

# الدليل الإرشادي لمؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية 2021

تاريخ الإصدار: مايو 2021

حقوق التأليف والنشر © 2021 م – هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية - جميع الحقوق محفوظة.

## المحتويات

3.....	1. المقدمة
4.....	2. قائمة مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية
5.....	3. آلية القياس
6.....	4. الدليل الإرشادي
7.....	<u>I</u> . المؤشر الأول: مؤشر نسبة التحول الرقمي للخدمات الحكومية الاتحادية
17.....	<u>II</u> . المؤشر الثاني: مؤشر نسبة استخدام الخدمات الحكومية الرقمية
20.....	<u>III</u> . المؤشر الثالث: مؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الرقمية
25.....	<u>IV</u> . المؤشر الرابع: مؤشر نسبة التزام الجهات الاتحادية بمعايير جودة المنصات الرقمية
27.....	<u>V</u> . المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية
28.....	<u>أ-</u> معايير جودة الخدمات الرقمية عبر الموقع الإلكتروني للجهة
39.....	<u>ب-</u> معايير جودة الخدمات الرقمية عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك
47.....	<u>ت-</u> معايير جودة الخدمات الرقمية عبر التطبيق الذكي
55.....	<u>VI</u> . المؤشر السادس: مؤشر نسبة استخدام الإمكانيات الرقمية
57.....	<u>VII</u> . المؤشر السابع: مؤشر نسبة الخدمات على المنصة الموحدة
58.....	<u>VIII</u> . المؤشر الثامن: مؤشر نسبة استخدام خدمات المنصة الموحدة
59.....	5. توصيات عامة

## 1. المقدمة

استناداً إلى توجيهات مكتب رئاسة مجلس الوزراء والمستقبل باعتبار هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية الجهة الممكنة في محور الحكومة الرقمية، وانسجماً 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 برصد وقياس مدى التزام الجهات الحكومية بممكنات الحكومة الرقمية. وتهدف المبادرة إلى رفع مستوى التحول الرقمي للخدمات الحكومية وتعزيز أسلوب الحياة الإلكتروني في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وتسعى الهيئة لتمكين الجهات الاتحادية من تحقيق التميز في مؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية ورفع وتحسين مستوى جودة خدماتها الرقمية وتعزيز حضورها الرقمي، من خلال:

- تحديث معايير مؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية وآلية القياس بما يتناسب مع أفضل الممارسات العالمية، معايير الأمم المتحدة، التوجهات الجديدة التي أطلقتها قيادة الدولة.
- تقديم الدعم الاستشاري فيما يخص ممكنات الحكومة الرقمية للجهات الاتحادية على مدار العام
- المتابعة المستمرة لعمل الجهات الاتحادية وخطط التحول الرقمي لخدماتها ومدى التزامها بهذه الخطط ورفع التقارير والتوصيات المناسبة لأصحاب القرار
- عقد الاجتماعات وورش التوعية مع الجهات الاتحادية فيما يخص مؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية
- رصد وقياس مستوى التزام الجهات الاتحادية بمؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية
- رفع التوصيات والمقترحات التطويرية للجهات الاتحادية فيما يخص مؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية

يعرض هذا الدليل بطاقة كل مؤشر من مؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية ويتطرق للمعايير الخاصة بكل مؤشر مع الأدلة الإرشادية الخاصة بها والتي سيتم الاستناد عليها في قياس مؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية للعام 2021.

## 2. قائمة مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية

تنقسم مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية للعام 2021 إلى 8 مؤشرات رئيسية كما هو موضح أدناه:



يتم رصد وقياس كافة مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية 2021 من قبل فريق إمكانات الحكومة الرقمية. سيتم استعراض كافة التفاصيل الخاصة بمؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية في هذا الدليل.

### 3. آلية القياس

توجد تغييرات بسيطة جداً على مستوى المعايير، حيث تم تحديث وحذف بعض المعايير من بعض المؤشرات، كما سيتم الاستمرار في تقييم التطبيق الذكي للجهات بشكل إجباري في مؤشر جودة الخدمات الرقمية (سيتم تقييم كافة التطبيقات التابعة للجهة)، وسيبقى آلية احتساب درجات المعايير التي تندرج تحت فئة الابتكار في جميع المؤشرات كما هي، حيث أن درجات الابتكار ستعتبر درجات إضافية، تضاف إلى النتيجة الإجمالية للجهة في المؤشر.

#### آلية القياس و"درجة الابتكار" في تطبيق معايير مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية

بناء على النتائج الإيجابية في تقييم إمكانات الحكومة الرقمية لعام 2019 فيما يخص معايير الابتكار، والتي قدمت فيها عدد كبير من الجهات الاتحادية ممارسات مميزة جداً، واستناداً إلى الملاحظة الرئيسية على نتائج قياس إمكانات الحكومة الرقمية للعامين 2014 و2015 بخصوص اعتماد الجهات الاتحادية الكامل على "الأدلة الإرشادية" التي يقوم فريق إمكانات الحكومة الرقمية بإصدارها لمؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية 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 إمكانات الحكومة الرقمية بهدف تطوير جودة خدماتها ومستوى حضورها الإلكتروني.

وعليه، تم اعتماد آلية محدثة منذ عام 2016 وذلك بعدم تحديد أية حدود للإجابات النموذجية لعدد من المعايير لترك المجال للجهات الاتحادية للإبداع في تطبيق هذه المعايير، وذلك بإدراج مفهوم "درجة الابتكار" في تطبيق عدد من معايير مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية 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 الرقمية وللابتكار في تطبيق المعايير الخاصة بمؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية.

#### فئة "درجة الابتكار"

تم تحديد عدد من المعايير في المؤشرات التالية:

- المؤشر الثالث: مؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الرقمية
- المؤشر الرابع: مؤشر نسبة التزام الجهات بمعايير جودة المنصات الرقمية
- المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام الجهات بمعايير جودة الخدمات الرقمية

#### 4. الدليل الإرشادي

هذا الدليل الإرشادي يحدد التالي لكل مؤشر:

- المؤشر الأول: مؤشر نسبة التحول الرقمي للخدمات الحكومية الاتحادية (معايير)
  - الإجابات النموذجية لكل معيار من معايير هذا المؤشر لتحقيق الدرجة النهائية
- المؤشر الثاني: مؤشر نسبة استخدام الخدمات الحكومية الرقمية (معادلات)
  - التوصيات العامة التي من الممكن أن تساهم في رفع نسبة الاستخدام (لا يوجد إجابات نموذجية)
- المؤشر الثالث: مؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الرقمية (معايير)
  - الإجابات النموذجية للمعايير
  - الحد الأدنى المقبول لمعايير فئة "درجة الابتكار"
- المؤشر الرابع: مؤشر نسبة التزام الجهات الاتحادية بمعايير جودة المنصات الرقمية (معايير)
  - الإجابات النموذجية للمعايير
  - الحد الأدنى المقبول لمعايير فئة "درجة الابتكار"
- المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام الجهات الاتحادية بمعايير جودة الخدمات الرقمية (معايير)
  - الإجابات النموذجية للمعايير
  - الحد الأدنى المقبول لمعايير فئة "درجة الابتكار"
- المؤشر السادس: نسبة استخدام الممكّنات الرقمية (معايير)
  - دليل توضيحي عن المؤشر
- المؤشر السابع: نسبة الخدمات على المنصة الموحدة
- المؤشر الثامن: نسبة استخدام خدمات المنصة الموحدة

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

المعيار جديد ضمن معايير مؤشرات ممكّنات الحكومة الرقمية



المعيار يندرج تحت فئة الابتكار



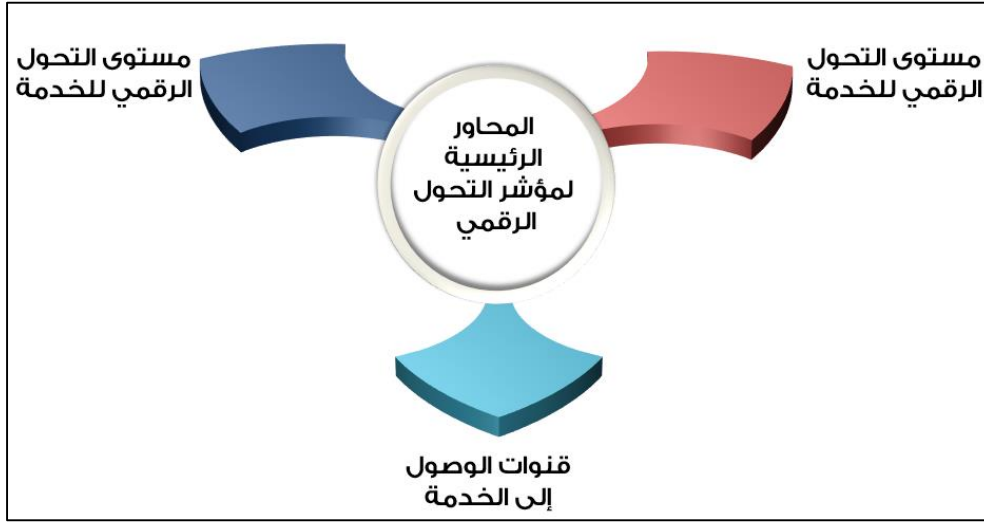
## 1. المؤشر الأول: مؤشر نسبة التحول الرقمي للخدمات الحكومية الاتحادية

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 الرقمي للخدمات الحكومية الاتحادية	
التعريف	يقيس هذا المؤشر <b>مستوى التحول الرقمي للخدمات الحكومية الاتحادية</b> من بداية تقديمها وحتى اكتمال جاهزيتها على المنصة الرقمية بهدف تقديمها للمتعاملين بطريقة رقمية بالكامل
النطاق	يشمل المؤشر <b>كافة الخدمات الحكومية</b> الاتحادية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الرقمي في كافة الجهات الاتحادية
معادلة الاحتساب	<p><b>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:</b></p> <p>(مجموع نسب التحول الرقمي للخدمات الحكومية للتحول الرقمي في الجهة الاتحادية) / (إجمالي عدد الخدمات الحكومية القابلة للتحول الرقمي في الجهة الاتحادية)</p> <p><b>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:</b></p> <p>مجموع نسب الخدمات الحكومية القابلة للتحول الرقمي في كافة الجهات الاتحادية على "/" إجمالي عدد الخدمات الحكومية القابلة للتحول الرقمي في كافة الجهات الاتحادية</p>
مكونات المؤشر	<p>يتكون المؤشر من إجمالي <b>13 معيار رئيسي</b> مقسم على مستوى الجهة والخدمات كالتالي:</p> <p><b>* المعايير على مستوى الجهة الاتحادية: (عدد 2)</b></p> <p>(1) الجاهزية</p> <p>(2) مستوى الأمان لقنوات الوصول إلى الخدمة</p> <p><b>* المعايير على مستوى الخدمات: (عدد 11)</b></p> <p>(1) مستوى التحول الرقمي للخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية</p> <p>(2) مستوى التحول الرقمي للخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك</p> <p>(3) طرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك</p> <p>(4) منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك</p> <p>(5) اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية</p> <p>(6) الزامية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية</p> <p>(7) توافق الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية مع ذوي الاحتياجات الخاصة</p> <p>(8) اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف المتحرك</p> <p>(9) الزامية إرسال ملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك</p> <p>(10) توافق الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك مع ذوي الاحتياجات الخاصة</p> <p>(11) إمكانية التوافق بين قنوات الوصول إلى الخدمة</p>

• المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التحول الرقمي للخدمات الحكومية الرقمية

المحاور الرئيسية لمؤشر التحول الرقمي



يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر التحول الرقمي للعام 2021 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 الرقمي للعام 2021		
الخيارات	المحور/ المعيار	
	المحور الفرعي الاول: الجاهزية (على مستوى الجهة)	1
1- نعم 0- لا	هل يوجد قرار رسمي بتشكيل فريق رواد التحول الرقمي في الجهة؟	1.1
3- توفر مالا يقل عن ثلاث خيارات للتخصيص 2- توفر خيارين فقط للتخصيص 1- توفر خيار واحد للتخصيص 0- لا تتوفر خيارات التخصيص للمستخدم	هل يمكن تخصيص الملف الشخصي والشكل الخارجي للبوابة الإلكترونية/تطبيق الهاتف المتحرك حسب رغبة المستخدم؟	1.2



