



الأمانة العامة للمجلس التنفيذي
GENERAL SECRETARIAT OF THE
EXECUTIVE COUNCIL

الجريدة الرسمية

31 أغسطس 2016 م - العدد الثامن

الجريدة الرسمية

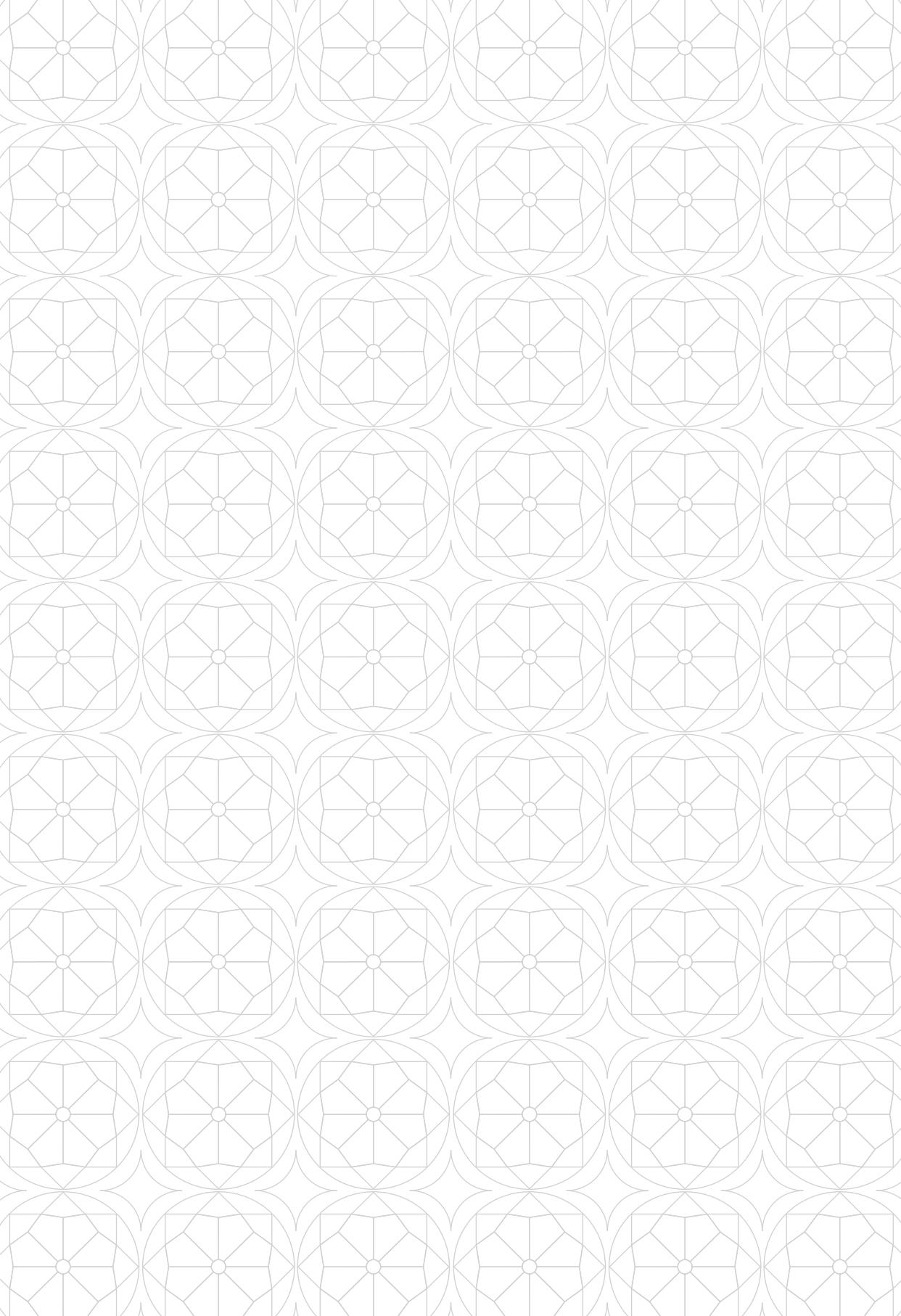
السنة الخامسة والأربعون . العدد الثامن

الصفحة

: التعاميم

تعيميم رقم (17) لسنة 2016 بشأن دليل التواصل ووعية المتعاملين. 2

التعاميم



تحميم رقم (17) لسنة 2016 بشأن دليل التواصل ووعية المتعاملين

إلى كافة الجهات والشركات الحكومية في إمارة أبوظبي *
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

يهديكم المجلس التنفيذي أطيب التحيات وخلص الشكر لتعاونكم الدائم
لتحقيق المصلحة العامة.

إن دلائلكم لأهمية معلومات الخدمات الحكومية، وضرورة التواصل مع المتعاملين
ووعيتم بإجراءات الخدمات وبياناتها، يجب الالتزام بأحكام دليل التواصل
ووعية المتعاملين المرفق وعلى أن يتم رفع تقارير ربع سنوية للمجلس
التنفيذي حول تطبيق معايير الدليل ومؤشرات الأداء الخاصة بالتواصل ووعية
المتعاملين المحددة بالدليل.

