي،  - الاستخدامية،  - جودة المعلومات،  - الأداء الموثوق،  - الاستجابة،  - طمأنينة المتعامل،  - خدمة العملاء وأدوات التواصل الاجتماعي  ويندرج ضمن هذه المحاور عدد من المعايير الفرعية للتقييم. |

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

تم إضافة معايير على مستوى الجهة تحت محور استراتيجية التحول الرقمي، وباقي المحاور لمؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية ستكون على مستوى الخدمة



يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية للعام 2019 مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2019

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية** | | | | |
|  | **المحور / المعيار** |  | **المعيار الفرعي والدليل الإرشادي** | **الخيارات** |
| **المحور الأول: استراتيجية التحول الرقمي Digital Transformation Strategy (على مستوى الجهة)** | | | | |
| **[Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)1** | **تبسيط وتطوير الخدمات** | **1.1.1** | **هل هناك آلية محددة خاصة بتحديث وتسهيل وتبسيط الخدمات وإعادة هندسة اجراءاتها؟**  **يجب توفير وثيقة توضح الآلية التي تستخدمها الجهة في تبسيط وتسهيل الخدمات** | **1- نعم 0- لا** |
| **1.1.2** | **هل هناك آلية لإدارة جودة الخدمات الإلكترونية/ الذكية؟**  **يجب توفير وثيقة توضح الآلية التي تستخدمها الجهة لمتابعة ومراقبة أداء الخدمات الرقمية الإلكترونية/ الذكية** | **1- نعم 0- لا** |
| **[Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)**2 | **مراقبة ومتابعة الأداء** | **1.2.1** | **هل هناك آلية لإدارة البلاغات والشكاوى؟**  **يجب توفير وثيقة توضح الآلية المستخدمة في إدارة البلاغات والشكاوى القادمة من المتعاملين** | **1- نعم 0- لا** |
| **[Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)**3 | http://bd.com/_Images/innovation-icon_tcm49-20740.png**التكنولوجيا** | **1.3.1** | **هل تم استخدام أساليب تقنية التلعيب في الموقع الإلكتروني للجهة؟** | **1- نعم 0- لا** |
| **1.3.2** | **هل تم استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي في تقديم أي خدمة؟** | **1- نعم 0- لا** |
| **1.3.3** | **هل تم استخدام تقنية البلوك تشين في تقديم أي خدمة؟** | **1- نعم 0- لا** |
| **1.3.4** | **هل تم توظيف آليات وأدوات الابتكار في تطوير الخدمات بدأً من التقديم حتى الاستلام؟** | **1- نعم 0- لا** |
| **1.3.5** | **هل تم عمل دراسة لقياس أثر التحول الرقمي على الجهة وعلى المجتمع؟** | **1- نعم 0- لا** |
| **المحور الثاني: الاستخدامية - Online Usability ( على مستوى الخدمة)** | | | | |
| **أ. سهولة الاستخدام - A. Ease of Use** | | | | |
| 1 | سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية/الذكية في 3 نقرات | 2.1.1 | 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 |
| 2 | سهولة الحصول على الخدمة الإلكترونية/الذكية في 3 نقرات | 2.2.1 | 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 | 2.3.1 | 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 |
| 2.3.2 | تفعيل خاصية البحث التلقائي | 1- نعم 0- لا |
| 4 | سهولة تصفح واستخدام النسخة الذكية التلقائية | 2.4.1 | توفير نسخة ذكية تلقائية من الصفحة الرئيسية للموقع حتى الانتهاء من الخدمة | 1- نعم 0- لا |
| 2.4.2 | النسخة الذكية التلقائية سهلة التصفح والاستخدام ومتوائمة مع جميع الأجهزة الذكية | 1- نعم 0- لا |
| 5 | سهولة تذكّر الرابط الإلكتروني للخدمة | 2.5.1 | 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 | 2.6.1 | كافة الحقول الإلزامية "مُصنفة" كـحقول مطلوبة في جميع مراحل الخدمة بما فيها (التسجيل -التقديم -الاستعلام -اتصل بنا ... الخ) وبارزة بشكل واضح | 1- نعم 0- لا |
| 7 | توفر وتنوع خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة | 2.7 | تتوفر الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني/تطبيق الهاتف المتحرك/الموقع المخصص للهاتف المتحرك بالخصائص التالية لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة: | |
| 2.7.1 | خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع (بحيث ان الخاصية تعمل على قرءاة النص المحدد من قبل المتصفح) | 1- نعم 0- لا |
| 2.7.2 | تكبير وتصغير حجم الخط | 1- نعم 0- لا |
| 2.7.3 | الخيارات الخاصة بعمى الألوان | 1- نعم 0- لا |
| 8 | توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم | 2.8 | 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: | |
| 2.8.1 | تغيير الألوان الخاصة بقوالب تصميم الموقع الإلكتروني (Themes) | 1- نعم 0- لا |
| 2.8.2 | تحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملف المستخدم الشخصي | 1- نعم 0- لا |
| **ب. التناغم - B. Consistency** | | | | |
| 9 | تناسق وتناغم الترويسة والتذييل خلال تقديم الخدمة الإلكترونية | 2.9.1 | تناسق وتناغم الترويسة والتذييل في كافة صفحات مراحل الخدمة بدءً من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الرئيسي للجهة وحتى انتهاء الخدمة | 1- نعم 0- لا |
| 10 | موقع ثابت للوثائق التالية: - سياسة أو بيان الأمن والخصوصية و الشروط والأحكام، - ميثاق خدمة المتعاملين للخدمة، - الأسئلة الأكثر شيوعاً | 2.10.1 | موقع ثابت وواضح لسياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام على كافة صفحات الخدمة | 1- نعم 0- لا |
| 2.10.2 | موقع ثابت وواضح لميثاق خدمة المتعاملين للخدمة على كافة صفحات الخدمة (في صفحة مخصصة وليس ملف قابل للتحميل) | 1- نعم 0- لا |
| 2.10.3 | موقع ثابت وواضح للأسئلة الأكثر شيوعاً على كافة صفحات الخدمة | 1- نعم 0- لا |
| 11 | موقع ثابت وواضح للمعلومات الهامة بالخدمة الإلكترونية/الذكية | 1.11.1 | 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 |
| **المحور الثالث: جودة المعلومات Information Quality** | | | | |
| **أ. البساطة - A. Simplicity** | | | | |
| 1 | وضوح وسهولة تذكر اسم ووصف الخدمة الإلكترونية/الذكية | 3.1.1 | 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 | 3.2.1 | إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية، يجب ذكرها في بطاقة الخدمة مع وضع رابط التسجيل | 1- نعم 0- لا |
| 3.2.2 | ايضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة؟ (بعض الخدمات خاصة بالمواطنين – المقيمين – الزائرين ...) | 1- نعم 0- لا |
| 3.2.3 | توفير معلومات عن عناوين واماكن تقديم الخدمة (الموقع -التطبيق -مراكز الخدمة إلخ)؟ | 1- نعم 0- لا |
| 3.2.4 | يجب تقديم وصف مفصّل لقيمة وتفاصيل رسوم الخدمة ولإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي | 1- نعم 0- لا |
| 3.2.5 | توفير معلومات واضحة عن شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة | 1- نعم 0- لا |
| 3.2.6 | توفير معلومات دقيقة عن عدد مستخدمي الخدمة الحكومية أو عدد المعاملات المنجزة للخدمة لكافة الفئات (أفراد -أعمال) | 1- نعم 0- لا |
| 3.2.7 | توفير وصف واضح (للوثائق والمستندات و. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الإلكترونية/الذكية | 1- نعم 0- لا |
| 3.2.8 | في حال طُلِبَ من المستخدم زيارة المكتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الإلكترونية/الذكية، يجب ذكر العملية بوضوح | 1- نعم 0- لا |
| 3.2.9 | توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية/الذكية | 1- نعم  0- لا |
| 3.2.10 | ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج | 1- نعم 0- لا |
| 3.2.11 | تتيح الجهة للجمهور تقييم بطاقة الخدمات الإلكترونية/الذكية دون الحاجة للتسجيل | 1- نعم 0- لا |
| **[Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)3.2.12** | **إذا كانت الخدمة مرتبطة بأحد أهداف التنمية المستدامة، هل تم ذكر ذلك في بطاقة الخدمة؟** | **1- نعم 0- لا** |
| **ب. الاكتمال - B. Completeness** | | | | |
| 3 | توفر الخدمة الإلكترونية/الذكية باللغتين (عربية -إنجليزية) | 3.3.1 | تتوفر الخدمة الإلكترونية/الذكية باللغتين (العربية -الإنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية/الذكية وعلى جميع المنصات | 1- نعم 0- لا |
| 4 | **البيانات المفتوحة** | **[Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)3.4.1** | **هل تم توفير إحصاءات الخدمة في قسم البيانات المفتوحة على الموقع الإلكتروني للجهة؟** | **1- نعم 0- لا** |
| **ج.المساعدة - C. Help** | | | | |
| 5 | إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة | 3.5.1 | يتم إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة لمعرفة نسبة اكتمال مراحل تقديم الخدمة) ويظهر على شكل نسبة مئوية) | 1- نعم 0- لا |
| 6 | توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/الذكي /التطبيق الذكي للمستخدم | 3.6.1 | يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية تصفح الموقع الالكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/التطبيق الذكي للمستخدم | 1- نعم 0- لا |
| 7 | توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية | 3.7.1 | يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية | 1- نعم 0- لا |
| 8 | توفر دليل استخدام الخدمة في موقع ثابت وواضح خلال كافة مراحل تقديم الخدمة | 3.8.1 | يتوفر دليل استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية في كافة مراحل تقديم الخدمة (بدءً من بطاقة الخدمة) | 1- نعم 0- لا |
| 9 | توضيح نوع ونسق البيانات ووحدات القياس | 3.9.1 | 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 |
| 10 | توفر ووضوح التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الإلكترونية/الذكية | 3.10.1 | يتم ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الإلكترونية/الذكية (للاستمارات الطويلة) | 1- نعم 0- لا |
| 3.10.2 | يتم وضع شرح توضيحي لكل حقل في الاستمارة الإلكترونية حول كيفية تعبئتها | 1- نعم 0- لا |
| 11 | وضوح ودقة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم | 3.11.1 | 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 |
| **المحور الرابع: الآداء الموثوق Reliability** | | | | |
| **أ. الاستفادة/القيمة – A. Usefulness/Value** | | | | |
| 1 | زيارة المتعامل لمقر الجهة من عدمه؟ | 4.1.1 | 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 |
| 2 | تسليم الخدمة إلكترونيا/ذكياً | 4.2.1 | 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 |
| 3 | إمكانية حفظ البيانات واسترجاعها عند استكمال تقديم الطلب على الخدمة | 4.3.1 | 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** | | | | |
| 4 | خدمة إلكترونية/الذكية خالية من الأخطاء | 4.4.1 | الخدمة الإلكترونية/الذكية خالية من الأخطاء أثناء وبعد تقديم الطلب | 1- نعم 0- لا |
| **المحور الخامس: الاستجابة Responsiveness** | | | | |
| **أ. الإشعارات/حال الخدمة – A. Notifications/Status** | | | | |
| 1 | تفعيل خدمة الاشعارات للمتعاملين بكافة المستجدات والعمليات مع تفاصيل واضحة | 5.1.1 | 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 |
| 5.1.2 | 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 |
| 5.1.3 | 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 |
| 5.1.4 | يحتوي الإخطار الذكي أو البريد إلكتروني أو الرسالة نصية قصيرة المرسلة إلى المتعامل على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات | 1- نعم 0- لا |
| 2 | إمكانية الاستفسار عن وضع الخدمة الإلكترونية/الذكية في شتى مراحلها | 5.2.1 | 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 التحميل والمعالجة | 5.3.1 | 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 | 5.4.1 | توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية/الذكية (جوجل كروم-سفاري - انترنت اكسبلورر-الخ) | 1- نعم 0- لا |
| **المحور السادس: طمأنينة المتعامل Assurance** | | | | |
| **أ. الخصوصية - A. Privacy** | | | | |
| 1 | سجل الحساب الخاص بالمستخدم | 6.1.1 | بإمكان المتعامل الوصول إلى سجل حسابه الخاص ومشاهدة بيان كافة المعاملات السابقة وبيان بالدفعات السابقة وطباعتها | 1- نعم 0- لا |
| 2 | خيارات كلمة المرور للمستخدم | 6.2.1 | بإمكان المتعامل حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور في أي وقت باستخدام خيار تذكّرني | 1- نعم 0- لا |
| 6.2.2 | بإمكان المتعامل تغيير كلمة المرور بطريقة سهلة وواضحة | 1- نعم 0- لا |
| 6.2.3 | إعادة التثبت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده | 1- نعم 0- لا |
| 6.2.4 | بإمكان المتعامل استرجاع كلمة المرور عند اللزوم | 1- نعم 0- لا |
| 6.2.5 | توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية | 1- نعم 0- لا |
| 3 | توافر خيار الخروج | 6.3.1 | بإمكان المتعامل ايجاد أيقونة الخروج من الملف الشخصي بشكل سهل | 1- نعم 0- لا |
| **ب. االأمن - B. Security** | | | | |
| 4 | استخدام التشفير الآمن على مستوى الخدمة الإلكترونية/الذكية | 6.4.1 | استخدام التشفير الآمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سياق الحصول على الخدمة الإلكترونية/الذكية | 1- نعم 0- لا |
| 6.4.2 | توافر خيار المعاملة الآمنة في موقع الخدمة الإلكترونية/الذكية (SSL -secure sockets layer) | 1- نعم 0- لا |
| 5 | يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها | 6.5.1 | يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها | 1- نعم 0- لا |
| [Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)**6** | **فحص الثغرات** | **6.6.1** | **هل تم عمل فحص الثغرات(Vulnerability Test) لبوابة الخدمة؟** | **1- نعم 0- لا** |
| **المحور السابع: خدمة العملاء وأدوات التواصل الإجتماعي Customer Service & Web 2.0** | | | | |
| **أ. اللباقة و الإهتمام - A. Tact and Interest** | | | | |
| 1 | معايير خدمة المتعاملين | 7.1.1 | ذكر معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد في صفحة اتصل بنا ؟ | 1- نعم 0- لا |
| 7.1.2 | اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تواصله مع خدمة العملاء من خلال البريد الإلكتروني؟ | 1- نعم 0- لا |
| 2 | توفير استطلاع لآراء المتعاملين ونماذج تقديم الإقتراحات والملاحظات | 7.2.1 | تزويد المتعامل باستطلاع لآراء المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية/الذكية؟ | 1- نعم 0- لا |
| 7.2.2 | توفير نماذج لتقديم الإقتراحات والملاحظات بشكل واضح والرد عليها خلال 5 أيام عمل كحد أقصى؟ | 1- نعم 0- لا |
| **ب. توفر المعلومات - B. Information Availability** | | | | |
| 3 | كفاءة مركز الاتصال | 7.3.1 | يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة؟ | 1- نعم 0- لا |
| 7.3.2 | يشير الموظف إلى الخطوات القادمة للمعاملة والمتطلبات الواجب توفرها والموعد المحدد لإنجاز الخدمة وطريقة متابعة وضعها؟ | 1- نعم 0- لا |
| 7.3.3 | اتساق وتناغم المعلومات المقدّمة عبر كافة القنوات؟ | 1- نعم 0- لا |
| 7.3.4 | 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 والشات بوت عبر الموقع الإلكتروني/تطبيق الهاتف المتحرك/الموقع المخصص للهاتف المتحرك | 7.4.1 | تمكين طلب الدردشة عبر الموقع الإلكتروني وقبوله فوراً على مدار ساعات العمل الرسمية للجهة؟ | 1-نعم  0- لا |
| 7.4.2 | فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة (أقل من دقيقة)؟ | 1- نعم 0- لا |
| 7.4.3 | توفر الدردشة على جميع صفحات الموقع وليس فقط الصفحة الرئيسية؟ | 1- نعم 0- لا |
| 7.4.4 | إمكانية إرسال نسخة من المحادثة التي تمت مع المتعامل عبر البريد الإلكتروني؟ | 1- نعم 0- لا |
| [Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)**7.4.5** | **توفير خاصية الشات بوت ( chatbot )؟** | **1- نعم 0- لا** |