المحور الفرعي الثاني: مستوى الأمان لقنوات الوصول إلى الخدمة (على مستوى الجهة)		2
<p>3- على جميع الخدمات الخاضعة للتقييم</p> <p>2- على معظم الخدمات (أكثر من 50% من عدد الخدمات الخاضعة للتقييم)</p> <p>1- على بعض الخدمات (أقل من 50% من عدد الخدمات الخاضعة للتقييم)</p> <p>0- غير متوفر</p>	هل يتم استخدام بروتوكول ( Secure Sockets Layer SSL) في قنوات الوصول للخدمات؟	2.1
<p>2- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على كافة الخدمات</p> <p>1- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على بعض الخدمات</p> <p>0- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشر واحد</p> <p>0- لا ينطبق</p>	أي من الطرق التالية تُستخدم في عملية الدخول المؤمن للخدمة والمقدمة من خلال البوابة الإلكترونية؟	2.2
<p>2- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على كافة الخدمات</p> <p>1- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشرين على بعض الخدمات</p> <p>0- مصادقة الدخول المؤمن بمؤشر واحد</p> <p>0- لا ينطبق</p>	أي من الطرق التالية تُستخدم في عملية الدخول المؤمن للخدمة والمقدمة من خلال الهاتف المتحرك؟	2.3
المحور الفرعي الثالث: مستوى التحول الرقمي للخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)		3
<p>2- تتوفر معلومات كافية عن الخدمة</p> <p>1- تتوفر معلومات بسيطة عن الخدمة</p> <p>0- لا تتوفر أية معلومات عن الخدمة</p>	تتوفر معلومات الخدمة (الإجراءات، الأوراق الثبوتية، الرسوم،... الخ) عبر الموقع الإلكتروني	3.1
<p>2- نعم</p> <p>1- لا</p> <p>0- لا ينطبق</p>	تحديد ومصادقة دخول المستخدم (على سبيل المثال، من خلال SSO)	3.2
<p>2- نعم</p> <p>0- لا</p>	إمكانية تقديم طلب الحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني	3.3
<p>2- نعم</p> <p>0- لا</p> <p>0- لا ينطبق</p>	إمكانية متابعة سير إجراء العملية عبر الموقع الإلكتروني	3.4
<p>2- نعم</p> <p>0- لا</p> <p>0- لا ينطبق</p>	إمكانية ارفاق المستندات المطلوبة عبر الموقع الإلكتروني	3.5

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 الرقمي 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 إرفاق 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

<b>المحور الفرعي السادس: منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)</b>		<b>6</b>
ما هو عدد منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك	2- منصتين فأكثر 0- منصة واحدة	6.1
<b>المحور الفرعي السابع: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)</b>		<b>7</b>
ما هو عدد اللغات المتوفرة في قنوات الوصول للخدمة من خلال البوابة الإلكترونية	2- لغتين 0- لغة واحدة فقط	7.1
<b>المحور الفرعي الثامن: إلزامية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)</b>		<b>8</b>
هل توفر الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية خاصية إرسال تقييم المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة (مؤشر السعادة)	2- نعم (إجبارية) 1- نعم (إختياري) 0- لا	8.1
<b>المحور الفرعي التاسع: توافق الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)</b>		<b>9</b>
هل يتم توفير الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لتكون متاحة بما يناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة	3- توفر ما لا يقل عن ثلاث خصائص لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة 2- توفر خاصيتين فقط لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة 1- توفر خاصية واحدة فقط لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة 0- لا تتوفر أية خصائص لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة	9.1
<b>المحور الفرعي العاشر: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)</b>		<b>10</b>
ما هو عدد اللغات المتوفرة في قنوات الوصول للخدمة من خلال الهاتف المتحرك	2- لغتين 0- لغة واحدة فقط	10.1
<b>المحور الفرعي الحادي عشر: إلزامية إرسال ملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)</b>		<b>11</b>
هل توفر الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك خاصية إرسال تقييم المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة (مؤشر السعادة)	2- نعم (إجبارية) 1- نعم (إختياري) 0- لا	11.1
<b>المحور الفرعي الثاني عشر: توافق الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)</b>		<b>12</b>
هل يتم توفير الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك لتكون متاحة بما يناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة	3- توفر ما لا يقل عن ثلاث خصائص لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة 2- توفر خاصيتين فقط لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة	12.1

ذوي الاحتياجات الخاصة 1- توفر خاصية واحدة فقط لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة 0- لا تتوفر أية خصائص لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة		
<b>المحور الفرعي الثالث عشر: إمكانية التوافق بين قنوات الوصول إلى الخدمة (على مستوى الخدمات)</b>		<b>13</b>
2- نعم 1- لا 0- لا ينطبق	هل يمكن اتمام هذه الخدمة عبر الهاتف المتحرك إذا بُدئ بها عبر البوابة الإلكترونية، أو العكس؟	13.1
<b>المحور الفرعي الرابع عشر: مدى توفر الخدمة الرقمية</b>		<b>14</b>
2- 99% فأكثر 1- ما بين 90% - 99% 0- أقل من 90%	ما مدى توفر الخدمة الإلكترونية المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية	14.1
2- 99% فأكثر 1- ما بين 90% - 99% 0- أقل من 90%	ما مدى توفر الخدمة الإلكترونية المقدمة من خلال التطبيق الذكي	14.2

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

الأدلة الإرشادية (التوصيات)	
1	المحور الفرعي الأول: الجاهزية (على مستوى الجهة)
1.1	هل يوجد قرار رسمي بتشكيل فريق رواد التحول الرقمي في الجهة؟ تعد عملية التحول الرقمي وظيفية 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 الإزدواجية أو التضارب في الاختصاصات بين التقسيمات التنظيمية المختلفة. فتوفر الكفاءات والكوادر التي تعمل ضمن مجموعات ووظائف محددة وتتفاعل بصورة متكاملة يعزز من قدرة فريق عمل التحول الرقمي على تنفيذ مهامه وممارسة صلاحياته في التخطيط والتنظيم والتنفيذ وتقديم خدمات رقمية متميزة وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين
1.2	تفعيل ما لا يقل عن ثلاثة خيارات لتخصيص البوابة الإلكترونية/تطبيق الهاتف المتحرك بما يتناسب مع تفضيلات المستخدم. بحيث يمكن للمستخدم تخصيص الملف الشخصي الخاص به والشكل الخارجي للبوابة الإلكترونية حسب رغبته (مثال: تغيير الألوان الخاصة بقوالب تصميم الموقع الإلكتروني (Themes) وتحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملفه الشخصي وتغيير حجم الخط وغيرها من خيارات التخصيص)
2	المحور الفرعي الثاني: مستوى الأمان لقنوات الوصول إلى الخدمة (على مستوى الجهة)
2.1	استخدام بروتوكول (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 خاصية الدخول. - 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 خاصية الدخول. - 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
<b>4</b>	<b>المحور الفرعي الرابع: مستوى التحول الرقمي للخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)</b>
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
<b>5</b>	<b>المحور الفرعي الخامس: طرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)</b>
5.1	بإمكان المتعامل تقديم طلب الحصول على الخدمة عبر الهاتف المتحرك من خلال الموقع الإلكتروني المخصص للهاتف المتحرك أو التطبيق الذكي للهاتف المتحرك
<b>6</b>	<b>المحور الفرعي السادس: منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)</b>
6.1	يتوفر التطبيق الذكي للهاتف المتحرك على منصتين على أقل تقدير
<b>7</b>	<b>المحور الفرعي السابع: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)</b>
7.1	توفير لغتين أو أكثر للحصول على الخدمات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني
<b>8</b>	<b>المحور الفرعي الثامن: الزامية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية (على مستوى الخدمات)</b>
8.1	تكثيف الجهود لتحفيز المتعاملين على تقييم مستوى رضاهم بموضوعية عن الخدمة المقدمة عبر الموقع الإلكتروني فور الانتهاء من تقديم الطلب عليها

المحور الفرعي التاسع: توافق الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)	9
تفعيل ما لا 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 بعنى الألوان، وغيرها من الخصائص)	9.1
المحور الفرعي العاشر: اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)	10
توفير لغتين أو أكثر للحصول على الخدمات المقدمة عبر الهاتف المتحرك	10.1
المحور الفرعي الحادي عشر: إلزامية إرسال ملاحظات بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك (على مستوى الخدمات)	11
تكثيف الجهود لتحفيز المتعاملين على تقييم مستوى رضاهم بموضوعية عن الخدمة المقدمة عبر الهاتف المتحرك فور الانتهاء من تقديم الطلب عليها	11.1
المحور الفرعي الثاني عشر: توافق الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك مع ذوي الاحتياجات الخاصة (على مستوى الخدمات)	12
تفعيل ما لا 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 بعنى الألوان، وغيرها من الخصائص)	12.1
المحور الفرعي الثالث عشر: إمكانية التوافق بين قنوات الوصول إلى الخدمة (على مستوى الخدمات)	13
تمكين المتعامل من اتمام الخدمة عبر الهاتف المتحرك إذا بُدء بها عبر البوابة الإلكترونية، أو العكس	13.1
المحور الفرعي الرابع عشر: مدى توفر الخدمات الرقمية	14
الخدمة الإلكترونية يجب أن تكون متوفرة 24 ساعة في اليوم على مدار السنة، على الجهة التأكد من أن الخدمة متوفرة بنسبة 99% على الأقل، حيث يجب على الجهة تقديم دليل من النظام Uptime Report يوضح نسبة التوفر للخدمة على مدار السنة. لتحقيق هذه المعيار على الجهة مراعاة ما يلي: - القدرة على تحديث النظام بانتظام دون الحاجة إلى وقف النظام، (على سبيل المثال عن طريق تقليل الجهد المبذول في إنشاء بيئات جديدة وملء بيئات ما قبل الإنتاج ببيانات الاختبار) - إجراء اختبارات ضمان الجودة بانتظام، واختبار الخدمة في بيئة تشبه بيئة LIVE قدر الإمكان - متابعة ومراقبة الأداء بأدوات متقدمة تشمل على خطة متناسبة ومستدامة للاستجابة للمشاكل التي تم تحديدها من خلال المراقبة - العمل على حل المشاكل التنظيمية والتعاقدية إن وجدت بأقصى سرعة للحد من أي مشاكل قد تؤثر على توفر الخدمة	14.1

<p>الخدمة الذكية المقدمة من خلال التطبيق الذكي يجب أن تكون متوفرة 24 ساعة في اليوم على مدار السنة، على الجهة التأكد من أن الخدمة متوفرة بنسبة 99% على الأقل، حيث يجب على الجهة تقديم دليل من النظام Uptime Report يوضح نسبة التوفر للخدمة على مدار السنة.</p> <p>لتحقيق هذه المعيار على الجهة مراعاة ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- القدرة على تحديث النظام بانتظام دون الحاجة إلى وقف النظام، (على سبيل المثال عن طريق تقليل الجهد المبذول في إنشاء بيئات جديدة وملء بيئات ما قبل الإنتاج ببيانات الاختبار)</li><li>- إجراء اختبارات ضمان الجودة بانتظام، واختبار الخدمة في بيئة تشبه بيئة LIVE قدر الإمكان</li><li>- متابعة ومراقبة الأداء بأدوات متقدمة تشمل على خطة متناسبة ومستدامة للاستجابة للمشاكل التي تم تحديدها من خلال المراقبة</li><li>- العمل على حل المشاكل التنظيمية والتعاقدية إن وجدت بأقصى سرعة للحد من أي مشاكل قد تؤثر على توفر الخدمة</li></ul>	14.2
--	------



## II. المؤشر الثاني: مؤشر نسبة استخدام الخدمات الحكومية الرقمية

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 الرقمية	
التعريف	يقيس المؤشر مدى إقبال المتعاملين من الأفراد ومؤسسات الأعمال على استخدام الخدمات الرقمية التي توفرها الجهات الحكومية الاتحادية
النطاق	ويشمل نطاق المؤشر كافة الخدمات الحكومية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحويل الرقمي في كافة الجهات الاتحادية (تم استثناء الخدمات المعلوماتية لعدم توفر آلية مناسبة لقياس الاستخدام لها).
معادلة الاحتساب	<p>يتم حساب نسبة الاستخدام على مستوى كل خدمة قابلة للتقييم من خلال (عدد المعاملات الالكترونية + عدد المعاملات الرقمية) على "/" العدد الكلي للمعاملات ((الرقمية (الكروني، ذكي) + اليدوية))</p> <p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:</p> <p>(مجموع نسب استخدام الخدمات الرقمية للخدمات الحكومية التي تم تحويلها لخدمات رقمية في الجهة الاتحادية) / (إجمالي عدد الخدمات الحكومية ذ التي تم تحويلها لخدمات رقمية في الجهة الاتحادية)</p> <p>آلية التقييم: تقوم الجهة الاتحادية بتوفير إحصائيات عدد المعاملات من مختلف القنوات مع بيانات المستخدمين بشكل ربع سنوي، والتي تقوم بعدها هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية بالتحقق 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):</p> <p>-الاستبيان مع قاعدة بيانات المتعاملين التي ستقوم الجهة الاتحادية بإرسالها إلى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية</p> <p>-المتسوق السري</p> <p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:</p> <p>تجميع نتائج الخدمات الرقمية لكافة الجهات الاتحادية وتقسيمها على عدد كافة الخدمات الرقمية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحويل الرقمي</p>

- معادلة الاحتساب المعتمدة لمؤشر نسبة استخدام الخدمات الرقمية
  - يوضح الجدول التالي المعادلة المعتمدة لقياس نسبة استخدام الخدمات الرقمية للعام 2021 مع توضيح بعض الأمثلة عن القنوات الرقمية/اليدوية المتوفرة لتقديم الخدمة

مؤشر نسبة الاستخدام الرقمي 2021		
معادلة الاحتساب للخدمة		
$\text{نسبة استخدام الخدمات الرقمية} = \frac{\text{عدد المعاملات الإلكترونية} + \text{عدد المعاملات الذكية}}{\text{العدد الكلي للمعاملات (الإلكترونية + الذكية + اليدوية)}}$		
#	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 الرقمية)	يدوي
5	من خلال موظفي مركز الاتصال (حتى في حال استخدام القنوات الرقمية)	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 الرقمية

○ يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للمساهمة في رفع نسبة استخدام

خدماتها الرقمية

الأدلة الإرشادية
نظراً لطبيعة هذا المؤشر وآلية قياسه المتمثلة في معادة احتساب، فإنه لا توجد 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 الرقمية 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 الرقمية الأخرى التي لا تتطلب أي تدخل بشري
تبسيط وتسهيل اجراءات استخدام الخدمة من خلال البوابة الالكترونية والهاتف المتحرك والقنوات الرقمية الأخرى بما يتناسب ويتوافق مع احتياجات المتعاملين لضمان كسب رضاهم عن الخدمات الرقمية مما سيساهم في زيادة نسبة استخدام الخدمات الرقمية
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 الرقمية الأخرى التي لا تتطلب تدخل بشري

### III. المؤشر الثالث: مؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الرقمية

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 الرقمية	
التعريف	يقيس المؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الرقمية
النطاق	يشمل المؤشر كافة الخدمات الحكومية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحويل الرقمي في كافة الجهات الاتحادية
معادلة الاحتساب	<p>يتم حساب نسبة التوعية العامة عن الخدمات الرقمية على مستوى كل خدمة قابلة للتقييم من خلال التزامها بمعايير التوعية العامة.</p> <p><b>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:</b></p> <p>مجموع نسب التزام الخدمات الرقمية بمعايير التوعية العامة في الجهة الاتحادية / إجمالي عدد الخدمات الحكومية القابلة للتحويل الرقمي في الجهة الاتحادية</p> <p><b>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:</b></p> <p>مجموع نسب التزام الخدمات الرقمية بمعايير التوعية العامة عن الخدمات الرقمية في الجهة الاتحادية على "/" إجمالي عدد الخدمات الحكومية القابلة للتحويل الرقمي في الجهة الاتحادية</p>
مكونات المؤشر	<p>يتم قياس نسبة التوعية العامة بناءً على المحاور الثلاث التالية:</p> <p><b>المحور الأول: حملات التسويق (على مستوى الخدمة) ويقاس بالمعايير التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- عدد قنوات التواصل الاجتماعي التي تم استخدامها للتوعية</li> <li>- مدى تواصل و تفاعل الجهة مع الجمهور عبر قنوات وسائل التواصل الاجتماعي في نشر التوعية</li> </ul> <p><b>المحور الثاني: الطرق المستخدمة في التوعية والدعم الاستشاري للخدمات (على مستوى الجهة) ويقاس بالمعايير التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الآلية المستخدمة في عملية توفير الدعم الاستشاري لمستخدمي الخدمات</li> <li>- القنوات التي تم استخدامها في التوعية</li> </ul> <p><b>المحور الثالث: كفاءة التوعية ويقاس بالمعايير التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تطوير خطة تسويقية للخدمات الرقمية وقياس أثرها</li> <li>- جمع بيانات المتعاملين وتحليلها لتحديد احتياجاتهم والأمور المفضلة لديهم</li> </ul> <p><b>تم اضافة محور جديد للمؤشر "ابتكر وتميز" يشمل:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- قياس اثر التوعية على المتعاملين وعلى الجهة</li> <li>- مدى التزام الجهة بسد الثغرات في الخطة التحسينية للمؤشر</li> </ul>

• المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الرقمية

المحاور الرئيسية لمؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الرقمية



يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الرقمية للعام 2021 مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي

سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2021، مع ضرورة توضيح النقاط التالية

مؤشر نسبة التوعية عن الخدمات الرقمية للعام 2021		
الخيارات	المعيار	
المحور الفرعي الأول: حملات التسويق (على مستوى الخدمة)		1
2- ثلاث قنوات فأكثر 1- أقل من ثلاث قنوات 0- لا توجد	ما هو عدد قنوات التواصل الاجتماعي المستخدمة في نشر التوعية للخدمة	1.1
2- مرتين كل ربع 1- مرة كل ربع 0- ولا مرة	مدى تواصل وتفاعل الجهة مع الجمهور عبر قنوات وسائل التواصل الاجتماعي في نشر التوعية عن الخدمة؟	1.2
المحور الفرعي الثاني: الطرق المستخدمة في التوعية والدعم الاستشاري للخدمات (على مستوى الجهة)		2
3- ChatPot والمحادثة النصية 2- ChatPot أو المحادثة النصية 1- البريد الإلكتروني 0- لا توجد	ماهي الآلية المستخدمة في عملية توفير الدعم الاستشاري لمستخدمي الخدمات؟	2.1
- مركز الاتصال (1-نعم، 0-لا) - البريد الإلكتروني (1-نعم، 0-لا)	ماهي القنوات التي تم استخدامها في التوعية بالخدمة؟	2.2

- أخرى (1-نعم، 0-لا) (توضيح أسباب استخدام قنوات أخرى)		
<b>المحور الفرعي الثالث: كفاءة التوعية</b>		<b>3</b>
2-نعم 1-نعم بشكل جزئي 0-لا	هل توجد خطة تسويقية لخدمات الجهة؟	3.1
2-نعم 1-نعم بشكل جزئي 0-لا	هل تم توفير الخطة التسويقية الخاصة بالطوارئ؟	3.2 
2-نعم 1-نعم بشكل جزئي 0-لا	هل يتم جمع بيانات المتعاملين وتحليلها واستخدام نتائج التحليل لتسويق الخدمات؟	3.3
<b>ابتكرو وتميز</b>		
2-نعم 1-نعم بشكل جزئي 0-لا	هل تم قياس أثر التوعية على المتعاملين وعلى الجهة؟	1
2-نعم 1-نعم بشكل جزئي 0-لا	مدى التزام الجهة بسد الثغرات في الخطة التحسينية للمؤشر	2 

- الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة التوعية العامة عن الخدمات الرقمية
  - يوضح الجدول التالي التوصيات الخاصة للجهات الاتحادية لتطبيق ما يلزم للمساهمة في رفع نسبة التوعية العامة عن خدماتها الرقمية

الأدلة الإرشادية لمؤشر التوعية
المحور الفرعي الأول: حملات التسويق (مستوى الخدمة)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ضرورة استخدام مختلف القنوات الإعلامية والوسائط المتعددة في نشر التوعية عن كافة الخدمات الرقمية.</li> <li>● ضرورة التواصل والتفاعل مع الجمهور عبر قنوات وسائل التواصل الاجتماعي باستخدام ما لا يقل عن ثلاث قنوات للتواصل الاجتماعي للتوعية بالخدمات الرقمية بشكل متواصل على مدار العام (ما لا يقل مرتين كل في كل ربع)</li> </ul>
المحور الفرعي الثاني: الطرق المستخدمة في التوعية والدعم الاستشاري للخدمات (مستوى الجهة)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● تنوع وتوفير قنوات متميزة ومبتكرة لتقديم الدعم الاستشاري للمتعاملين كقناة شات بوت والمحادثة النصية</li> <li>● تنوع الطرق المستخدمة في التوعية بتوافر الخدمات الرقمية عبر مختلف القنوات لضمان وصولها للمتعاملين مثل: مراكز الاتصال، القنوات المحلية (تلفزيون)، القنوات المحلية (راديو)، الرسائل النصية، الإشعارات عبر تطبيق الهاتف المتحرك، الصحف والمجلات المحلية، البريد الإلكتروني، توزيع المطبوعات في المعارض، الندوات والمحاضرات، رعاية الفعاليات، ملصقات ولوحات إعلانية على الطرق، أخرى</li> </ul>
المحور الفرعي الثالث: كفاءة التوعية
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ضرورة التأكد من وصول التوعية الخاصة بالخدمات الرقمية لجميع الفئات المستهدفة.</li> <li>● تطوير خطة تسويقية لتنفيذ الحملات التوعوية بهدف زيادة التوعية بالخدمات الرقمية ومتابعة تنفيذها وقياس مدى أثرها على نسبة الاستخدام والرضا</li> <li>● تطوير خطة تسويقية للخدمات الرقمية بحيث تشمل الخطة آلية تسويق الخدمات وآلية العمل لقنوات التسويق والقنوات المتوفرة للخدمة</li> <li>● بعض العناصر المهمة التي يجب ان تتضمن في الخطة التسويقية: الأهداف، القنوات، الفئة المستهدفة، عناصر النجاح، الأنشطة الرئيسية والخطة الزمنية ... إلخ</li> <li>● توفير خطة تسويقية خاصة في وقت الطوارئ والأزمات، والتي تشمل على كافة التعليمات اللازم تنفيذها في حالة إغلاق المراكز، وتشمل تكثيف التسويق والتوعية حول استخدام القنوات الرقمية وتقليل زيارات المتعاملين، توفير أرقام تواصل إضافية (خط ساخن، بريد الكتروني إضافي، رقم واتساب ... إلخ) وأي توجيهات أخرى بما لا يتعارض مع توجيهات الدولة في حالات الطوارئ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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، واستخدام نتيجة التحليل في تسويق الخدمات</li> <li>● ضرورة النظر إلى المتعاملين كفئات مختلفة عن بعضها وتوثيق هذه الفئات. بحيث يتم تقسيم المتعاملون إلى فئات مختلفة ومحددة بشكل واضح، (مثلا: الإماراتيون الشباب، الأجانب الشباب، كبار المواطنين، الأجانب المسنون، إلخ...)</li> <li>● ضرورة تحليل بيانات المتعاملين الذين قاموا بالتقديم على الخدمة من خلال القنوات اليدوية، ومعرفة توزيعهم الجغرافي، الفئة السنوية، الجنسية ... إلخ واستخدام نتيجة هذا التحليل للتسويق لهذه الفئة وذلك لرفع نسبة الاستخدام الرقمي</li> </ul>

- في حال عدم وجود متعاملين يقدمون على الخدمات من خلال القنوات اليدوية، يتم عمل نفس الممارسة السابقة على متعاملي القنوات الإلكترونية وذلك لتسويق القنوات الذكية لهم ورفع نسبة الاستخدام الخاص بالتطبيق الذكي/الموقع الخاص بالهاتف المتحرك
- نتائج تحليل جميع البيانات يجب أن تستخدم في التوعية والتسويق بطريقة فعالة

#### ابتكروتميز



- ضرورة سد الثغرات الواردة في تقرير تقييم إمكانات الحكومة الذكية 2020 لهذا المؤشر، وتغطية كافة الملاحظات والمتطلبات قبل بداية تقييم المكنات لعام 2021
- 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 جميع القنوات التي تم استخدامها في التوعية (قنوات التواصل الاجتماعي- القنوات الأخرى التي تم استخدامها في التوعية)



#### IV. المؤشر الرابع: مؤشر نسبة التزام الجهات الاتحادية بمعايير جودة المنصات الرقمية

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 الجهات الاتحادية بمعايير جودة المنصات الرقمية	
التعريف	يقيس المؤشر مستوى جودة المنصات الرقمية الاتحادية من خلال قياس نسبة التزامها بمعايير جودة المنصات الرقمية
النطاق	يشمل المؤشر <b>كافة المواقع الإلكترونية</b> الرسمية للجهات الاتحادية
معادلة الاحتساب	<p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:</p> <p>النتيجة النهائية لنسبة التزام الموقع الإلكتروني للجهة الاتحادية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية</p> <p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:</p> <p>مجموع نسب التزام المواقع الإلكترونية للجهة الاتحادية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية / إجمالي عدد المواقع الإلكترونية في الجهات الاتحادية</p>
مكونات المؤشر	<p>ينقسم مؤشر جودة المواقع الإلكترونية إلى <b>8 محاور رئيسية</b> على النحو التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• النطاق والاستضافة،</li> <li>• معمارية وتصميم الموقع،</li> <li>• تجربة المستخدمين والاستخدامية،</li> <li>• المحتوى،</li> <li>• سهولة الوصول،</li> <li>• المشاركة الرقمية،</li> <li>• البيانات المفتوحة،</li> <li>• أمن وحماية المعلومات،</li> <li>• التسويق</li> </ul> <p>ويندرج ضمن هذه المحاور عدد من المعايير الفرعية للتقييم</p>

المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام الجهات الاتحادية بمعايير جودة المنصات الرقمية  
المحاور الرئيسية للمؤشر



- الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة التزام المواقع الإلكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية  
○ يرجى الاطلاع على الرابط التالي: [الموجهات الإرشادية للمنصات الرقمية 2021](#)

ملاحظة: لتحسين تجربة المستخدم لقنوات تقديم الخدمة في الجهة الاطلاع على  
○ [الدليل الإرشادي لتجربة المستخدم \(البحث والتصميم\) 2020](#)

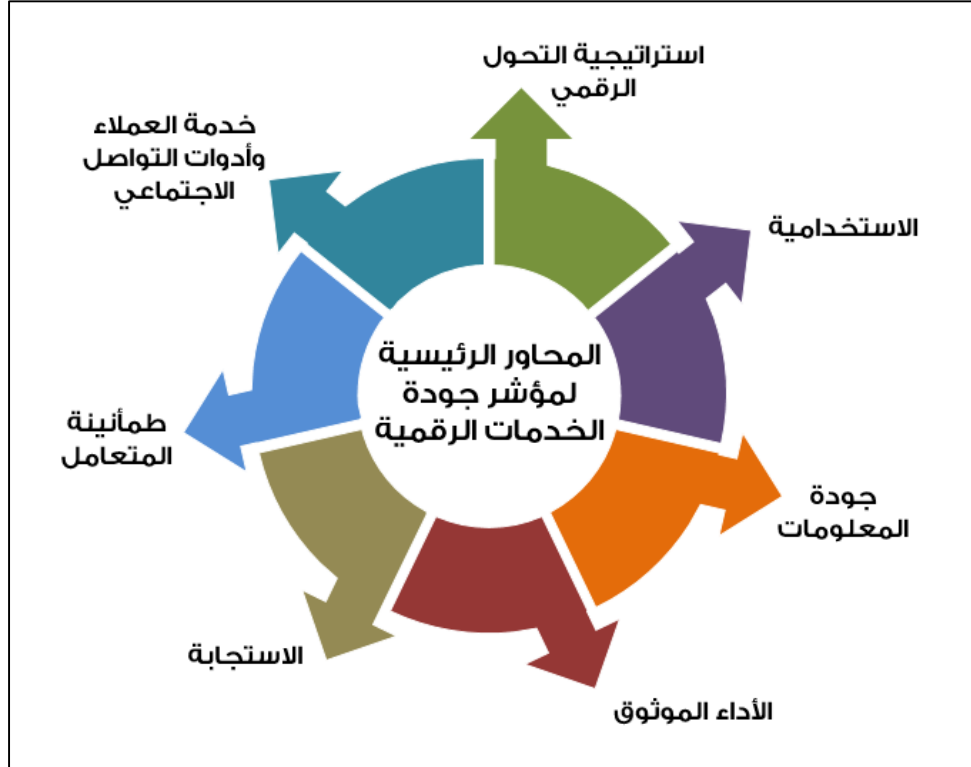
## ٧. المؤشر الخامس: مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية

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 الرقمية	
التعريف	يقيس المؤشر مستوى الخدمات الرقمية الحكومية من خلال قياس نسبة التزامها بمعايير جودة الخدمات الرقمية.
النطاق	يشمل المؤشر <b>كافة الخدمات الحكومية</b> المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحويل الرقمي في كافة الجهات الاتحادية
معادلة الاحتساب	<p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:</p> <p>يتم حساب متوسط نتائج التزام كل الخدمات الرقمية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحويل الرقمي للجهة.</p> <p>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:</p> <p>مجموع نسب التزام الخدمات الرقمية بمعايير جودة الخدمات الرقمية في الجهة الاتحادية على " / " إجمالي عدد الخدمات الحكومية القابلة للتحويل الرقمي في الجهة الاتحادية</p>
مكونات المؤشر	<p>ينقسم مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية إلى <b>7 محاور رئيسية</b> على النحو التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• استراتيجية التحويل الرقمي،</li> <li>• الاستخدامية،</li> <li>• جودة المعلومات،</li> <li>• الأداء الموثوق،</li> <li>• الاستجابة،</li> <li>• طمأنينة المتعامل،</li> <li>• خدمة العملاء وأدوات التواصل الاجتماعي</li> </ul> <p>ويندرج ضمن هذه المحاور عدد من المعايير الفرعية للتقييم.</p>

• المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية

لم يتم إضافة أي معيار في المؤشر لهذا العام، كما سيتم الاستمرار بتقييم المعايير الخاصة بالتطبيق الذكي بجانب معايير الخدمة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، والخدمة الذكية عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك



أ-معايير جودة الخدمات الرقمية عبر الموقع الإلكتروني للجهة

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية للعام 2021 عبر الموقع الإلكتروني للجهة مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2021

مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية عبر الموقع الإلكتروني				
الخيارات	المعيار الفرعي والدليل الإرشادي		المحور/ المعيار	
المحور الأول: استراتيجية التحول الرقمي Digital Transformation Strategy (على مستوى الجهة)				
2- نعم آلية واضحة ومحدثة 1- نعم ولكن آلية غير	هل هناك آلية محددة خاصة بتحديث وتسهيل وتبسيط الخدمات وإعادة هندسة اجراءاتها؟ يجب توفير وثيقة توضح الآلية التي تستخدمها الجهة في تبسيط وتسهيل الخدمات	1.1.1	تبسيط وتطوير الخدمات	1

واضحة أو غير محدثة 0-لا				
3-نعم 1-جزئي 0-لا	هل قامت الجهة بعمل فحص استخدامية (USABILITY TEST) للموقع الإلكتروني والخدمات الإلكترونية مع متعاملين حقيقيين؟	1.1.2		
3-نعم 1-جزئي 0-لا	هل تم وضع خطة تحسينية ناتجة من التقرير الخاص بفحص الاستخدامية (USABILITY TEST)؟ وما مدى الالتزام بتطبيق هذه الخطة؟	1.1.3		
2-نعم 0-لا	هل هناك آلية لإدارة البلاغات والشكاوى؟ يجب توفير وثيقة توضح الآلية المستخدمة في إدارة البلاغات والشكاوى القادمة من المتعاملين	1.2.1		
3-نعم آلية حديثة باستخدام أنظمة رقمية 1-نعم ولكن الآلية تقليدية 0-لا	هل هناك آلية لإدارة جودة الخدمات الإلكترونية/ الذكية؟ يجب توفير وثيقة توضح الآلية التي تستخدمها الجهة لمتابعة ومراقبة أداء الخدمات الرقمية الإلكترونية/ الذكية، مثل استخدام أنظمة رقمية حديثة توضح وضع الخدمات بطريقة لحظية (Real Time) وتعطي تنبيهات فورية عند حدوث أي أخطاء تتعلق بأداء الخدمات	1.2.2	مراقبة ومتابعة الأداء	2
2-نعم 0-لا	هل لدى الجهة سياسة للعمل عن بعد تشمل (مسؤولي الخدمات، مسؤولي التحول الرقمي) في الجهة؟	1.3.1		
2-نعم 1-جزئي 0-لا	هل لدى الجهة بنية تحتية مناسبة تتيح للموظفين (مسؤولي الخدمات، مسؤولي التحول الرقمي في الجهة) العمل عن بعد بكل كفاءة؟	1.3.2		
2-نعم 0-لا	سياسة العمل عن بعد لدى جهتنا تحدد الأجهزة والأنظمة المستخدمة بوضوح؟	1.3.3		
2-نعم 1-جزئي 0-لا	سياسة العمل عن بعد لدى جهتنا تطبق بوضوح التدابير الأمنية لمنع فقدان البيانات والمعلومات والمعرفة؟	1.3.4		
2-نعم 1-جزئي 0-لا	توفر جهتنا فيديوهات تعليمية لدعم العمل عن بعد للموظفين؟	1.3.5		
2-نعم 0-لا	خصصت جهتنا فريق دعم فني لتكنولوجيا المعلومات لدعم العمل عن بعد؟	1.3.6	العمل عن بعد	3

2- نعم 0- لا	البنية التحتية لجهتنا تسمح للموظفين بالوصول إلى ملفات سطح مكتب العمل أثناء العمل عن بعد؟	1.3.7		
3- نعم 0- لا	هل تم استخدام أساليب تقنية التلعيب في الموقع الإلكتروني للجهة؟ تقنية التلعيب يجب أن تكون هادفة وتعزز من مفهوم الخدمات التي تقدمها وتساعد في الترويج لها، ولا تقتصر على ألعاب بسيطة	1.4.1		
2- نعم 0- لا	هل تم استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي في تقديم أي خدمة؟	1.4.2		
2- نعم 0- لا	هل تم استخدام تقنية البلوك تشين في تقديم أي خدمة؟	1.4.3		
2- نعم 0- لا	هل تم توظيف آليات وأدوات الابتكار في تطوير الخدمات بدءاً من التقديم حتى الاستلام؟	1.4.4		
2- نعم 0- لا	هل تم تقليص عدد الحقول للخدمات لزيادة التبسيط والتسهيل للمتعامل؟	1. 4.5	التكنولوجيا 	4
2- نعم 0- لا	هل تم تحويل الخدمات لكي تقدم للمتعامل بطريقة استباقية؟	1.4.6		
2- نعم 0- لا	هل تم تطبيق خاصية التوقيع الإلكتروني التي يوفرها نظام الهوية الرقمية في الخدمات التي تحتاج إلى هذه الخاصية؟	1.4.7		
2- نعم 0- لا	هل تم عمل دراسة لقياس أثر التحول الرقمي على الجهة وعلى المجتمع؟	1.4.8		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	مدى التزام الجهة بسد الفجوات في تقرير إمكانات الحكومة الذكية لهذا المؤشر 2020	 1.4.9		
<b>المحور الثاني: الاستخدامية - Usability Online (على مستوى الخدمة)</b>				
<b>أ. سهولة الاستخدام - A. Ease of Use</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الوصول إلى الخدمة من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني (3 نقرات كحد أقصى)	2.1.1	سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية في 3 نقرات	1
3- نعم 1- جزئي 0- لا	هل يمكن للمتعامل الوصول إلى الخدمة باستخدام الهوية الرقمية؟	2.1.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الانتهاء من عملية تقديم الطلب على الخدمة في خلال 3 خطوات كحد أقصى (من بعد زر بدء الخدمة حتى الانتهاء (ارسال))	2.2.1	سهولة الحصول على الخدمة الإلكترونية في 3 نقرات	2

2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث المتقدم على الموقع الإلكتروني بسهولة ضمن الصفحة الأولى لنتائج البحث	2.3.1	سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث	3
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تفعيل خاصية البحث التلقائي (Auto Suggest, Auto Complete)	2.3.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير نسخة ذكية تلقائية من الصفحة الرئيسية للموقع حتى الانتهاء من الخدمة	2.4.1	سهولة تصفح واستخدام النسخة الذكية التلقائية	4
2- نعم 1- جزئي 0- لا	النسخة الذكية التلقائية سهلة التصفح والاستخدام ومتوائمة مع جميع أحجام الشاشات	2.4.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	أسماء روابط الخدمة الإلكترونية الخاصة ببطاقة الخدمة و صفحة الخدمة بحيث يكون الرابط بسيط ومناسب ومعبر عن اسم وطبيعة الخدمة بحيث يسهل على المتعامل تذكره بسهولة	2.5.1	سهولة تذكر الرابط الإلكتروني للخدمة	5
2- نعم 1- جزئي 0- لا	كافة الحقوق الإلزامية "مُصنفة" كحقوق مطلوبة في جميع مراحل الخدمة بما فيها (التسجيل -التقديم -الاستعلام -اتصل بنا ... الخ) وبارزة بشكل واضح	2.6.1	إبراز الحقوق الإلزامية في صفحات الخدمة والنماذج الهامة	6
تتوفر الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني بالخصائص التالية لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة:		2.7	توفر وتنوع خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة	7
2- نعم 1- جزئي 0- لا	خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع (بحيث ان الخاصية تعمل على قراءة النص المحدد من قبل المتصفح)	2.7.1		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تكبير وتصغير حجم الخط	2.7.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	الخيارات الخاصة بعنى الألوان	2.7.3		
تتوفر الخدمة المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني الخيارات التالية لدعم تخصيص الملف الشخصي والشكل الخارجي للبوابة الإلكترونية حسب رغبة المستخدم:		2.8	توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم	8
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تغيير الألوان الخاصة بقوالب تصميم الموقع الإلكتروني (Themes)	2.8.1		