مثمنين جهودكم وشاكرين لكم حسن تعاونكم
لإجراءاتكم ...
وفقكم الله ...

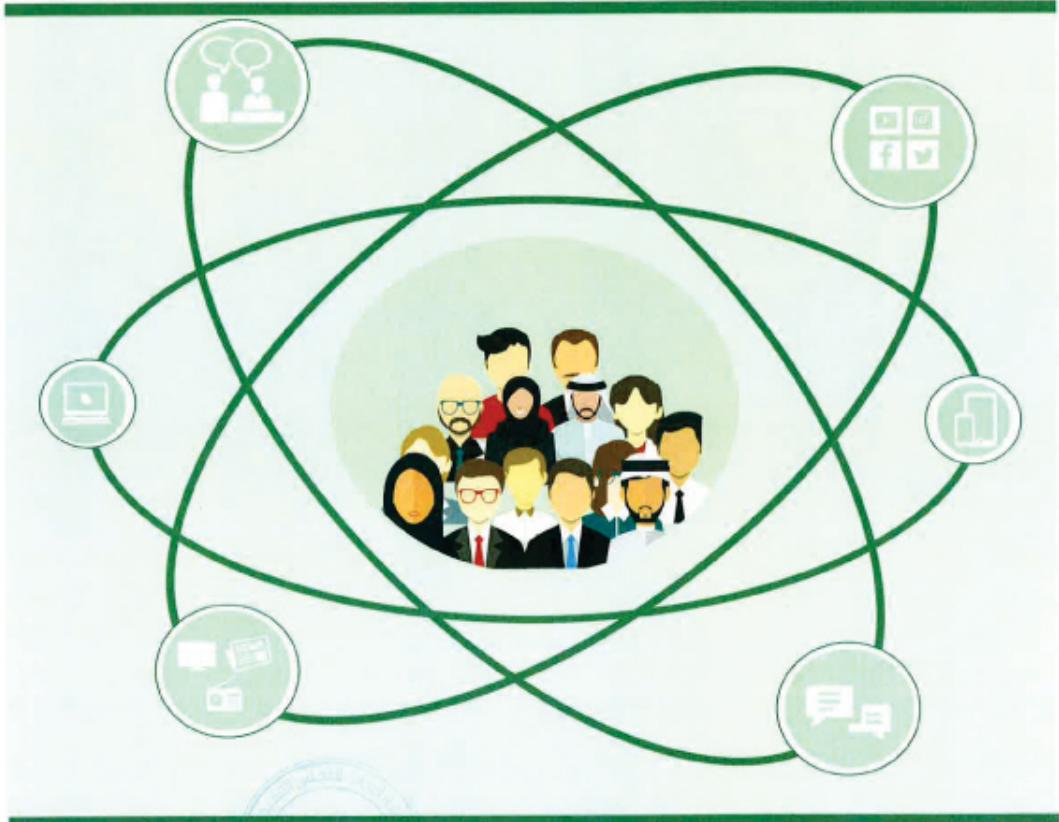
سعيد عيد الغفلي
رئيس اللجنة التنفيذية

للإستفسار يرجى التواصل مع مكتب برنامج أبوظبي للتميز بالأمانة العامة للمجلس التنفيذي على هاتف رقم: 026688514 أو عبر البريد الإلكتروني: servicesAEP@ECOUNCIL.AE
مرفق وحدة تخزين بيانات تشمل:
- دليل التواصل ووعية المتعاملين - الإصدار الأول.
* تطبق أحكام هذا التعميم على الجهات والشركات الحكومية المشار إليها بالكشف المرفق.

#	دليل التواصل وتنوعية المتعاملين
1	الادارة العامة للدفاع المدني - أبوظبي
2	الادارة العامة للإقامة وشئون الاجانب
3	الشركة الوطنية للضمان الصحي - ضمان
4	القيادة العامة لشرطة أبوظبي
5	المركز الوطني للتأهيل - أبوظبي
6	المؤسسة العليا للمناطق الاقتصادية المتخصصة ب الإمارة أبوظبي
7	جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية
8	دار زايد للثقافة الإسلامية
9	دار زايد للرعاية الأسرية
10	دائرة التنمية الاقتصادية
11	دائرة الشؤون البلدية
12	دائرة القضاء - أبوظبي
13	دائرة المالية
14	دائرة النقل
15	شركة العين للتوزيع
16	شركة أبوظبي لخدمات الصرف الصحي
17	شركة أبوظبي للأعلام
18	شركة أبوظبي للتوزيع
19	شركة أبوظبي للخدمات الصحية - صحة
20	شركة أبوظبي للمعارض - معارض
21	شركة أبوظبي للموانئ
22	صندوق خليفة لنطوير المشاريع
23	صندوق معاشات ومكافآت التقاعد لإمارة أبوظبي
24	مجلس أبوظبي الرياضي
25	مجلس أبوظبي للتخطيط العمراني
26	مجلس أبوظبي للتعليم
27	هيئة الموارد البشرية لإمارة أبوظبي
28	مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة
29	مركز الاحصاء - أبوظبي
30	مركز أبوظبي لإدارة الثقاب
31	مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني
32	مركز تنظيم النقل بسيارات الأجرة
33	مركز خدمات المزارعين ب الإمارة أبوظبي
34	شركة أبوظبي للخدمات العامة - مساندة
35	مؤسسة التنمية الأسرية
36	مؤسسة الرعاية الاجتماعية وشئون القصر
37	مؤسسة زايد العليا للرعاية الإنسانية وذوي الاحتياجات الخاصة
38	هيئة البيئة - أبوظبي
39	هيئة الصحة - أبوظبي
40	هيئة أبوظبي للإسكان
41	هيئة أبوظبي للسياحة والثقافة
42	هيئة المنطقة الإعلامية - أبوظبي

