

معايير الموقع الإلكتروني



على الجهات والشركات الحكومية اتباع معايير معينة خاصة بالموقع الإلكتروني وذلك بهدف نشر المعلومات الخاصة بالخدمات لتحقيق رضا المتعاملين عن الخدمات ووقعاتهم وذلك كونها قناة من قنوات التواصل مع المتعاملين.

ومن أهم المعايير الخاصة بالخدمات الواجب على الجهات الحكومية اتباعها :

- سهولة الوصول للموقع عن طريق البحث.
- تضمين الموقع الإلكتروني وسهولة التصفح وعرض المعلومات بالإضافة إلى سهولة التنقل بالموقع.
- إحتواء الموقع على شريط عرض أهم المعلومات ومنها بيانات الخدمات التي طرأ عليها التغير مثل أوقات تقديم الخدمة أو تحديث بعض الخدمات.
- أن يحدد الموقع بعض المعلومات أو الروابط المعروفة بشكل بايز يطلع عليها المتعامل بشكل مباشر دون الحاجة للبحث عنها (مثل قائمة الخدمات).
- تحديد مكانة بشكل واضح للوصول إلى قائمة الخدمات وببياناتها وإجراءاتها.
- توفر الأسئلة الشائعة مع ضرورة شموليتها لكل المعلومات التي يطلبها المتعاملين وأهمها معلومات الخدمات.
- توفير فصل خاص بالخدمات الأكثر طلباً.
- توفير تضييف للخدمات بدعم عملية البحث في قائمة الخدمات المطلوبة من المتعاملين.
- توفر معلومات عن الخدمات الإلكترونية مع توضيح الإجراءات والوقت المستغرق لإنجازها وقنواتها (الموقع الإلكتروني، التطبيق الإلكتروني).
- تحديد الخدمات التي يمكن إنجازها من خلال الموقع الإلكتروني بشكل واضح وسهل الوصول.
- تحديد مراكز تقديم الخدمة ومواعيقها.
- تحديد طرق التواصل مع الجهة بالإضافة إلى موقع الجهة الجغرافي.
- ضرورة توفير خاصية دفع رسوم الخدمات من خلال الموقع الإلكتروني.
- توفر معلومات عن الخدمات المتزايطة ومراحل إنجازها من خلال توضيح بطة المتعامل وإجراءاتها الموقعة الإلكترونية بدعم استكمان ذيوع الاعانة للبحث عن الخدمات والحصول على المعلومات.
- إتاحة إمكانية تقديم الشكاوى والمشكلات والمقترحات وتوضيح المدة الزمنية للرد، بالإضافة إلى تحديد القنوات الأخرى لت تقديم الشكاوى والمقترنات والثانية.
- إدراج روابط م الواقع التواصل الاجتماعي والقنوات الأخرى للجنة.
- تحديث بيانات الخدمات بشكل دوري.
- توفر نظام عرض الدردشة لت تقديم المهامات للمتعاملين.

معايير التطبيق الذكي

بعد التطبيق الإلكتروني قناعة لتقديم الخدمات الخاصة بالجهة أو توفير المعلومات للمتعاملين من خلال البحث أو دفع الرسوم الخاصة بالخدمات، وعليه يجب على الجهات الحكومية تصميم التطبيق الإلكتروني بشكل يدعم متطلبات المتعاملين وتحقيق رضاهם.



- سهولة الوصول للتطبيق.
- أن يكون التطبيق يدعم أجهزة آي فون وأندرويد.
- تحميل التطبيق يتميز بالسهولة واستخدام الخط المناسب.
- سهولة التنقل بالتطبيق والعودة إلى الصفحة السابقة وسهولة الاستخدام من خلال نقاط الاتصال المتعددة.
- استخدام الرسومات والألوان المناسبة والتي تشير للخدمات.
- متعدد اللغات.
- يوفر التطبيق المعلومات الخاصة بالخدمات.
- يوفر التطبيق معلومات عن الجهة وقنوات الاتصال.
- إمكانية تقديم الشكاوى والمقترحات والشائعات من خلال التطبيق.
- إمكانية إنجاز الخدمات من خلال التطبيق.
- يوفر التطبيق خاصية الدفع أو تسديد الرسوم.
- يوفر التطبيق إمكانية الاستفادة من خدمات الجواز (مثل استخدام الكيرما، الموقف، رفع المستندات).