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر جودة الخدمات الذكية للعام 2019 مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2019، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية** | | | | |
|  | **المحور / المعيار** |  | **المعيار الفرعي والدليل الإرشادي** | **الخيارات** |
| **المحور الاول: الاستخدامية - Online Usability ( على مستوى الخدمة)** | | | | |
| **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 | يتم الوصول إلى الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني وتطبيق 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 |
| 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" كـحقول مطلوبة في جميع مراحل الخدمة بما فيها (التسجيل -التقديم -الاستعلام -اتصل بنا ... الخ) وبارزة بشكل واضح | 1- نعم 0- لا |
| 7 | توفر وتنوع خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة | 1.7 | تتوفر الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني/تطبيق الهاتف المتحرك/الموقع المخصص للهاتف المتحرك بالخصائص التالية لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة: | |
| 1.7.1 | خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع (بحيث ان الخاصية تعمل على قرءاة النص المحدد من قبل المتصفح) | 1- نعم 0- لا |
| 1.7.2 | تكبير وتصغير حجم الخط | 1- نعم 0- لا |
| 1.7.3 | الخيارات الخاصة بعمى الألوان | 1- نعم 0- لا |
| 8 | توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم | 1.8 | 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: | |
| 1.8.1 | تغيير الألوان الخاصة بقوالب تصميم الموقع الإلكتروني (Themes) | 1- نعم 0- لا |
| 1.8.2 | تحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملف المستخدم الشخصي | 1- نعم 0- لا |
| **ب. التناغم - B. Consistency** | | | | |
| 9 | تناسق وتناغم الترويسة والتذييل خلال تقديم الخدمة الإلكترونية | 1.9.1 | تناسق وتناغم الترويسة والتذييل في كافة صفحات مراحل الخدمة بدءً من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الرئيسي للجهة وحتى انتهاء الخدمة | 1- نعم 0- لا |
| 10 | موقع ثابت للوثائق التالية: - سياسة أو بيان الأمن والخصوصية و الشروط والأحكام، - ميثاق خدمة المتعاملين للخدمة، - الأسئلة الأكثر شيوعاً | 1.10.1 | موقع ثابت وواضح لسياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام على كافة صفحات الخدمة | 1- نعم 0- لا |
| 1.10.2 | موقع ثابت وواضح لميثاق خدمة المتعاملين للخدمة على كافة صفحات الخدمة (في صفحة مخصصة وليس ملف قابل للتحميل) | 1- نعم 0- لا |
| 1.10.3 | موقع ثابت وواضح للأسئلة الأكثر شيوعاً على كافة صفحات الخدمة | 1- نعم 0- لا |
| 11 | موقع ثابت وواضح للمعلومات الهامة بالخدمة الإلكترونية/الذكية | 1.11.1 | 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 |
| **المحور الثاني: جودة المعلومات 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- نعم 0- 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 |
| **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 |
| **ج.المساعدة - C. Help** | | | | |
| 4 | إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة | 2.4.1 | يتم إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة لمعرفة نسبة اكتمال مراحل تقديم الخدمة) ويظهر على شكل نسبة مئوية) | 1- نعم 0- لا |
| 5 | توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح الموقع الإلكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/الذكي /التطبيق الذكي للمستخدم | 2.5.1 | يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية تصفح الموقع الالكتروني/الموقع المخصص للهاتف المتحرك/التطبيق الذكي للمستخدم | 1- نعم 0- لا |
| 6 | توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية | 2.6.1 | يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية | 1- نعم 0- لا |
| 7 | توفر دليل استخدام الخدمة في موقع ثابت وواضح خلال كافة مراحل تقديم الخدمة | 2.7.1 | يتوفر دليل استخدام الخدمة الإلكترونية/الذكية في كافة مراحل تقديم الخدمة (بدءً من بطاقة الخدمة) | 1- نعم 0- لا |
| 8 | توضيح نوع ونسق البيانات ووحدات القياس | 2.8.1 | 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 |
| 9 | توفر ووضوح التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الإلكترونية/الذكية | 2.9.1 | يتم ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الإلكترونية/الذكية (للاستمارات الطويلة) | 1- نعم 0- لا |
| 2.9.2 | يتم وضع شرح توضيحي لكل حقل في الاستمارة الإلكترونية حول كيفية تعبئتها | 1- نعم 0- لا |
| 10 | وضوح ودقة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم | 2.10.1 | 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 |
| **المحور الثالث: الآداء الموثوق Reliability** | | | | |
| **أ. الاستفادة/القيمة – A. Usefulness/Value** | | | | |
| 1 | زيارة المتعامل لمقر الجهة من عدمه؟ | 3.1.1 | 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 |
| 2 | تسليم الخدمة إلكترونيا/ذكياً | 3.2.1 | 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 |
| 3 | إمكانية حفظ البيانات واسترجاعها عند استكمال تقديم الطلب على الخدمة | 3.3.1 | 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** | | | | |
| 4 | خدمة إلكترونية/الذكية خالية من الأخطاء | 3.4.1 | الخدمة الإلكترونية/الذكية خالية من الأخطاء أثناء وبعد تقديم الطلب | 1- نعم 0- لا |
| **المحور الرابع: الاستجابة 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 |
| 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 التحميل والمعالجة | 4.3.1 | 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 |
| **المحور الخامس: طمأنينة المتعامل Assurance** | | | | |
| **أ. الخصوصية - A. Privacy** | | | | |
| 1 | سجل الحساب الخاص بالمستخدم | 5.1.1 | بإمكان المتعامل الوصول إلى سجل حسابه الخاص ومشاهدة بيان كافة المعاملات السابقة وبيان بالدفعات السابقة وطباعتها | 1- نعم 0- لا |
| 2 | خيارات كلمة المرور للمستخدم | 5.2.1 | بإمكان المتعامل حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور في أي وقت باستخدام خيار تذكّرني | 1- نعم 0- لا |
| 5.2.2 | بإمكان المتعامل تغيير كلمة المرور بطريقة سهلة وواضحة | 1- نعم 0- لا |
| 5.2.3 | إعادة التثبت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده | 1- نعم 0- لا |
| 5.2.4 | بإمكان المتعامل استرجاع كلمة المرور عند اللزوم | 1- نعم 0- لا |
| 5.2.5 | توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية | 1- نعم 0- لا |
| 3 | توافر خيار الخروج | 5.3.1 | بإمكان المتعامل ايجاد أيقونة الخروج من الملف الشخصي بشكل سهل | 1- نعم 0- لا |
| **ب. االأمن - B. Security** | | | | |
| 4 | استخدام التشفير الآمن على مستوى الخدمة الإلكترونية/الذكية | 5.4.1 | استخدام التشفير الآمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سياق الحصول على الخدمة الإلكترونية/الذكية | 1- نعم 0- لا |
| 5.4.2 | توافر خيار المعاملة الآمنة في موقع الخدمة الإلكترونية/الذكية (SSL -secure sockets layer) | 1- نعم 0- لا |
| 5 | يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها | 5.5.1 | يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها | 1- نعم 0- لا |
| **المحور السادس: خدمة العملاء وأدوات التواصل الإجتماعي Customer Service & Web 2.0** | | | | |
| **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 |
| 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 5 أيام 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 والشات بوت 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 |
| [Related image](http://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwja4L3kuvThAhUBTBoKHTMfC74QjRx6BAgBEAU&url=http://chittagongit.com/icon/new-gif-icon-18.html&psig=AOvVaw17eEjoAE8tMYSOGWijIXJL&ust=1556598321558327)**6.4.5** | **توفير خاصية الشات بوت ( chatPot )؟** | **1- نعم 0- لا** |