2- نعم 1- جزئي 0- لا	تحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملف المستخدم الشخصي	2.8.2		
<b>B. Consistency - ب. التناغم</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تناسق وتناغم الترويسة والتذييل في كافة صفحات مراحل الخدمة بدءاً من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الرئيسي للجهة وحتى انتهاء الخدمة	2.9.1	تناسق وتناغم الترويسة والتذييل خلال تقديم الخدمة الإلكترونية	9
2- نعم 1- جزئي 0- لا	موقع ثابت وواضح لسياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام على كافة صفحات الخدمة	2.10.1	موقع ثابت للوثائق التالية: - سياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام، - ميثاق خدمة المتعاملين للخدمة، - الأسئلة الأكثر شيوعاً	10
2- نعم 1- جزئي 0- لا	موقع ثابت وواضح لميثاق خدمة المتعاملين للخدمة على كافة صفحات الخدمة (في صفحة مخصصة وليس ملف قابل للتحميل)	2.10.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	موقع ثابت وواضح للأسئلة الأكثر شيوعاً على كافة صفحات الخدمة	2.10.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفر رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين" في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية في موقع ثابت وواضح	2.11.1	موقع ثابت وواضح للمعلومات الهامة بالخدمة الإلكترونية	11
<b>المحور الثالث: جودة المعلومات Information Quality</b>				
<b>A. Simplicity - أ. البساطة</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	اسم ووصف الخدمة الإلكترونية واضح ويعبر عن طبيعة الخدمة	3.1.1	وضوح وسهولة تذكر اسم ووصف الخدمة الإلكترونية	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية، يجب ذكرها في بطاقة الخدمة مع وضع رابط التسجيل	3.2.1	توفر معلومات كافية عن الخدمة عبر الموقع الإلكتروني	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	ايضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة؟ (بعض الخدمات خاصة بالمواطنين - المقيمين - الزائرين ...)	3.2.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير معلومات عن عناوين واماكن تقديم الخدمة (الموقع - التطبيق - مراكز الخدمة إلخ)؟	3.2.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يجب تقديم وصف مفصل لقيمة وتفصيل رسوم الخدمة ولإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي	3.2.4		



2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير معلومات واضحة عن شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة	3.2.5		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير معلومات دقيقة عن عدد مستخدمي الخدمة الحكومية أو عدد المعاملات المنجزة للخدمة لكافة الفئات (أفراد - أعمال)	3.2.6		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير وصف واضح (للوثائق والمستندات و. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الإلكترونية	3.2.7		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	في حال طُلب من المستخدم زيارة المكتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الإلكترونية، يجب ذكر العملية بوضوح	3.2.8		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية	3.2.9		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج	3.2.10		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تتيح الجهة للجمهور تقييم بطاقة الخدمات الإلكترونية دون الحاجة للتسجيل	3.2.11		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إذا كانت الخدمة مرتبطة بأحد أهداف التنمية المستدامة، هل تم ذكر ذلك في بطاقة الخدمة؟	3.2.12		
<b>ب. الاكتمال - B. Completeness</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تتوفر الخدمة الإلكترونية باللغتين (العربية - الإنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية وعلى جميع المنصات	3.3.1	توفر الخدمة الإلكترونية باللغتين (عربية - إنجليزية)	3
2- نعم 1- جزئي 0- لا	هل تم توفير إحصاءات الخدمة في قسم البيانات المفتوحة على الموقع الإلكتروني للجهة؟	3.4.1	البيانات المفتوحة	4
<b>ج. المساعدة - C. Help</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة لمعرفة نسبة اكتمال مراحل تقديم الخدمة (ويظهر على شكل نسبة مئوية)	3.5.1	إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة	5

2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية تصفح الموقع الإلكتروني للمستخدم	3.6.1	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح الموقع الإلكتروني للمستخدم	6
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم استخدام أدوات المساعدة (فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية	3.7.1	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية	7
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتوفر دليل استخدام الخدمة الإلكترونية في كافة مراحل تقديم الخدمة (بدءً من بطاقة الخدمة)	3.8.1	توفر دليل استخدام الخدمة في موقع ثابت وواضح خلال كافة مراحل تقديم الخدمة	8
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	3.9.1	توضيح نوع ونسق البيانات ووحدات القياس	9
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الإلكترونية (للاستمارات الطويلة)	3.10.1	توفر ووضوح التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الإلكترونية	10
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم وضع شرح توضيحي لكل حقل في الاستمارة الإلكترونية حول كيفية تعبئتها	3.10.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم وضع شرح وتوضيح لنوع وحجم الملفات المسموح بها في المرفقات	3.10.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) واضحة وموجزة وسهلة الفهم كما يتم ذكر مصدر الخطأ المحدد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة	3.11.1	وضوح ودقة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم	11
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يوجد هناك تحقق من صحة البيانات المدخلة في الحقول (Validation) وفي حال تم إدخال بيانات خاطئة يتم تنويه المستخدم بضرورة استخدام البيانات الصحيحة (مثال، في الحقل الخاص برقم الهاتف، لا يمكن للمتعامل إدخال حروف ويتم تنويه المتعامل بأن هذا الحقل للأرقام فقط)	3.11.2		
<b>المحور الرابع: الأداء الموثوق Reliability</b>				
<b>A. الاستفادة/القيمة – A. Usefulness/Value</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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، .. إلخ)	4.1.1	زيارة المتعامل لمقر الجهة من عدمه؟	1

2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم تسليم الخدمة للمتعامل بطريقة إلكترونية أو من خلال طريقة أخرى مثل البريد السريع أو أي طريقة أخرى بحيث لا يضطر المستخدم زيارة المكتب الحكومي فعلياً	4.2.1	تسليم الخدمة إلكترونياً	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل حفظ البيانات عند تعبئته للاستمارة الإلكترونية للخدمة الإلكترونية لاستكمال التعبئة لاحقاً	4.3.1	إمكانية حفظ البيانات واسترجاعها عند استكمال تقديم الطلب على الخدمة	3
2- يوجد ربط كامل/لا ينطبق 1- يوجد ربط جزئي 0- لا يوجد أي ربط	ما مدى مستوى الربط التقني للخدمة مع الجهات الأخرى المرتبطة بتقديم هذه الخدمة؟	<b>NEW</b> 4.4.1	مستوى الربط التقني مع الجهات المرتبطة	4
2- نعم 1- جزئي 0- لا	هل تم إضافة تقييم مؤشر السعادة بعد الانتهاء من التقديم على الخدمة؟	<b>NEW</b> 4.5.1	الارتباط بمؤشر السعادة	5
<b>ب. جودة النظام ومئاته – B. System Stability/Quality</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	الخدمة الإلكترونية-خالية من الأخطاء أثناء وبعد تقديم الطلب	4.6.1	خدمة إلكترونية خالية من الأخطاء	6
<b>المحور الخامس: الاستجابة Responsiveness</b>				
<b>أ. الإشعارات/حال الخدمة – A. Notifications/Status</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو إخطارات ذكية أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية/ذكية أخرى	5.1.1	تفعيل خدمة الإشعارات للمتعاملين بكافة المستجدات والعمليات مع تفاصيل واضحة	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	5.1.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر إخطارات ذكية أو رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى	5.1.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يحتوي الإخطار الذكي أو البريد الإلكتروني أو الرسالة نصية قصيرة المرسلة إلى المتعامل على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات	5.1.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الاستفسار عن ومعرفة حالة وضع الخدمة الإلكترونية/الذكية في شتى مستويات اعتمادها	5.2.1	إمكانية الاستفسار عن وضع الخدمة الإلكترونية/الذكية في شتى مراحلها	2

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	2- نعم 1- جزئي 0- لا
4	توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية	5.4.1	توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية (جوجل كروم-سفاري - انترنت اكسبلورر- فايرفوكس...الخ)	2- نعم 1- جزئي 0- لا
5	استمرارية الأعمال	5.5.1	ماهو متوسط الفترة الزمنية لإنجاز المعاملات	3- الفترة ملائمة 1- الفترة مقبولة 0- الفترة سيئة
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	2- نعم 1- جزئي 0- لا
2	خيارات كلمة المرور للمستخدم	6.2.1	بإمكان المتعامل حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور في أي وقت باستخدام خيار تذكركني	2- نعم 1- جزئي 0- لا
		6.2.2	بإمكان المتعامل تغيير كلمة المرور بطريقة سهلة وواضحة	2- نعم 1- جزئي 0- لا
		6.2.3	إعادة التثبيت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده	2- نعم 1- جزئي 0- لا
		6.2.4	بإمكان المتعامل استرجاع كلمة المرور عند اللزوم	2- نعم 1- جزئي 0- لا
		6.2.5	توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية، وفي حال تم إدخال كلمة مرور غير مطابقة للقواعد يتم التنويه على ذلك مباشرة أثناء إدخال كلمة المرور	2- نعم 1- جزئي 0- لا
3	توافر خيار الخروج	6.3.1	بإمكان المتعامل ايجاد أيقونة الخروج من الملف الشخصي بشكل سهل	2- نعم 1- جزئي 0- لا
ب. الأمن - B. Security				
4	استخدام التشفير الآمن على مستوى الخدمة الإلكترونية	6.4.1	استخدام التشفير الآمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سياق الحصول على الخدمة الإلكترونية	2- نعم

1- جزئي 0- لا				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توافر خيار المعاملة الآمنة في موقع الخدمة الإلكترونية ( SSL-secure layer sockets)	6.4.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	5
2- نعم 1- جزئي 0- لا	هل تم عمل فحص الثغرات (Vulnerability Test) لبوابة الخدمة؟	6.6.1	فحص الثغرات	6
<b>المحور السابع: خدمة العملاء وأدوات التواصل الإجتماعي Web 2.0 &amp; Customer Service</b>				
<b>A. Tact and Interest - أ. اللباقة والإهتمام</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	ذكر معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد في صفحة اتصل بنا ؟	7.1.1	معايير خدمة المتعاملين	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تواصله مع خدمة العملاء من خلال البريد الإلكتروني؟	7.1.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تزويد المتعامل باستطلاع لآراء المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية؟	7.2.1	توفير استطلاع لآراء المتعاملين ونماذج تقديم الإقتراحات والملاحظات	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير نماذج لتقديم الإقتراحات والملاحظات بشكل واضح والرد عليها خلال 5 أيام عمل كحد أقصى؟	7.2.2		
<b>B. Information Availability - ب. توفر المعلومات</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة؟	7.3.1	كفاءة مركز الاتصال	3
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يشير الموظف إلى الخطوات القادمة للمعاملة والمتطلبات الواجب توفرها والموعد المحدد لإنجاز الخدمة وطريقة متابعة وضعها؟	7.3.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	اتساق وتناغم المعلومات المقدّمة عبر كافة القنوات؟	7.3.3		

2- نعم 1- جزئي 0- لا	لا يتعامل المتعامل مع أكثر من موظفين كحد أقصى للحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني؟	7.3.4		
<b>ج. الإستجابة - C. Response</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تمكين طلب الدردشة عبر الموقع الإلكتروني وقبوله فوراً على مدار ساعات العمل الرسمية للجهة؟	7.4.1	توفر خاصية الدردشة الفورية والشات بوت عبر الموقع الإلكتروني	4
2- نعم 1- جزئي 0- لا	فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة (أقل من دقيقة)؟	7.4.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفر الدردشة على جميع صفحات الموقع وليس فقط الصفحة الرئيسية؟	7.4.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إمكانية إرسال نسخة من المحادثة التي تمت مع المتعامل عبر البريد الإلكتروني؟	7.4.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير خاصية الشات بوت ( chatbot )؟	7.4.5		

## ب- معايير جودة الخدمات الرقمية عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك للعام 2021 مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2021، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية (الموقع المخصص للهاتف المتحرك)				
الخيارات	المعيار الفرعي والدليل الإرشادي		المعيار/ المحور	
المحور الأول: الاستخدامية - Usability Online (على مستوى الخدمة)				
أ. سهولة الاستخدام - A. Ease of Use				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الوصول إلى الخدمة من الصفحة الرئيسة للموقع المخصص للهاتف المتحرك (3 نقرات كحد أقصى)	1.1.1	سهولة الوصول إلى الخدمة الذكية في 3 نقرات	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم الوصول إلى الخدمة من خلال الموقع المخصص للهاتف المتحرك	1.1.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الانتهاء من عملية تقديم الطلب على الخدمة في خلال 3 خطوات كحد أقصى (من بعد زر بدء الخدمة حتى الانتهاء (ارسال))	1.2.1	سهولة الحصول على الخدمة الذكية في 3 نقرات	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل إيجاد الخدمة الذكية باستخدام خيار البحث المتقدم على الموقع الإلكتروني المخصص للهاتف المتحرك بسهولة ضمن الصفحة الأولى لنتائج البحث	1.3.1	سهولة إيجاد الخدمة الذكية باستخدام خيار البحث	3
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تفعيل خاصية البحث التلقائي (Auto Suggest, Auto Complete)	1.3.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير نسخة ذكية تلقائية من الصفحة الرئيسية للموقع حتى الانتهاء من الخدمة	1.4.1	سهولة تصفح واستخدام النسخة الذكية التلقائية	4
2- نعم 1- جزئي 0- لا	النسخة الذكية التلقائية سهلة التصفح والاستخدام ومتوائمة مع جميع الأجهزة الذكية	1.4.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	أسماء روابط الخدمة الذكية الموقع المخصص للهاتف المتحرك الخاصة ببطاقة الخدمة وصفحة الخدمة بحيث يكون الرابط بسيط ومناسب ومعبر عن اسم وطبيعة الخدمة بحيث يسهل على المتعامل تذكره بسهولة	1.5.1	سهولة تذكر الرابط الذكي للخدمة عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك	5

2- نعم 1- جزئي 0- لا	كافة الحقول الإلزامية "مُصنفة" كحقول مطلوبة في جميع مراحل الخدمة بما فيها (التسجيل - التقديم - الاستعلام - اتصل بنا ... الخ) وبارزة بشكل واضح	1.6.1	إبراز الحقول الإلزامية في صفحات الخدمة والنماذج الهامة	6
	تتوفر الخدمة المقدمة من الموقع المخصص للهاتف المتحرك بالخصائص التالية لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة:	1.7	توفر وتنوع خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة	7
2- نعم 1- جزئي 0- لا	خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع (بمجرد ان الخاصية تعمل على قراءة النص المحدد من قبل المتصفح)	1.7.1		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تكبير وتصغير حجم الخط	1.7.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	الخيارات الخاصة بمعنى الألوان	1.7.3		
	تتوفر الخدمة المقدمة من خلال الموقع المخصص للهاتف المتحرك بالخيارات التالية لدعم تخصيص الملف الشخصي والشكل الخارجي للبوابة الإلكترونية حسب رغبة المستخدم:	1.8	توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم	8
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تغيير الألوان الخاصة بقوالب تصميم الموقع المخصص للهاتف المتحرك (Themes)	1.8.1		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملف المستخدم الشخصي	1.8.2		
<b>B. Consistency - ب. التناغم</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تناسق وتناغم الترويسة والتذييل في كافة صفحات مراحل الخدمة بدءاً من الصفحة الرئيسية للموقع الرئيسي للجهة وحتى انتهاء الخدمة	1.9.1	تناسق وتناغم الترويسة والتذييل خلال تقديم الخدمة الذكية	9
2- نعم 1- جزئي 0- لا	موقع ثابت وواضح لسياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام على كافة صفحات الخدمة	1.10.1	موقع ثابت للوثائق التالية: - سياسة أو بيان الأمن والخصوصية و الشروط والأحكام، - ميثاق خدمة المتعاملين للخدمة، - الأسئلة الأكثر شيوعاً	10
2- نعم 1- جزئي 0- لا	موقع ثابت وواضح لميثاق خدمة المتعاملين للخدمة على كافة صفحات الخدمة (في صفحة مخصصة وليس ملف قابل للتحميل)	1.10.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	موقع ثابت وواضح للأسئلة الأكثر شيوعاً على كافة صفحات الخدمة	1.10.3		



2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفر رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين" في جميع مراحل الخدمة الذكية في موقع ثابت وواضح	1.11.1	موقع ثابت وواضح للمعلومات الهامة بالخدمة الذكية	11
<b>المحور الثاني: جودة المعلومات Information Quality</b>				
<b>A. Simplicity - أ. البساطة</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	اسم ووصف الخدمة الذكية واضح ويعبر عن طبيعة الخدمة	2.1.1	وضوح وسهولة تذكر اسم ووصف الخدمة الذكية	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الذكية، يجب ذكرها في بطاقة الخدمة مع وضع رابط التسجيل	2.2.1	توفر معلومات كافية عن الخدمة عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	ايضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة؟ (بعض الخدمات خاصة بالمواطنين - المقيمين - الزائرين ...)	2.2.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير معلومات عن عناوين واماكن تقديم الخدمة (الموقع - التطبيق - مراكز الخدمة إلخ)؟	2.2.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يجب تقديم وصف مفصل لقيمة وتفصيل رسوم الخدمة ولإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي	2.2.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير معلومات واضحة عن شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة	2.2.5		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير معلومات دقيقة عن عدد مستخدمي الخدمة الحكومية أو عدد المعاملات المنجزة للخدمة لكافة الفئات (أفراد - أعمال)	2.2.6		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير وصف واضح (للوثائق والمستندات و. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الذكية	2.2.7		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	في حال طلب من المستخدم زيارة المكتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الذكية، يجب ذكر العملية بوضوح	2.2.8		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الذكية	2.2.9		

2- نعم 1- جزئي 0- لا	ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج	2.2.10		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تتيح الجهة للجمهور تقييم بطاقة الخدمات الذكية دون الحاجة للتسجيل	2.2.11		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إذا كانت الخدمة مرتبطة بأحد أهداف التنمية المستدامة، هل تم ذكر ذلك في بطاقة الخدمة؟	2.2.12		
<b>B. Completeness - ب. الاكتمال</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تتوفر الخدمة الذكية باللغتين (العربية-الإنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الذكية وعلى جميع المنصات	2.3.1	توفر الخدمة الذكية باللغتين (عربية-إنجليزية)	3
<b>C. Help - ج. المساعدة</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة لمعرفة نسبة اكتمال مراحل تقديم الخدمة (ويظهر على شكل نسبة مئوية)	2.4.1	إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة	4
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية تصفح الموقع المخصص للهاتف المتحرك للمستخدم	2.5.1	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح الموقع المخصص للهاتف المتحرك للمستخدم	5
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم استخدام أدوات المساعدة (فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الذكية	2.6.1	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية استخدام الخدمة الذكية	6
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتوفر دليل استخدام الخدمة الذكية في كافة مراحل تقديم الخدمة بدءاً من بطاقة الخدمة)	2.7.1	توفر دليل استخدام الخدمة في موقع ثابت وواضح خلال كافة مراحل تقديم الخدمة	7
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	2.8.1	توضيح نوع ونسق البيانات ووحدات القياس	8
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملاء الاستمارات الذكية (للاستمارات الطويلة)	2.9.1	توفر ووضوح التعليمات المطلوبة لملاء الاستمارة الذكية	9
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم وضع شرح توضيحي لكل حقل في الاستمارة حول كيفية تعبئتها	2.9.2		
2- نعم	يتم وضع شرح وتوضيح لنوع وحجم الملفات المسموح بها في المرفقات	2.9.3		

1- جزئي 0- لا				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) واضحة وموجزة وسهلة الفهم كما يتم ذكر مصدر الخطأ المحدد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة	2.10.1	وضوح ودقة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم	10
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يوجد هناك تحقق من صحة البيانات المدخلة في الحقول (Validation) وفي حال تم إدخال بيانات خاطئة يتم تنويه المستخدم بضرورة استخدام البيانات الصحيحة (مثال، في الحقل الخاص برقم الهاتف، لا يمكن للمتعامل إدخال حروف ويتم تنويه المتعامل بأن هذا الحقل للأرقام فقط)	2.10.2		
<b>المحور الثالث: الأداء الموثوق Reliability</b>				
<b>A. Usefulness/Value – أ. الاستفادة/القيمة</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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)	3.1.1	زيارة المتعامل لمقر الجهة من عدمه؟	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم تسليم الخدمة للمتعامل بطريقة ذكية أو من خلال طريقة أخرى مثل البريد السريع أو أي طريقة أخرى بحيث لا يضطر المستخدم زيارة المكتب الحكومي فعلياً	3.2.1	تسليم الخدمة ذكياً	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتمكن المتعامل حفظ البيانات عند تعبئته للاستمارة الإلكترونية للخدمة الذكية لاستكمال التعبئة لاحقاً	3.3.1	إمكانية حفظ البيانات واسترجاعها عند استكمال تقديم الطلب على الخدمة	3
<b>B. System Stability/Quality – ب. جودة النظام ومثاقته</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	الخدمة الذكية خالية من الأخطاء أثناء وبعد تقديم الطلب	3.4.1	خدمة ذكية خالية من الأخطاء	4
<b>المحور الرابع: الاستجابة Responsiveness</b>				
<b>A. Notifications/Status – أ. الإشعارات/حال الخدمة</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو إخطارات ذكية أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية/ذكية أخرى	4.1.1	تفعيل خدمة الإشعارات للمتعاملين بكافة المستجدات والعمليات مع تفاصيل واضحة	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	4.1.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر إخطارات ذكية أو رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى	4.1.3		

2- نعم 1- جزئي 0- لا	يحتوي الإخطار الذكي أو البريد الإلكتروني أو الرسالة نصية قصيرة المرسله إلى المتعامل على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات	4.1.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الاستفسار عن ومعرفة حالة وضع الخدمة الذكية في شتى مستويات اعتمادها	4.2.1	إمكانية الاستفسار عن وضع الخدمة الذكية في شتى مراحلها	2
<b>B. Performance/effectiveness – الأداء / الفعالية –</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الذكية	4.3.1	زمن التحميل والمعالجة	3
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الذكية (جوجل كروم - سفاري - انترنت اكسبلورر - فايرفوكس)	4.4.1	توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الذكية	4
3- الفترة ملائمة 1- الفترة مقبولة 0- الفترة سيئة	ماهو متوسط الفترة الزمنية لإنجاز المعاملات؟	5.5.1	استمرارية الأعمال	5
<b>المحور الخامس: طمأنينة المتعامل Assurance</b>				
<b>A. Privacy - الخصوصية - أ.</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الوصول إلى سجل حسابه الخاص ومشاهدة بيان كافة المعاملات السابقة وبيان بالدفعات السابقة وطباعتها	5.1.1	سجل الحساب الخاص بالمستخدم	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور في أي وقت باستخدام خيار تذكري	5.2.1	خيارات كلمة المرور للمستخدم	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل تغيير كلمة المرور بطريقة سهلة وواضحة	5.2.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إعادة التثبيت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده	5.2.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل استرجاع كلمة المرور عند اللزوم	5.2.4		

2- نعم 1- جزئي 0- لا	توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية، وفي حال تم إدخال كلمة مرور غير مطابقة للقواعد يتم التنويه على ذلك مباشرة أثناء إدخال كلمة المرور	5.2.5		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل ايجاد أيقونة الخروج من الملف الشخصي بشكل سهل	5.3.1	توافر خيار الخروج	3
<b>ب. الأمن - B. Security</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	استخدام التشفير الأمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سياق الحصول على الخدمة الذكية	5.4.1	استخدام التشفير الأمن على مستوى الخدمة الذكية	4
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توافر خيار المعاملة الآمنة في موقع الخدمة الذكية (SSL -secure sockets layer)	5.4.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	5
<b>المحور السادس: خدمة العملاء وأدوات التواصل الإجتماعي Web 2.0 &amp; Customer Service</b>				
<b>أ. اللباقة والإهتمام - A. Tact and Interest</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	هل تم ذكر معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد في صفحة اتصل بنا	6.1.1	معايير خدمة المتعاملين	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تواصله مع خدمة العملاء من خلال البريد الإلكتروني	6.1.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تزويد المتعامل باستطلاع لآراء المتعاملين عن الخدمات الذكية	6.2.1	توفير استطلاع لآراء المتعاملين ونماذج تقديم الاقتراحات والملاحظات	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير نماذج لتقديم الاقتراحات والملاحظات بشكل واضح والرد عليها خلال 5 أيام عمل كحد أقصى	6.2.2		
<b>ب. توفر المعلومات - B. Information Availability</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة	6.3.1	كفاءة مركز الاتصال	3