يعتبر الموقع الإلكتروني الخاص بالجهة أو بوابة حكومة أبوظبي والتطبيقات الذكية من القنوات التي يقوم المتعامل بزيارتها عند الرغبة في الحصول على معلومات الخدمات وإجراءاتها وقنوات تقديمها، وعليه يجب على الجهات الحكومية تصميم المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية بطريقة تمحور حول المتعامل ورحلته والتي يسهل على المتعامل الحصول على معلومات الخدمات عند طلبها أو تقديم الخدمات من خلالها مع ضمان تحديث البيانات فيها بشكل دوري.





الفصل الرابع

منهجية نشر المعلومات



منهجية نشر المعلومات

هي عبارة عن شرح للطريقة التي من خلالها يتم وضف المعايير التي تدرج تحتها المهام والأدوار والأدوات الخاصة ببشر بيانات الخدمات التي تقدمها الجهات والشركات الحكومية، وهي كالتالي:

أولاً : خطة النشر :



ثانياً : قبل نشر المعلومات :

هناك إجراءات معمية يجب على الجهات والشركات الحكومية اتخاذها قبل نشر المعلومات ومنها:

- توقيع الموظفين بالجهة عن المعلومات المراد نشرها
- إعداد مستند خاص بالاستلة والأجهزة الأكثر شيوعاً لتوسيع دائرة الموظفين
- مراعاة الوقت المناسب لنشرها
- تجهيز النص وضمان الجودة
- إعلام الشركاء من الجهات الحكومية الأخرى بما سيتم نشره
- إعلام مركز اتصال حكومة أبوظبي
- وضف الوصف والتعريف الصحيح للخدمة كما تم توضيحها في دليل تعريف الخدمات وتوثيق الإجراءات.



محتوى النشر :

يجب مراعاة كمية المحتوى الذي تود الجهة الحكومية نشره حيث إن بعض قنوات التواصل الاجتماعي قد تلزم المستخدم بسعة محددة للمحتوى الكتابي و المسموع على الجهاتتأكد من نشر محتوى مختصر وواضح وذلك لضمان وصول المعلومة للمتعاملين.

إضافةً إلى وضوح المحتوى، يتطلب النشر الإبداع في طريقة عرضه على المتعاملين وذلك لضمان التفاعل مع ما تم نشره مع ابتكار طرق جذب للمتعاملين للإطلاع على معلومات الخدمات والاستفادة من ما تم نشره، وذلك مع مراعاة توافق جميع ما يتم نشره بشعار الجهة.

كما قادت الأمانة العامة للمجلس التنفيذي تعليم بعض الأدلة الإرشادية مثل الدليل الارشادي لحكومة إمارة أبوظبي، و دليل استخدام وسائل الإعلان والتزويج للجهات و الشركات الحكومية، بالإضافة إلى دليل استخدام موقع التواصل الاجتماعي في الشركات الحكومية والتي توفر بعض القوابط والقواعد والمعايير التي يجب اتباعها فيما يخص التواصل مع المتعاملين. يمكن الوصول إلى تلك الأدلة عن طريق الموقع الإلكتروني للأمانة العامة للمجلس التنفيذي www.ecouncil.ae .

ثالثاً: إطلاق المعلومات / وقت النشر :

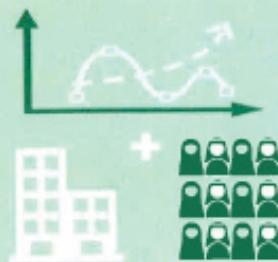
عند نشر المعلومات يجب على الجهات الحكومية ضمان تناسق المحتوى والبيانات في جميع القنوات على أن يتم إعلام مركز انتقال حكومة أبوظبي أولاً والجهات المرسطة بتقديم الخدمة بالإضافة إلى مراعية تفاعل المتعاملين مع المعلومات المنشورة، واستسلام التنفيذية الراجحة من استفسارات ومقترنات مع مراعاة سرعة الاستجابة و الرد على الاستفسارات، كما يجب على الجهة الرد على الطلبات والاستفسارات وعدم تجاهلها.