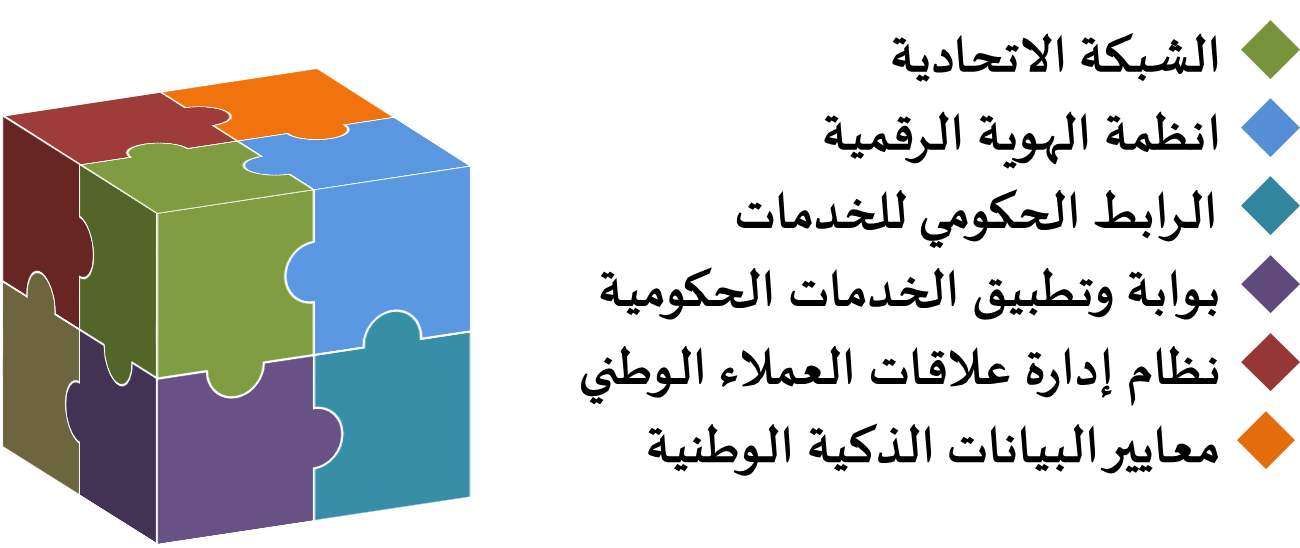
## المؤشر السابع: مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية

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

|  |  |
| --- | --- |
| بطاقة مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية | |
| 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 |
| معادلةالاحتساب | يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالجهةكالتالي**:**  سيتم تقييم كل جهة اتحادية عطفاً على مدى التزامها بتوفير مستلزمات كل مرحلة والمطلوب منها حسب خطة العمل المعتمدة بنسبة انجاز محددة  سيتم احتساب نتيجة المؤشر حسب نسبة انجاز الجهة الحكومية للمشروع = (المحقق / المستهدف)  متوسط (نسب انجاز الجهة الحكومية لكافة المشاريع)  يتمحسابنتيجةالمؤشرعلىمستوىالحكومةكالتالي**:** مجموع نسب التزام كافة الجهات الاتحادية بمعايير مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية وتقسيمها على عدد الجهات الحكومية الاتحادية |
| مكوناتالمؤشر | 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:  - أنظمة الهوية الرقمية Digital Identity Systems  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  ويندرج ضمن هذه المشاريع عدد من المعايير الفرعية للتقييم. |

**المبادرات المعتمدة لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية لعام 2019**

تتضمن الخطة الوطنية في مجملها 22 مبادرة تغطي المناطق ذات الأولوية للحكومة الذكية، وتم تحديد المشاريع الستة ادناه لقياس المؤشر لدورة القياس الحالية لعام 2019:

****

**متطلبات أساسية على مستوى المؤشر**

**تنويه هام:**

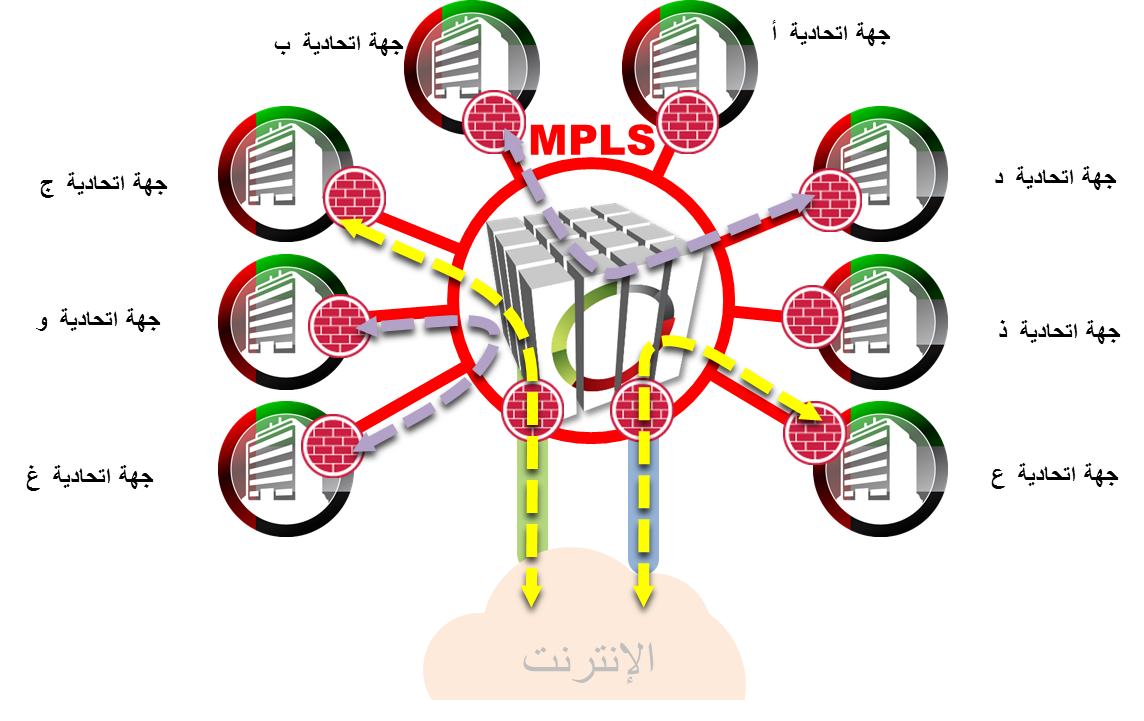
* في حال تم ادراج الجهة حديثاً في المؤشر يجب ان يتم تطبيق كافة متطلبات القيد والتسجيل
* اما بالنسبة للجهات التي مازالت تعمل على استكمال المراحل ومتطلبات المشاريع حسب الخطة يجب ان يتم التأكد من تلبية كافة المتطلبات الأساسية في حالة عدم استكمالها سابقاً حيث إنها ستؤثر على نتيجة تقييم الجهة

**قيد وتسجيل الجهات في المشاريع الوطنية:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الأدلة الارشادية**  لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية | | |
| **المعيار** | | **الخيارات** |
| **قيد وتسجيل الجهات الاتحادية بالمبادرة -Awarness and Engagement** | | |
| **1** | حضور ورش العمل التقنية و الإجتماعات | * حضور جميع أعضاء الفريق ذات الاختصاص * حضور جزئي / حضور أشخاص غير معنيين * عدم الحضور |
| **2** | تشكيل فريق و إسناد مهام متابعة الربط بالمبادرات وكل ما يتعلق بتنفيذ وتشغيل بالمشاريع الوطنية لرواد التحول الذكي في الجهة او من يمثل الإدارة المعنية | * ترشيح فريق مختص من الجهة * ترشيح فريق غير مختص * عدم ترشيح فريق |
| **3** | الاستجابة لكافة متطلبات مرحلة الدراسة كتعبئة الاستبيانات وتسليم المتطلبات وتحديد الخدمات الجديدة والوثائق | * توفير جميع البيانات بدقة * توفير جزء من البيانات بدقة * توفير بيانات غير دقيقة أو عدم توفير البيانات |
| **4** | إتمام مرحلة التدريب على استخدام النظام / اعداد المدربين | * حضور الفرق المعنية * حضور جزئي /حضور أشخاص غير معنيين * عدم الحضور |
| **5** | 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 |
| **6** | توقيع مذكرات التفاهم للمشاريع | * نعم * نعم (جزئي) * لا ينطبق * لا |

|  |  |
| --- | --- |
| **الأدلة الارشادية (التوصيات)**  لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019 | |
| **قيد وتسجيل الجهات الاتحادية في المشاريع الوطنية Awarness and Engagement** | |
| **1** | **حضور ورش العمل والإجتماعات التقنية** |
|  | يقوم فريق الهيئة بعقد ورش عمل وإجتماعات تقنية للتعريف بالمشروع وكيفية سريانه من الناحية الإدارية والتقنية. على الفريق المختص الالتزام بحضور جميع الورش والالمام بمفاهيم المبادرة وخطوات الادراج للمبادرة وإتمام الاستبيانات ببيانات دقيقة وتسليمها في الوقت المحدد. |
| **2** | **تشكيل فريق داخلي وإسناد مهام الربط مع المبادرة** |
|  | على الجهة المعنية تشكيل فريق داخلي لا يقل عن ثلاث أشخاص معنيون بالإشراف ومتابعة وتطبيق شؤون الربط، على أن يكون أعضاء الفريق من ذوي الاختصاص والخبرة بما يتعلق بالأمور التقنية للتطبيقات والخدمات التي تقدمها الجهة للمتعامل. حيث يجب أن يتضمن الفريق شخص من متخذي القرار، كما يجب على الجهة الالتزام بالوقت المتفق عليه لتسليم قائمة الفريق. |
| **3** | **الاستجابة لكافة متطلبات مرحلة الدراسة كتعبئة الاستبيانات وتسليم المتطلبات والوثائق** |
|  | قبل البدء في عملية الربط يتطلب من الجهات تعبئة استبيانات ومتطلبات يرسلها فريق الهوية الرقمية حيث تساعد هذه المتطلبات على بناء تصور واضح لعملية الربط وخدمات التوقيع الرقمي. على الجهة الالتزام بتعبئة المتطلبات خلال الفترة الزمنية التي يتم الاتفاق عليها. |
| **4** | **إتمام مرحلة التدريب على استخدام النظام / اعداد المدربين ( خاص ب مبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM)** |
|  | يتعين على الجهة تعيين فريق مستخدمي النظام ليتم اعدادهم كمدربين داخليين للجهة بحيث يقومون بدورهم في تدريب مستخدمين النظام الداخليين حسب الحاجة  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. |
| **5** | **توفير المعلومات عن البيانات والأنظمة وأنواع الربط الإلكترونية والخدمات الإلكترونية بشكل دوري** |
|  | على الجهة توفير الأدلة التالية:   * خطة لتحديث المعلومات بشكل دوري * أعداد سجل حصر مجموعات البيانات لكل قسم * وثيقة جرد لجميع البيانات والخدمات والأنظمة وأنواع الربط الإلكترونية معتمدة من الجهة * أعداد المواصفات الفنية لكل مجموعة بيانات تم حصرها * آلية التحديث لنظام الكتروني * وثيقة بوصف البيانات التقني وصلاحية الولوج إليها واستخداماتها وعملية أرشفتها |
| **6** | **توقيع مذكرات التفاهم للمشاريع** |
|  | يجب على الجهة توقيع مذكرة تفاهم بشأن استخدام استخدام والمشاركة في الخدمات/ المشاريع الوطنية مع الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات |

### مبادرة الشبكة الاتحادية

****

**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 تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية – (مبادرة الشبكة الاتحادية FedNet)**

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019 – **مبادرة الشبكة الاتحادية ( FedNet )** مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2019، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

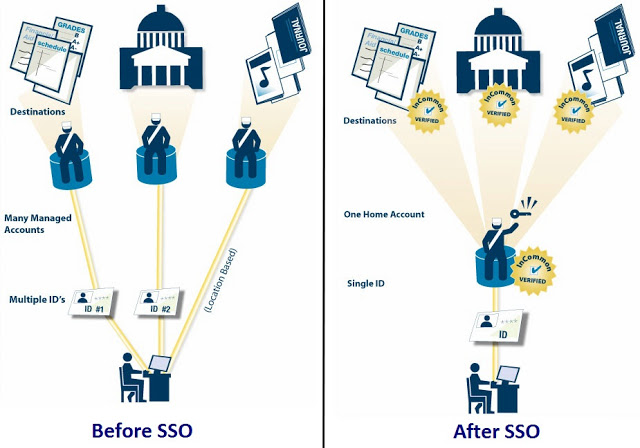
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية** | | |
| **مبادرة الشبكة الاتحادية ( FedNet )** | | |
| **المعيار** | | **الخيارات** |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-1-Utalization** | | |
| 1.1 | إتمام عملية تفعيل خدمة الانترنت الآمن | * نعم * نعم ( جزئي) * لا * 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 (تخضع لرسوم)  **ملاحظة هامة:** خدمات البنية التحتية السحابية تقدم عن طريق مشغلي الاتصالات فالدولة بإسعار تنافسية مقارنة بإسعار المشغلين الاعتيادية وكذلك بمستويات خدمة أعلى. | * نعم * لا |
| 1.4 | إتمام عملية تفعيل خدمة البريد الالكتروني المشترك | * نعم * نعم ( جزئي) * لا * لا ينطبق |

