

TDRA

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
TELECOMMUNICATIONS AND DIGITAL
GOVERNMENT REGULATORY AUTHORITY



United Arab Emirates

إطار الخدمات الحكومية الرقمية عبر الإنترنت

في دولة الإمارات العربية المتحدة



الفهرس

3	ملخص تنفيذي
4	إطار الخدمات الحكومية الرقمية عبر الإنترنت في دولة الإمارات العربية المتحدة
5	مؤشر جودة الخدمات الرقمية
6	المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة
7	نطاق التقييم
8	مؤشر جودة الخدمات الرقمية - الخدمات ذات الأولوية والأخرى المجدية للرقمنة
10	مؤشر جودة الخدمات الرقمية - خدمات البيانات المرجعية
11	معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/1) - خدمات متكاملة
13	معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/2) - خدمات استباقية
15	معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/3) - تحديد الهوية والمصادقة
17	معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/4) - معايير تصميم الخدمة
21	معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/5) - توفّر الخدمات والتوعية
24	معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/6) - استخدام الخدمة
26	معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/7) - رضا المتعاملين
28	معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/8) - البيانات المرجعية
31	إطار المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة
32	المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة (1/2)
36	المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة (2/2)
40	الأسئلة الشائعة
43	للاستفسار والتواصل



ملخص تنفيذي

تم تطوير إطار الخدمات الحكومية الرقمية عبر الإنترنت كتقييم حديث متكامل للخدمات الرقمية التي تقدمها الجهات الحكومية الاتحادية في دولة الإمارات العربية المتحدة. أهداف المنظومة هي:

- المساهمة في تحسين نوعية حياة الأفراد في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال تشجيع اتباع نهج شامل يركز على الإنسان في تقديم الخدمات الحكومية
- تعزيز تصميم خدمات حكومية رقمية مبتكرة تستند إلى رؤى البيانات والمشاركة مع المستخدمين
- تعزيز تقديم خدمات حكومية رقمية فعالة واستباقية وسلسلة ومتكاملة، وبالتالي تحسين تجربة المستخدمين وثقتهم ورضاهم
- وضع دولة الإمارات العربية المتحدة في المراكز الثلاثة الأولى في مؤشر الأمم المتحدة للخدمات عبر الإنترنت بحلول عام 2031

مؤشر جودة الخدمات الرقمية وصف المؤشر

نوضح فيما يلي نبذة عامة عن المؤشر بما يشمل التعريف ونطاق القياس ومكوناته الرئيسية وآلية احتساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة/الحكومة.

التعريف

يقيس هذا المؤشر جودة النضج الرقمي للخدمات الحكومية، ويتم قياسها لكل خدمة رقمية تقدمها جهة حكومية.

النطاق

يشمل المؤشر جميع الخدمات الحكومية المقدمة للأفراد والشركات. يتم دمج معيار جودة النضج الرقمي للخدمات الرقمية الفردية لإنشاء مقياس معيار مؤشر جودة النضج الرقمي للخدمات الرقمية للجهة الاتحادية، ولباقة/حزمة من الخدمات، وللحكومة الاتحادية ككل.

معادلة الاحتساب

يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:
يتم حساب جودة الخدمات الرقمية للجهة من وزن متوسط درجات كل فئة من فئات الخدمة التي تقدمها الجهة وحالة تنفيذ خطة العمل من العام السابق.

$$\left(\frac{\sum \text{Service Category score} \times \text{Weight}}{\sum \text{Weight}} \right) \times 90\%$$

+ Action plan implementation score x 10%

يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:
يتم حساب مؤشر جودة الخدمات الرقمية لحكومة دولة الإمارات من وزن متوسط درجات كل خدمة تقدمها جميع الجهات الحكومية.

$$\left(\frac{\sum \text{Service Category score} \times \text{Weight}}{\sum \text{Weight}} \right)$$

مكونات المؤشر

يحتوي المؤشر على 8 معايير للخدمة، ولكل منها معايير فردية:



13 معياراً

معايير تصميم الخدمة



4 معايير

الهوية والمصادقة



5 معايير

الخدمة الاستباقية



6 معايير

الخدمة الكاملة



8 معايير

خدمة البيانات المرجعية



3 معايير

رضا المتعاملين



3 معايير

استخدام الخدمة



8 معايير

توفر الخدمة والتوعية

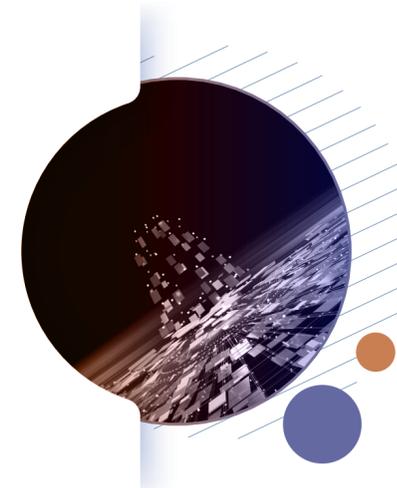
المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة وصف المؤشر

نوضح فيما يلي نبذة عامة عن المؤشر بما يشمل التعريف ونطاق القياس ومكوناته الرئيسية وآلية احتساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة/الحكومة.



النطاق

يقيس هذا المؤشر إنجازات المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة لكل جهة حكومية.



التعريف

يقيس هذا المؤشر حالة المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة للجهة الحكومية، ويقاس على مستوى الجهة الحكومية.