دليل التواصل وتوعية المتعاملين

الإصدار الأول 2016



المحتويات

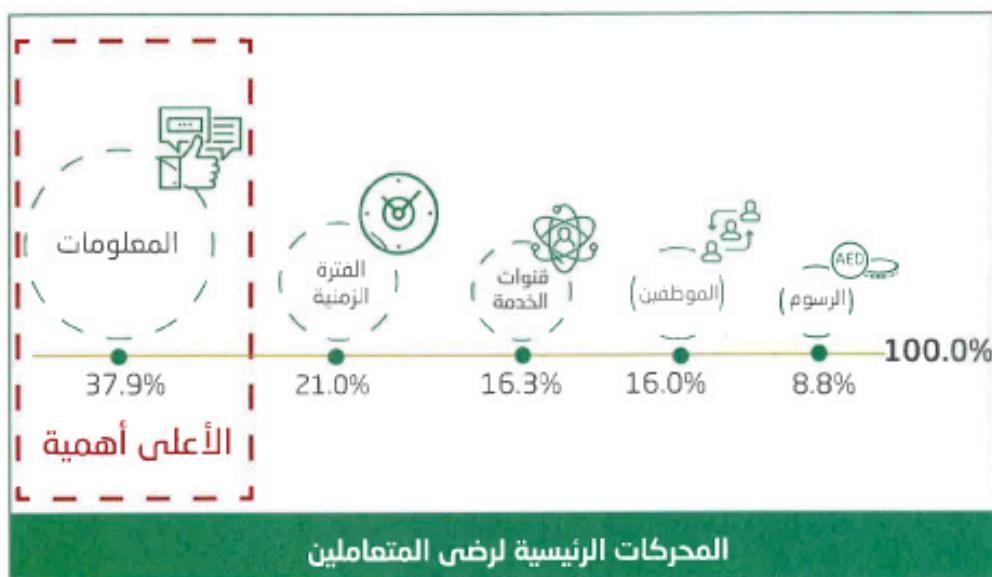
04.	الملخص التنفيذي
	الفصل الأول
07.	قنوات التواصل
	الفصل الثاني
09.	المعلومات
	الفصل الثالث
15.	معايير المعلومات
	الفصل الرابع
24.	منهجية نشر المعلومات
	الفصل الخامس
28.	توعية الموظفين
	الفصل السادس
32.	التواصل لتوعية ذوي الاعاقة
	الفصل السابع
34.	خطة التوعية
	الفصل الثامن
36.	ارشادات التواصل والتوعية



الملخص التنفيذي

تهدف حكومة أبوظبي إلى رفع مستوى الأداء المؤسسي في مجال خدمة المتعاملين وذلك من خلال تحسين الخدمات الحكومية وتوفير المعلومات وتسهيل الإجراءات والسعى نحو التحول الرقمي في تقديمها. وعلىه حرص الأمانة العامة للمجلس التنفيذي على تحقيق رضا المتعاملين وتنمية احتياجاتهم من خلال العمل مع الجهات الحكومية لوضع المعايير الخاصة بخدمة المتعاملين من خلال الأدلة الإرشادية، حيث يتمحور دور الأدلة الإرشادية حول تمكين الجهات والشركات الحكومية من اتباع الأسس الخاصة بالتميز في خدمة المتعاملين واستقبال شكواهم واقتراحاتهم بالإضافة إلى فنيات الأداء من خلال تطبيق المعايير والمنهجيات ومؤشرات الأداء المطرودة في الأدلة.

بناءً على دراسة رضا المتعاملين 2015 والتي قادت بها الأمانة العامة للمجلس التنفيذي والتي أشارت إلى النتائج الخاصة بالمحركات الرئيسية للرضا، حيث تبين ارتفاع ملحوظ في أهمية توفير المعلومات الخاصة بالخدمات للمتعاملين حيث بينت الدراسات أن رضا المتعامل ينبع من معلومات دقيقة ومحددة عن الخدمات والحصول عليها بسهولة، ومن هنا وجوب حرص الجهات الحكومية على توفير المعلومات الشاملة عن خدماتها المقدمة للمتعاملين، وأن تكون على تواصل دائم مع المتعاملين من خلال توعيتهم بالخدمات أو التحديات التي طرأت عليها أو المتطلبات أو مكان تقديم الخدمات وغيرها من المعلومات الضرورية التي يتوجب على الجهة توفيرها للمتعاملين بشكل مستمر مما يساهم في رفع مستوى رضا المتعاملين، كما أنه انتشار وسائل التواصل الاجتماعي والمستخدمة حالياً مثل التويتر والفيسبوك واليوتيوب وغيرها إلى فرض تغير في التوجه الإعلامي وطرق التواصل مع الفئات المختلفة من المتعاملين.