اتصل على JUST CALL 800 555



رابعاً: مؤشرات القياس:

على الجهات والشركات الحكومية قياس تفاعل المتعاملين مع المعلومات التي تم نشرها وتأثيرها على تسهيل عملية خدمة المتعاملين والرد على استفساراتهم ورغباتهم، بالإضافة إلى تأثيرها على تطوير الخدمات من خلال تفاعل المتعاملين بطرح الاقتراحات، وذلك من خلال عمل الاستبيانات الخاصة بقياس رضا المتعاملين عن المحتوى المنشور و مدى أهمية المعلومات المنشورة للمتعاملين والوقت، وغيرها .



مؤشرات الأداء:

يتم قياس أداء الجهات والشركات الحكومية لمهمة نوعية المتعاملين بالخدمات وبياناتها والتواصل معهم من خلال المؤشرات التي تحددها الجهة حسب طبيعة عملها مع مراعاة الامثلة التالية:

- تفاعل ورد الجهة على المتعاملين خلال ساعتين من استلام (استفسار، تعليق، ملاحظة ..) من خلال قنوات التواصل مع المتعاملين.
- عدد الملاحظات والاستفسارات المرسلة من قبل المتعاملين.
- رضا المتعاملين المُهدى من قبل الجهة عن فاعلية التواصل في توفير المعلومات.
- عدد مرات إعادة نشر المحتوى المنشور عن الخدمات من قبل المتعاملين.
- عدد مرات استخدام التطبيقات الذكية.
- عدد قنوات التواصل مع المتعاملين.

قياس فعالية الموقع الإلكتروني من خلال مؤشرات تحددها الجهة:

- عدد زيارات الموقع الإلكتروني.
- نسبة التصفح.
- نسبة إنجاز الخدمات من خلال الموقع.
- توفر قوائم الخدمات وبياناتها.
- قياس فعالية التطبيق الإلكتروني من خلال مؤشرات تحددها الجهة.
- عدد تنزيل التطبيق من قبل المتعاملين.
- عدد مرات استخدام التطبيقات الذكية.
- يتم نشر معلومات الخدمات عبر التطبيق.
- نسبة المعاملات المنجزة من خلال التطبيق.

قياس فعالية التواصل الداخلي من خلال مؤشرات تحددها الجهة:

- عدد المعلومات المنشورة للموظفين وتنوعها.
- تنوع قنوات النشر.
- مشاركة الموظفين بالآراء والمفتوحات.
- معرفة الموظفين بإجراءات الخدمات وبياناتها.

بالإضافة إلى المؤشرات التي يتم قياسها من خلال مكتب الاتصال الحكومي - الأمانة العامة للمجلس التنفيذي :

- نسبة تقديم الجهات الحكومية لخطتها الإعلامية السنوية في الوقت المحدد
- نسبة تطبيق الجهات الحكومية لبنود سياسة الاتصال



الفصل الخامس

توعية الموظفين





التواصل الداخلي

يغترب الموظفون في الجهة الحكومية أحد أهم قنوات التواصل مع المتعاملين وتوعيتهم بالمعلومات الخاصة بالخدمات الحكومية من خلال تواصلهم الدائم وال مباشر معهم وخاصة موظفي العنف الأول وطرق تواصل المتعاملين بالموظفين المختصين بالخدمات الحكومية أو غير المختصين بالخدمات الحكومية عديدة منها الوائف أو مباشرة مع الموظف سواء في نطاق الجهة أو من خلال التواصل المجتمعي وغيرها من طرق التواصل، وعليه فإن من الضروري توعية جميع الموظفين قبل نشر أي معلومة عن الخدمات أو أي تحدثات طرأت على الإجراءات أو تعديل وقت تقديم الخدمة وغيرها من المعلومات من خلال طرق عديدة ومنها :