معادلة الاحتساب

يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الجهة كالتالي:
يتم حساب المؤشر من وزن متوسط درجة المشاركة الرقمية ودرجة البيانات المفتوحة لجهة ما.

$$\text{DPOD score} = (\text{Digital Participation score}) \times 70\% + (\text{Open data score}) \times 30\%$$



يحتوي هذا المؤشر على معيارين للجهة، ولكل منها معايير فردية:

مكونات المؤشر



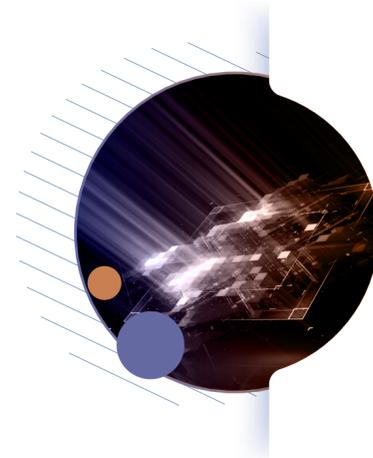
13 معياراً

البيانات المفتوحة



11 معياراً

المشاركة الرقمية



$$\frac{\sum \text{DPOD entity score}}{\# \text{ Entities}}$$

يتم حساب نتيجة المؤشر على مستوى الحكومة كالتالي:
يتم حساب مؤشرنا التحول الرقمي للخدمات الرقمية لحكومة دولة الإمارات من وزن متوسط درجات كل خدمة تقدمها جميع الجهات الحكومية.

إطار الخدمات الحكومية الرقمية عبر الإنترنت في دولة الإمارات العربية المتحدة

مؤشر جودة الخدمات الرقمية 50 معياراً

خدمة متكاملة
يقيس المستوى الشاملة ومصادر البيانات من الجهات الحكومية الأخرى

خدمة استباقية
يقيس المستوى استخدام الجهة الحكومية للمعلومات الخاصة بالمتعامل لبدء الخدمة

الهوية والمصادقة
يقيس المستوى الذي تستخدم فيه الخدمة عوامل تمكين الهوية والمصادقة

معايير تصميم الخدمة
يقيس المستوى استيفاء الخدمة بمعايير تصميم الخدمات

رضا المتعاملين
يقيس مدى رضا المتعاملين عن الخدمة الرقمية

توفر الخدمة والتوعية
يقيس المستوى توفر الخدمة 24/7 ويتم تسويقها على نطاق واسع ومتعارف بها من قبل جميع المستخدمين

استخدام الخدمة
يقيس استخدام الخدمة الرقمية من قبل العملاء

توفير البيانات المرجعية
يقيس كيفية توفير الجهة الحكومية للبيانات المرجعية وفقاً لمتطلبات الرابط الحكومي للخدمات

مؤشر المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة 24 معياراً

البيانات المفتوحة
قياس مبادرات وجهود البيانات المفتوحة على مستوى الجهة

المشاركة الرقمية
قياس مبادرات وجهود المشاركة الرقمية على مستوى الجهة

الجهات الاتحادية في دولة الإمارات فئات الخدمات التي سيتم تقييمها

G2C and G2B Service

الخدمات ذات الأولوية

- تساهم هذه الخدمات في وزن كبير في التقييم العام
- قائمة الخدمات ذات الأولوية ثابتة حتى يتم مراجعتها بناء على الأنظمة المتبعة

خدمات الباقات Budle Services

- الخدمات التي يتم دمجها بناء على احتياجات العملاء ويتم تقديمها كحزمة
- تستخدم هذه الخدمات المعلومات المستمدة من تقييمات الأولوية الفردية والخدمات الأخرى

الخدمات المجدية للرقمنة

- الخدمات التي يتم تقييمها ولكنها ليست مدرجة في قائمة الخدمات ذات الأولوية
- تساهم هذه الخدمات في وزن أقل في التقييم العام للجهة

G2G Service

خدمات البيانات المرجعية

- الخدمات التي تنشر البيانات المرجعية من خلال GSB
- تتعلق بمتطلبات سياسة الطلب مرة واحدة و التوجه الاستراتيجي على مستوى الدولة

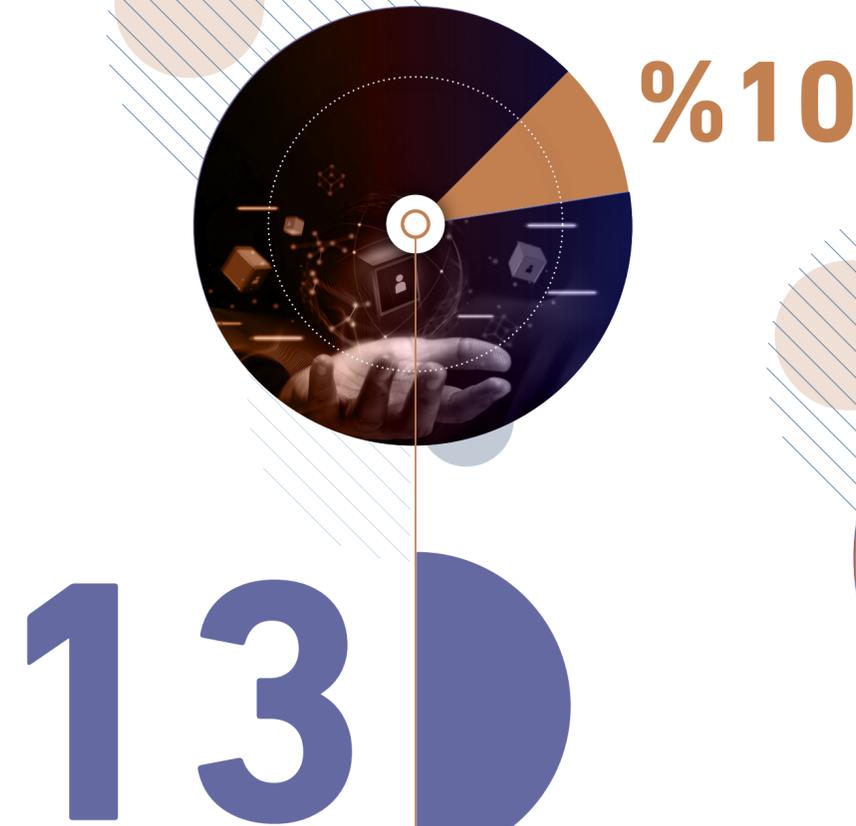
الخدمات ضمن نطاق التقييم ستكون بناء على أولويتها ووفقاً لفئات المذكورة

أصحاب المصلحة في الجهات الاتحادية

- الإدارة العليا
- إدارة الاستراتيجية والمستقبل
- إدارة الخدمات الرئيسية
- إدارة تقنية المعلومات
- إدارة الاتصال الحكومي/المؤسسي
- إدارة إسعاد المتعاملين

مؤشر جودة الخدمات الرقمية

إطار تقييم جودة الخدمات الرقمية - الخدمات ذات الأولوية والأخرى المجدية للرقمنة



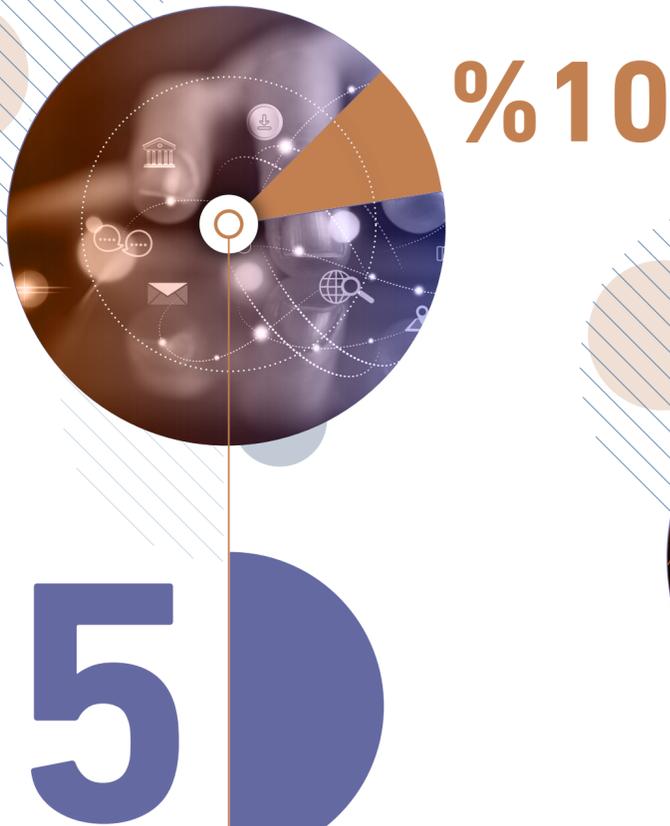
معايير تصميم الخدمة

يتم قياس مستوى تطابق الخدمة مع مبادئ ومعايير تصميم تجربة الخدمات الحكومية



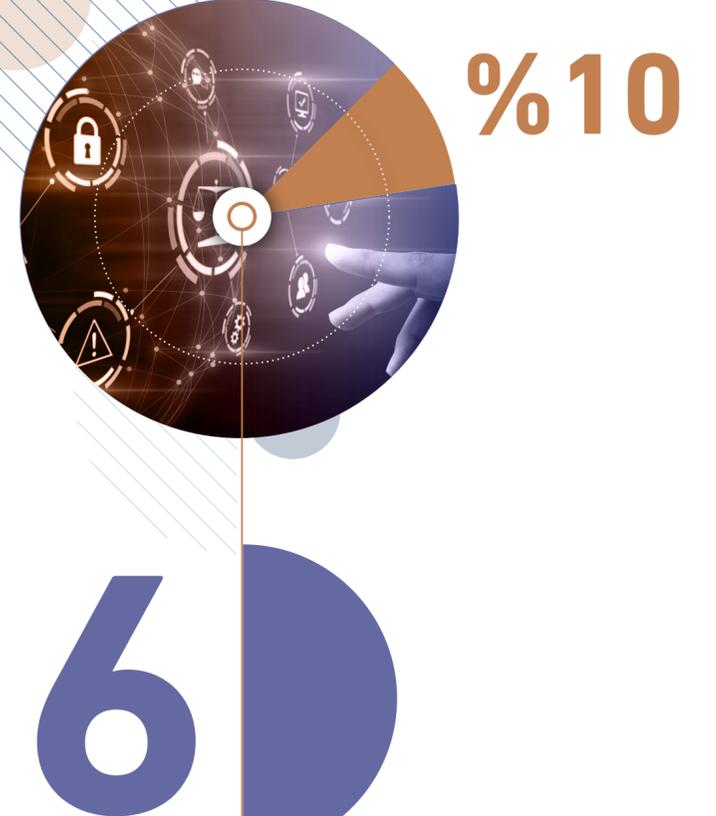
الهوية والمصادقة

يتم قياس مستوى اعتماد الهوية الرقمية وخصائصها في تقديم الخدمة



خدمة استباقية

يتم قياس مستوى استخدام الجهة الحكومية للمعلومات الخاصة بالمتعامل لبدء الخدمة



خدمة متكاملة

يتم قياس مدى تكامل الخدمة ومصدر البيانات التي يتم استخدامها من الجهات الحكومية

النسبة ● عدد المعايير

*سيتم إضافة وزن 10% لمعيار ممكن حكومي

مؤشر جودة الخدمات الرقمية

إطار تقييم جودة الخدمات الرقمية - الخدمات ذات الأولوية والأخرى المجدية للرقمنة

%20



3

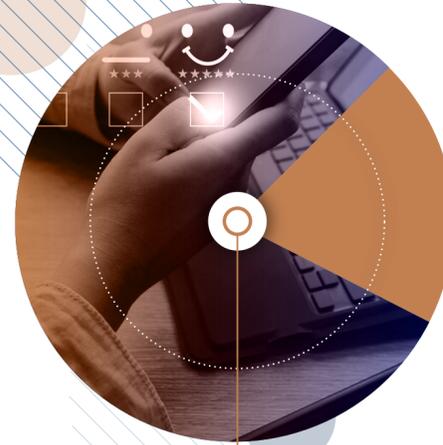
رضا المتعاملين

يتم قياس مستوى رضا المتعاملين عن الخدمة الرقمية

النسبة ● عدد المعايير

*سيتم إضافة وزن 10% لمعيار ممكن حكومي

%20



3

استخدام الخدمة

يتم قياس مدى استخدام الخدمة الرقمية من قبل المتعاملين

%10



8

توفر الخدمات والتوعية

يتم قياس مستوى توفر الخدمة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ومدى تسويقها على نطاق واسع والاعتراف بها من قبل جميع المستفيدين

مؤشر جودة الخدمات الرقمية - خدمات البيانات المرجعية

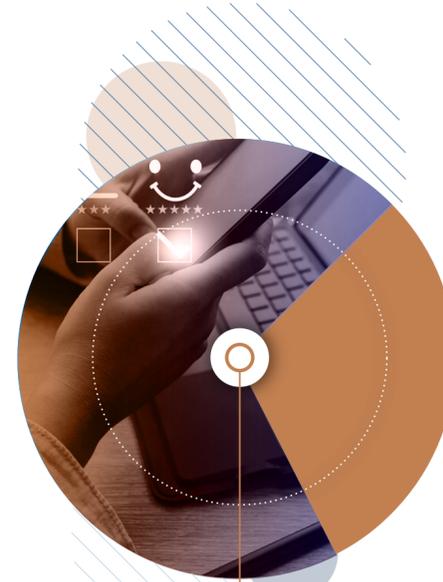


%10

10

الهوية والمصادقة

يتم قياس مستوى استخدام الخدمة لعناصر تمكين الهوية الوطنية والمصادقة الرقمية

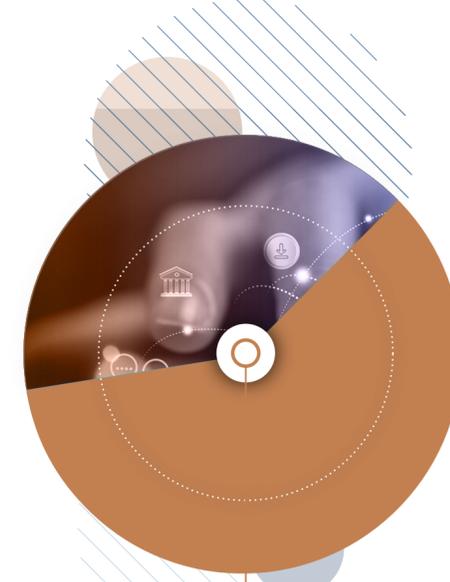


%30

60

معايير تصميم الخدمة

يتم قياس مستوى تطابق الخدمة مع مبادئ ومعايير تصميم هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية



%60

80

تقديم البيانات المرجعية

قياس كيفية تقديم الجهة الحكومية للبيانات المرجعية وفقاً لمتطلبات الرابط الحكومي للخدمات

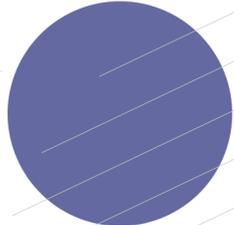
أسس اعتماد المنهجية لخدمات البيانات المرجعية

- خدمات البيانات المرجعية هي خدمات "حكومة للحكومة" لها خصائص مختلفة ومقياس مخصص منفصل يعكس المتطلبات الخاصة لتوفير البيانات المرجعية.
- بالإضافة إلى ذلك، فإن معايير تصميم الخدمة والهوية والمصادقة هي ذات صلة بالبيانات المرجعية.
- يتم استخدامها معاً لحساب النتيجة لكل خدمة بيانات مرجعية.

عدد المعايير ● النسبة ●

مؤشر جودة الخدمات الرقمية

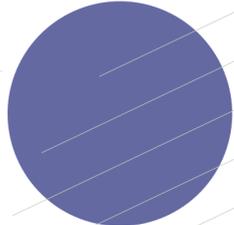
معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/1) - خدمات متكاملة



تشمل الخدمة المتكاملة توفير البيانات من الجهات الحكومية الأخرى ويتلقى المتعامل النتيجة الكاملة للخدمة بما في ذلك أي مستندات مطلوبة، دون أي اتصال آخر بالحكومة

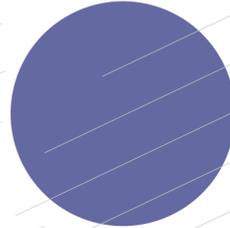
مؤشر جودة الخدمات الرقمية

معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/1) - خدمات متكاملة



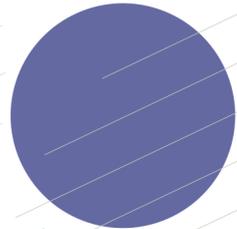
تشمل الخدمة المتكاملة توفير البيانات من الجهات الحكومية الأخرى ويتلقى المتعامل النتيجة الكاملة للخدمة بما في ذلك أي مستندات مطلوبة، دون أي اتصال آخر بالحكومة

معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/2) - خدمات استباقية



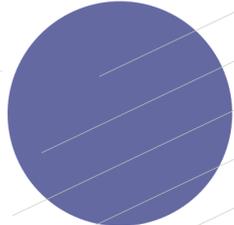
- تستخدم الجهة الحكومية المعلومات الخاصة بالمتعامل لبدء الخدمة
- تحدد إرشادات الخدمات الاستباقية أربعة أنواع: الصفقات ، المعلومات، المدى الاستباقي، وحالات التذكير

معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/2) - خدمات استباقية

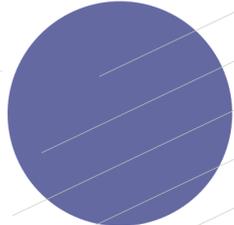


- تستخدم الجهة الحكومية المعلومات الخاصة بالمتعامل لبدء الخدمة
- تحدد إرشادات الخدمات الاستباقية أربعة أنواع: الصفقات، المعلومات، المدى الاستباقي، وحالات التذكير

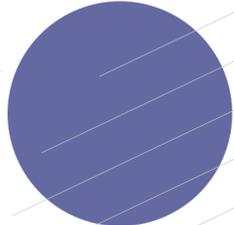
معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/3) - تحديد الهوية والمصادقة



معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/3) - تحديد الهوية والمصادقة

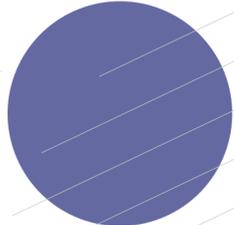


معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (4/8) - معايير تصميم الخدمة



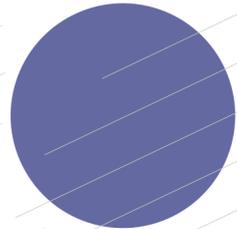
- يقيس المستوى الذي تفي به الخدمة بمعايير تصميم الخدمة المنشورة
- يتضمن جودة المحتوى والقواعد الإرشادية
- يشمل الامتثال للسياسة الوطنية للنفذ الرقمي

معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (4/8) - معايير تصميم الخدمة



- يقيس المستوى الذي تفي به الخدمة بمعايير تصميم الخدمة المنشورة
- يتضمن جودة المحتوى والقواعد الإرشادية
- يشمل الامتثال للسياسة الوطنية للنفاذ الرقمي

معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (4/8) - معايير تصميم الخدمة



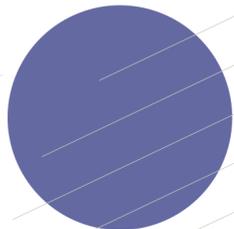
- يقيس المستوى الذي تفي به الخدمة بمعايير تصميم الخدمة المنشورة
- يتضمن جودة المحتوى والقواعد الإرشادية
- يشمل الامتثال للسياسة الوطنية للنفذ الرقمي

معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (4/8) - معايير تصميم الخدمة



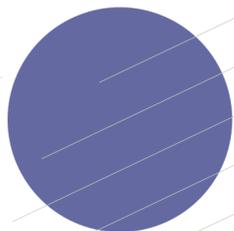
- يقيس المستوى الذي تفي به الخدمة بمعايير تصميم الخدمة المنشورة
- يتضمن جودة المحتوى والقواعد الإرشادية
- يشمل الامتثال للسياسة الوطنية للنفذ الرقمي

معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/5) - توفر الخدمات والتوعية



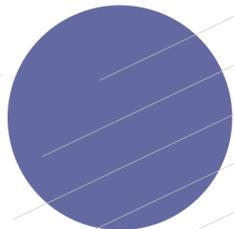
• هذه الخدمة متاحة 7/24 ويتم تسويقها على نطاق واسع ومعترف بها من قبل جميع المستخدمين
• يتم قياس توفر الخدمة حسب القناة

معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/5) - توفر الخدمات والتوعية



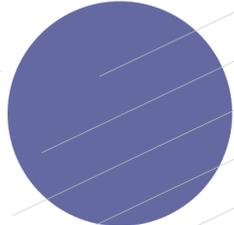
• هذه الخدمة متاحة 7/24 ويتم تسويقها على نطاق واسع ومعترف بها من قبل جميع المستخدمين
• يتم قياس توفر الخدمة حسب القناة

معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/5) - توفر الخدمات والتوعية

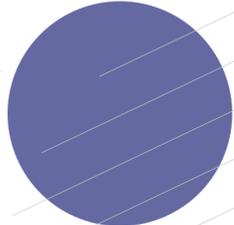


- هذه الخدمة متاحة 7/24 ويتم تسويقها على نطاق واسع ومعترف بها من قبل جميع المستخدمين
- يتم قياس توفر الخدمة حسب القناة

معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/6) - استخدام الخدمة

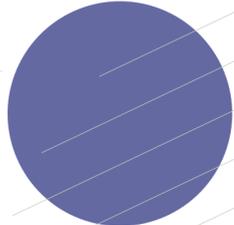


معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/6) - استخدام الخدمة



يتم قياس استخدام الخدمة الرقمية من قبل المتعاملين

معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (7/8) - رضا المتعاملين

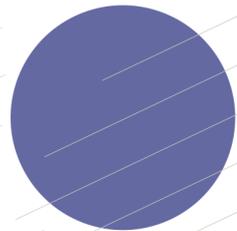


أ الخدمات ذات الأولوية
ب خدمات أخرى
ج خدمات البيانات المرجعية



يتم قياس رضا المتعاملين عن الخدمة الرقمية

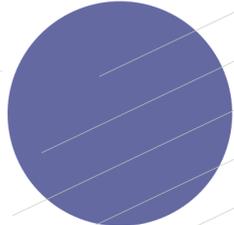
معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (7/8) - رضا المتعاملين



أ الخدمات ذات الأولوية
ب خدمات أخرى
ج خدمات البيانات المرجعية

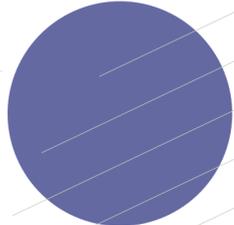
يتم قياس رضا المتعاملين عن الخدمة الرقمية

معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/8) - البيانات المرجعية



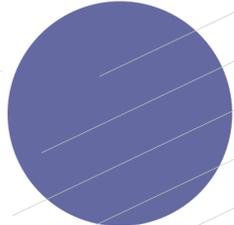
- جهة حكومية مسؤولة عن توفير البيانات المرجعية تلي توقعات ومتطلبات مستخدمي تلك البيانات (مستهلكي البيانات)
- يشمل مشاركة البيانات بين الجهات
- تقييم واحد لكل عنصر من عناصر البيانات المرجعية

معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/8) - البيانات المرجعية



- جهة حكومية مسؤولة عن توفير البيانات المرجعية تلي توقعات ومتطلبات مستخدمي تلك البيانات (مستهلكي البيانات)
- يشمل مشاركة البيانات بين الجهات
- تقييم واحد لكل عنصر من عناصر البيانات المرجعية