- توضيح معايير التواص� وتوعية المتعاملين.
- الشرح المفصل حول منهجية نوعية المتعاملين من خلال قنوات التواصل.
- توضح أهمية إيصال معلومات الخدمات للمتعاملين والتواصل معهم بالتحديثات بشكل مستمر.
- توضح ضرورة تفعيل جميع قنوات التواصل مع المتعاملين.
- تحقق رضا المتعاملين من خلال العملية الاستيفافية للوصول للمتعامل وإعلامه ببيانات الضرورية قبل الوصول للجهة أو طلبها.
- قياس كفاءة وفعالية التواصل وتفاعل المتعاملين مع الجهات الحكومية من خلال جميع القنوات المتاحة والعمل على التحسين المستمر.

نطاق الدليل

- معايير التواصل الخاصة بالمعلومات ومنهجية نشرها.
- دور الجهات والشركات الحكومية في التواصل وتوعية المتعاملين عن الجهة وخدماتها.
- دور جميع الموظفين العاملين بالجهات والشركات الحكومية والإدارات المختصة بالخدمات والإدارات المختصة بالتواصل مع المتعاملين.
- دور إدارة الاستراتيجية والتطوير المؤسسي في قياس أداء المعينين بالتواصل وتوعية المتعاملين.
- أهمية تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية والمتعاملين من خلال قنوات التواصل وأهمها مركز اتصال حكومة أبوظبي.

ولن يتطرق الدليل إلى :

- أمن أنظمة برامج التواصل الاجتماعي ومتطلبات تقنية المعلومات.
- الخصوصية وعمليات الاختراق.
- المسائل القانونية المتعلقة بحماية حقوق النشر.

يعتبر دليل التواصل وتوعية المتعاملين أحد مدخلات جائزة أبوظبي
للأداء الحكومي المتميز حيث سيتم الاعتماد على نتائج تطبيق الجهات
الحكومية لمعايير الدليل.



الفصل الأول

قنوات التواصل





مفهوم قنوات التواصل:

يقصد بقنوات التواصل أي وسيلة تؤمن التواصل بين المتعاملين و الجهات الحكومية و يستطيع المتعاملون من خلالها الحصول على المعلومات الخاصة بالجهة والخدمات الحكومية، و نعلم القنوات التي تربط بين الجهات الحكومية و المتعاملين نقطة التواصل الأساسية والتي تلعب دوراً هاماً في تجربة المتعاملين.

وعليه، يتوجب على الجهات عرض الخدمات وبياناتها في قنوات التواصل المختلفة و ضمان تفعيل جميع قنوات التواصل مع المتعاملين وذلك لترك حرية الاختيار للمتعاملين في اختيار الفناة المفضلة للحصول على المعلومات أو التواصل مع الجهة بالإضافة إلى ضمان تناسب بيانات الخدمات في جميع القنوات المختلفة والمتاحة، ومن الأهمية على قنوات التواصل.

القنوات المشتركة	القنوات الخاصة بالجهة
مركز اتصال حكومة أبوظبي	و جهة/ موظفو خدمة المتعاملين
بوابة حكومة أبوظبي	الرقم الهاتفي الخاص بالجهة
تطبيق حكومة أبوظبي	الموقع الإلكتروني الخاص بالجهة/ البريد الإلكتروني
مراكز الخدمة الحكومية المتكاملة	موقع التواصل الاجتماعي
الصحف الرسمية	التطبيقات الذكية الخاصة بالجهة
المذيع	الدردشة الإلكترونية
التلفاز	الرسائل النصية القصيرة (SMS)
محالس الأحياء و الزارات الميدانية	الأجهزة الذكية / الأكشاك الإلكترونية/ الشاشات الإلكترونية الإعلانية
المعارض/ الأكشاك الرسمية	السيارات المتنقلة
	الملتقيات السنوية التي تنظمها الجهات الحكومية مع متعامليها
	الكتيبات/المطبوعات

الفصل الثاني

المعلومات





هي عبارة عن البيانات الخاصة بالجهة الحكومية وخدماتها المقدمة للمتعاملين، ومنها استراتيجية ورسالة الجهة، وقائمة الخدمات، وقنوات تقديم الخدمة، والمستندات المطلوبة للحصول على الخدمة وغيرها من المعلومات التي يحتاجها المتعامل للحصول على الخدمة.

أنواع المعلومات:

معلومات ثابتة

هي معلومات ثابتة ولا تتغير على المدى القصير والتي ترتبط بالقوانين والإجراءات الخاصة بالجهة، مثل المستندات المطلوبة للحصول على الخدمة، مواقع تقديم الخدمة



معلومات متغيرة

هي المعلومات الخاصة بالخدمات التي تطرأ عليها التغيرات بشكل مستمر، مثل أوقات تقديم الخدمة، الخدمات الجديدة، قنوات تقديم الخدمة.