**الأدلة الإرشادية لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019– مبادرة الشبكة الاتحادية ( FedNet )**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الأدلة الارشادية (التوصيات)**  لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019 – **مبادرة الشبكة الاتحادية ( FedNet )** | | |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-1-Utalization** | | |
| **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:   * عينة من التقارير الشهرية المقدمة من قبل الشبكة الاتحادية. * بريد الإلكتروني يثبت قطع القنوات السابقة لخطوط الانترنت بين الجهة ومزودي الخدمة في الدولة |
| **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:   * عينة من التقارير الشهرية المقدمة من قبل الشبكة الاتحادية. * تعبئة استبيان G2G Services * بريد الإلكتروني يثبت قطع الخطوط المباشرة مع الجهات الاتحادية الأخرى |
| **1.3** | **إتمام عملية تفعيل خدمة البنية التحتية السحابية (تخضع لرسوم)** | |
|  | **ملاحظة هامة:** خدمات البنية التحتية السحابية تقدم عن طريق مشغلي الاتصالات فالدولة بإسعار تنافسية مقارنة بإسعار المشغلين الاعتيادية وكذلك بمستويات خدمة أعلى. | |
| 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 Infrastructure as a Service Requirments * 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 |

### أنظمة الهوية الرقمية



**نبذه عامة عن أنظمة الهوية الرقمية:**

استخدام تعريف واحد فقط موثوق وآمن مرتبط برقم الهوية يتيح للمتعامل الوصول إلى الخدمات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة باستخدام حساب موحد. يحتاج المستخدمون فقط إلى المصادقة لمرة واحدة للوصول للعديد من خدمات الحكومة الإلكترونية والذكية على شبكة الإنترنت.

كما وتم إطلاق الهوية الرقمية والتي توفر المصادقة عن طريق الهاتف الذكي وخدمات التوقيع الرقمي، وستقوم حكومة الامارات بالاستخدام العملي لخدمات الشهادات الرقمية والتوقيع الرقمي.

وتعتبر مبادرة "الهوية الرقمية UAE PASS " أحد المبادرات المعتمدة في مسار (الخدمات الذكية والبنية التحتية الرقمية) أحد مسارات الاجتماعات السنوية لحكومة الإمارات في دورتها الثانية 2018-2019، وسيتم الاحتفال بنتائج الربط والاستخدام للتوقيع الرقمي في سبتمبر 2019.

**الإدارات المعنية بالمبادرة:**

* إدارة تقنية المعلومات بالجهة الاتحادية
* إدارة الخدمات الالكترونية/ الذكية

**المعايير المعتمدة لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية – (مبادرة أنظمة الهوية الرقمية)**

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019– مع الخيارات المتوفرة لكل مبادرة والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2019، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

**تنويه هام:**

* في حال تم ادراج الجهة حديثاً في مبادرة أنظمة الهوية الرقمية سيتم تطبيق " الهوية الرقمية UAE PASS "
* اذا كانت الجهة على البيئة التجريبية في الدخول الذكي سيتم استبداله " الهوية الرقمية UAE PASS "
* سيتم مخاطبة الجهات الملزمة بتطبيق " الهوية الرقمية UAE PASS "من قبل فريق العمل

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية**  **أنظمة الهوية الرقمية** | | | | |
| **المعيار** | | | | **الخيارات** |
| **ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Integration and testing** | | | | |
| 1.1 | تحديد المواقع الالكترونية/ التطبيق الذكي/ الخدمات وتطويرها حسب المواصفات و المتطلبات التقنية | | * تحديد الخدمة والانتهاء من تطويرها * تحديد الخدمة * عدم تحديد الخدمة | |
| 1.2 | 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 | |
| 1.3 | إتمام مرحلة دراسة المتطلبات التقنية للخدمة، تطويرالخدمة للتوقيع الرقمي واجراء التغييرات 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 | |
| 1.4 | توقيع اتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement | | * نعم * نعم (جزئي) * لا ينطبق * لا | |
| 1.5 | الانتقال الى البيئة الحقيقية (Production) وإطلاق خدمة الربط | | * نعم * لا | |
| **تجربة المستخدم-2-User Experience** | | | | |
| 2.1 | الالتزام بالدليل الارشادي للعلامة التجارية للخدمة | * 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 الاساسية الاسم، تاريخ الميلاد، الجنس، رقم الهوية ) | * استخدام 3 خدمات لبيانات المتعاملين * استخدام خدمتين لبيانات المتعاملين * استخدام خدمة واحده لبيانات المتعاملين * ليس هناك استخدام لبيانات المتعاملين | | |
| 2.3 | تحديث ملف المتعامل في الجهة وعدم السماح للمستخدم بتغيير البيانات الاساسيه (مثال: كالأسم، رقم الهاتف، الايميل، رقم الهوية .. الخ) | * تم الالتزام كلياً * تم الالتزام جزئياٌ * لم يتم الالتزام * لا ينطبق | | |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-3-Utilization** | | | | |
| 3.1 | الربط مع الخدمة يعمل ولا يواجه مشاكل تقنية | | * تم إطلاق الربط ويعمل كلياً * تم إطلاق الربط وهناك بعض المشاكل التقنية * لم يتم انجاز الربط * لا ينطبق | |
| 3.2 | الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليه في المتطلبات التقنية واتفاقية مستوى الخدمة | | * نعم * لا   لا ينطبق | |

**الأدلة الإرشادية لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **الأدلة الارشادية (التوصيات)**  لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019 – **أنظمة الهوية الرقمية** | |
| **ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Integration and testing** | |
| **1.1** | **تحديد الخدمة والانتهاء من تطويرها حسب المواصفات و المتطلبات التقنية** |
|  | لحدوث الربط يجب على الجهة تطوير الخدمة تطويرها لموافات المتطلبات التقنية (على سبيل المثال: متطلبات خدمات التوقيع الرقمي). يجب على الخدمة أن تكون من الخدمات الأكثر شيوعا لتستفيد منها أكثر من جهة حكومية. |
| **1.2** | **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 شهرين. |
| **1.3** | **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 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 |
| **1.4** | **توقيع اتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement** |
|  | يجب على الجهة توقيع اتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement |
| **1.5** | **الانتقال الى البيئة الحقيقية (Production) 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. |
| **تجربة المستخدم-2-User Experience** | |
| **2.1** | **الالتزام بالدليل الارشادي للعلامة التجارية للخدمة (Branding guideline)** |
|  | الاستخدام الأمثل للايقونات والشعارات الخاصة بالخدمة بالاضافة الى النصوص الارشادية والنصوص الترويجية كما هو مذكور في الدليل الارشادي للعلامة التجارية للخدمة (Branding guideline) |
| **2.2** | **التقليص من الخانات الموجودة في نماذج طلب الخدمة الإلكترونية، وذلك بالاستعانة بالمعلومات التي توفرها الخدمة (مثال: بيانات المستخدم الاساسية الاسم، تاريخ الميلاد، الجنس، رقم الهوية )** |
|  | أن تقوم الجهة بالاستعانة ببيانات ملف المتعاملين الموجود في خدمة الهوية الرقمية في استكمال خانات نماذجها وطلباتها أو خدماتها من غير الرجوع للمتعامل لطلب إدخال البيانات يدوياً أو ارفاق ملفات لاثبات الهوية. |
| **2.3** | **تحديث ملف المتعامل في الجهة عن طريق ملف المتعامل في الخدمة وعدم السماح للمستخدم بتغيير البيانات الاساسيه (مثال: كالاسم، رقم الهاتف، الايميل، رقم الهوية ... الخ)** |
|  | * أن تقوم الجهة الحكومية بتحديث معلومات المستخدم القادمة من خدمة الهوية الرقمية في كل مره يقوم بها المستخدم بالدخول الى تطبيق الجهة الحكومية * أن تقوم الجهة الحكومية بتقييد صلاحيات المستخدم في تغيير بياناته الأساسية المرسلة من خدمة الهوية الرقمية كالاسم الأول، رقم الهاتف، البريد الالكتروني، الجنسيه، تاريخ الميلاد، رقم الهوية ... الخ أو حسب ماترونه مناسباُ مع تقديم مبرر في حال لاينطبق |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-3-Utilization** | |
| **3.1** | **اطلاق الربط مع الخدمة يعمل ولا يواجه مشاكل تقنية** |
|  | يجب على الجهة الالتزام بالنقاط التالية:   * يقوم الفريق المرشح باتباع الخطوات في الدليل الارشادي للربط * يقوم الفريق المرشح بإعلام فريق الدعم في الخدمة في حال وجود أية عقبات أو مشاكل تقنية تواجهه خلال عملية الربط في البيئة التجريبية * على الجهة الحكومية الالتزام بكل سيناريوهات اختبار الوظائف المذكور في الدليل 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 الخدمة الرقمية للتأكد من ان الربط قائم ويعمل بالشكل المناسب |
| **3.2** | **الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليه في المتطلبات التقنية واتفاقية مستوى الخدمة** |
|  | الالتزام بالبنود الواردة في اتفاقية مستوى الخدمة وملف متطلبات للخدمة |