معايير مؤشر جودة الخدمات الرقمية (8/8) - البيانات المرجعية



- جهة حكومية مسؤولة عن توفير البيانات المرجعية تلي توقعات ومتطلبات مستخدمي تلك البيانات (مستهلكي البيانات)
- يشمل مشاركة البيانات بين الجهات
- تقييم واحد لكل عنصر من عناصر البيانات المرجعية

إطار المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة

تقييم منفصل يتم إجراؤه على مستوى الجهة لقياس المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة من أجل التوافق التام مع مؤشر الأمم المتحدة للخدمة عبر الإنترنت

المؤشرات الدولية

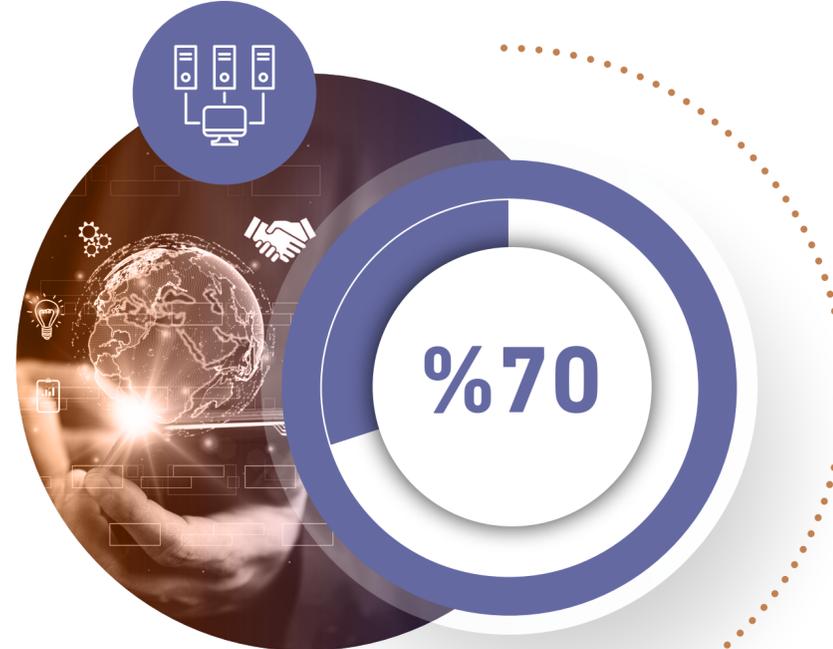
مؤشر الأمم المتحدة للخدمة عبر الإنترنت



مؤشر المشاركة الإلكترونية

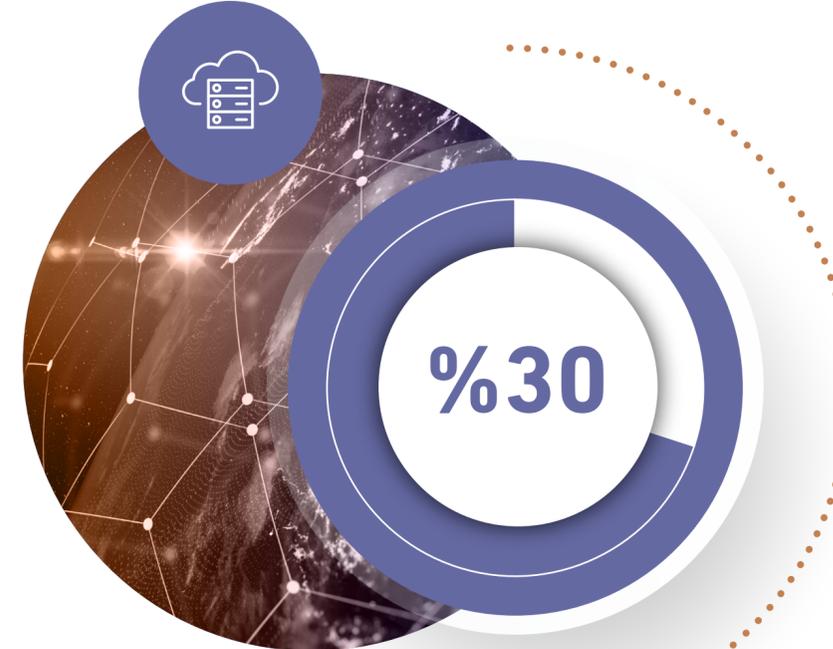


مؤشر البيانات الحكومية المفتوحة



11

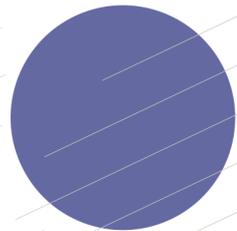
معياريًا



13

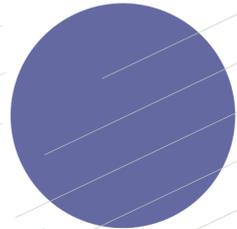
معياريًا

المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة (1/2)



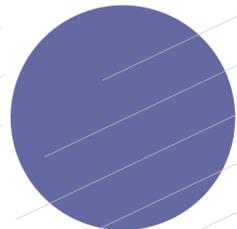
- نشر وثائق حول المشاركة الرقمية
- نشر معلومات عن المشاركة الرقمية

المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة (1/2)



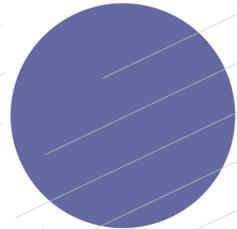
- نشر وثائق حول المشاركة الرقمية
- نشر معلومات عن المشاركة الرقمية

المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة (1/2)



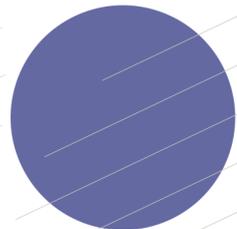
- نشر وثائق حول المشاركة الرقمية
- نشر معلومات عن المشاركة الرقمية

المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة (1/2)



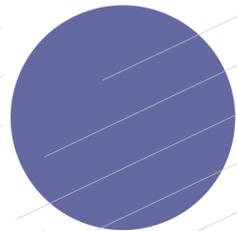
- نشر وثائق حول المشاركة الرقمية
- نشر معلومات عن المشاركة الرقمية

المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة (2/2)



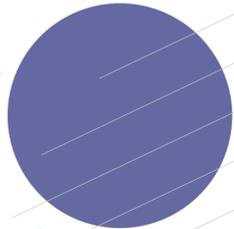
- نشر الوثائق الخاصة بالبيانات المفتوحة
- نشر البيانات المفتوحة

المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة (2/2)



- نشر الوثائق الخاصة بالبيانات المفتوحة
- نشر البيانات المفتوحة

المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة (2/2)



- نشر الوثائق الخاصة بالبيانات المفتوحة
- نشر البيانات المفتوحة

المشاركة الرقمية والبيانات المفتوحة (2/2)



- نشر الوثائق الخاصة بالبيانات المفتوحة
- نشر البيانات المفتوحة

الأسئلة الشائعة

1. كيف يرتبط مؤشر جودة الخدمات الرقمية بالتقييمات الأخرى للحكومة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة؟

يركز مؤشر جودة الخدمات الرقمية على تقديم الخدمات الرقمية الحكومية ليستخدمها الأفراد والشركات والجهات الحكومية الأخرى، بينما تنظر التقييمات الأخرى، مثل نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات، إلى جوانب أخرى مثل تجربة المتعاملين في التفاعل مع الحكومة أو النضج الرقمي الشامل للجهات الحكومية.

كيف يجب الإجابة على السؤال؟

يتم تقييم كل خدمة وفقاً للمعايير ذات الصلة باستخدام مقياس الثلاث نقاط:

- نعم (نقطتان): تم استيفاء المعايير بالكامل
- جزئي (نقطة واحدة): تم استيفاء المعايير جزئياً
- لا (0 نقطة): لم يتم استيفاء المعايير
- لا ينطبق (مستبعد): تسمح بعض المعايير بالإجابة «لا ينطبق»، ولكنها تحتاج إلى تبرير مناسب

تتطلب بعض المعايير المحددة إدخالاً عددياً مثل النسب المئوية، و تتم الإشارة إلى هذه المتطلبات بوضوح، ويتم شرح المدخلات وفقاً لذلك.

2. ما هي الأدلة التي يجب تقديمها؟

يحدد كل معيار الدليل المطلوب لدعم الإجابة. إذا كانت الإجابة «لا» ، لا داعي لتقديم أي دليل.

3. ماذا لو كانت الميزة أو المتطلب قيد التطوير؟

الغرض من التقييم هو تقييم الخدمات الرقمية في دولة الإمارات، وليس تقييم الجهة الحكومية. إذا كان العمل قيد التنفيذ أو التخطيط لتنفيذ وظيفة أو ميزة أو متطلب ، فإن الإجابة الصحيحة هي «لا» إذا لم تكن متوفرة حالياً. إذا تم بالفعل تنفيذ جزء من الوظيفة أو الميزة أو المتطلب، فتكون الإجابة الصحيحة «جزئي». إذا كان تنفيذ الميزة يعتمد على جهة حكومية أخرى وتوقف تطويرها، فيجب أن تكون الإجابة أيضاً «لا» لأن الميزة غير مطبقة.

4. كيف تقدم التقارير والدراسات المطلوبة؟

تتطلب العديد من المعايير تقديم تقرير أو دراسة منجزة خلال السنوات الثلاث الماضية. يمكن تقديم نفس التقرير أو الدراسة كدليل على معايير متعددة إذا كانت تغطي تلك المعايير بوضوح. على سبيل المثال، قد تتضمن دراسة تصميم الخدمة أيضاً كيفية التخطيط لتكون خدمة استباقية. بالتالي، يمكن استخدام هذه الدراسة كدليل للمعايير ذات الصلة. يحتوي نظام التقييم عبر الإنترنت على ميزات لدعم إعادة استخدام التقارير أو الدراسات كدليل دون الحاجة إلى تحميل نفس الملفات عدة مرات. في حالة عدم توفر التقارير أو الدراسات المطلوبة (لم يتم إصدارها بعد)، تكون الإجابة على المعايير ذات الصلة «لا» ويجب الإشارة إلى هذا كمجال لتحسين التقييم التالي. ليس القصد من ذلك أن تقوم الجهة بتكليف دراسة أو تطوير تقرير أثناء عملية التقييم.

5. هل يمكن تقديم تقرير أو دراسة موحدة كدليل على جوانب مختلفة من الخدمة الواحدة؟

يمكن تقديم تقرير أو دراسة موحدة كدليل لجميع جوانب الخدمة الفردية إذا كانت تغطي بوضوح الجوانب المطلوبة. يمكن أن يكون ذلك وثيق الصلة بشكل خاص بمقياس معايير تصميم الخدمة، حيث تُطلب التقارير التالية:



الأسئلة الشائعة



ولا يجب أن تكون تقارير عامة أو عالية المستوى أو استراتيجية. يجب أن تجيب مثل هذه التقارير على السؤال من حيث المبدأ: «ما هي الآثار المترتبة على هذه الخدمة؟».

7. ماذا لو كان التقرير أو الدراسة أقدم من المتطلبات المحددة؟

إذا كان التقرير أو الدراسة أقدم من المتطلبات المحددة (على سبيل المثال، أقدم من ثلاث سنوات) ، فلن يتم اعتبارها دليلاً صالحاً. ومع ذلك، يمكن للجهة تقديم دليل على أنه تم تحديث التقرير أو الدراسة (على سبيل المثال، تمت مراجعة الموضوع أو الخدمة للتأكد من ملاءمتها في السنوات الثلاث الماضية)، وفي هذه الحالة يمكن قبول التقرير أو الدراسة جنباً إلى جنب مع هذا الدليل.

8. ما هي محتويات بطاقة الخدمة الجيدة؟

تحتوي بطاقة الخدمة الجيدة على جميع المعلومات التي قد يحتاجها المتعامل قبل بدء الخدمة. يتضمن ذلك البيانات التي ستطلبها الجهة الحكومية، والوثائق التي يحتاجون إلى تقديمها، ومدة إنجاز الخدمة الرقمية، وأي رسوم مستحقة الدفع، وما يمكن توقعه كنتيجة من الخدمة.

9. ما هي الخدمات الاستباقية؟

يحتوي دليل الخدمات الاستباقية على وصف شامل لما تعنيه الخدمة الاستباقية:

- توقع وتنبؤ الخدمات التي يحتاجها المتعامل،
- وتقديم الخدمات قبل أن يطلبها المتعامل،

- DS2 وثائق مشروع منهجية التطوير مؤرخة في السنوات الثلاث الماضية
- DS3 وثائق تقييم وتحسين الخدمة مؤرخة في السنوات الثلاث الماضية
- DS4 وثائق متطلبات جميع المستخدمين من الخدمة بتاريخ آخر ثلاث سنوات.

- DS5 معلومات بما في ذلك تفاصيل المشاركين في ورشة عمل التصميم التي عقدت خلال السنوات الثلاث الماضية

- DS7 وثائق حول استخدام مكونات وأدوات دليل تصميم المواقع الإلكترونية مؤرخة في السنوات الثلاث الماضية

- DS8 وثائق مشروع توضح خطوات الخدمة عبر قنوات مختلفة مؤرخة في السنوات الثلاث الماضية.

- DS11 تقرير (تقارير) عن كيفية الاستفادة من تجربة المتعاملين لتحسين الخدمة مؤرخة في السنوات الثلاث الماضية.

- ES6 وثائق دراسة ربط الخدمة ونتائجها خلال الثلاث سنوات الماضية

6. هل يمكن تقديم تقرير أو دراسة موحدة كدليل لعدة خدمات؟

يمكن تقديم تقرير أو دراسة موحدة كدليل على معايير معينة عبر خدمات متعددة. قد يكون هذا مناسباً بشكل خاص للمعايير التالية:

- AS3 - نسخة من خطة استمرارية الأعمال وتقرير عن اختبار الخطة التي تم إجراؤها في العام الفائت.

- PS2 - تقرير مؤرخ في السنوات الثلاث الماضية عن إمكانيات الخدمات الاستباقية

- DS13 - وثائق دراسة تم إجراؤها خلال السنوات الثلاث الماضية عن استخدام التقنيات الناشئة والتي تتضمن خطة لتحسين هذه الخدمة

لاحظ أن هذه التقارير يجب أن تتطرق إلى الخدمات وجوانب تقديم الخدمة،

الأسئلة الشائعة

- بناءً على احتياجات المتعامل وتفضيلاته وأحداث حياته،
- في الوقت المناسب وبسهولة،
- استناداً إلى البيانات والمعلومات المعرفة لدى الحكومة

الفئات الرئيسية للخدمات الاستباقية: خدمات إجرائية ومعلوماتية وفحص الاستحقاق و تذكيرية.
يرجى الرجوع إلى دليل الخدمات الاستباقية لمزيد من المعلومات.

10. لا يمكن توفير الهوية الرقمية كوسيلة وحيدة للوصول إلى الخدمات، ما الذي يمكن عمله؟

السياسة الحالية هي أن الهوية الرقمية يجب أن تكون الآلية الوحيدة للوصول إلى الخدمات الحكومية. قد تكون هناك بعض الظروف التي تقدم فيها الجهة الخدمات وليس لدى المتعامل هوية رقمية، وفي مثل هذه الحالات، تحتاج الجهة إلى تقديم خيار آخر. يجب أن تهدف الجهة إلى تقليل استخدام أي بدائل إلى الحد الأدنى، والتأكد من عدم وجودها في الصفحة الرئيسية الأولية، وأن تكون متاحة فقط عن طريق الارتباط بصفحات تسجيل دخول بديلة.

11. كيف يجب إجراء فحص إمكانية الوصول للخدمات الرقمية؟

ستوفر السياسة الوطنية للوصول الرقمي، عند نشرها، معلومات شاملة عن متطلبات إمكانية الوصول للمحتوى والخدمات الرقمية الحكومية.

هناك العديد من الأدوات عبر الإنترنت التي يمكن استخدامها لتقييم إمكانية الوصول. ستوفر هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية مزيداً من المعلومات حول الأدوات الموصى بها.

12. الخدمة مدرجة على البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات (u.ae) لكنها مرتبطة بشكل صحيح بالخدمة الرقمية للجهة، ما الذي يمكن عمله؟

إذا لم يعمل الرابط، فلن تكون الخدمة الرقمية متاحة للمتعامل وبالتالي يجب أن تكون إجابة التقييم «لا». يجب على الجهة الاتصال بمزود البوابة للتأكد من أن الروابط الموجودة على هذه البوابات الوطنية تعمل بشكل صحيح.

13. ما هي المعاملة المتروكة؟

تحدث المعاملة المتروكة عندما يبدأ المتعامل معاملة عبر الإنترنت ولكنه لا يكملها. يمكن أن يحدث هذا لأسباب منطقية (على سبيل المثال، قد يرغب المتعامل فقط في معرفة مبلغ الدفع وتاريخ الاستحقاق) ، ولكنه قد يعني أيضاً أن المتعامل قد واجه مشكلة في إكمال المعاملة عبر الإنترنت. قد يكون هذا بسبب عدم حيازتهم للوثائق الصحيحة، أو أنهم لم يستطيعوا فهم كيفية المتابعة، أو تعطل النظام أثناء استخدامه.

يجب على الجهة مراقبة مستوى المعاملات المتروكة وفي أي مرحلة يتم التخلي عنها خلال عملية الخدمة، ويجب أن تُتخذ الإجراءات التصحيحية لتحسين الخدمة إذا لزم الأمر.



للاستفسار والتواصل

جودة الخدمات الرقمية

04 7774139 - 04 7774132



mgovet@tdra.gov.ae



المشاركة الرقمية

04 7774125



dp@tdra.gov.ae