يتوجب على الجهات الحكومية تفعيل أدوات التواصل الداخلي مما له أهمية في :

- تنبيه وإبلاغ جميع الموظفين بالجهة عن الخدمات الحكومية وإجراءاتها والتحديثات التي طرأت عليها، بالإضافة إلى توعيتهم بالخدمات المترابطة والجهات المقدمة لهذه الخدمات وإجراءاتها.
- مشاركة الموظفين بأدائهم ومقترناتهم بشأن الخدمات من خلال قنوات التواصل الداخلي.
- مساعدة الموظفين بدعم عملية التغيير وتحسين الخدمات الحكومية.
- تناص المعلومات المنشورة للمتعاملين في جميع القنوات ومنها موظفي الجهة وذلك انواصتهم الدائم مع المتعاملين.
- بناء فهم موحد عن الخدمات وإجراءاتها بين جميع الموظفين.

المعايير:

- أن يتم التواصل مع جميع الموظفين والتوعية بالخدمات بشكل مستمر.
- أن يتم تنويع طرق التواصل مع الموظفين للتوعية بالخدمات.
- دقة البيانات وتحديثها.
- أن يتم التوعية وإيصال المعلومة في الوقت المناسب، مثال: التغيرات التي تطرأ على بيانات أو إجراءات الخدمات.
- وجود خطة للتوعية الموظفين.



الموظفون المختصون

ومن ناحية أخرى تعم التقنيات الحديثة عبارة عن برامج وتطبيقات إلكترونية تتطلب إنشاء حساب ومن خلاله يمكن المستخدم طلاحية الدخول على الحساب والتفاعل فيه من خلال إنشاء المحتوى أو الرد أو إلغاء المحتوى وإغلاق الحساب.

وبالتالي يجب تكليف أشخاص مختصين ينالون إدارة هذه الحسابات، على أن تحدد الصالحيات الممنوحة للموظفين المختصين بدقة من حيث:

- إنشاء المحتوى ونشر المعلومة
- العمل مع الإدارات المختصة فيما يخص المعلومات المراد نشرها
- مراعاة الأوقات المناسبة لنشر المعلومات عبر القنوات المختصة
- المتابعة والرد على المتعاملين

ويتوجب على الجهات الحكومية توسيع الحدود الفاصلة لاستخدام قنوات التواصل للموظفين والتمييز بين الأغراض المهنية والشخصية عند استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى الرجوع لدليل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والذي أشرفت عليه مكتب الاتصال الحكومي وذلك لتوعية مستخدمي القنوات من الموظفين، كما يتبع على الجهات الحكومية تكليف/مختصين الموظفين المؤهلين لاستخدام جميع الوسائل لتوعية المتعاملين وتأكد من مهاراتهم و معارفهم التالية

- المهارات اللغوية
- مهارات التواصل
- معرفة استخدام التقنيات الحديثة ومواكبة التطورات فيها

علاوة على ذلك ، على الجهة الحرص على تدريب الموظفين على دليل تواصل وتوعية المتعاملين بشكل مستمر، بالإضافة إلى الأدلة الإرشادية الصادرة عن الأمانة العامة لمجلس التقىدي من خلال أدوات التواصل الداخلي.



يتوجب على الجهات والشركات الحكومية ضمان توعية الموظفين أولاً بالخدمات المقدمة للمتعاملين وبياناتها وإجراءاتها بالإضافة إلى الخدمات المتراقبة وذلك من خلال معايير التواصل الداخلي أو من خلال التدريب وذلك لأن الموظفين أحد أهم قنوات تواصل المتعاملين مع الجهة سواء من خلال مراكز خدمة المتعاملين أو القنوات الأخرى