### مبادرة الرابط الحكومي للخدمات

****

**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 لزم)

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

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019 – **مبادرة الرابط الحكومي للخدمات (GSB )** مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2019، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

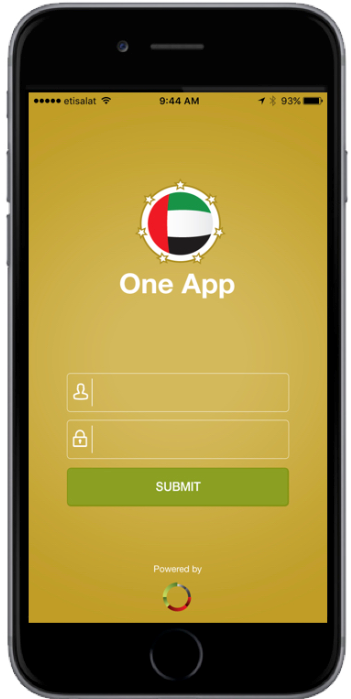
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية**  **الرابط الحكومي للخدمات GSB** | | |
| **المعيار** | | **الخيارات** |
| **ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Integration and testing** | | |
| 1.1 | تحديد الخدمة المراد تزويدها أو استخدامها مع الالتزام بالتنسيق المسبق للجهة المراد 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 |
| 1.2 | 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 |
| 1.3 | إتمام مرحلة دراسة المتطلبات التقنية للخدمة، تطوير خدمة الربط والتغييرات المطلوبة في الأنظمة الداخلية | * إتمام الدراسة وتطوير الخدمة داخليا * إتمام الدراسة فقط * عدم إتمام شيء |
| 1.4 | اجتياز مرحلة الاختبار في التجريبيه (testing/staging Environment) مع النظام | * نعم * لا |
| 1.5 | الانتقال الى البيئة الحقيقية (Production) واجتياز تجربة وهمية (Smoke Testing) وإطلاق خدمة الربط | * نعم * لا |
| 1.6 | طلب الموافقه لاستخدام الخدمات من خلال استخدام بوابة ال GSB (لاستهلاك الخدمات) | * نعم * لا * لا ينطبق |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-2-Utalization** | | |
| 2.1 | إتمام عملية تفعيل الخدمة (تقرير يوضح نسب الاستخدام) | * استخدام عالي نسبيا للخدمة * استخدام منخفض نسبيا للخدمة * عدم استخدام الخدمة * لا ينطبق |
| 2.2 | توقيغ اتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement | * نعم * نعم (جزئي) * لا ينطبق * لا |
| 2.3 | الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليه في المتطلبات التقنية واتفاقية مستوى الخدمة | * نعم * لا * لا ينطبق |
| 2.4 | 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 |

**الأدلة الإرشادية لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019 – مبادرة الرابط الحكومي للخدمات GSB**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **الأدلة الارشادية (التوصيات)**  لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019 - **الرابط الحكومي للخدمات GSB** | |
| **ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Integration and testing** | |
| **1.1** | **تحديد الخدمة المراد تزويدها أو استخدامها مع الالتزام بالتنسيق المسبق للجهة المراد الربط بها والموافقات الإدارية المطلوبة** |
|  | لإتمام 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. |
| **1.2** | **الاتفاق على الخطة الزمنية للربط بالمبادرة والالتزام 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. |
| **1.3** | **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 |
| **1.4** | **اتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement** |
|  | يجب على الجهة توقيع اتفاقية مستوى خدمة بشأن استخدام خدمة الرابط الحكومي للخدمات مع هيئة تنظيم الاتصالات |
| **1.5** | **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. |
| **1.6** | **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-2-Utalization** | |
| **2.1** | **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 |
| **2.2** | **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 |
| **2.3** | **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 البوابة والتطبيق الموحد

****

**نبذه عامة عن المبادرة:**

البوابة والتطبيق الموحد تحتضن الخدمات الحكومية الاتحادية والمحلية وخدمات القطاع الخاص في مكان واحد بحيث يمكن للمستخدم الحصول على عدة خدمات من جهات مختلفة في نافذة واحده.

**خصائص المشروع:**

* نافذة واحده للخدمات الحكومية وغير الحكومية.
* تجربة مستخدم متناسقة تتسم بالسهولة وانسيابية الإجراءات عند التنقل بين الخدمات.
* خاصية الذكاء الاصطناعي بحيث توفر ميزات استباقية تختصر الوقت على المستخدم**.**

**الإدارة المعنية بالمبادرة:**

* مكتب سعادة وكيل الوزارة المختص.
* القطاع المعني بالخدمات المساندة
* إدارة تقنية المعلومات بالجهة الاتحادية
* إدارة الشؤون القانونية لمراجعة الاتفاقيات
* مزود خدمة الدفع الالكتروني (حيثما ينطبق).

**المعايير المعتمدة لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية – (مبادرة البوابة والتطبيق الموحد)**

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019 – **مبادرة البوابة والتطبيق الموحد،** مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2019، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

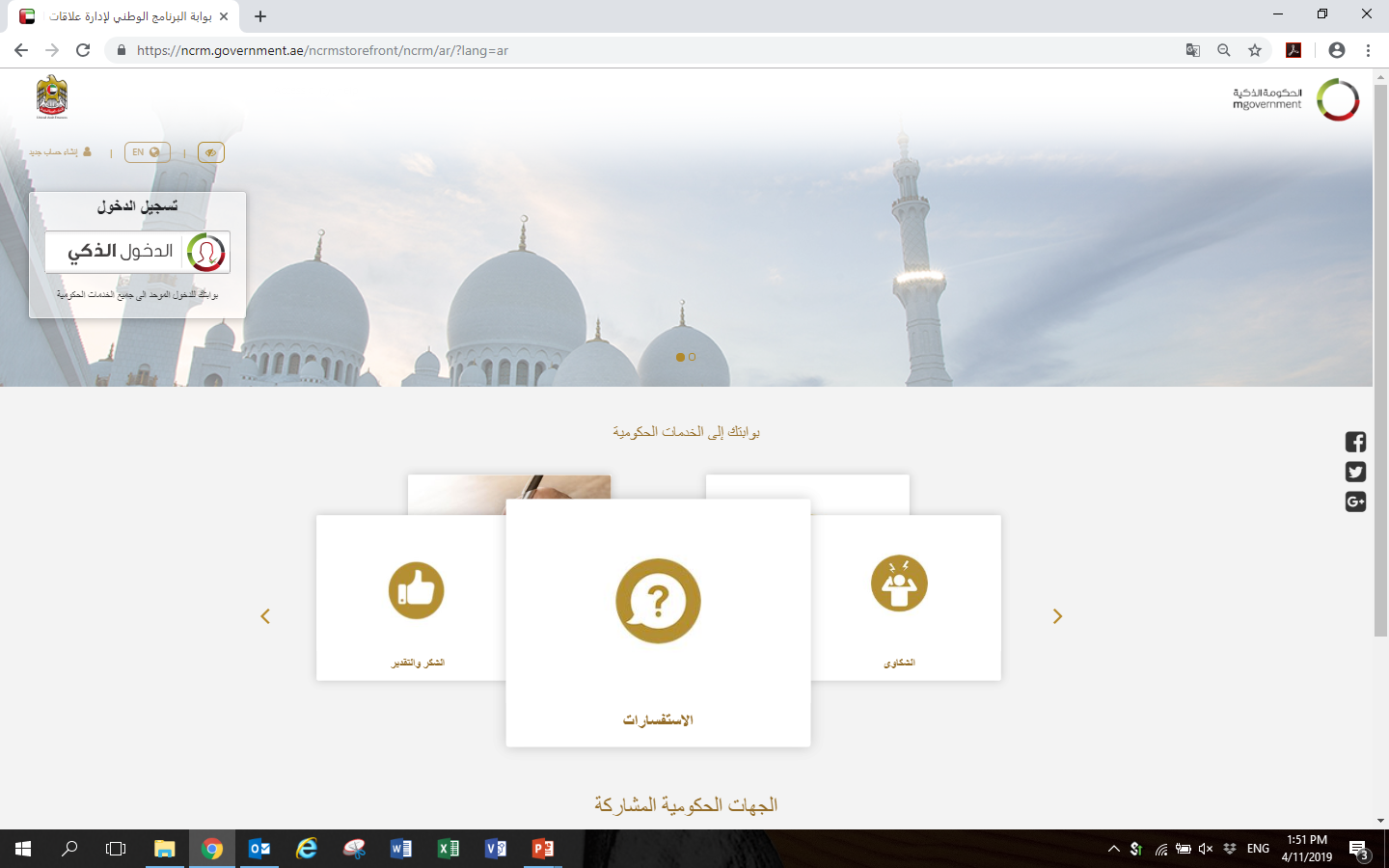
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية**  البوابة والتطبيق الموحد One App/One Portal | | |
| **المعيار** | | ا**لخيارات** |
| **ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Integration and testing** | | |
| 1.1 | توفير خصائص الخدمة وخطوات سير العمل بتقديمها والشروط اللازم توافرها بمقدم الطلب ومستلزمات الخدمة الأخرى. | * توفير الخصائص بدقة في الوقت المتفق عليه * توفير جزء من الخصائص في الوقت المتفق عليه * توفير خصائص غير دقيقة أو عدم الالتزام بالوقت المتفق عليه * لا ينطبق |
| 1.2 | توفير الـ API 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 |
| 1.3 | توفير دليل توضيحي ومفصل لطريقة عمل الـ API لكل خدمة | * تم توفير الدليل بالتفصيل اللازم في الوقت المتفق عليه * تم توفير دليل غير مكتمل * لم يتم توفير دليل * لا ينطبق |
| 1.4 | قبول التحسينات المُدخلة على الخدمة بحسب تجربة المستخدم الخاصة بالبوابة والتطبيق الموحد أو ما قد يتطلبه من تغيير لخطوات تسجيل المستخدم أو تقديم الخدمة بناء على تصميم البوابة والتطبيق الموحد. | * تم قبول التحسينات أو التغييرات * لم يتم قبول التحسينات أو التغييرات * لا ينطبق |
| 1.5 | 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 |
| 1.6 | توقيع اتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement | * نعم * لا * لا ينطبق |
| 1.7 | 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-2-Utalization** | | |
| 2.1 | الالتزام بمستوى الخدمة المتفق عليه في المتطلبات التقنية واتفاقية مستوى الخدمة خلال المرحلة التشغيلية | * تم الالتزام بشكل كامل * لم يتم الالتزام * لا ينطبق |
| 2.2 | استمرار عملية إضافة الخدمات الذكية | * تم اضافة خدمات جديدة * لم يتم إضافة أي خدمات * لا ينطبق |
| 2.3 | تحسين الخدمات المقدمة حسب التحاليل التي يتم توفيرها عن طريق البوابة/التطبيق | * تم التحسين * تم التحسين بشكل جزئي * لم يتم التحسين * لا ينطبق |
| 2.4 | احتواء الموقع الرسمي للجهة على رابط أو شعار التطبيق الموحد والبوابة الموحدة | * يوجد * لا يوجد * لا ينطبق |