أهمية المعلومات

تؤمن أهمية الخدمات المقدمة للمتعاملين في تحديد توقيعات المتعاملين المرتبطة بتوفير المعلومات وسهولة الوصول إليها مما يؤدي إلى تسهيل الحصول على الخدمة وانهام إجراءاتها.

و تنقسم مشاركة المتعاملين للمعلومات حسب الأدوار التالية :

مشاركة المتعامل للمعلومات من خلال دور المتلقى :

وهي التي يكون فيها المتعامل مستقبلاً للمعلومات المتقدمة في قنوات التواصل للجهة الحكومية (معلومات من الجهة الحكومية للمتعاملين).

متلقى

مشاركة المتعامل للمعلومات من خلال دور المرسل :

ويقوم فيها المتعامل بإرسال الاستفسارات أو الاقتراحات أو الشكاوى من خلال استخدام قنوات التواصل مع الجهة الحكومية (من المتعاملين للجهة الحكومية).

مرسل

معلومات من الجهة الحكومية للمتعاملين

معلومات الخدمات الحكومية

هي المعلومات الخاصة بالخدمات التي تقدمها الجهة بشكل عام وذلك من خلال عرض قوائم الخدمات وبياناتها مع توضيح الإجراءات والقوانين الخاصة بالحصول على الخدمات والمستندات المطلوبة وعليه يتبعن على الجهات والشركات الحكومية الخدمية توفر معلومات حول الخدمات المقدمة عبر قنواتها المختلفة مع التوضيح ما إذا كانت الخدمات تعتمد على خدمات أخرى أي مرتبط بحصولها على تقديم خدمة مماثلة سواء في الجهة نفسها أو جهات أخرى، (يمكن الرجوع لدليل الخدمات وتوثيق إجراءاتها) ومن أهم هذه المعلومات:

الوثائق المطلوبة

هي عبارة عن المستندات الالزامـة لإنجاز أو الحصول على الخدمة، وتكون المستندات إما عبارة عن وثائق شخصية مثل الهوية الإماراتية، أو عبارة عن مستندات تصدر من جهات أخرى وتحت مطلب رئيسى للإنجاز الخدمات الحكومية ، مثل شهادة عدم الممانعة . ولذلك يتوجب على الجهات والشركات الحكومية توضيح جميع المستندات المطلوبة للمتعاملين وكيفية تقديمها والتبيه في حالة وجود أي تغيرات طرأـت عليها، بالإضافة إلى توضيح المستندات المطلوبة لكل إجراء من إجراءات الحصول أو إنجاز الخدمة إذا تطلب الأمر ذلك (الرجوع إلى دليل تعرـيف الخدمات وتوثيق إجراءاتها)



إجراءات وشروط الحصول على الخدمات (رحلة المتعامل)

وهي عبارة عن المعلومات التي توضحها الجهة حول آلية تقديم الخدمة والإجراءات والخطوات المطلوبة من المتعامل لإنجاز الخدمة منذ طلب الحصول على معلومات الخدمة والإجراءات التي تمر بها حتى لحظة إنجازها مع تحديد الوقت المستغرق للحصول على الخدمة بناء على مؤشرات الأداء الخاصة بالخدمة، و توضيح الخطوات للخدمات المقدمة إلكترونياً أو التي يمكن الحصول عليها من خلال التطبيقات الذكية وهذه المعلومات مرتبطة بضرورة توثيق الإجراءات مع ربطها بالإطار الزمني المطلوب لكل إجراء (يمكن الرجوع لدليل تعرـيف الخدمات وتوثيق إجراءاتها).



رسوم الخدمات وقنوات الدفع

من الضروري على الجهات والشركات الحكومية توضيح رسوم الخدمات والقنوات المتاحة لدفع الرسوم (مثال: البنك، تطبيق إلكتروني) أو قنوات دفع المخالفات أو مبالغ الاشتراكات في بعض الجهات أو قنوات دفع الفوائض لجهات التي تتطبق عليها هذه الإجراءات.



معلومات الحصول على الخدمات

توجد العديد من قنوات التواصل المتاحة للمتعاملين الحصول على الخدمات الحكومية، ولذلك يتوارد على الجهات الحكومية توفر البيانات الخاصة بطلب الحصول على الخدمات بشكل دقيق ومحدث ومتناقض على جميع القنوات سواء كان موضع تقديم الخدمة مثل المراكز والفروع أو توفر الخدمات على القوات الذكية مثل التطبيق الذكي بالإضافة إلى توفير بيانات الاتصال الخاصة بالقنوات مثل أرقام الهواتف أو حسابات التواصل الاجتماعي.

موقع تقديم الخدمة



يتوجب على الجهات والشركات الحكومية توضيح للمتعاملين أماكن تقديم الخدمات سواء كانت تقدم في المقر الرئيسي أو الأقربى التابعة للجهة، إضافة إلى الموضع الآخر الغير تابعة للجهة مثل مراكز الخدمة الحكومية المتکاملة، وعلى الجهات تحديث موضع تقديم الخدمة وتوفير الخرائط الإرشادية على مواقعها الإلكترونية، الرسم الموضح أدناه مثال على اختلافات التوضيح موقع الخدمة:



أوقات تقديم الخدمة



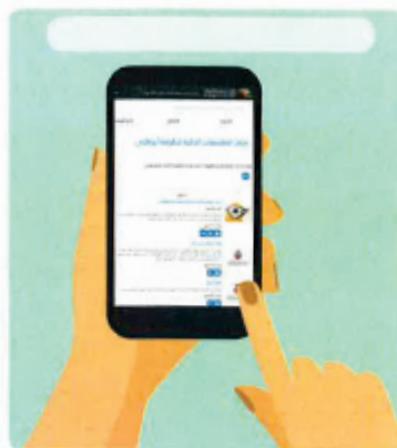
يتطلب من الجهات الحكومية تزويـد المـتعاملـين بالـأوقـاتـ الـحـاصـةـ بـعـمـلـ الـجـهـةـ وـأـوـقـاتـ عـمـلـ مـرـاكـزـ خـدـمـةـ الـمـتـعـاملـينـ فـيـ الـجـهـةـ وـأـوـقـاتـ الـحـاصـةـ بـعـمـلـ خـدـمـاتـ هـفـيـةـ،ـ معـ تـوـضـيـحـ أـوـقـاتـ الـحـاصـةـ الـحـاسـةـ بـالـجـهـةـ وـالـتـيـ تـقـدـمـ مـنـ خـلـالـ مـرـاكـزـ وـجـهـاتـ آخـرـ،ـ وـنـشـرـهـاـ فـيـ جـمـيعـ قـنـوـاتـ الـتـوـاـصـلـ وـمـنـ الـأـمـلـةـ عـلـىـ ذـلـكـ

- أوقات عمل الجهة وأوقات عمل مراكز خدمة المتعاملين
- أوقات مراكز خدمة المتعاملين في شهر رمضان العبارك
- أوقات العمل المسائية للجهات التي تعمل على تقديم الخدمات مساعة مع ضرورة تحديد وقت تغير متانة الموظفين
- أوقات العمل في الإجازات الرسمية
- تحديد أوقات الخدمة الخاصة بنشر المعلومات / الأخبار عبر القنوات المختلفة
- تحديد أوقات تقديم الخدمات ذات الطبيعة الموسمية (مثال تسجيل الطلاب لعام الدراسي، التقطيم الخاص بالجاج)





من منطلقحرص على تسهيل الخدمات والإجراءات على المتعاملين يجب على الجهات نوعية المتعاملين بالخدمات الذكية التي توفرها الجهة المتعاملون سواء كانت عن طريق الموقف الإلكتروني للجهة أو من خلال التطبيقات الذكية أو غيرها من الوسائل، مع توضيح طرق استخدام هذه الوسائل الحصول على الخدمة، وتوضيح أهمية استخدام هذه القنوات من خلال توضيح الوقت المستغرق لإنجاز الخدمات المقدمة عبر القنوات الرقمية مقارنة بالخدمات المقدمة عبر القنوات التقليدية، بالإضافة إلى توضيح الجود المبذول لإنجاز الخدمات وطرق اسلام الخدمة عبر القنوات الرقمية والتقليلية من خلال عمل المقارنات بطريقة إبداعية بهدف تحفيز المتعاملين للتوجه لتقديم الخدمات عبر القنوات الرقمية، ومن الممكن توعية المتعاملين بمتجر التطبيقات الذكية لحكومة أبوظبي والذي يقدم قائمة بتطبيقات الذكية للخدمات التفاعلية التابعة لحكومة أبوظبي.



بيانات التواصل

يتطلب من الجهات الحكومية توفير أرقام / عناوين التواصل للمتعاملين بشكل واضح وتحديث هذه المعلومات بشكل مستمر، ومن أهم بيانات التواصل التي يجب مشاركتها مع المتعاملين والتي تعكشهم من التواصل مع الجهة من خلال طلب المعلومات، الاستفسارات، تقديم شكوى أو تقديم مقترن وغيرها

مكتب اتصال حكومة أبوظبي

مكتب اتصال QR

بوليصة حكومة أبوظبي

الموقف QR

تطبيق حارس المدينة

تطبيق QR

تطبيق خدمات أبوظبي

تطبيق QR

أخرى

الموقع الحكومي

رقم الهاتف

اوتوس اجتماعي

بريد اكتروني

fax

على أعلى قنوات التواصل

حسابات التواصل الاجتماعي المتداولة حالياً مثل المذكورة أدناه وإضافة أي حسابات أخرى جديدة حيث أن وسائل التواصل الاجتماعي تغير بشكل سريع بناء على ظروف من المحيطات المحيطة :



معلومات من المتعاملين إلى الجهات أو الشركات الحكومية:

يمكن للمتعامل أن يواصل مع الجهة الحكومية للاستفسار أو تقديم شكوى أو اقتراح أو ثناء من خلال جميع قنوات التواصل المتاحة، والتي تهدف إلى بناء ثقافة القيادة والمشاركة في تحسين الخدمات الحكومية. وبناء على ذلك يتوجب على الجهات الحكومية جمع ودراسة وتحليل جميع الأسئلة والاقتراحات والشكاوى ومن ثم الرد على المتعامل حسب آلية محددة وواضحة تمكن المتعامل من الحصول على المعلومات المطلوبة. (يمكن الرجوع إلى دليل الشكاوى والمقترحات والثنا).

