

الموجهات الإرشادية للمواقع الإلكترونية الاتحادية - 2018

Federal Websites Guidelines- 2018



قائمة الفئات – List of Categories

Page	Category	الفئة	الصفحة
5	Domain and Hosting	النطاق والاستضافة	5
7	Site Architecture and Design	معمارية وتصميم الموقع	7
14	User Experience and Usability	تجربة المستخدمين والاستخدامية	14
20	Content	المحتوى	20
25	Accessibility	سهولة الوصول	25
28	e-Participation ,Social Media and Open data	المشاركة الإلكترونية والإعلام الاجتماعي والبيانات المفتوحة	28
34	Security and Information Protection Guidelines	أمن وحماية المعلومات	34
36	Marketing	التسويق	36



كيفية استخدام الدليل

How to use Guideline

- This icon  represent that the FGE should provide document that support the criteria evaluation
- This icon  represent that the FGE should provide a picture of the proof that support the criteria evaluation
- This Icon  represent Standard degree of innovation
- This icon  represent the samples that will guide the FGE how to implement the criteria
- There is some (**Hints**)along with some criteria that will guide the website admin, designer & moderator to understand how and why to implement it
- تمثل الأيقونة  انه على الجهة توفير ما يثبت من وثائق داعمة وتوثيقات لآليات العمل والسياسات
- تمثل الأيقونة  انه على الجهة توفير صورة تعكس تطبيق المعيار
- تمثل الأيقونة  معيار درجة الابتكار
- تمثل الأيقونة  النماذج التي تسهل على الجهة معرفة آليه تطبيق المعيار
- في بعض المعايير تم وضع (إشارات) لتساعد مسؤولي المواقع على فهم وتطبيق الموجهات بالطريقة السليمة

هذه الوثيقة This Document

This document presents a set of guidelines that can be applied to measure the quality of the government websites and their level of compliance with the best international practices including Web Content Accessibility Guidelines from W3C. These guidelines are derived primarily from the pertinent guidelines and manuals and compatible with the rules and regulations adopted in the government entities of the United Arab Emirates.

The document is subdivided into the following: Domain and Hosting, Site Architecture and Design, User Experience and Usability, Content, Accessibility, Security and Information Protection and Marketing.

تقدم هذه الوثيقة مجموعة من الموجهات التي يمكن تطبيقها لاختبار مدى جودة المواقع الإلكترونية الحكومية وكذلك مدى توافقها مع أفضل الممارسات العالمية مثل موجهات منظمة الويب العالمية ، وهي مشتقة بالأساس من الأدلة الإرشادية ذات الصلة، ومستوحاة من الخصوصيات والثوابت المعتمدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومتوافقة مع الأنظمة والتشريعات المعتمدة لدى الجهات الحكومية في الدولة.

وتتفرع هذه الموجهات لتشمل كلاً من النطاق والاستضافة، وتصميم المواقع، وتجربة المستخدمين والاستخدامية، والمحتوى، وسهولة الوصول، والمشاركة الإلكترونية والإعلام الاجتماعي، وأمن وحماية المعلومات، والتسويق.



فئة النطاق والاستضافة

Domain & Hosting

Domain and Hosting guidelines focus on considerations that need to be taken when registering domains for government websites, hosting conditions and locations and the measures to be taken when there is more than one domain etc.

تركز موجبات النطاق والاستضافة على الاعتبارات الواجب النظر إليها فيما يتعلق بأسماء النطاقات المستخدمة للمواقع الإلكترونية الحكومية، وشروط الاستضافة وأماكنها، والإجراءات المطلوبة عند وجود أكثر من اسم نطاق وما إلى ذلك.

Domain & Hosting guidelines – معايير النطاق والاستضافة

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Has the entity registered the three domains: (.ae), (.gov.ae) and (امارات.) versions of the domain and renewed it ? • 	هل سجلت الجهة نطاقات (.ae) و (.gov.ae) من عنوان موقعها الإلكتروني ويتم تجديدها ؟ • 	1
2	Has the entity registered their Arabic domain and make it active? • 	هل قامت الجهة بتسجيل وتشغيل النطاق العربي (امارات)؟ • 	2
3	Has the entity registered both the short and long versions of its domain name? •  • (Hint; Long domain name is the FGE long name i.e. telecommunication regulatorytuthority.gov.ae while the short name is the abbreviation of the name i.e tra.gov.ae)	هل قامت الجهة الحكومية بتسجيل الأسماء الطويلة والقصيرة لعنوان الموقع؟ •  • (إشارة: اسم النطاق الطويل يتضمن اسم الجهة كاملاً، أما القصير فيتضمن الاسم مختصراً)	3
4	Does the entity use their domain in all official E-mail addresses? • (i.e. name@entity.gov.ae)	هل تستخدم الجهة عنوان النطاق الخاص بها في مراسلاتها الرسمية بالبريد الإلكتروني؟ • (مثال name@entity.gov.ae)	4
5	Does the entity host the website inside UAE, otherwise NDA & SLA must be signed with the ISP? •  • (Provide such documents if available)	هل يتم استضافة الموقع الإلكتروني داخل دولة الإمارات العربية المتحدة؟ وإن كان مع مزود الخدمة أو شركات الاستضافة هل تم توقيع اتفاقية عدم إفصاح واتفاقية مستوى خدمة؟ •  • (يرجى إبراز وثائق الاتفاقيات المذكورة إن وجدت)	5
6	Do all registered English domains redirect to the primary .gov.ae domain?	هل يتم إعادة توجيه النطاقات الانجليزية غير الرئيسية إلى النطاق الرئيسي (.gov.ae)؟	6



فئة معمارية وتصميم الموقع

Site Architecture & Design

There may be no right or wrong when it comes to the look and feel and the aesthetic aspect of a website. But when it comes to design and architecture, usability must be taken into account in order to serve both customers' expectations and organizations objectives.

These guidelines help achieving this.

عندما يتعلق الأمر بالشكل العام والناحية الجمالية للموقع، ربما لا يكون ثمة ما هو صحيح وما هو خطأ فالأمور نسبية. أما عندما يتعلق الأمر بالتصميم المتوافق مع مبادئ سهولة الاستخدام، فهناك قواعد يتعين الالتزام بها من أجل أن يحقق الموقع أهداف المؤسسة وحاجات المتعاملين. الموجهات التالية تساعد في تحقيق هذين الهدفين.

Site Architecture and Design guidelines – معايير معمارية وتصميم الموقع

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the website design structure have the key sections mentioned in the "Federal Visual Identity 2015": Masthead , Navigation Options, announcement section ,Body, footer, Federal logo ad entity logo used in consistent places across the website?	هل يلتزم تصميم الموقع الإلكتروني بموجهات دليل الهوية المرئية الاتحادية وذلك بتوافر العناصر الأساسية: مثل عنوان الصفحة الإلكترونية وقائمة التصفح ومحتوى النص و التذييل العام واستخدام شعار الدولة وشعار الجهة بالكيفية نفسها في كل صفحة ؟	1
2	Does the website in English and Arabic include the Essential Links placed in a clear visible section for the website visitors? <ul style="list-style-type: none"> Hint: essential Links include: Home, Contact Us, Sitemap, Language(s), Help and Search/Advanced Search 	هل يحتوي الموقع باللغتين العربية والإنجليزية على الروابط الأساسية موضوعة بصورة واضحة ومرئية لزائر الصفحة؟ <ul style="list-style-type: none"> إشارة: تشمل الروابط الرئيسة كلا من: الصفحة الرئيسية و صفحة "اتصل بنا" وخريطة الموقع، رابط اللغة أو اللغات، المساعدة، والبحث/ البحث المتقدم. 	2
3	Does the main menu of the website contain links to the following sections: Services, Open Data and eParticipation?	هل تضم قائمة التصفح الرئيسية للموقع روابط للصفحات التالية: الخدمات/ الخدمات الإلكترونية والبيانات المفتوحة والمشاركة الإلكترونية؟	3
4	Does the global footer offer a visible link to the Essential Policies? <ul style="list-style-type: none"> Hint: The essential Policies include: Accessibility, Copyright, Disclaimer, Terms and Conditions page, Citizen Charter and Privacy Policy. 	هل يحتوي التذييل العام للموقع على روابط مرئية للوثائق الأساسية للموقع؟ <ul style="list-style-type: none"> إشارة: تشمل الوثائق الأساسية: وثيقة "امكانية الوصول"، وثيقة "حقوق النسخ"، وثيقة "إخلاء المسؤولية"، وثيقة "الأحكام والشروط"، وثيقة "سياسة الخصوصية" ووثيقة "ميثاق المتعاملين" 	4
5	Does the global footer of the website include a visible Browser Support statement?	هل يحتوي التذييل العام للموقع على رابط مرئي لبيان دعم المتصفح؟	5
6	Does the global footer of the website include a visible Screen Resolution statement?	هل يحتوي التذييل العام للموقع على بيان مرئي (أو رابط) لبيان مرئي حول دقة الشاشة؟	6