**الأدلة الإرشادية لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019– مبادرة البوابة والتطبيق الموحد**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الأدلة الارشادية (التوصيات)**  لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019– **مبادرة البوابة والتطبيق الموحد One App/One Portal** | | |
| **ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Integration and testing** | | |
| **1.1** | **توفير خصائص الخدمة وخطوات سير العمل بتقديمها والشروط اللازم توافرها بمقدم الطلب ومستلزمات الخدمة الأخرى.** | |
|  | * التأكد من مشاركة منسق من القسم الخاص بإدارة وتشغيل الخدمة (Business Owners). * الاتفاق على خطوات سير تقديم الخدمة (Workflow) مع مراعاة أن خطوات تسجيل المستخدم او تقديم الخدمة قد تخضع للتغيير بحسب تجربة المستخدم الخاصة بالبوابة والتطبيق الموحد. * توفير الخصائص المميزة لكل خدمة والشروط اللازمة للتقدم للخدمة. * التأكد من تحديث بطاقة الخدمة في قائمة "خدماتي" بما في ذلك وصف الخدمة. | |
| **1.2** | **توفير الـ API لجميع الخدمات الإلكترونية** | |
|  | يجب على الجهة توفير الخدمات الإلكترونية/الذكية على شاكلة خدمات Web Service بإستخدام تقنيات مثل REST أوSOAP، مع تفعليها في الوقت المتفق عليه | |
| **1.3** | **توفير دليل توضيحي ومفصل لطريقة عمل الـ API 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 | |
| **1.4** | **إتمام عملية الربط في البيئة التجريبيه (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 | |
| **1.5** | **توقيع اتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement** | |
|  | يجب على الجهة توقيع مذكرة تفاهم بشأن استخدام خدمة التطبيق الموحد والبوابة الموحدة للخدمات مع هيئة تنظيم الاتصالات | |
| **1.6** | **إطلاق الخدمات (Go-Live)** | |
|  | يجب على الجهة إطلاق جميع الخدمات المتفق عليه في الوقت المحدد | |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-2-Utilization** | | |
| **2.1** | | **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 |
| **2.2** | | **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 |
| **2.3** | | **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 |
| **2.4** | | **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

**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 تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية – (مبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM)**

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019 – **مبادرة نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM** مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2019، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

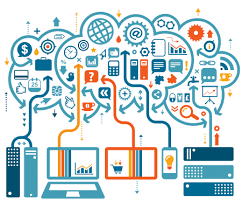
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية**  نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM | | |
| **المعيار** | | **الخيارات** |
| **ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -1-Integration and testing** | | |
| 1.1 | اعتماد التصميم وتهيئة البيئة التقنية الخاصة بالربط من قبل كل جهة  Design sign off | * تمت بشكل كامل * لم يتم * لا ينطبق |
| 1.2 | بناء وتطوير خدمات الويب الخاصة بالجهة مع الرابط الاتحادي  Web service completion, SRS template with GSB | * تمت بشكل كامل * لم يتم * لا ينطبق |
| 1.3 | اختبار الوحدة بين الجهة والنظام Unit testing | * تم بشكل كامل * لم يتم * لا ينطبق |
| 1.4 | اختبار قبول المستخدم UAT user acceptance test | * تم بشكل كامل * لم يتم * لا ينطبق |
| 1.5 | مباشرة الربط والانتقال الى البيئة الفعلية  Go live: move all web services to production via GSB | * تم بشكل كامل * لم يتم * لا ينطبق |
| 1.6 | المباشرة باستخدام النظام – (التأكيد على جاهزية الجهة والمباشرة باستخدام النظام) | * نعم * يستخدم بشكل جزئي * لا |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-2-Utalization** | | |
| 2.1 | الدخول الى النظام والاستخدام بشكل يومي | * تلبية المؤشر كاملا * تلبية المؤشر جزئيا * عدم تلبية المؤشر |
| 2.2 | 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 |
| 2.3 | الترويج للخدمة والمساهمة في رفع مستوى الوعي لدى المتعاملين في الجهة الحكومية | * تلبية المؤشر كاملا * تلبية المؤشر جزئيا * عدم تلبية المؤشر |
| 2.4 | إصدار التقارير الشهرية عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين | * تلبية المؤشر كاملا * تلبية المؤشر جزئيا * عدم تلبية المؤشر |
| 2.5 | 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 |
| 2.6 | 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 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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الأدلة الارشادية (التوصيات)**  لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2018 – **نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM** | | |
| **ربط الجهات الاتحادية بالمبادرة -2-Integration and testing** | | |
| **1.1** | **اعتماد التصميم وتهيئة البيئة التقنية الخاصة بالربط من قبل كل جهة Design sign off** | |
|  | * 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. * اعتماد التصميم الخاص بالربط * يتوجب على الجهة تهيئة البيئة التقنية الخاصة بالربط بينها وبين البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين، وذلك من خلال بناء نقاط التكامل من قبل الجهة. * وضع خطة زمنية مع الالتزام بها لإتمام عملية الربط على أن تشمل الخطة جميع الخطوات اللازمة للربط والتي تتناسب مع الجهات المشاركة وإطلاق الخدمة. | |
| **1.2** | **بناء وتطوير خدمات الويب الخاصة بالجهة مع الرابط الاتحادي Web service completion, SRS template with GSB** | |
|  | يتوجب على الجهة أن تقوم بتطوير خدمات الويب الخاصة بها والعمل مع الرابط الاتحادي GSB | |
| **1.3** | **اختبار الوحدة بين الجهة والنظام Unit testing** | |
|  | اجتياز اختبار الربط بين الجهة والنظام الوطني | |
| **1.4** | **اختبار قبول المستخدم UAT user acceptance test** | |
|  | يتعين اكتمال اختبار قبول المستخدم حسب خطة الربط بين الفريقين في البيئتين الاختبارية والفعلية | |
| **1.5** | **مباشرة الربط والانتقال الى البيئة الفعلية Go live: move all web services to production via GSB** | |
|  | مباشرة الربط بين الأنظمة ونقل خدمات الويب الى البيئة الفعلية بحيث يتم قراءة السجلات الواردة من قبل النظامين بشكل ثنائي | |
| **1.6** | **المباشرة باستخدام النظام – (التأكيد على جاهزية الجهة والمباشرة باستخدام النظام)** | |
|  | يتوجب على الجهة استخدام النظام  يتوجب على الجهة إدارة السجلات الواردة | |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية لخدمات المبادرة-2-Utalization** | | |
| **2.1** | | **الدخول الى النظام والاستخدام بشكل يومي** |
|  | | يتوجب على الجهة الدخول الى النظام بصفة يومية في أيام الدوام الرسمي  متابعة السجلات التي يتم تصعيدها |
| **2.2** | | **الالتزام بالرد على كافة الحالات الواردة عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين خلال فترة اتفاقية مستوى الخدمة** |
|  | | إدارة السجلات الواردة في الإطار الزمني المتفق عليه في اتفاقية مستوى الخدمة  يجب على الجهة تأكيد استلام الحالات الواردة عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين خلال فترة اتفاقية مستوى الخدمة يمكن الرجوع الى نظام أداء. على سبيل المثال: في حال تساءل أحد المتعاملين عن طريق أي قناة تواصل مع البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين، يتوجب على الجهة التأكيد على المتعامل في توجيه مسألته الى القطاع الخاص وسوف يتم الرجوع اليه بالإجابة في وقت معين. |
| **2.3** | | **الترويج للخدمة والمساهمة في رفع مستوى الوعي لدى المتعاملين في الجهة الحكومية (مثال: الإعلان في الموقع الإلكتروني، التوقيع 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، |
| **2.4** | | **إصدار التقارير الشهرية عن طريق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين** |
|  | | يتوجب على الجهة اصدار تقرير شهري حول الشكاوى والاقتراحات على مدار العام. وذلك عن طريق استخدام البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين |
| **2.5** | | **رصد عدد الحالات والبلاغات الإجمالية المسجلة من قبل الجهة كل ستة أشهر** |
|  | | يتعين على الجهة رصد عدد الحالات والبلاغات الإجمالية المسجلة بحيث يتم ارسال تقرير نصف سنوي بإجمالي الحالات والبلاغات الى الفريق المعني بالبرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين وحسب متطلبات فريق أداء الخدمات الحكومية |
| **2.6** | | **رصد عدد الحالات التي يتم تسجيلها في لبرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين من خلال قنوات التواصل الاجتماعي المتوفرة لدى الجهة** |
|  | | رصد عدد الحالات التي يتم تسجيلها في البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين من خلال قنوات التواصل الاجتماعي المتوفرة لدى الجهة وذلك بشكل ربع سنوي |

### مبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية



**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 تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية – (مبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards)**

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019 – **مبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards** مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2019، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية**  معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards | | |
| **المعيار** | | **الخيارات** |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية للبيانات الذكية Integration and testing- 1-** | | |
| 1.1 | 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 |
| 1.2 | توفير خطة لتصنيف كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة | * تم توفير خطة شاملة * تم توفير خطة جزئية * لم يتم توفير خطة * لا ينطبق |
| 1.3 | توفير خطة لرفع جودة كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة | * تم توفير خطة شاملة * تم توفير خطة جزئية * لم يتم توفير خطة * لا ينطبق |
| 1.4 | توفير خطة لإتاحة البيانات والمعلومات للجهات الحكومية الأخرى (بيانات مشتركة) | * تم توفير خطة شاملة * تم توفير خطة جزئية * لم يتم توفير خطة * لا ينطبق |
| 1.5 | 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 Utilizatoin - 2 -** | | |
| 2.1 | 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 |
| 2.2 | 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 |
| 2.3 | مستوى تقليل الاستمارات الورقية والإلكترونية | * تم تقليل الإستمارات بنسبة عالية * تم تم تقليل الإستمارات بنسبة منخفضة * لم يتم تقليل الإستمارات * لا ينطبق |
| 2.4 | مستوى تنفيذ خطة وسياسة ومعايير إتاحة البيانات المشتركة والمفتوحة | * تم تنفيذ الخطة * تم تنفيذ الخطة جزئياً * لم يتم تنفيذ الخطة * لا ينطبق |
| 2.5 | 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 |

**الأدلة الإرشادية** لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019 – **مبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الأدلة الارشادية (التوصيات)**  لمؤشر تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية للعام 2019 –**مبادرة معايير البيانات الذكية الوطنية** | | |
| **مدى تفعيل الجهات الاتحادية للبيانات الذكية-1-Integration and testing** | | |
| **1.1** | **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 | |
| **1.2** | **توفير خطة لتصنيف كافة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى الجهة** | |
|  | على الجهة توفير الأدلة التالية:   * وثيقة خطة تصنبف البيانات والمعلومات والمعرفة * وثيقة دليل تطبيق خطة التصنيف بالجهة | |
| **1.3** | **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 | |
| **1.4** | **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 | |
| **1.5** | **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 الذكية2--Utilization** | | |
| **2.1** | | **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 للتصنبف المعتمد |
| **2.2** | | **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 للتصنبف المعتمد * قائمة معتمدة بالمسائل التي تم معالجتها |
| **2.3** | | **مستوى تقليل الاستمارات الورقية والإلكترونية** |
|  | | على الجهة توفير الأدلة التالية:   * وثيقة الاجراءات المعتمدة لكل خدمة في حال تقديمها ورقياً أو إلكترونياً * وثيقة تحدد عدد الاجراءات لكل خدمة في حال تقديمها ورقياً أو إلكترونياً * وثيقة تبين الزمن والكفلة على المتعامل لكل خدمة في حال تقديمها ورقياً أو إلكترونياً * وثيقة تبين تخفيض الإجراءات والمتطلبات بما ينعكس على رضا المتعامل وتوفير الوقت والتكلفة |
| **2.4** | | **مستوى تنفيذ خطة إتاحة البيانات المشتركة والمفتوحة** |
|  | | نسبة إنجاز الجهة لخطة إتاحة البيانات المشتركة والمفتوحة المعتمدة مع توفير الأدلة التالية:   * قواعد بيانات مشتركة عالية الدقة متاحة * قواعد بيانات مفتوحة متاحة |
| **2.5** | | **مستوى تنفيذ قاعدة بيانات لسجل الأعمال موحدة وإتاحة السجل الرئيسي للبيانات التابع للجهة على مستوى الدولة** |
|  | | 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 مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية المعتمدة للعام 2019 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.
* على الجهات الاتحادية مراجعة كافة التفاصيل الخاصة بكل مبادرة في المؤشر السابع والعمل على التوصيات الموضوعة حسب الدليل الإرشادي، كما ننوه على ضرورة الالتزام بالوقت الذي يتم الاتفاق عليه في تسليم المتطلبات اللازمة لكل مبادرة وذلك حتي لا ينعكس على أداء الجهة.
* فيما يتعلق بالمتطلبات الأساسية في المؤشر السابع الخاصة بقيد و تسجيل الجهة والتي يجب على الجهة الإنتهاء منها قبل البدء بتنفيذ المشاريع وجب التنويه بأن الجهة التي أتمت كافة المتطلبات خلال السنوات التالية 2017 و 2018 لن يتأثر تقيمها حيث ستكون مستوفية لكافة المتطلبات.



للاستفسار التواصل مع :

For Inquiries contact

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية** | | | |
| **المؤشر الأول (التحول)** | منال العفاد  عبدالرحمن نذير  أحمد العليلي  امل إسماعيل | 047774139  047774305  047774149  047774132 | [manal.alafad@tra.gov.ae](mailto:manal.alafad@tra.gov.ae)  [abdulrahman.nazir@tra.gov.ae](mailto:abdulrahman.nazir@tra.gov.ae)  [ahmed.alaleeli@tra.gov.ae](mailto:ahmed.alaleeli@tra.gov.ae)  [amel.ismail@tra.gov.ae](mailto:amel.ismail@tra.gov.ae) |
| **المؤشر الثاني (الاستخدام)** |
| **المؤشر الرابع (التوعية)** |
| **المؤشر الخامس (جودة المواقع)** |
| **المؤشر السادس (جودة الخدمات)** |
| **مشاريع المؤشر السابع "تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية"** | | | |
| البريد الالكتروني لمشاريع المؤشر السابع | | | [Mgovet.kpi7@tra.gov.ae](mailto:Mgovet.kpi7@tra.gov.ae) |
| **الشبكة الاتحادية**  **FedNet** | ميثاء أهلي  ريم الشحي  عبدالحميد الحمادي | 047774747  047774385  047774322 | [maitha.ahli@tra.gov.ae](mailto:maitha.ahli@tra.gov.ae)  [reem.alshehhi@tra.gov.ae](mailto:reem.alshehhi@tra.gov.ae)  [abdulhameed.alhammadi@tra.gov.ae](mailto:abdulhameed.alhammadi@tra.gov.ae) |
| **أنظمة الدخول الرقمية**  **Digital Identity Systems** | خولة المهيري | 047774037 | [khawla.almheiri@tra.gov.ae](mailto:khawla.almheiri@tra.gov.ae) |
| **الرابط الحكومي للخدمات**  **GSB** | مروة الحوسني  عبدالحميد الحمادي | 047774517  047774322 | [marwa.alhosani@tra.gov.ae](mailto:marwa.alhosani@tra.gov.ae)  [abdulhameed.alhammadi@tra.gov.ae](mailto:abdulhameed.alhammadi@tra.gov.ae) |
| **بوابة وتطبيق الخدمات الحكومية**  **One Portal/ One App** | ماهر الملا  عبدالله كمال | 047774192  047774319 | [maher.almulla@tra.gov.ae](mailto:maher.almulla@tra.gov.ae)  [outsource.ak@tra.gov.ae](mailto:outsource.ak@tra.gov.ae) |
| **نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM** | طارق علي | 047774159 | [tariq.ali@tra.gov.ae](mailto:tariq.ali@tra.gov.ae) |
| **معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards** | ديما حمدان | 047774064 | [dimah.hamdan@tra.gov.ae](mailto:dimah.hamdan@tra.gov.ae) |
| **تنويه: يرجى اعتماد البريد الالكتروني** [**mgovet@tra.gov.ae**](mailto:mgovet@tra.gov.ae) **عند مراسلتكم فريق ممكنات الحكومة الذكية ومدراء المشاريع لتسهيل المتابعة والتوثيق** | | | |