2- نعم 1- جزئي 0- لا	يشير الموظف إلى الخطوات القادمة التي ستتم من خلالها المعاملة والمتطلبات الواجب توفرها والموعد المحدد لإنجاز الخدمة وطريقة متابعة وضعها	6.3.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	اتساق وتناغم المعلومات المقدمة عبر كافة القنوات	6.3.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	لا يتعامل المتعامل مع أكثر من موظفين كحد أقصى للحصول على الخدمة عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك	6.3.4		
<b>ج. الإستجابة - C. Response</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تمكين طلب الدردشة عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك وقبوله فوراً على مدار ساعات العمل الرسمية للجهة	6.4.1		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة (أقل من دقيقة)،	6.4.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفر الدردشة على جميع صفحات الموقع وليس فقط الصفحة الرئيسية،	6.4.3	توفر خاصية الدردشة الفورية والشات بوت عبر الموقع المخصص للهاتف المتحرك	4
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إمكانية إرسال نسخة من المحادثة التي تمت مع المتعامل عبر البريد الإلكتروني	6.4.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير خاصية الشات بوت ( chatPot )؟	6.4.5		

## ت- معايير جودة الخدمات الرقمية عبر التطبيق الذكي

يوضح الجدول التالي المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية عبر التطبيق الذكي للعام 2021 مع الخيارات المتوفرة لكل معيار والتي سيتم الاستناد عليها خلال عملية التقييم لهذا المؤشر لعام 2021، مع ضرورة توضيح النقاط التالية:

مؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية (التطبيق الذكي)				
الخيارات	المعيار الفرعي والدليل الإرشادي		المعيار/ المحور	
المحور الأول: الاستخدامية - Usability Online ( على مستوى الخدمة)				
أ. سهولة الاستخدام - A. Ease of Use				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الوصول إلى الخدمة من الصفحة الرئيسة للتطبيق من خلال نقرتين	1.1.1	سهولة الوصول إلى الخدمة الذكية	1
5- نعم 2- جزئي 0- لا	جميع الخدمات المهمة للجهة (الخدمات الخاضعة للتقييم) متوفرة على التطبيق الذكي	1.1.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الانتهاء من عملية تقديم الطلب على الخدمة في خلال 3 خطوات كحد أقصى (من بعد زر بدء الخدمة حتى الانتهاء (ارسال))	1.2.1	سهولة الحصول على الخدمة الذكية	2
3- نعم 1- جزئي 0- لا	عدد حقول تقديم الخدمة مناسبة؟	1.2.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل إيجاد الخدمة الذكية باستخدام خيار البحث المقدم على التطبيق الذكي بسهولة ضمن الصفحة الأولى لنتائج البحث	1.3.1	سهولة إيجاد الخدمة الذكية باستخدام خيار البحث	3
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تفعيل خاصية البحث التلقائي (Auto Suggest, Auto Complete)	1.3.2		
5- ممتاز 2- جيد 0- سئ	عدد مرات التحميل للتطبيق الذكي في منصتي (أندرويد، أبل)؟ (سيتم مقارنتها مع عدد المستخدمين للخدمات المتوفرة على التطبيق) (يجب توفر التطبيق في منصتي أبل وأندرويد على الأقل)	1.4.1	جودة التطبيق	4
5- ما بين (4-5) 2- ما بين (3-4)	ما هو متوسط تقييم التطبيق الذكي على منصتي (أندرويد، أبل)؟ (يجب توفر التطبيق في منصتي أبل وأندرويد على الأقل)	1.4.2		

0- أقل من 3				
3- نعم 0- لا	هل تم ربط التطبيق مع الهوية الرقمية UAE PASS؟	1.4.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	هل قامت الجهة بعمل فحص استخدامية (USABILITY TEST) للخدمة على التطبيق الذكي مع متعاملين حقيقيين؟	1.4.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	التطبيق الذكي للجهة يحمل اسم الجهة بطريقة واضحة بحيث يسهل الحصول عليه أثناء البحث في متجر أندرويد وأبل	1.5.1		
2- نعم 0- لا (يوجد أكثر من تطبيق للجهة)	جميع الخدمات الذكية للجهة متوفرة على تطبيق واحد فقط	1.5.2	سهولة إيجاد التطبيق من المتجر	5
2- نعم 1- جزئي 0- لا	كافة الحقول الإلزامية "مُصنفة" كحقول مطلوبة في جميع مراحل الخدمة بما فيها (التسجيل -التقديم -الاستعلام -اتصل بنا ... الخ) وبارزة بشكل واضح	1.6.1	إبراز الحقول الإلزامية في صفحات الخدمة والنماذج الهامة	6
	تتوفر الخدمة المقدمة من خلال التطبيق الذكي بالخصائص التالية لدعم المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة:	1.7		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	خاصية تحويل النص المكتوب إلى مسموع (بحيث ان الخاصية تعمل على قراءة النص المحدد من قبل المتصفح)	1.7.1		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تكبير وتصغير حجم الخط	1.7.2	توفر وتنوع خصائص ذوي الاحتياجات الخاصة	7
2- نعم 1- جزئي 0- لا	الخيارات الخاصة بمعنى الألوان	1.7.3		
	تتوفر الخدمة المقدمة من خلال التطبيق الذكي بالخيارات التالية لدعم تخصيص الملف الشخصي حسب رغبة المستخدم:	1.8	توفر وتنوع خيارات التخصيص للمستخدم	8



2- نعم 1- جزئي 0- لا	إمكانية تخصيص التطبيق (الصفحة الرئيسية، استخدام خدمات تحديد الموقع، إرسال التنبيهات) وذلك لإعطاء قيمة مضافة؟	1.8.1		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تحديد قائمة الخدمات المفضلة في ملف المستخدم الشخصي	1.8.2		
<b>B. Consistency - التناغم</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تناسق وتناغم الترويسة والتذييل في كافة صفحات مراحل الخدمة بدءاً من الصفحة الرئيسية للتطبيق للجهة وحتى انتهاء الخدمة	1.9.1	تناسق وتناغم الترويسة والتذييل خلال تقديم الخدمة الذكية	9
2- نعم 1- جزئي 0- لا	موقع ثابت وواضح لسياسة أو بيان الأمن والخصوصية والشروط والأحكام	1.10.1	موقع ثابت للوثائق التالية:- سياسة أو بيان الأمن والخصوصية و الشروط والأحكام، - ميثاق خدمة المتعاملين للخدمة، - الأسئلة الأكثر شيوعاً	10
2- نعم 1- جزئي 0- لا	موقع ثابت وواضح لميثاق خدمة المتعاملين للخدمة (في صفحة مخصصة وليس ملف قابل للتحميل)	1.10.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	موقع ثابت وواضح للأسئلة الأكثر شيوعاً	1.10.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفر رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين" في موقع ثابت وواضح	1.11.1	موقع ثابت وواضح للمعلومات الهامة بالخدمة الذكية	11
<b>المحور الثاني: جودة المعلومات Information Quality</b>				
<b>A. Simplicity - البساطة</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	اسم ووصف الخدمة الذكية واضح ويعبر عن طبيعة الخدمة	2.1.1	وضوح وسهولة تذكر اسم ووصف الخدمة الذكية	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الذكية، يجب ذكرها في بطاقة الخدمة مع وضع رابط التسجيل	2.2.1	توفر معلومات كافية عن الخدمة عبر التطبيق الذكي	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	ايضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة؟ (بعض الخدمات خاصة بالمواطنين - المقيمين - الزائرين ...)	2.2.2		
2- نعم	توفير معلومات عن عناوين واماكن تقديم الخدمة (الموقع -التطبيق -مراكز الخدمة إلخ)؟	2.2.3		

1- جزئي 0- لا				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يجب تقديم وصف مفصل لقيمة وتفاصيل رسوم الخدمة ولإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي	2.2.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير معلومات واضحة عن شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة	2.2.5		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير معلومات دقيقة عن عدد مستخدمي الخدمة الحكومية أو عدد المعاملات المنجزة للخدمة لكافة الفئات (أفراد- أعمال)	2.2.6		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير وصف واضح (للوثائق والمستندات و. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الذكية	2.2.7		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	في حال طلب من المستخدم زيارة المكتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الذكية، يجب ذكر العملية بوضوح	2.2.8		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الذكية	2.2.9		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج	2.2.10		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تتيح الجهة للجمهور تقييم بطاقة الخدمات الذكية دون الحاجة للتسجيل	2.2.11		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إذا كانت الخدمة مرتبطة بأحد أهداف التنمية المستدامة، هل تم ذكر ذلك في بطاقة الخدمة؟	2.2.12		
<b>ب. الاكتمال - B. Completeness</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تتوفر الخدمة الذكية باللغتين (العربية - الإنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية/الذكية وعلى جميع المنصات	2.3.1	توفر الخدمة الذكية باللغتين (عربية - إنجليزية)	3
<b>ج. المساعدة - C. Help</b>				
2- نعم	يتم إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة لمعرفة نسبة اكتمال مراحل تقديم الخدمة (ويظهر على شكل نسبة مئوية)	2.4.1	إظهار مراحل المتعامل داخل الخدمة	4

1- جزئي 0- لا				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم استخدام أدوات المساعدة (فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الذكية	2.5.1	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح التطبيق الذكي للمستخدم	5
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم استخدام أدوات المساعدة (مثال: ملف أو فيديو) لعرض كيفية استخدام الخدمة الذكية	2.6.1	توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية استخدام الخدمة الذكية	6
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتوفر دليل استخدام الخدمة الذكية في مكان واضح وثابت	2.7.1	توفر دليل استخدام الخدمة في موقع ثابت وواضح	7
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	2.8.1	توضيح نوع ونسق البيانات ووحدات القياس	8
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الذكية (للاستمارات الطويلة)	2.9.1	توفر ووضوح التعليمات المطلوبة لملء الاستمارة الذكية	9
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم وضع شرح توضيحي لكل حقل في الاستمارة الذكية حول كيفية تعبئتها	2.9.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم وضع شرح وتوضيح لنوع وحجم الملفات المسموح بها في المرفقات	2.9.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) واضحة وموجزة وسهلة الفهم كما يتم ذكر مصدر الخطأ المحدد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة	2.10.1	وضوح ودقة رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم	10
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يوجد هناك تحقق من صحة البيانات المدخلة في الحقول (Validation) وفي حال تم إدخال بيانات خاطئة يتم تنويه المستخدم بضرورة استخدام البيانات الصحيحة (مثال، في الحقل الخاص برقم الهاتف، لا يمكن للمتعامل إدخال حروف ويتم تنويه المتعامل بأن هذا الحقل للأرقام فقط)	2.10.2		
<b>المحور الثالث: الأداء الموثوق Reliability</b>				
<b>A. Usefulness/Value – أ. الاستفادة/القيمة</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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)	3.1.1	زيارة المتعامل لمقر الجهة من عدمه؟	1

2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	3.2.1	تسليم الخدمة ذكياً	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل حفظ البيانات عند تعبئته للاستمارة الذكية لاستكمال التعبئة لاحقاً	3.3.1	إمكانية حفظ البيانات واسترجاعها عند استكمال تقديم الطلب على الخدمة	3
2- نعم 1- جزئي 0- لا	هل تم إضافة تقييم مؤشر السعادة بعد الانتهاء من التقديم على الخدمة؟	<b>NEW</b> 3.4.1	الارتباط بمؤشر السعادة	4
<b>B. System Stability/Quality – ومتانته</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	الخدمة الذكية خالية من الأخطاء أثناء وبعد تقديم الطلب	3.5.1	خدمة ذكية خالية من الأخطاء	5
<b>المحور الرابع: الاستجابة Responsiveness</b>				
<b>A. Notifications/Status – الإشعارات/حال الخدمة</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو إخطارات ذكية أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية/ذكية أخرى	4.1.1	تفعيل خدمة الإشعارات للمتعاملين بكافة المستجدات والعمليات مع تفاصيل واضحة	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	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	4.1.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يتم إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر إخطارات ذكية أو رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى	4.1.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	يحتوي الإخطار الذكي أو البريد الإلكتروني أو الرسالة نصية قصيرة المرسلة إلى المتعامل على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات	4.1.4		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	بإمكان المتعامل الاستفسار عن ومعرفة حالة وضع الخدمة الذكية في شتى مستويات اعتمادها	4.2.1	إمكانية الاستفسار عن وضع الخدمة الذكية في شتى مراحلها	2
<b>B. Performance/effectiveness – الأداء / الفعالية</b>				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الذكية	4.3.1	زمن التحميل والمعالجة	3