معايير معمارية وتصميم الموقع – Site Architecture and Design guidelines

7	Does the global footer of the website provide a shortcut of the entity main contact number details? (Direct Access Section)	هل يحتوي التذييل العام للموقع على اختصار لتفاصيل الاتصال الرئيسية بالجهة؟ (قسم الوصول المباشر)	7
8	Is the entity website designed to ensure a maximum of 0-3 clicks to any target page or content including querying a transaction or obtaining any service?	هل يمكن الوصول إلى أية معلومة داخل الموقع بثلاث نقرات كحد اقصى بما في ذلك الاستعلام عن المعاملة أو الحصول على أي خدمة؟	8
9	Does the entity website have NO horizontal scrolling where text properly fitted to screen width?	هل تخلو صفحات الموقع الإلكتروني تماما من وجود شريط التمرير الأفقي حيث النص متناسق مع عرض الشاشة؟	9
10	Does the entity use a correct Favicon for the site?	هل يستخدم الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية رمز الموقع أو الأيقونة المفضلة والتي تعكس هوية المؤسسة بشكل صحيح؟	10
11	Does the "Contact Us" page offer the Essential Contact Information of the entity?  • Hint: The Essential Contact Information include Phone and Fax numbers, email, P.O.Box, online form and electronic map (e.g. Google Maps) of the physical address of the entity's head office and other branches?	هل يتوفر في صفحة "اتصل بنا" بيانات التواصل الرئيسية للجهة؟  • إشارة: تشمل البيانات الرئيسية ما يلي: أرقام الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني وصندوق البريد و نموذج التواصل الإلكتروني، خريطة إلكترونية (مثل خرائط جوجل) للعنوان الفعلي للجهة وفروعها المختلفة في الدولة؟	11
12	Does the contact Us page offer a simple description of the Latitude and longitude coordination of the entity location on the map? • Hint : Latitude - Longitude: 25.286926, 55.350677 Lat:25°17'12.9336" Long: 55° 21' 2.4366"	هل توفر صفحة "اتصل بنا" وصف بسيط لإحداثيات خطوط الطول والعرض لموقعها الجغرافي على الخريطة بشكل واضح؟ • إشارة: Latitude - Longitude: 25.286926, 55.350677 Lat:25°17'12.9336" Long: 55° 21' 2.4366"	12
13	Does the entity website include up-to-date Sitemap that offer links to all pages in an easy-to-use hierarchy?	هل يتضمن الموقع الإلكتروني "خريطة موقع" في صفحة خاصة توفر روابط لكافة صفحات الموقع في هيكليّة سهلة الاستخدام؟	13

معايير معمارية وتصميم الموقع – Site Architecture and Design guidelines

14	<p>Does the entity website provide a Help or FAQ section? And does it cover all the sections/topics of the website?</p> <p></p>	<p>هل يوفر الموقع الإلكتروني قسماً خاصاً للمساعدة أو للأسئلة الأكثر شيوعاً؟ وهل يغطي كافة أقسام أو مواضيع الموقع؟</p> <p></p>	14
15	<p>Is the search/ advanced search utility clearly located in the site? Is it an effective and user-friendly?</p> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> Hint: Search engine on the site must provide advanced search option which allows filtering results based on advanced search criteria such as date or topic, Google provides this capability 	<p>هل يتضمن تصميم الموقع وجود خدمة البحث / البحث المتقدم بإمكانيات محركات بحث قوئل في مكان بارز وسهل التمييز في الموقع؟ وهل تتسم الخدمة بالسهولة والفاعلية؟</p> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> إشارة: محرك البحث على الموقع يجب أن يوفر خيار البحث المتقدم والذي يتيح إمكانية غرلة النتائج بناء على معايير بحث متقدمة مثل التاريخ أو الموضوع، توفر جوجل هذه الإمكانية 	15
16	<p>Does the website reflect the approved visual identity of the government entity including the use of white color as the background color of all content on the website?</p>	<p>هل يعكس الموقع الهوية المرئية المعتمدة للجهة الحكومية بما في ذلك استخدام اللون الأبيض كخلفية لمحتوى الموقع الإلكتروني؟</p>	16
17	<p>Does the website implement the responsive design principle?</p> <ul style="list-style-type: none"> Definition: Responsive Web Design offers the website visitors optimal viewing and interaction experience (e.g. easy reading and navigation) across a wide range of devices including desktop computer monitors and mobile phones. Hint: it is a Site adjustment method and widths automatically to fit the device used by the website user, whether a laptop or smart phone or Tablet i.e: http://government.ae/ 	<p>هل يتم تطبيق مبادئ التصميم التجاوبي على الموقع؟</p> <ul style="list-style-type: none"> تعريف: يوفر التصميم التجاوبي تجربة مثلى تضمن على سبيل المثال سهولة القراءة والتصفح بغض النظر عن الجهاز المستخدم في تصفح الموقع مثل أجهزة الحاسوب المكتبية والأجهزة المتحركة. إشارة: يقوم الموقع بتعديل طريقة ومقاسات العرض بصورة تلقائية لتناسب الجهاز الذي يستخدمه المستخدم في تصفح الموقع سواء كان لابتوب أو هاتف ذكي أو حاسب لوحي. مثال: http://government.ae 	17

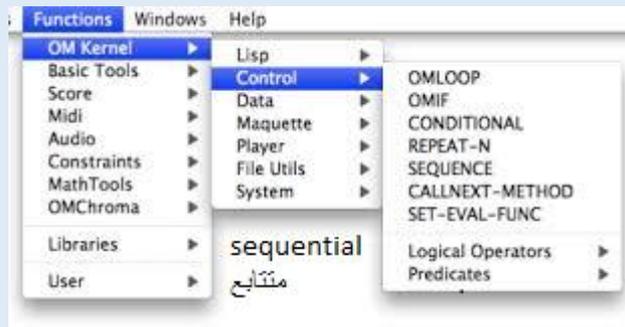
معايير معمارية وتصميم الموقع – Site Architecture and Design guidelines

18	<p>Are the elements of each page in the websites visually aligned (either vertically or horizontally)?</p> <ul style="list-style-type: none"> Hint: Website visitors prefer consistent alignments for items such as text blocks, rows, columns, checkboxes, data entry fields, etc. Use consistent alignments across all webpages 	<p>هل تم تصميم كافة صفحات الموقع بحيث تكون مكونات الصفحة محاذاة لبعضها إما أفقياً أو عمودياً؟</p> <ul style="list-style-type: none"> إشارة: يفضل زوار الموقع أن تكون مكونات الصفحة مثل خانات النصوص، القوائم، الاستمارات الإلكترونية وغيرها متحاذاة سواء عمودياً أو أفقياً. 	18
19	<p>Does the website use a fluid layout that automatically adjusts the page size to monitor resolution settings that are 1024x768 pixels or higher?</p>	<p>هل يوظف تصميم الموقع التخطيط الانسيابي بحيث يتم تلقائياً تعديل مقاس الصفحة لتلائم إعدادات الشاشات ذات الدقة (1024x768 بيكسل) أو أعلى؟</p>	19
20	<p>Are the website pages clear from the “Scroll Stoppers”?</p> <ul style="list-style-type: none"> Hint: Ensure that the location of headings and other page elements does not create the illusion that users have reached the top or bottom of a page when they have not 	<p>هل تم تصميم صفحات الموقع بحيث تخلو من معيقات التمرير العمودي؟</p> <ul style="list-style-type: none"> إشارة: قد تحتوي الصفحة على عنوان أو خط أفقي في منتصف الصفحة ولكنه يوهم القارئ أنه وصل بداية أو نهاية الصفحة عند تحميلها، يجب تجنب ذلك 	20
21	<p>Do all website pages have appropriate page lengths?</p> <ul style="list-style-type: none"> Hint: Page length must fit its purpose, as pages with heavy content such as articles can be long, while the pages that contain links to other sites can be short. 	<p>هل تتسم كافة صفحات الموقع بطول مناسب؟</p> <ul style="list-style-type: none"> إشارة: يجب أن يناسب طول الصفحة الغرض منها، فمثلاً يمكن أن تكون الصفحات المخصصة للمحتوى الغزير مثل المقالات طويلة، في حين تكون الصفحات التي تحوي قائمة بروابط إلى مواقع أخرى قصيرة. 	21
22	<p>Is the entity's website clear from pages that have no navigational options such as the Home link?</p>	<p>هل يخلو الموقع الإلكتروني للجهة من صفحات خالية من خيارات التصفح مثل رابط للعودة للصفحة الرئيسية؟</p>	22
23	<p>Does the website design clearly differentiate navigation elements (e.g. menus and links) from one another and group them in a consistent and easy to find place on each page?</p>	<p>هل يراعي تصميم الموقع سهولة التمييز بين عناصر التصفح المختلفة (مثل القوائم والروابط) وتجميعها ووضعها في مجموعات ملائمة وفي نفس المواقع في كل الصفحات من أجل تسهيل العثور عليها؟</p>	23

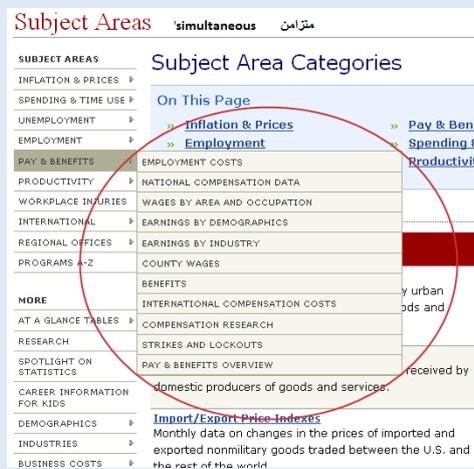
معايير معمارية وتصميم الموقع – Site Architecture and Design guidelines

24	Does the website offer "List of Contents" on long pages with links that take users to the corresponding content farther down the page?	هل يوفر الموقع في الصفحات الطويلة "قائمة المحتويات" مع روابط تقود المستخدم مباشرة للمحتوى المقصود في الصفحة؟	24
25	Does the website use 'sequential' menus" and 'simultaneous' menus appropriately when needed? <ul style="list-style-type: none"> Hint: The 'sequential' menus are suitable for simple forward-moving tasks while the 'simultaneous' menus are used for tasks that would otherwise require numerous uses of the back button. 	هل يراعي تصميم الموقع استخدام القوائم المتسلسلة والقوائم المتزامنة بشكل ملائم عند الضرورة؟ <ul style="list-style-type: none"> إشارة: تساعد القوائم المتسلسلة في التصفح بشكل بسيط وفق خطوات متسلسلة إلى الأمام، فيما تفيد القوائم المتزامنة في خطوات التصفح التي تتضمن استخدام زر العودة. 	25

نموذج 1



نموذج 2



معايير معمارية وتصميم الموقع – Site Architecture and Design guidelines

26	Are the critical data across the website highlight appropriately (e.g. using different color)?	هل يتم التأكيد بصرياً (باستخدام لون كتابة مختلف على سبيل المثال) على المعلومات الهامة في مختلف صفحات الموقع للتنبيه عليها؟	26
----	--	--	----



تجربة المستخدمين والاستخدامية

User Experience & Usability

Websites should be easy to navigate, have minimal load time, and provide visitors with useful resources and information. With this, we must guarantee an easy, predictable and pleasant experience. We must first define the users' needs and expectations, then validate the websites we have developed to check if we have met those needs and expectations.

The following guidelines will help improving the user experience.

الموقع الجيد هو موقع ذو ملاحه سهله، ويمكن تنزيله بأقل وقت ممكن، ويزخر بالمعلومات والموارد التي يحتاج إليها المستخدم، ويجب أن يتم كل شيء في بيئة سهله وقابلة للتوقع ومفعمة بالرضا. وفي كل هذه الأمور يتعين الرجوع إلى المستخدم؛ في البداية لمعرفة احتياجاته وتوقعاته، ومن ثم لاختبارها إذا كان الموقع الذي طورناه متوافقاً مع تلك التوقعات والاحتياجات أم لا.

فيما يلي قائمة بموجهات يمكن أن تساعد في تحسين تجربة المستخدمين للموقع الإلكتروني.

معايير تجربة المستخدمين والاستخدامية — User Experience and Usability guidelines

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Are page headings and headlines differentiated by font size or boldness?	هل تتمايز الترويسات والعناوين من حيث لون أو ثخانة الخط المستخدم في الصفحة؟	1
2	Does the body of the website include breadcrumb trails?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على مسارات تتبع الصفحات؟	2
3	Are the page structures and the location of all standard items consistent throughout the website?	هل روعي الانسجام و التناسق بين مكونات هياكل الصفحات، وأماكن كافة المواد والمكونات داخل الموقع ككل؟	3
4	Is the website browser-independent and cross-browser compatible?	هل الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية متوافق مع متصفحات الويب المختلفة ويعمل باستقلالية عنها؟	4
5	Does the entity site include all necessary meta-tags on the homepage and all secondary internal pages? "At least the following 5 meta tags should be maintained: Description, Title, Keywords, Robots, Revisit-after"	هل يتضمن الموقع الإلكتروني في الصفحة الرئيسية وصفحات المستوى الثاني للجهة الحكومية استخدام البيانات التعريفية (meta tags)؟ "الخمسة التالية على الأقل: العلامات الوصفية، علامات العناوين والكلمات المفتاحية والروبوتات وإعادة الزيارة لاحقاً"	5
6	Are all page titles (Title tag) in the website representative of the actual content of the page? and titles are concise and easily understood?	هل تعكس كافة عناوين الصفحات (عنوان الوسم - Title tag) في الموقع المحتوى الفعلي للصفحات؟ وتتسم عناوينها بالإيجاز ويمكن فهمها بسهولة؟	6
7	Are all links in the website highlighted, and do they correctly match appropriate destination page headings?	هل يتم إبراز كافة الروابط في الموقع الإلكتروني؟ وهل تتطابق هذه الروابط مع عناوين الصفحات المقصودة؟	7
8	Is the back button functional in all website pages and does it lead to the proper back page or level?	هل يتمكن المستخدم في كل مستوى أو صفحة من العودة إلى المستوى السابق عند الضغط على زر العودة (Back)؟	8
9	Does the website have a clickable Homepage button across all pages? • Hint: the FGE logo is not enough	هل يضم الموقع زر "الصفحة الرئيسية" في مكان بارز من الموقع بحيث يتمكن المستخدم من العودة إلى البداية من أي صفحة؟ • إشارة: شعار الجهة لا يكفي لذلك الغرض	9

معايير تجربة المستخدمين والاستخدامية — User Experience and Usability guidelines

10	<p>Has the government entity conducted analysis to identify which components are most used, and clearly highlight the components on the entity homepage?</p> <ul style="list-style-type: none">  Hint: the document can be survey, or a compilation of interventions through social media or related statistics 	<p>هل أجرت الجهة الحكومية تحليلاً لمعرفة المكونات الأكثر استخداماً لدى شرائح المتعاملين. وقامت بتوفيرها على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني بشكل واضح وبارز للمستخدمين؟</p> <ul style="list-style-type: none">  إشارة: الوثيقة يمكن أن تكون استطلاع رأي، أو تجميع لمداخلات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو إحصائيات ذات صلة 	10
11	<p>Are the most important functions (such as search and announcements) displayed in a prominent location on the homepage?</p> <ul style="list-style-type: none">  	<p>هل جرى إبراز كل الخيارات المهمة على الصفحة الرئيسية من دون أن يضطر المستخدم للنقر وصولاً للمستوى الثاني للاستفادة من تلك الخيارات مثل "محرك البحث، أهم الإعلانات إلخ"؟</p> <ul style="list-style-type: none">  	11
12	<p>Are images, graphics and icons used in the website self-explanatory and expressive of the correspondent articles/content?</p>	<p>هل الصور والأشكال والأيقونات المستخدمة في الموقع معبرة بشكل واضح عن جوهر المقالات والمواضيع؟</p>	12
13	<p>Are homepage/landing page consider the principle of brevity for text to ensure the minimum?</p>	<p>هل روعي مبدأ الإيجاز بالنسبة للنصوص على الصفحة الأولى بما يضمن أن تكون في حدودها الدنيا؟</p>	13
14	<p>Does the entity site contain NO broken links or empty/under construction pages?</p>	<p>هل يخلو الموقع الإلكتروني تماماً من أي روابط لا تعمل أو صفحات فارغة أو قيد الإنشاء؟</p>	14
15	<p>Does the website included a progress/Loading bar for website navigation?</p> <ul style="list-style-type: none"> Hint: User should be informed all the time what is going on the site during navigation & quires 	<p>هل يحتوي الموقع على شريط تقدم/تحميل الصفحات خلال تصفح الموقع؟</p> <ul style="list-style-type: none"> إشارة: ينبغي إبلاغ المستخدم طوال الوقت بما يجري في الموقع خلال التنقل وتصفح الموقع 	15
16	<p>Are links available to download media plug-in's for the various technologies used on the site? (Flash, Java or Adobe readers and players)</p>	<p>هل يوفر الموقع الإلكتروني رابط لتنزيل البرامج اللازمة لتشغيل أو تصفح المواد المختلفة المنشورة على الموقع (فلاش أو جافا أو قارئ أدوبي)؟</p>	16

User Experience and Usability guidelines — معايير تجربة المستخدمين والاستخدامية

17	Does the site have a meaningful and helpful 404 error page that works from any depth in the site with an error reporting feature and?	هل يعرض الموقع الإلكتروني رسالة واضحة ذات معنى عند حدوث خطأ ما من أي صفحة من صفحات الموقع (404) مع وجود خاصية للتبليغ عن تلك الأخطاء؟	17
			
18	Are markup and CSS style-sheets used efficiently in the entity's website?	هل يتم استخدام لغة توصيف النص والطرز المتراصة في تصميم وتنسيق الموقع الإلكتروني؟	18
19	Are all images on the entity's website optimized? (no larger than 200 KB an image)	هل يتم عرض الصور على الموقع ضمن الحجم الملائم بحيث لا يزيد حجم أي صورة عن 200 كيلو بايت؟	19
20	Dose the website implement lazy loading whenever heavy content provided. ?	هل يتم تطبيق آلية التحميل البطيء على الموقع في حالة المحتوى الثقيل؟	20
	<ul style="list-style-type: none">Hint: As scrolling content loads	<ul style="list-style-type: none">إشارة: يتم تحميل المحتوى عند التمرير	
21	Does the website use images rationally? (only when they are critical to the success of a Web site)	هل يستخدم الموقع الصور باقتصاد وترشيد، بحيث يكون لكل صورة مبرر منطقي لوجودها في الموقع؟	21
22	Does the website avoid clutter?	هل روعي في تصميم الموقع البعد عن الاكتظاظ في الأشكال والنصوص والألوان والرموز؟	22
	<ul style="list-style-type: none">Hint: Excess and crowded component and items on a page lead to a degradation of performance when trying to find certain information	<ul style="list-style-type: none">إشارة: الاكتظاظ والمكونات الزائدة عن الحاجة تنفّر المستخدمين	
23	Does the website provide sufficient clue to clearly indicates to the user that an item is clickable?	هل يوفر الموقع إشارات كافية للدلالة بوضوح على أن المكون قابل للنقر؟	23
	<ul style="list-style-type: none">Hint: These indications must be consistent across the site; its not enough that a cursor (arrow) turn into a (hand) as an indication that an item is clickable	<ul style="list-style-type: none">إشارة: يتعين اتباع نسق موحد للمكونات القابلة للنقر، وأن تكون الإشارات واضحة، (لا يكفي تحوّل المؤشر إلى يد كدليل على ان المكون قابل للنقر)	

معايير تجربة المستخدمين والاستخدامية — User Experience and Usability guidelines

24	<p>Does the website indicate to users when a link will move them to a different location on the same page or to a new page on a different Web site?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hint: The user has the right to be informed that he is about to leave the site to an external site • i.e.: Add an alert that he about leaving the page 	<p>هل يوفر الموقع معلومات حول ما إذا كان الرابط خارجياً قبل أن يقوم المستخدم بالنقر عليه؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • إشارة: المستخدم له الحق في ان يكون على علم بأنه على وشك مغادرة الموقع وترك الصفحة المتواجد فيها • مثال: إضافة تنبيه بأنه على وشك ترك الصفحة 	24
25	<p>Does the site enable enough contrast between the dark text and the light (or white) background for easy reading and discrimination?</p>	<p>هل يراعي الموقع قدرًا كافيًا من التباين بين النصوص الغامقة والخلفية الفاتحة (أو البيضاء) والخلفيات لسهولة التمييز والقراءة؟</p>	25
26	<p>If images or graphic used as background of the text are images been modified enough for easier reading?</p>	<p>في حال استخدام الصور أو الجرافيك كخلفية للنصوص، هل عولجت الصور والأشكال بما يخلق تمايزاً كافياً لتسهيل القراءة؟</p>	26
27	<p>Are texts of the website using at least a 12-point font (e.g., typeface) on all Web pages?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hint: size of the screen should be considered 	<p>هل روعي حجم الخط بأن لا يقل عن 12 في كل أنحاء الموقع؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • إشارة: يجب مراعاة حجم الشاشة 	27
28	<p>In case of application forms, does the website distinguish required and optional data entry fields?</p>	<p>في حال وجود خانات ونماذج، هل يميز الموقع بين الخانات الإلزامية وتلك الاختيارية؟</p>	28
29	<p>Do forms clearly define the requested data or anticipate typical user errors & suggest corrections?</p>	<p>في حال وجود خانات ونماذج، هل يمتلك الموقع خاصية توضح البيانات المطلوب إدخالها أو توقع الأخطاء الشائعة واقتراح التصويبات؟</p>	29
30	<p>Do the results of user searches provide the precise information being sought, and in a format, that matches users' expectations? through constructed search engine which response to users' terminology? & include specific hints to improve search performance?</p>	<p>هل نتائج البحث في الموقع دقيقة وبنسق متوافق مع توقعات المستخدمين؟ وذلك من خلال تصميم خدمة البحث لتتمحور حول المفردات والعبارات التي يستخدمها متعاملو الجهة الحكومية في بحثهم عن المعلومات؟ ووضع خاصية الإشارات المساعدة للباحث في الحصول على النتائج؟</p>	30

User Experience and Usability guidelines — معايير تجربة المستخدمين والاستخدامية		
31	<p>Is a search option provided on each page? & Does the website notify users when multiple search options exist?</p>	<p>31 هل تتوفر خاصية البحث في كل صفحة من الموقع؟ وفي حال وجود أكثر من نوع خدمة بحث على الموقع، هل يجد المستخدم معلومات عن الفرق بين تلك الخدمات ومخرجاتها؟</p>
32	<p>Have the usability team solicit usability testing participants' comments before, during or after the performance of tasks?</p> <ul style="list-style-type: none">  Hint: That is, each page is designed, and then subjecting them to realistic test with users, and then processing the notes and errors, and retested until a better level of usability and then applied on the site) 	<p>32 هل اعتمدت آليات واضحة وموثقة للحصول على تعليقات المستخدمين وانطباعاتهم خلال واثناء وبعد تنفيذ مهمات تصميم وتطوير صفحات الموقع الالكتروني؟</p> <ul style="list-style-type: none">  إشارة: بمعنى أن كل صفحة يتم تصميمها، ثم إخضاعها للاختبار الواقعي مع المستخدمين، ومن ثم معالجة الملاحظات والأخطاء، وإعادة اختبارها حتى تستقر على أفضل مستوى من سهولة الاستخدام ومن ثم تطبيقها على الموقع
33	<p>Does the website make it possible for visitors to rate the content and submit suggestions for new content?</p>	<p>33 هل يتيح الموقع للزوار فرصة تقييم المحتوى وكذلك اقتراح محتوى جديد؟</p>
34	<p>Does the website show when the page was last-updated?</p>	<p>34 هل يوفر الموقع معلومة عن آخر تحديث للنصوص والمعلومات الواردة فيه؟</p>



المحتوى Content

Content is the most important part of a Web site. If the content does not provide the information needed by users, the Web site will provide little value no matter how easy it is to use the site.

This section helps web content specialists working on government websites in the UAE improve their work to provide consistent, easy to understand and appealing content.

يعد المحتوى أهم جزء في الموقع الإلكتروني على الإطلاق. وعندما يكون المحتوى عاجزاً عن تقديم المعلومات التي يطلبها المستخدمون ويأتون إلى الموقع من أجلها، فإن الموقع يفقد الكثير من قيمته بغض النظر عن سهولة استخدامه.

إن مهمة هذا القسم هي مساعدة العاملين في المحتوى الخاص بالمواقع الإلكترونية للجهات الحكومية على تحسين عملهم، وتقديم محتوى متناغم وسهل الفهم وجذاب لمختلف شرائح المستخدمين.

مرجع: [الدليل الإرشادي لمواصفات المحتوى الإلكتروني للجهات](#)

[الحكومية](#)

Content Guidelines – معايير المحتوى

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the entity implement a fully documented content management workflow? 	هل تعتمد الجهة آلية موثقة لسير العمل في نظام إدارة المحتوى؟ 	1
2	Is the Arabic page the main landing page of the website?	هل الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني هي النسخة العربية؟	2
3	When toggling between the Arabic and English sites, does it go to the same content and not to the home page?	عند التبديل بين الصفحات العربية والإنجليزية هل الصفحة تبقى على نفس المحتوى ولا ينتقل إلى الصفحة الرئيسية؟	3
4	Are the Arabic and English language versions of the website properly segmented (i.e. no English in the Arabic version and vice versa)?	هل يتحقق الفصل التام بين نسختي الموقع العربية والإنجليزية (أي لا توجد لغة إنجليزية في النسخة العربية والعكس بالعكس)؟	4
5	Is the content language free of mistakes such as grammar, spelling mistakes etc...?	هل اللغة المستخدمة في الموقع سليمة (خالية من الأخطاء النحوية والإملائية، دقيقة المعلومات وتراعي الاستخدام الصحيح لعلامات الترقيم ..إلخ)	5
6	Is the content formatting consistent across the website pages? (Font size, type etc.)	هل يراعى الانسجام والتناغم في تنسيق المحتوى عبر مختلف أنحاء الموقع الإلكتروني (أحجام العناوين الرئيسية والفرعية ونوع الخط ..إلخ)؟	6
7	Does the website offer the essential information about the entity such as vision, mission etc...?	هل يوفر الموقع معلومات تعريفية أساسية بالجهة الحكومية مثل الرؤية والرسالة والقيم .. إلخ؟	7
8	Does the entity offer a calendar or listing of upcoming events and participation activities with detailed information? 	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على تقويم أو قائمة متكاملة بالفعاليات والأنشطة المستقبلية التي تشارك فيها الجهة الحكومية؟ 	8
9	Does the entity publish the results or summary of public participation feedback and polls?	هل يوفر الموقع ملخصات أو تحليلات لنتائج مشاركات المتعاملين في استطلاعات الرأي أو الاستبيانات وغيرها؟	9

Content Guidelines – معايير المحتوى

10	Is the website content usable? E.g.: written in simple language, short paragraphs, good use of main and sub headings etc...	هل يراعي الموقع استخدامية المحتوى، من حيث الفقرات الصغيرة والقوائم النقطية واللغة السهلة المباشرة والعناوين الرئيسية والفرعية والتركيز على المعلومة المهمة؟	10
11	Is the expected response time clearly stated for all sections that involves communication between the visitor and the entity? e.g. in the Contact Us section, Suggestion & Comments section & Contact the Minister/ Director General Section.	هل يتم الإعلان بشكل واضح عن الوقت اللازم للرد على المتعاملين في كافة اقسام المواقع التي تتعامل مع الجمهور على سبيل المثال في قسم "اتصل بنا" و "قسم الملاحظات" و "التواصل مع المدير العام"؟	11
12	Does the entity have a banner or link to the official federal government portal "www.government.ae" accessible from every page?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية على رابط لبوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات "حكومة.امارات" على كافة الصفحات؟	12
13	Does the entity have a banner or link to www.mygov.ae?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على رابط لبوابة الاقتراحات والملاحظات لحكومة دولة الإمارات www.mygov.ae؟	13
14	Does the website present links to the entity's social media pages?	هل يضم الموقع روابط لصفحات الجهة على مواقع التواصل الاجتماعي؟	14
15	Does the entity website have a careers or job opportunities section with a channel to submit resumes?	هل يوفر الموقع الإلكتروني قسماً خاصاً بالتوظيف والشواغر الوظيفية، بحيث يكون سهل الوصول، ويتضمن معلومات عن الشواغر (إن وجدت) وقناة اتصال لإرسال السير الذاتية؟	15
16	Does the site contain content in the form of useful audio files or video, either on site or as links on external websites like YouTube?	هل يتضمن الموقع محتوى على شكل ملفات صوتية او ملفات فيديو مفيدة، سواء في الموقع ذاته أو كروابط على مواقع خارجية مثل يوتيوب؟	16
17	Does the website offer a comprehensive description of the entity services in a Service Card style?	هل يوفر الموقع معلومات وافية عن الخدمات من خلال منهجية " بطاقة الخدمة"؟	17
			
18	Does the website have an Archive section for laws, policies, documents, events, etc. that is accessible from all pages?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على قسم للأرشيف الخاص بالقوانين والسياسات والوثائق الخ، يمكن الوصول إليه من كافة صفحات الموقع؟	18

Content Guidelines – معايير المحتوى			
19	Is the text aligned R2L for Arabic and L2R for English (not centered)	هل تمت محاذاة النص في الصفحات " من اليمين لليساار" للعربية و " من اليسار لليمين" للإنجليزية؟ (الابتعاد عن توسيط النصوص)	19
20	Are ambiguous words defined and abbreviations given expansions?	هل تم تعريف الكلمات غير المفهومة، وشرح الاختصارات الواردة في المحتوى؟	20
21	Is the English/Arabic translation of high quality?	هل ترجمة المحتوى الإنجليزي للعربية والعربي للإنجليزية تعبر عن الموضوع بجودة عالية في كلتا اللغتين؟	21
22	Is the content on the website genuine? (no copy/paste without attributing the source)	هل المحتوى المنشور على موقع الجهة هو محتوى أصيل وحقيقي؟ (لا يوجد نسخ/لصق من دون ذكر المصدر)	22
23	Does the website use meaningful link labels? & are the link texts consistent with the titles or headings on the destination (i.e., target) page? <ul style="list-style-type: none"> • إشارة: على سبيل المثال: عندما يكون اسم الرابط هو "الدليل الإرشادي للمحتوى"، يجب أن تكون ترويسة الصفحة التي يوصل إليها الرابط بالاسم نفسه، أي "الدليل الإرشادي للمحتوى" وهكذا) 	هل يستخدم الموقع أسماء روابط ذات معنى واضح وكاف وهل تتطابق مع عنوان/ترويسة الصفحة المستهدفة من النقر على الرابط؟	23
24	Does the "About Us" page give enough information about the Government entity; leadership, address, core business, vision and mission, mandate, objectives etc?	هل توفر صفحة "من نحن" معلومات كافية عن الجهة الحكومية: القيادة العليا، العنوان، المهام الرئيسية والتفويض، الأهداف إلخ؟	24
25	Can the user, from the first quick glance, predict what the website is about? <ul style="list-style-type: none"> • إشارة: من خلال عبارة الترحيب والشعار الواضح إلخ 	هل يستطيع الزائر من النظرة الأولى التقاط أهم المعلومات عن الجهة؟	25
26	Do the webpages have summaries instead of introductions?	هل تضم صفحات المحتوى مواجيز عوضاً عن المقدمات الخطابية؟	26
27	Do content pages use front loaded headlines with 4-10 words longs, formatted R2L in Arabic and L2R in English? (Not centered at all)	هل تبدأ صفحات المحتوى برؤسيات تتراوح في طولها بين 4 - 10 كلمات، منسقة من اليمين لليساار غنية بالمعلومات والكلمات المفتاحية منذ بدايتها ؟	27

Content Guidelines – معايير المحتوى		
28	Does the website have a glossary for terms and abbreviations used within the content to make it clear and understandable?	هل يضم الموقع مسرداً للمصطلحات المستخدمة في المحتوى لمساعدة المستخدمين على فهمها؟
29	Does the entity have a style-guide to assist content writers in their daily work? • 	هل لدى فريق المحتوى وثيقة "دليل أسلوب الكتابة" لتحديد الألقاب والأسماء والأنماط المستحبة إلخ فيما يتعلق بنصوص المحتوى؟ • 
30	Do the content team from time to time check for broken links (either manually or using a software)? •  • Hint: The document might be a plan, or a record of previous sessions where test safety links on site)	هل لدى القائمين على الموقع آلية منتظمة وموثقة للكشف عن الروابط المعطلة وإصلاحها؟ (يدوياً أو من خلال خدمة إلكترونية) •  • إشارة: ممكن أن يكون الدليل عبارة عن خطة داخلية، أو سجل للمرات السابقة التي جرى فيها اختبار سلامة الروابط في الموقع
31	Does the website display a series of related items in a vertical list rather than as continuous text? • Hint: FGE can use digital sequential points list, bulleted list of points that do not necessarily involve pursuing	هل يعرض الموقع القوائم المتسلسلة في قوائم عمودية بدلاً من النص المستمر؟ • إشارة: يمكن استخدام القائمة الرقمية للنقاط المتتابعة، والقائمة النقطية للنقاط التي لا تنطوي بالضرورة على تتابع
32	Does entity allocate page that highlights its initiatives with regards to "Innovation, Reading, Year of Giving and Year of Zayed"? • 	هل قامت الجهة بتخصيص صفحة لعرض مبادراتها المخصصة لعام القراءة والابتكار وعام الخير وعام زايد؟ • 



سهولة الوصول Accessibility

A website is fundamentally designed to work for all people, whatever their hardware, software, language, culture, location, or physical or mental ability. When the Web meets this goal, it is accessible to people with a diverse range of hearing, movement, sight, and cognitive ability. Where WCAG0.2 [AAA level](#) is the desired levels that should reached

To determine if FGE web content meets accessibility guidelines [Web Accessibility Evaluation Tools](#) can be used

Source: [World Wide Web Consortium \(W3C\) Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\)](#)

من المفترض أن يكون أي موقع مصمماً ليلتئم احتياجات مختلف شرائح الجمهور بصرف النظر عن أجهزتهم، وبرامجهم، ولغاتهم، وثقافتهم، وأماكن تواجدهم، وقدراتهم الجسدية والعقلية. والموقع الذي يحقق هذه الغاية يعدّ موقعاً سهل الوصول ومتاحاً للجميع بمن فيهم ضعاف السمع والبصر والمعاقين حركياً ومعرفياً. حيث أن [المستوى الثالث](#) من معايير منظمة الويب العالمية لسهولة الوصول هو المستوى الذي ينبغي تلبيةه

للتأكد ما إذا كان المحتوى على الموقع الإلكتروني للجهة يفى بالمبادئ التوجيهية لإمكانية الوصول بالإمكان الاستعانة [بأدوات تقييم إمكانية الوصول إلى شبكة الإنترنت](#)

[المصدر منظمة الويب العالمية معايير سهولة الوصول](#)

والدليل الإرشادي لقواعد سهولة الوصول للمواقع الإلكترونية للجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة

Accessibility Guidelines – معايير سهولة الوصول

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the website include alternative texts (Alt-Text) for any and all non-text content such as images, buttons, infographics, icons, multimedia etc , that clearly describe it and make it screen readable by text to speech tool ?	هل يوفر الموقع خاصية النص البديل لكل وأي محتوى غير نصي موجود في الموقع، كالصور، والأزرار، والصور المركبة، وأسهم الاتجاهات والأيقونات والوسائط المتعددة وغيرها لشرحها بشكل واضح ، ولقراءتها عن طريق قارئ النصوص؟	1
2	Do all audio and video files have descriptive captions to assist those with hearing and visual problems?	هل تتوفر الملفات السمعية والمرئية على شكل نصوص تشرح المحتوى لضعاف السمع والبصر؟	2
3	Are audio and video files presented with no (or little) loud sound backgrounds?	هل تخلو الملفات الصوتية (والفيديو) من الخلفيات الصوتية الصاخبة؟ (لمنع التشويش)	3
4	Is line spacing at least (e.g: 1.5 within paragraphs), and the space between paragraphs spacing at least 3?	هل توجد مسافات كافية بين السطور(مثال 1.5 للمسافة بين السطور)، ومسافة التباعد بين الفقرات على الأقل مساوية ل 3 ؟	4
5	Links, component and items format/shape should change when approached by cursor? • Hint: Perhaps changing a line appears under the text, or change the font size etc.	شكل الروابط والمكونات القابلة للنقر يجب أن يتغير عند ملامستها بال مؤشر؟ • إشارة: ربما يكون التغير عبارة عن خط يظهر تحت النص، أو تغير في حجم الخط إلخ	5
6	Does the Entity website provide AAA accessibility feature that is working efficiently? • Hint: as a text option or, if an image is used, alt text should be provided	هل يوفر الموقع الإلكتروني ميزة فعالة لتكبير حجم الخط بالمستويات الثلاث (AAA) ، وهل هذه الخاصية تعمل بشكل فعال ومفيد؟ • إشارة: على شكل نص، أو في حال كانت صورة، يجب أن يكون هنالك نص بديل للخاصية	6

معايير سهولة الوصول – Accessibility Guidelines

7	Do that foreground and background color combinations provide sufficient contrast when viewed by someone having color deficits or when viewed on a black and white screen?	هل ثمة قدر كاف من تمايز التركيبات اللونية الخلفية والأمامية، بما يمكّن ضعاف البصر من تمييز الأشكال والنصوص او عند عرضها على شاشة باللونين الأبيض والأسود؟	7
8	Does the website have a software to read texts and alternative text for visually impaired people?	هل يوفر الموقع إمكانية قراءة النصوص والنصوص البديلة بالصوت للأشخاص ضعاف البصر؟	8
9	Is all functionality available from a keyboard? <ul style="list-style-type: none"> • Hint: All functionality that is available by mouse is also available by keyboard • i.e. back, scroll etc 	هل كل الوظائف المعتادة متوفرة عبر لوحة المفاتيح؟ <ul style="list-style-type: none"> • إشارة: إتاحة جميع الوظائف المتوفرة في الفأرة عن طريق لوحة المفاتيح • مثال: مثل التدوير، والعودة إلخ 	9



المشاركة الالكترونية والإعلام الاجتماعي والبيانات المفتوحة e-Participation , Social Media & Open Data

The good management of the entity's presence on social media enables the entity to achieve a group of vital roles such as: improving UX, increasing customer satisfaction, enriching content, bettering information and vitalizing eParticipation which is one of the most important elements of the online presence.

من خلال الإدارة الجيدة لحضور المؤسسة على وسائل التواصل الاجتماعي، يمكن لها أن تحقق مجموعة من الأهداف الحيوية، من أهمها تحسين تجربة المستخدمين، وزيادة رضا المتعاملين، وإثراء المحتوى، وتحسين دقة المعلومات على المواقع، وإضفاء حيوية على المشاركة الإلكترونية التي تعد عنصراً مهماً من عناصر الحضور الإلكتروني.

معايير المشاركة الإلكترونية والإعلام الاجتماعي – e-Participation and Social Media Guidelines

#	Guidelines	الموجهات	#
1	<p>Does the entity have a corporate social media usage policy document distributed internally and aligned with the “e-Participation and Social Media Guidelines for Federal Entities?”</p> <ul style="list-style-type: none"> •  • Hint: Policy streaming might be through training workshops, awareness-raising lectures and other means of spreading knowledge in the work environment 	<p>هل تتوفر لدى الجهة وثيقة سياسة مؤسسية للمشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي معمة داخليا على مستوى الجهة ومتوائمة مع الدليل الإرشادي للمشاركة الإلكترونية وأدوات التواصل الاجتماعي للجهات الاتحادية؟</p> <ul style="list-style-type: none"> •  • إشارة: تعميم السياسة عن طريق الورش التدريبية، المحاضرات التوعوية وغيرها من الوسائل الخاصة بنشر المعرفة في بيئة العمل 	1
2	<p>Is there a dedicated “e-Participation” page on the entity’s website that enable audience to Participate and collaborate with the entity, and contains details about its e-Participation activities?</p>	<p>هل تخصص الجهة على موقعها الإلكتروني صفحة للمشاركة الإلكترونية تمكن الجمهور من المشاركة وكذلك توفر تفاصيل عن كافة أنشطتها في مجال المشاركة الإلكترونية؟</p>	2
3	<p>Does the e-Participation page offer the “e-Participation Policy\Charter” and “Moderation Policy” for the website visitors as per the “e-Participation and Social Media Guidelines for Federal Entities?”</p>	<p>هل توفر الجهة في صفحة المشاركة الإلكترونية “ميثاق/سياسة المشاركة الإلكترونية” و “سياسة الإشراف” كما هو مفصل في الدليل الإرشادي للمشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي للجهات الاتحادية؟</p>	3
4	<p>Does the entity have an annual plan for eParticipation?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hint: Government entity can use the Plan template for national e-participation •  	<p>هل لدى الجهة خطة سنوية للمشاركة الإلكترونية؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • إشارة: بإمكان الجهة الحكومية الاستعانة بنموذج الخطة الخاص بالمشاركة الإلكترونية الوطنية •  	4 ★
5	<p>Does the entity have an eParticipation champion whose role is to implement pertinent initiatives and spreading eParticipation culture in the entity?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hint:The e-Participation Coordinator is the person 	<p>هل لدى الجهة منسق للمشاركة الإلكترونية يتولى تنفيذ المبادرات ذات الصلة ونشر ثقافة المشاركة داخل الجهة ولديه وثيقة واضحة تتضمن أدواره ومسئوليته معتمدة في هذا المجال؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • إشارة: منسق المشاركة الإلكترونية هو الشخص المسؤول عن تنفيذ خطة المشاركة الإلكترونية 	5 ★

	<p>responsible for implementing the e-participation plan, coordinating with the national team for e-participation and carrying out the joint tasks, follow up the counseling and social networking sites and the coordinator's tasks can be part of the employee's main tasks</p> <ul style="list-style-type: none"> ☐ To obtain a job description for the e-participation co-ordinator, you can contact the national e-participation team 	<p>والتنسيق مع الفريق الوطني للمشاركة الإلكترونية وتنفيذ المهام المشتركة ، يقوم بمتابعة المشورات وكل ما يتعلق بمواضيع الجهة على المنصة الوطني للمشاركة الإلكترونية (شارك.امارات) ومن الممكن أن تكون مهام المنسق مهام جزئية ضمن مهام الموظف الرئيسية</p> <ul style="list-style-type: none"> ☐ للحصول على نموذج وصف وظيفي لمنسق المشاركة الإلكترونية بالإمكان التواصل مع فريق المشاركة الإلكترونية الوطني 	
6	<p>Does the entity use social media tools and e-participation tools such as (Facebook, Twitter, YouTube, google+, forum, blogs, etc..) to communicate and interact with the public?</p> <ul style="list-style-type: none"> 💡 INNOVATION 	<p>هل تتواصل الجهة الحكومية مع الجمهور عبر موقع أو أداة واحدة على الأقل من مواقع وأدوات التواصل الاجتماعي والمشاركة الإلكترونية (مثل فيسبوك وتويتر و يوتيوب و المنتديات والمدونات وغيرها)؟</p> <ul style="list-style-type: none"> 💡 INNOVATION 	6
7	<p>Have there been any "e-Consultation practice"& "e-Decision Making practice" regarding any of the entity's services or policies in the past 12 months? Have those practices clearly presented in the entity website under e-participation section?</p> <ul style="list-style-type: none"> Definition: e-Consultation, it is phase 2 of e-Participation based on the basis of two-way dialogue between the government entity and its audience of users Hint: Main practices in this phase (General Consultancy, surveys, polls, ext.) Definition: e-Decision Making is the most advanced stage of the e-Participation model where the entity give their audience the opportunity to directly contribute in the decision making about services or policies 	<p>هل تنفذ الجهة ممارسات تحت بند (الاستشارة الإلكترونية) و (اتخاذ القرار الإلكتروني) فيما يخص أي من خدمات او سياسات الجهة مرة على الأقل سنوياً؟ وهل تم عكسها بشكل واضح في الموقع الإلكتروني في صفحة مخصصة في قسم المشاركة الإلكترونية؟</p> <ul style="list-style-type: none"> تعريف: الاستشارات الإلكترونية هي المرحلة الثانية من مراحل التشارك الاجتماعي حيث تقوم على أساس حوار في اتجاهين بين الجهة الحكومية وجمهورها من المستخدمين. إشارة: اهم الممارسات (الاستشارات العامة، استطلاعات الرأي، الاستبيانات وغيرها) تعريف: اتخاذ القرار الإلكتروني هي المرحلة الأكثر تقدماً في نموذج التشارك الاجتماعي حيث يتم منح الجمهور والمستخدمين إمكانية المساهمة بشكل مباشر في اتخاذ قرار حول خدمة أو سياسة ما. إشارة: اهم الممارسات تكون باستخدام أدوات مناقشة الأفكار والاقتراحات والتصويت عليها 	7

	<ul style="list-style-type: none"> • Hint: Main practices is to use Tools to discuss ideas and suggestions and vote on them 		
8	<p>Does the entity share their e- participation practices on the national portal for electronic participation (Sharik.ae) with “<u>minimum 3 practices</u> in a Year”?</p> <ul style="list-style-type: none"> •  INNOVATION 	<p>هل تقوم الجهة بتوفير ممارستها في مجال المشاركة الالكترونية في البوابة الوطنية للمشاركة الالكترونية (شارك.امارات) “<u>كحد أدنى 3 مشاركات</u> في العام”؟</p> <ul style="list-style-type: none"> •  INNOVATION 	8 ★
9	<p>Does the government entity has a blog? Or actively contribute in the National blog and It will announce its entries on the National blog in its official website?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hint: visit the National Blog website on the below link: https://www.government.ae/en/participate/blogs 	<p>هل لدى الجهة الحكومية مدونة فاعلة (blog)؟ أو تشارك بفعالية في المدونة الوطنية وتقوم بالإعلان أو الإشارة عن تدوينتها على المدونة الوطنية في موقعها الرسمي؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • إشارة: بإمكانكم زيارة الرابط ادناه للتعرف على المدونة الوطنية https://www.government.ae/ar-AE/participate/blogs 	9 ★
10	<p>Does the government entity blog include at least one monthly post from the minister, the undersecretary of the ministry or the director general?</p> <ul style="list-style-type: none"> •  INNOVATION 	<p>هل تتضمن مدونة الجهة الحكومية أو تشارك على المدونة الوطنية بتدوينه واحدة شهرياً على الأقل من الوزير أو وكيل الوزارة أو المدير العام؟</p> <ul style="list-style-type: none"> •  INNOVATION 	10 ★
11	<p>Does the entity promote its activities in eParticipation through conventional and social media?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hint: Where topics are advertised for consultation or participation 	<p>هل تعمل الجهة على تسويق أنشطتها في مجال المشاركة عبر قنوات الإعلام بشقيه التقليدي والاجتماعي؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • إشارة: حيث يتم الإعلان والتسويق عن المواضيع التي تم طرحها للاستشارة او في مجال المشاركة 	11 ★
12	<p>Is the eParticipation section on the entity’s website linked to the central eParticipation portal?</p>	<p>هل قسم المشاركة الإلكترونية على موقع الجهة مربوط ببوابة المشاركة الإلكترونية على البوابة المركزية للحكومة؟</p>	12 ★
13	<p>Does the entities account on social media like/follow other key and relevant governments’ pages including the UAE Smart Government?</p> <ul style="list-style-type: none"> •  • Hint: to follow the official governmental accounts 	<p>هل يرتبط حساب الجهة على مواقع التواصل بحسابات الجهات الحكومية الرئيسية بما في ذلك حكومة الإمارات الذكية (متابعة/إعجاب)؟</p> <ul style="list-style-type: none"> •  • إشارة: ان تقوم الجهة بمتابعة الحسابات الحكومية الرسمية 	13 ★
14	<p>Does the social media team use hashtags and mentions properly?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hint: the feature lead to building and increasing user engagement 	<p>هل يستخدم فريق التواصل الاجتماعي في الجهة خاصيتي المنشن (@) والهاشتاغ (#) بشكل ملائم؟</p>	14 ★

	<p>and attracting followers. As well as building awareness.</p> <p>Use of hashtags e.g.: use of key words such as #health, #society, #UAE and others that related to the entity awareness campaigns in official events and etc.</p> <p>Use of mentions e.g.: in case of announcing entity services, policies, new activities, etc; mention mGovernment account @uaemgov</p>	<ul style="list-style-type: none"> • إشارة: استخدام الخواص يؤدي إلى بناء المزيد من التفاعل مع المستخدمين وجذب المتابعين. فضلاً عن بناء الوعي المجتمعي • استخدام الهاشتاغ مثال: استخدام الكلمات المفتاحية مثل #الصحة #المجتمع #الإمارات وغيرها من الكلمات التي تخدم عمل الجهة وحملاتها التوعوية في المناسبات الرسمية وغيرها • استخدام المنشئ مثال: في حال الإعلان عن الخدمات، السياسات، جديد الجهة عمل منشئ لحساب الحكومة الذكية في الدولة @uaemgov 	
15	<p>Is there a channel on the entity website where the visitors can directly communicate with the minister or director general or other important contact?</p>	<p>هل توفر صفحة المشاركة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للجهة قناة للتواصل مع الوزير أو المدير العام؟</p>	15
16	<p>Does the entity allow anonymous public participation without forcing the participant to register first? (e.g. contact us form and other contact forms)</p>	<p>هل تتيح الجهة للجمهور الوصول لصفحة المشاركة الإلكترونية والمشاركة والتعليق دون إلزام المستخدم بترك اسمه أو بيانات التواصل الأساسية / التسجيل؟ (مثال: صفحة اتصل بنا، وصفحات التواصل الأخرى)</p>	16
17	<p>Is there a dedicated "Open Data" page on the entity's website for sharing these data with the public? Does the published data cover the core domain of the entity?</p>	<p>هل تخصص الجهة على موقعها الإلكتروني صفحة للبيانات المفتوحة توفر فيها بيانات للجمهور؟ وهل تغطي البيانات المنشورة مجال عملها الرئيسي؟</p>	17
18	<p>Does the entity publish the raw data in open machine-readable format with no access restriction (e.g. the need to register)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hint: National Smart Data Standards One of KPI7 project- Data classification section 	<p>هل يتم نشر البيانات الخام بصيغة مفتوحة تصلح للمعالجة الآلية (مثل صيغ ملفات CSV أو ملفات xml) وبدون عوائق تمنع كل المستخدمين من الوصول إليها (مثل ضرورة إنشاء حساب)؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • إشارة: معايير البيانات الذكية الوطني من مشاريع المؤشر السابع- فصل تصنيف البيانات 	18
19	<p>Does the Open Data page offer a clear data access and usage policy for the public to enable them use the data?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hint: UAE open data license 	<p>هل تحتوي صفحة البيانات المفتوحة على سياسة البيانات المفتوحة التي تمنح المستخدمين ترخيصاً واضحاً ومفصلاً باستخدام البيانات؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • إشارة: سياسة البيانات المفتوحة في دولة الإمارات 	19

20	<p>Does the Open Data page offer user statistics and data (e.g: number of users using their services, number of visitors, etc) provided in an open data format such as spreadsheets, CSV, or xml files)?</p>	<p>هل تحتوي صفحة البيانات المفتوحة على إحصاءات وبيانات عن المستخدمين مثل (عدد مستخدمي الخدمات الالكترونية/الذكية والزوار .. إلخ) مقدمة بصورة بيانات مفتوحة مثل (جداول البيانات أو CSV أو ملفات xml)؟</p>	20
21	<p>The availability of entity open data on the open data national portal (Bayanat.ae) with “<u>minimum 3 data set in a year</u>”?</p> <p>  INNOVATION </p>	<p>مدى توفر البيانات المفتوحة للجهة على البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة (بيانات.امارات) «كحد أدنى 3 مصفوفات للبيانات الخام في العام»؟</p> <p>  INNOVATION </p>	21 



أمن وحماية المعلومات Security & Information protection

Government entities have to ensure the security of the website and the protection of its information. The following Guidelines offer the essential practices in this matter.

من الضروري أن تقوم الجهة الحكومية بالإجراءات اللازمة من أجل ضمان أمن الموقع الإلكتروني وما يتضمنه من معلومات. الجهات التالية توفر المساعدة الأساسية للجهات للقيام بهذه المهمة

معايير أمن وحماية المعلومات – Security and Information Protection Guidelines			
#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the entity have a backup /or redundancy plan for its website? • 	هل لدى الجهة الحكومية خطة احتياطية أو خطة طوارئ لموقعها الإلكتروني؟ • 	1
2	Is the Entity certified for Information Security (ISO27001) and Service Management (ISO 20000)? • 	هل الجهة حاصلة على شهادتي "أمن المعلومات" (ISO27001) و. "ادارة الخدمات" (ISO 20000)؟ • 	2
3	Does the Entity regularly Conduct Penetration Testing and Vulnerability Assessment for the Website? (such as: Trustae) • Hint: conducting test through Trustae for aeCERT registered entities	هل تقوم الجهة الحكومية بصفة دورية بتقييم نقاط الضعف وإجراء اختبار كشف الثغرات الأمنية على موقعها الإلكتروني (مثل: Trustae)؟ • إشارة: اجراء الفحص الدوري من خلال نظام ثقة للجهات المسجلة مع الفريق الوطني لطوارئ الحاسب الآلي	3
4	Does the Entity Implement Protection Mechanism for Exchanging Sensitive and Personal Information such as secure channel protocols: SSL, TLS, SSH, SFTP ...etc.? • 	هل تقوم الجهة الحكومية بتطبيق آلية حماية لتبادل المعلومات الحساسة "مثل استخدام بروتوكولات SSL, TLS, SSH, SFTP وغيرها".؟ • 	4



MARKETING

التسويق Marketing

The effective marketing of the entity's website is essential to ensure reaching the target audience and their usage of its information and services and to promote its e-presence . The following Guidelines offer the entities a set of essential practices and tools to market its website

إن التسويق الفعال للموقع الإلكتروني للجهة أمر هام لضمان معرفة الجمهور والفئات المستهدفة بالموقع وما يوفره من معلومات وخدمات ولتعزيز الحضور الإلكتروني . الموجبات التالية تضمن استخدام الجهة الحكومية لأدوات وممارسات أساسية تساعد على تسويق موقعها الإلكتروني.

Marketing Guidelines – معايير التسويق

#	Guidelines	الموجهات	#
1	<p>Does the entity promote its registered Arabic domain name (أسم الجهة. امارات) on their website as one of the electronic communication channel to enhance the Arabic presence and identity on the web?</p> <ul style="list-style-type: none">  Hint: awareness can be by e-banners, social media announcement and any other tool 	<p>هل تقوم الجهة بالإعلان عن وتعريف الجمهور باسم النطاق العربي الخاص بالجهة (اسم الجهة.امارات)، كأحد قنوات التواصل الإلكتروني على موقعها الإلكتروني لتعزيز الحضور والهوية العربية على الشبكة العنكبوتية؟</p> <ul style="list-style-type: none">  إشارة: بإمكان الجهة على سبيل المثال لا الحصر استخدام المصصات الإلكترونية وقنوات التواصل الاجتماعي وغيرها من الأدوات والطرق للتعريف 	1
2	<p>Can the website be found easily using any search engine by using the most important keywords? Does it use SEO (Search engine optimization) process to get more traffic and grabbing a top spot in most used search engine?</p>	<p>هل يمكن العثور على الموقع بسهولة عبر محركات البحث باستخدام الكلمات والعبارات المفتاحية؟ وهل يظهر في مقدمة نقاط البحث على محركات البحث الرئيسية من خلال تهيئة محركات البحث لبنية الموقع الإلكتروني للجهة؟</p>	2
3	<p>Does entity has newsletter/ mailing subscription service in clear and visual place?</p>	<p>هل يحتوي الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية على خدمة الاشتراك في قوائم المراسلة أو الرسائل الإخبارية في مكان بارز وواضح؟</p>	3
4	<p>Does the entity offer an option to sign up for RSS feed subscription</p>	<p>هل توفر الجهة في موقعها الإلكتروني خاصية الاشتراك في ال (RSS)؟</p>	4
5	<p>Does the entity use data analytics tools to measure the website performance?</p> <ul style="list-style-type: none">  	<p>هل تستخدم الجهة الحكومية ادوات تحليلية لقياس أداء الموقع الإلكتروني؟</p> <ul style="list-style-type: none">  	5
6	<p>Does the entity website offer a rich media section where press kits and entity assets can be downloaded? (media packs, logos, etc.)</p>	<p>هل يحتوي الموقع الإلكتروني على ركن إعلامي يمكن من خلاله تنزيل الملفات الصحفية والمواد الإعلامية المحدثة الأخرى؟ (الشعارات والصور والبيانات الصحفية .. الخ)؟</p>	6
7	<p>Does the entity promote the website's content via its social media channels?</p> <ul style="list-style-type: none">  Hint: twitter tweets, Facebook post or any others 	<p>هل يتم الإعلان عن وتوجيه الجمهور لأهم محتويات وخدمات الموقع الإلكتروني عبر وسائل التواصل الاجتماعي والمشاركة الإلكترونية؟</p> <ul style="list-style-type: none">  إشارة: نماذج من تغريدات تويتر أو منشورات الفيس بوك .. وغيرها 	7



للاستفسار التواصل مع :

For Inquiries contact

mGov Enabler Team

Email: mgovet@tra.gov.ae

فريق ممكنات الحكومة الذكية

البريد الإلكتروني: mgovet@tra.gov.ae