ويؤدي دور الجهة من خلال تفاعل الجهة مع الجمهور من خلال الاستجابة والرد على الأسئلة والاستفسارات والرد على التعليقات، مع ضرورة عدم تجاهل أي استفسار أو طلب معلومات. بالإضافة إلى مدنى تجاوب المتعاملين مع حسابات الجهة المتوفرة عبر قنوات التواصل الاجتماعي المختلفة. (يمكن الرجوع إلى دليل خدمة المتعاملين - النسخة الثانية).

الفصل الثالث

معايير المعلومات



المعايير الخاصة بالمعلومات



هناك معايير خاصة بالمعلومات يجب على الجهات والشركات الحكومية مراعاتها عند نشر البيانات الخاصة بالخدمات الحكومية المقدمة للمتعاملين وذلك لضمان نشر المعلومات الصحيحة وتناسقها في القنوات المختلفة، حيث أن تضارب المعلومات في القنوات المختلفة يؤدي إلى عدم استفادة المتعامل من المعلومات المقدمة، أو نشر المعلومة في الوقت غير المناسب.

المعايير:



٥ سهولة الحصول على المعلومة



١ المعرفة



٦ الوقت



٢ الدقة



٧ الاستمرارية



٣ الجودة



٨ التحديث



٤ التناسق

معايير المعلومات

١ المعرفة

يتوجب على الجهات والشركات الحكومية نشر المعرفة في نطاق الجهة أولاً قبل نشر أي معلومة عن الخدمات أو التغيرات التي طرأت عليها، أو قيامها بأى فعالية خاصة بالخدمات. وعليه يجب على الجهة نشر المعلومات الخاصة بالخدمات على جميع الموظفين بالطريقة التي تراها مناسبة (مثال تدريب، ورشة عمل، دليل إرشادي عن الخدمات) و من أهم نشر المعلومات داخلها:

- ضمان معرفة جميع الموظفين بالخدمات حيث أن الموظف ينبع من أهم قنوات التواصل للمتعاملين.
- استلام التقذية الراجعة من الموظفين بشأن الخدمات قبل نشرها للمتعاملين.
- إلمام الموظفين بقوانين الخدمات وإجراءاتها وذلك بهدف التميز بتقديم الخدمات للمتعاملين.
- إلمام الموظفين (الصن الامامي) بالقنوات التي توفر فيها الخدمات وتحديثها لضمان تناسق المعلومات المقدمة للمتعاملين من قبل الموظف (الصن الامامي) مقاومة بالقنوات الأخرى مثل الموقع الإلكتروني للجهاة.

٢ الدقة

يتوجب على الجهات التدقيق على المحتويات قبل نشرها والتأكد من صحتها ومن صحة ودقة البيانات المنشورة بهدف المحافظة على سمعة الجهة الحكومية والالتزام بعدم المصداقية أمام المتعاملين، وضرورة الاحتفاظ بأرشيف يضم المواد التي تم نشرها.

المستوى الأول



أن يتم إنشاء المحتوى المراد نشره من قبل القسم المختص (الفريق الإعلامي أو فريق خدمة المتعاملين وغيرهم)



المستوى الثاني

أن يتم التدقيق على المحتوى من قبل قسم الاتصال المؤسسي أو الادارة المختصة في الجهة للتأكد من معايير النشر

المستوى الثالث

نشر المعلومات داخلها في الجهة للتأكد من معرفة الموظفين بالخدمة ونمطهم منها قبل تقديمها للمتعاملين ، بالإضافة إلى مشاركة الشركاء الاستراتيجيين قبل نشر المعلومات النهائية للمتعاملين



المستوى الرابع

الرابع: الاعتماد النهائي للنشر من الادارة المختصة



③ الجودة

على الجهة أن تحرص على توفير معلومات تفوق توقعات المتعاملين من حيث الجودة وطريقة العرض و أن توأكب المعايير التالية:

- فصاحة وسلامة اللغة المستخدمة.
- سلامة المعلومات من الأخطاء الفوبيه والإملائية.
- اعتماد المعلومات وتوسيعها من قبل الجهة.
- العرض بطريقة تناسب فئات المتعاملين بأسلوب حديث يفهم اطلاع المتعاملين عليها في موافع التواصل الاجتماعي.
- استخدام صور واضحة ومعبرة عن المعلومات المعروضة.
- الترجمة إلى لغات أخرى والتأكد من توافقها مع اللغة العربية.
- استخدام اللغة السهلة مع جميع فئات المجتمع وابتعاد عن الكلمات الفوبيه المعقدة.

④ التناسق

على الجهة التأكيد من تناسق المعلومات الخاصة بالخدمات المقدمة للمتعاملين وبيانها المعروضة في مختلف قنوات التواصل مع المتعاملين وضمان عدم تضاربها من خلال ربط المعلومات بمصادرها وذلك باستخدام الروابط الإلكترونية حتى يتم تسهيل عملية التحديث بشكل ربع سنوي في جميع القنوات، كما على الجهة أن تشارك مركز اتصال حكومة أبوظبي والجهات المشتركة في تقديم الخدمة (مثل مراكز خدمة المتعاملين التابعة للبلديات أو مراكز الأعمال) مع ضرورة توضيح الأدوار والمسؤوليات الخاصة بالخدمات أو الشكاوى والمفخرات من خلال توضيح دور الجهة والجهات المشتركة في تقديم الخدمة بالإضافة إلى توضيح دور مركز اتصال حكومة أبوظبي وذلك بهدف التسقّف مع المعنين قبل نشر أي محتوى.