المحور الخامس: طمأنينة المتعامل Assurance				
A. Privacy - الخصوصية				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	5.1.1	بإمكان المتعامل الوصول إلى سجل حسابه الخاص ومشاهدة بيان كافة المعاملات السابقة وبيان بالدفوعات السابقة وطباعتها	سجل الحساب الخاص بالمستخدم	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	5.2.1	بإمكان المتعامل حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور في أي وقت باستخدام خيار تذكيري	2	2
2- نعم 1- جزئي 0- لا	5.2.2	بإمكان المتعامل تغيير كلمة المرور بطريقة سهلة وواضحة		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	5.2.3	إعادة التثبيت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	5.2.4	بإمكان المتعامل استرجاع كلمة المرور عند اللزوم		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	5.2.5	توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية، وفي حال تم إدخال كلمة مرور غير مطابقة للقواعد يتم التنويه على ذلك مباشرة أثناء إدخال كلمة المرور		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	5.3.1	بإمكان المتعامل ايجاد أيقونة الخروج من الملف الشخصي بشكل سهل	توافر خيار الخروج	3
المحور السادس: خدمة العملاء وأدوات التواصل الإجتماعي Web 2.0 & Customer Service				
A. Tact and Interest - اللباقة والإهتمام				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	6.1.1	هل تم ذكر معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد في صفحة اتصل بنا	معايير خدمة المتعاملين	1
2- نعم 1- جزئي 0- لا	6.1.2	اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تواصله مع خدمة العملاء من خلال البريد الإلكتروني		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	6.2.1	توفير نماذج لتقديم الإقتراحات والملاحظات بشكل واضح والرد عليها خلال 5 أيام عمل كحد أقصى	توفير استطلاع لآراء المتعاملين ونماذج تقديم الإقتراحات والملاحظات	2

ب. الإستجابة - B. Response				
2- نعم 1- جزئي 0- لا	تمكين طلب الدردشة عبر التطبيق الذكي وقبوله فوراً على مدار ساعات العمل الرسمية للجهة	6.3.1	توفر خاصية الدردشة الفورية والشات بوت عبر التطبيق الذكي	3
2- نعم 1- جزئي 0- لا	فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة (أقل من دقيقة)،	6.3.2		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	إمكانية إرسال نسخة من المحادثة التي تمت مع المتعامل عبر البريد الإلكتروني	6.3.3		
2- نعم 1- جزئي 0- لا	توفير خاصية الشات بوت ( chatPot )؟	6.3.4		

## VI. المؤشر السادس: مؤشر نسبة استخدام الممكّنات الرقمية

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 الممكّنات الرقمية	
<b>التعريف</b>	يهدف هذا المؤشر إلى تمكين الجهات الاتحادية من إتمام عملية ربط الخدمات الحكومية وذلك عن طريق الممكّنات الحكومية الرقمية و هي الأنظمة والبنية التحتية الحكومية الرقمية المشتركة في الحكومة الاتحادية والتي تم تطويرها بهدف تسهيل الربط والتحول الرقمي في الدولة، والتي تدار من قبل الحكومة الرقمية في الدولة
<b>النطاق والاستخدام</b>	يشمل المؤشر كافة الممكّنات الحكومية الرقمية المعنية بتمكين الجهات الاتحادية لتطوير الخدمات الحكومية الاستباقية والرقمية، حيث يجب على الجهة الاتحادية عدم استخدام أو تطبيق أي نظام آخر يتعارض مع أي من هذه الممكّنات للحصول على خدماتها الرقمية. كما هو مشار إليه في "سياسة المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية"
<b>معادلة الاحتساب</b>	<p><b>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:</b></p> <p>سيتم تقييم كل جهة اتحادية عطفاً على مدى تبنّيها والتزامها بتطبيق وتوفير مستلزمات والأدلة الثبوتية لمراحل كل ممكن حسب خطة العمل المعتمدة بنسبة انجاز محددة</p> <p>سيتم احتساب نتيجة المؤشر حسب استجابة ونسبة انجاز الجهة الحكومية للمشروع = (المحقق / المستهدف)</p> <p>متوسط (نسب انجاز الجهة الحكومية لكافة المشاريع)</p> <p><b>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:</b></p> <p>مجموع نسب التزام كافة الجهات الاتحادية بمعايير مؤشر تكامل الخدمات الرقمية وتقسيمها على عدد الجهات الحكومية الاتحادية</p>
<b>مكونات المؤشر</b>	<p>يشمل المؤشر كافة الممكّنات الحكومية الرقمية التي تدار من قبل الحكومة الرقمية (الجهة الممكنة) في الدولة</p> <p>ضمن المحاور الثلاث التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. البنية التحتية: <ul style="list-style-type: none"> <li>- الشبكة الاتحادية FedNet</li> </ul> </li> <li>2. الخدمات الآمنة: <ul style="list-style-type: none"> <li>- الهوية الرقمية UAE Pass</li> <li>○ خاصية المصادقة الرقمية Authentication</li> <li>○ خاصية التوقيع الرقمي Digital Signature</li> <li>○ خاصية الختم الرقمي eSeal</li> </ul> </li> <li>3. ربط الخدمات:</li> </ol>

<ul style="list-style-type: none"><li>• الرابط الحكومي للخدمات GSB</li><li>• منصة الثقة الرقمية Digital Trust Platform</li><li>• نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM</li><li>• معايير البيانات الذكية الوطنية National Smart Data Standards</li></ul> <p>ويندرج ضمن هذه عدد من المعايير الفرعية للتقييم.</p>	
--	--

- المعايير المعتمدة لمؤشر نسبة استخدام الممكّنات الرقمية

المحاور الرئيسية للمؤشر



- ◆ الشبكة الاتحادية
- ◆ خدمة الهوية الرقمية
- ◆ الرابط الحكومية للخدمات
- ◆ منصة الثقة الرقمية
- ◆ نظام إدارة علاقات العملاء الوطني
- ◆ معايير البيانات الذكية الوطنية

- الأدلة الإرشادية لمؤشر نسبة استخدام الممكّنات الرقمية

○ يرجى الاطلاع على الرابط التالي: [الدليل الإرشادي لمؤشر استخدام الممكّنات الرقمية 2021](#)



## VII. المؤشر السابع: مؤشر نسبة الخدمات على المنصة الموحدة

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 الخدمات على المنصة الموحدة	
التعريف	تندرج ضمن هذا المؤشر جميع الخدمات الحكومية الاتحادية الممكن توفيرها بشكل <b>رقمي من البداية إلى النهاية وبطريقة استباقية</b> كلما أمكن عبر المنصة الرقمية الموحدة للخدمات كما ورد في <b>"سياسة المنصة الرقمية الموحدة"</b> ، شاملاً الخدمات المعلوماتية المرتبطة بالخدمة المعلنة في المنصة
النطاق	يشمل المؤشر <b>كافة الخدمات الحكومية</b> المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والمجدية للرقمنة في كافة الجهات الاتحادية
معادلة الاحتساب (آلية التقييم)	<p><b>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:</b></p> <p>سيتم القياس في نهاية الفترة الزمنية المحددة للقياس حسب خطة إدراج الخدمات (إجمالي عدد الخدمات التي تم إطلاقها في المنصة الموحدة من إجمالي خدمات الجهة المستهدف توفيرها في المنصة)</p> <p><b>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:</b></p> <p>إجمالي عدد الخدمات التي تم إطلاقها في المنصة الموحدة من إجمالي خدمات الجهات الاتحادية المستهدف توفيرها في المنصة</p> <p>مصدر القياس : المنصة الموحدة للخدمات (الهيئة العامة لتنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية)</p>

## VIII. المؤشر الثامن: مؤشر نسبة استخدام خدمات المنصة الموحدة

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 خدمات المنصة الموحدة	
التعريف	تندرج ضمن هذا المؤشر <u>جميع الخدمات الرقمية المعلنة في المنصة الموحدة للخدمات</u> وسيتم احتساب <u>عدد المعاملات المنجزة من خلال هذه المنصة</u>
النطاق	يشمل المؤشر <u>كافة الخدمات الحكومية الاتحادية</u> المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والمجدية للرقمنة في كافة الجهات الاتحادية والتي تقدم <u>عبر المنصة الرقمية الموحدة للخدمات</u> كما ورد في " <u>سياسة المنصة الرقمية الموحدة</u> "
معادلة الاحتساب (آلية التقييم)	<p><u>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:</u></p> <p>يتم القياس في نهاية الفترة الزمنية المحددة للقياس عن طريق المنصة الموحدة للخدمات إجمالي عدد المعاملات الرقمية المنجزة في المنصة تقسيم إجمالي عدد المعاملات الكلية المنجزة من باقي القنوات الرقمية واليدوية للخدمات المحددة بالقياس</p> <p><u>يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:</u></p> <p>تجميع نتائج استخدام الخدمات التي تم إطلاقها على المنصة وتقسيمها على عدد الخدمات المحددة بالقياس</p> <p>مصدر القياس: المنصة الموحدة للخدمات (هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية)</p>

## 5. توصيات عامة

تم التطرق لكافة معايير مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية المعتمدة للعام 2021 مع الأدلة الإرشادية الخاصة بها في هذا الدليل الإرشادي لمؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية.

- على الجهات الاتحادية مراجعة كافة التفاصيل الخاصة بكل مؤشر والعمل على التوصيات الموضوعية من قبل فريق إمكانات الحكومة الرقمية.
- على الجهات الاتحادية مراجعة كافة التفاصيل الخاصة بكل مبادرة في المؤشر السابع والعمل على التوصيات الموضوعية حسب الدليل الإرشادي، كما ننوه على ضرورة الالتزام بالوقت الذي يتم الاتفاق عليه في تسليم المتطلبات اللازمة لكل مبادرة وذلك حتى لا ينعكس على أداء الجهة.



للاستفسار التواصل مع :

مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية				
<a href="mailto:manal.alafad@tdra.gov.ae">manal.alafad@tdra.gov.ae</a> <a href="mailto:abdulrahman.nazir@tdra.gov.ae">abdulrahman.nazir@tdra.gov.ae</a> <a href="mailto:ahmed.alaleeli@tdra.gov.ae">ahmed.alaleeli@tdra.gov.ae</a> <a href="mailto:amel.ismail@tdra.gov.ae">amel.ismail@tdra.gov.ae</a>	047774139	منال العفاد	المؤشر الأول (التحول)	
	047774305	عبدالرحمن نذير	المؤشر الثاني (الاستخدام)	
	047774149	أحمد العليبي	المؤشر الثالث (التوعية)	
	047774132	امل إسماعيل	المؤشر الرابع (جودة المواقع)	
				المؤشر الخامس (جودة الخدمات)
				المؤشر السابع (الخدمات على المنصة الموحدة)
				المؤشر الثامن (استخدام خدمات المنصة الموحدة)
مشاريع المؤشر السادس "نسبة استخدام المكنات الرقمية"				
<a href="mailto:Mgovet.kpi7@tdra.gov.ae">Mgovet.kpi7@tdra.gov.ae</a>	البريد الإلكتروني لمشاريع المؤشر السادس			
<a href="mailto:maitha.ahli@tdra.gov.ae">maitha.ahli@tdra.gov.ae</a>	047774747	ميثاء أهلي	الشبكة الاتحادية	
<a href="mailto:reem.alshehhi@tdra.gov.ae">reem.alshehhi@tdra.gov.ae</a>	047774385	ريم الشحي		
<a href="mailto:abdulhameed.alhammadi@tdra.gov.ae">abdulhameed.alhammadi@tdra.gov.ae</a>	047774322	عبدالحميد الحمادي		
<a href="mailto:khawla.almheiri@tdra.gov.ae">khawla.almheiri@tdra.gov.ae</a>	047774037	خولة المهيري	أنظمة الدخول الرقمية	
<a href="mailto:arwa.alblooshi@tdra.gov.ae">arwa.alblooshi@tdra.gov.ae</a>	047774315	أروى البلوشي	منصة الثقة الرقمية	
<a href="mailto:abdalla.alnoman@tdra.gov.ae">abdalla.alnoman@tdra.gov.ae</a>	047774741	عبدالله النومان		
<a href="mailto:abdulhameed.alhammadi@tdra.gov.ae">abdulhameed.alhammadi@tdra.gov.ae</a>	047774322	عبدالحميد الحمادي	الرابط الحكومي للخدمات	
<a href="mailto:reem.alshehhi@tdra.gov.ae">reem.alshehhi@tdra.gov.ae</a>	047774385	ريم الشحي	نظام إدارة علاقات العملاء الوطني	
<a href="mailto:dimah.hamdan@tdra.gov.ae">dimah.hamdan@tdra.gov.ae</a>	047774064	ديما حمدان	معايير البيانات الذكية الوطنية	
تنويه: يرجى اعتماد البريد الإلكتروني <a href="mailto:mgovet@tdra.gov.ae">mgovet@tdra.gov.ae</a> عند مراسلتكم فريق إمكانات الحكومة الرقمية ومدراء المشاريع لتسهيل المتابعة والتوثيق				