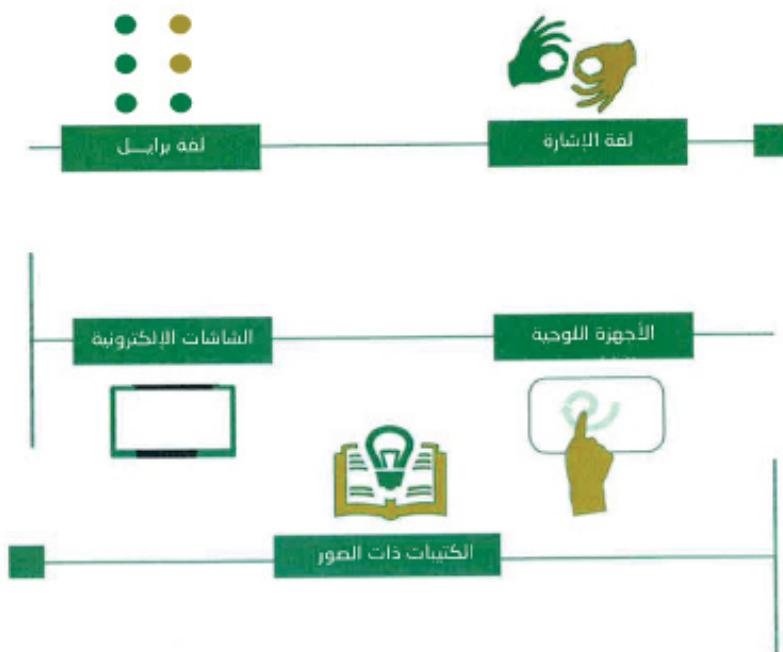
ال التواصل للتوعية ذوي الإعاقة



بيئة العمل المتكاملة لا تقتصر فقط على سهولة وصول المعاملين إلى مباني و مرافق وخدمات الجهة، بل تمتد إلى التعامل مع والوصول إلى جميع فئات المجتمع بما فيها المعاملين من ذوي الإعاقة، يمكن لبعض حالات الإعاقة أن توفر على قدرة المتعامل في التواصل أو استقبال رسالة الجهة وعليه فقد يتطلب من الموظفون العاملون في الجهة إلى إجراء بعض التمهيدات عند تواصلهم مع هذه الفئة من المجتمع اعتماداً على مستوى الإعاقة و نوعها.

وعلى الجهة أن تعي بأن بعض المعاملين من فئة ذوي الإعاقة قد يعانون من احتياجات مختلفة وقد تكون أكثر من احتياج واحد في الوقت نفسه فيجب على الجهة استخدام نوع مختلفة مصممة حسب احتياج الفئة وتناسب مع طبيعة تفاوت المعامل المعاومة لإيصال الرسالة الصحيحة والخدمات بالطريقة المناسبة، كما يتعين على الجهة تدريب موظفيها على التعامل مع هذه الفئة و يمكنها الرجوع إلى دليل خدمة المعاملين - النسدة الثانية الصادر من الأمانة العامة للمجلس التنفيذي للإطلاع على أفضل الممارسات في التعامل مع هذه الشريحة المجتمعية.

يمكن للجهة استخدام بعض هذه الوسائل حسب الحاجة للوصول للمعاملين من ذوي الإعاقة أو التعامل معهم عند حضورهم للجهة :