الموقع الإلكتروني

العنوان	أيام الأسبوع						
	الإحدى	الاثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس	الجمعة	السبت
الموانئ	7:30 صباحاً						
المارينا	إلى 6:00 مساءً						



تويتر

يتم استقبال المتعاملين من الساعة 8 صباحاً حتى 8 مساءً في جميع أيام الأسبوع

مثال على عدم تناسق المعلومات

جميع رموز الملكية وال الفكرية محفوظة للامانة العامة للمجلس التنفيذي - إمارة أبوظبي بمحض



مثال على تناصق المعلومات

يُوجَب على الجهات والشركات الحكومية ضمان تناصق معلومات الخدمات وإجراءاتها في جميع القنوات المتاحة للمتعاملين بالإضافة إلى مركز اتصال حكومة أبوظبي والجهات المشاركة بتقديم الخدمة

٥ سهولة الحصول على المعلومات

على الجهة المأكدة من إمكانية حصول المتعاملين على المعلومات في أي وقت ومن أية قناة من قنوات التواصل التي يرغب بها المتعامل، وضمان سهولة الحصول على المعلومات في الموقع الإلكتروني للجهة من خلال استخدام مدرّجات البحث وغيرها من أدوات عرض المعلومات بالإضافة إلى سهولة استخدام الموقع الإلكتروني للحصول على المعلومات وتوفّر كافة الخدمات وبياناتها المعتمدة من الجهة على أن ينطبق هذا المعيار على جميع قنوات التواصل.

٦ الوقت

يتوخّج على الجهات مراعاة الأوقات الذي يتم فيها نشر المعلومات الخاصة بالخدمات مثلاً على ذلك:

- نشر التحديثات الخاصة بالخدمات في الوقت المناسب، أي عدم نشرها قبل إجراء التحديثات بوقت طويل أو نشرها بعد إحداث التغيرات في الخدمات بوقت طويل.
- عدم نشر المعلومات الخاصة بطلب تحديث بيانات المتعاملين لدى بعض الجهات الحكومية لجميع المتعاملين في وقت واحد وتجنب نشرها قبل الإجازات الرسمية.
- مراعاة وقت نشر المعلومات وخاصة على حسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة على أن يتم نشر المعلومات بأوقات تتناسب مع المتعاملين وطبيعة المعلومات.
- نشر معلومات الخدمات الموسمية / المستقبلية في وقتها المناسب (مثال تطبيقات الحج).



٧ الاستمرارية

لضمان استمرارية نشر المعلومات ومشاركة المتعاملين من خلال قنوات التواصل، يجب على الجهات الحكومية إعداد خطة سنوية مشتركة بين جميع الإدارات تهدف إلى توعية المتعاملين، وذلك من خلال استخدام الوسائل المتاحة والإعلان عن الخدمات أو التحديثات التي طرأت عليها، وتحديد المدة الزمنية الالزامية لنشر المعلومات لضمان استمرارية التواصل مع المتعاملين بشكل منتظم وتأكد من عدم الانقطاع لفترات طويلة أو عدم التواصل مع المتعاملين بشكل منتظم لتجنب فقدان ثقة المتعاملين أو تناقضهم للقناة المستخدمة.

كما أنه من الضروري مشاركة الخطط لنشر المعلومات عن طريق القنوات المختلفة ومنها وسائل التواصل الاجتماعي أو أي فعاليات أو خدمات جديدة أو جملات توجيهية تود الجهة نشرها، مع الجهات الأخرى ذات الاختصاص أو الجهات المشتركة في تقديم الخدمة (مثلاً الخدمات التي تقدم من خلال مراكز خدمة المتعاملين) أو الجهات التي توفر الدعم للجهات الأخرى (مثلاً مركز اتصال حكومة أبوظبي).

٨ التحديث

وهي تغطي من أهم المعلومات التي يجب إيجادها للمتعاملين، وأهميتها تكمن في عدم معرفة المتعاملين بها مسبقاً، والمعلومات عبارة عن أي خدمات تم استخدامها في الجهة أو أي تغيرات طرأت على المستندات المطلوبة أو الإجراءات، أو أي تغيرات طرأت على أوقات تقديم الخدمات أو الرسوم أو عند نقل صلاحات تقديم الخدمة إلى جهة أخرى والتي يجب على الجهة تحديدها بشكل دوري، بالإضافة إلى أن يتم إبلاغ المتعامل بشكل رسمي إما عن طريق رسالة نصية أو بريد إلكتروني على أن يتم تغييره إن أراد المواصلة في الحصول على إشعارات مشابهة، (مthern الرجوع لدليل خدمة المتعاملين - النسخة الثانية).

قائمة بالمواضيع التي تعنى بتحديث المعلومات