الفصل السابع

خطة التوعية



خطة التوعية



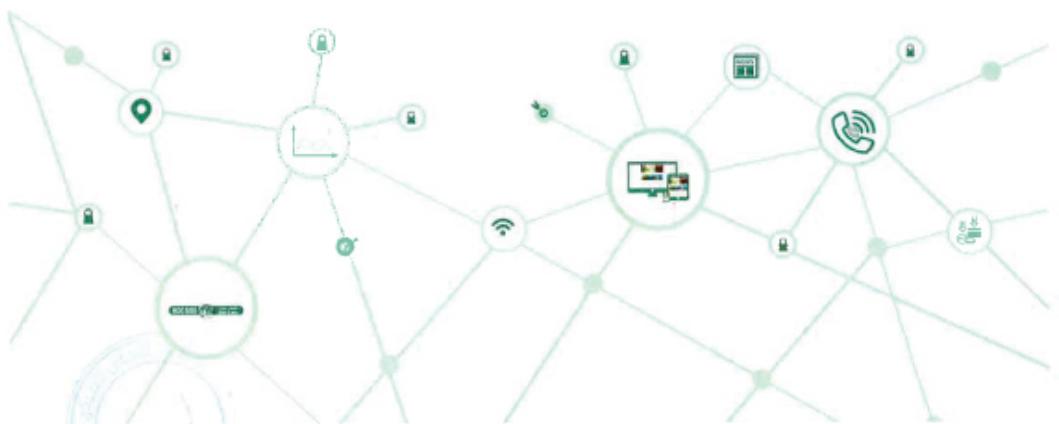
يُوجَب على الجهات والشركات الحكومية إعداد خطة سنوية لتوعية المتعاملين بجميع الخدمات وبياناتها وضمينها في الأهداف الاستراتيجية للجهة وذلك من خلال وضع خطة عمل لنشر المعلومات تتضمن الإطار الزمني والمدة الزمنية للنشر، قنوات التسويق، المتعاملين، التحديات، مع ضرورة تحديد طرق فراس تحقيق الأهداف.

يُوجَب على الجهات والشركات الحكومية نشر المعلومات الخاصة بالخدمات المقدمة تسهيلاً على المتعامل للحصول على الخدمات، ومن الأمثلة على ذلك المعلومات عن متطلبات الخدمة، قنوات تقديم الخدمة، أوقات تقديم الخدمة وغيرها من المعلومات، كما يتوجب على الجهات والشركات الحكومية توفير هذه المعلومات ويشكّل مستمر للشركة في تقديم الخدمة أولاً ومن ثم للمتعاملين على جميع قنوات التواصل مع التأكيد على ضرورة تحديث هذه البيانات بشكل مستمر على جميع القنوات المتوفرة.



الفصل الثامن

إرشادات التواصل و التوعية



الوصف	افضل	لا تفعل
يُتوجب على الجهة توفير قنوات تواصل مختلفة باء على طبيعة الجهة و متعاملها	توفير قنوات تواصل مختلفة للمتعاملين	الاعتماد على قناة تواصل واحدة مع المتعاملين
تنوعة المتعاملين يذكر جميع قنوات التواصل المتوفرة للمتعاملين عبر جميع قنوات التواصل للجهة بشكل موحد	توحيد و ذكر جميع قنوات التواصل الخاصة بالجهة عبر حساباتها و قنواتها المختلفة	عدم توفير قائمة موحدة لقنوات التواصل المفضلة عبر جميع قنوات التواصل الخاصة بالجهة
يُتوجب على الجهة التأكيد من تناسب جميع المعلومات المقدمة للمتعاملين عبر قنواتها المختلفة و عدم نشر معلومات تسبب في تشويق المتعامل	تناسق المعلومات المقدمة للمتعاملين على جميع القنوات المختلفة والمتاحة	بيان المعلومات المقدمة للمتعاملين على قنوات التواصل المختلفة للجهة
توفير قنوات تواصل جديدة للمتعاملين عبر مواقع التواصل الاجتماعي وذلك لكثره استخدامها لدى المتعاملين في الآونة الأخيرة	إنشاء حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي	الاعتماد على قنوات التواصل التقليدية
التأكد من تحديث المعلومات المعنوفة للمتعامل بناء على التغيرات الطارئة و المواسم المختلفة	نشر المعلومات الثابتة و المغففة و توفيرها للمتعامل ومن ثم تجديدها بشكل مستمر	الاكتفاء بنشر المعلومات الرئيسية للجهة
على الجهة الرجوع لدليل الشكاوى و المف贰رات و القاء اوضع الاهلة المفترحة	وضع آلية للتعامل مع استفسارات و شكاوى المتعاملين و أخذها بعين الاعتبار	الاكتفاء باستلام الشكاوى و المف贰رات
على الجهة التواصل مع الجهات المعنية لاعتماد الفرالط المكانية الخاصة بها مثل تطبيق "عنوانى" / البوابة الجيومكانية لأنواعها	التأكيد من مؤوثقة карта المتوفرة للمتعاملين عبر قنوات التواصل	توفير خارطة غير معتمدة لموقع الجهة على قنوات التواصل
التأكد من نوعية المتعاملين بالمناطق و الخطوات الرئيسية للحصول على الخدمات مثل المستندات المطلوبة و موقع تقديم الخدمة	تقديم معلومات شاملة عن خدمات الجهة للتقديم و الحصول عليها	عدم توفير آلية تساعد المتعامل على فهم رحلته في الحصول على الخدمة
التأكد من نوعية المتعاملين بضم جميع قنوات تقديم الخدمة و والأخص القنوات الرقمية المستحدثة	تنوعة المتعاملين بقنوات تقديم الخدمة المختلفة والمحدثة	استحداث قنوات جديدة لتقديم الخدمات و عدم نوعية المتعاملين بها

الوصف	افعل	لا تفعل
يتوجب على الجهةتأكد من صحة و دقة البيانات قبل نشرها للمتعاملين وذلك من خلال وضع آلية لمراحل التدقيق والاعتماد داخلها	وضع آلية للتدقيق والاعتماد ونشر المراجعة المطلوبة المتوفرة باللغات الأخرى إن وجدت	نشر معلومات للمتعاملين قبل التدقيق والاعتماد
على الجهةتأكد من تحدث و مطابقة المعلومات المتوفرة باللغات الأخرى عبر قنواتها المختلفة إن وجدت و توافقوا مع المعلومات المتوفرة باللغة العربية	مراجعة المراجعة المطلوبة المتوفرة باللغات الأخرى إن وجدت	توفير معلومات باللغات مختلفة (غير اللغة العربية) و عدم مراجعة/ تحدث محتواها
يتوجب على الجهة اللامام بأوقات النشر عمر قنوات انتقالها واعتماد ساعات رسمنة وذلك والتأكد من العمل بها	مراجعة اختيار الأوقات لنشر المعلومات الخاصة بالجهة عبر قنوات التواصل	نشر المعلومات المهمة عن الجهة / خدماتها في أوقات غير مناسبة
التأكد من القيام بقياس فعالية قنوات التواصل من خلال الأساليب المختلفة وذلك لأنعراض التحسين والتحديث	وضع مؤشرات أداء لقياس مدى فعالية قنوات التواصل للجهة	عدم القيام بقياس فعالية قنوات التواصل للجهة
على الجهة أن تتأكد من تحصيص موظفين لإدارة الحسابات و نشر المعلومات الخاصة بها و مركزية هذه العملية للتأكد من جودتها و فعاليتها بشكل مستمر	تكليف أشخاص متخصصين لإدارة الحسابات للتأكد من تناسق و دقة محتوى النشر	توزيع مهام نوعية المتعاملين عبر حسابات التواصل الاجتماعي على أقسام / موظفين مختلفين
يتوجب على الجهة تقسيم قنوات المتعاملين و من ثم التواصل مع كل فئة بالطريقة المناسبة لها مثل التواصل مع ذوي الإعاقة	تنوع طرق التواصل لتناءه مع الفئات المختلفة في المجتمع	ال التواصل حسب رحلة المتعامل لكل فئة من المجتمع

المراجع:

1. الدليل الإرشادي للمتحدث الرسمي لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي - وزارة شؤون مجلس الوزراء
2. الدليل الإرشادي لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية والشركات - الأمانة العامة للمجلس التنفيذي
3. الدليل الإرشادي لاستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية - هيئة تنظيم الاتصالات
4. دليل خدمة المتعاملين - الأمانة العامة للمجلس التنفيذي
5. دليل الشفاف والمحترفات و الناء - الأمانة العامة للمجلس التنفيذي



الإمارات العربية المتحدة
إمارة أبوظبي
تصدر عن الأمانة العامة للمجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي
مكتب الشؤون القانونية
أبوظبي - ص.ب 19
هاتف: +971 26688446 - فاكس: +971 26669981
البريد الإلكتروني: gazette@ecouncil.ae

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة