



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence



جائزة التحول إلى
الحكومة الإلكترونية

E - GOVERNMENT
TRANSFORMATION AWARD



الدورة الأولى

(٢٠١٨/٢٠١٧)

إن الضعف في أداء بعض أجهزة الحكومة يترتب عليه آثار سلبية على المواطن والمستثمر يدفع ثمنها الوطن، لذا لا بد من اتخاذ اجراءات فاعلة ومباشرة لتحسين مستوى الأداء في هذا الجهاز، ولا بد من الإسراع في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية لتمكينها من رفع سوية الخدمات وزيادة مستويات الشفافية.

كتاب التكليف السامي لدولة الدكتور هاني الملقى

٢٩ أيار/ ٢٠١٦

قائمة المحتويات

٤	مقدمة
٤	أهداف الجائزة
٥	معايير الجائزة
٦	المعيار الرئيسي الأول: وحدة الحكومة الإلكترونية
٩	المعيار الرئيسي الثاني: الخدمات الإلكترونية
١٢	المعيار الرئيسي الثالث: الموقع الإلكتروني
١٤	المعيار الرئيسي الرابع: النتائج
١٦	إرشادات عامة للإجابة

مقدمة:

تهدف "جائزة التحول إلى الحكومة الإلكترونية" إلى تكريم جهود الجهات الحكومية السبّاقة إلى انجاز التحول الإلكتروني وإلى تحفيزها للعمل بتشاركية في تقديم الخدمات الإلكترونية للوصول إلى الحكومة المترابطة بهدف تقديم خدماتها بشكل متكامل وتبادل البيانات والمعلومات بانسيابية بين أنظمة تلك الجهات وبما يخدم حاجة متلقي الخدمات في الحصول على خدمات حكومية بمستوى عالٍ من الجودة والتميز.

تعمل الجائزة كمحفز للوصول إلى حكومة بلا ورق (Paperless Government) من جهة وكمسرع لتحقيق التوجيهات الملكية والمتمثلة بإنجاز برنامج الحكومة الإلكترونية بشكل كامل بحلول عام ٢٠٢٠، بشكل يعزز التطور الإداري ويحسن الأداء ونوعية الخدمة المقدمة للمواطن والزائر والمستثمر من جهة أخرى، وصولاً إلى حكومة ذكية. إن الوصول إلى الحكومة الإلكترونية (e-Government) أصبح ضرورة، بحيث يتوجب على كل جهة تنفيذ برنامج تحويل الإجراءات والخدمات في الجهات الحكومية إلى البعد الإلكتروني، كون تقديم خدمة فعّالة وشفافة وميسرة للمواطن واجب أساسي في عمل الحكومة.

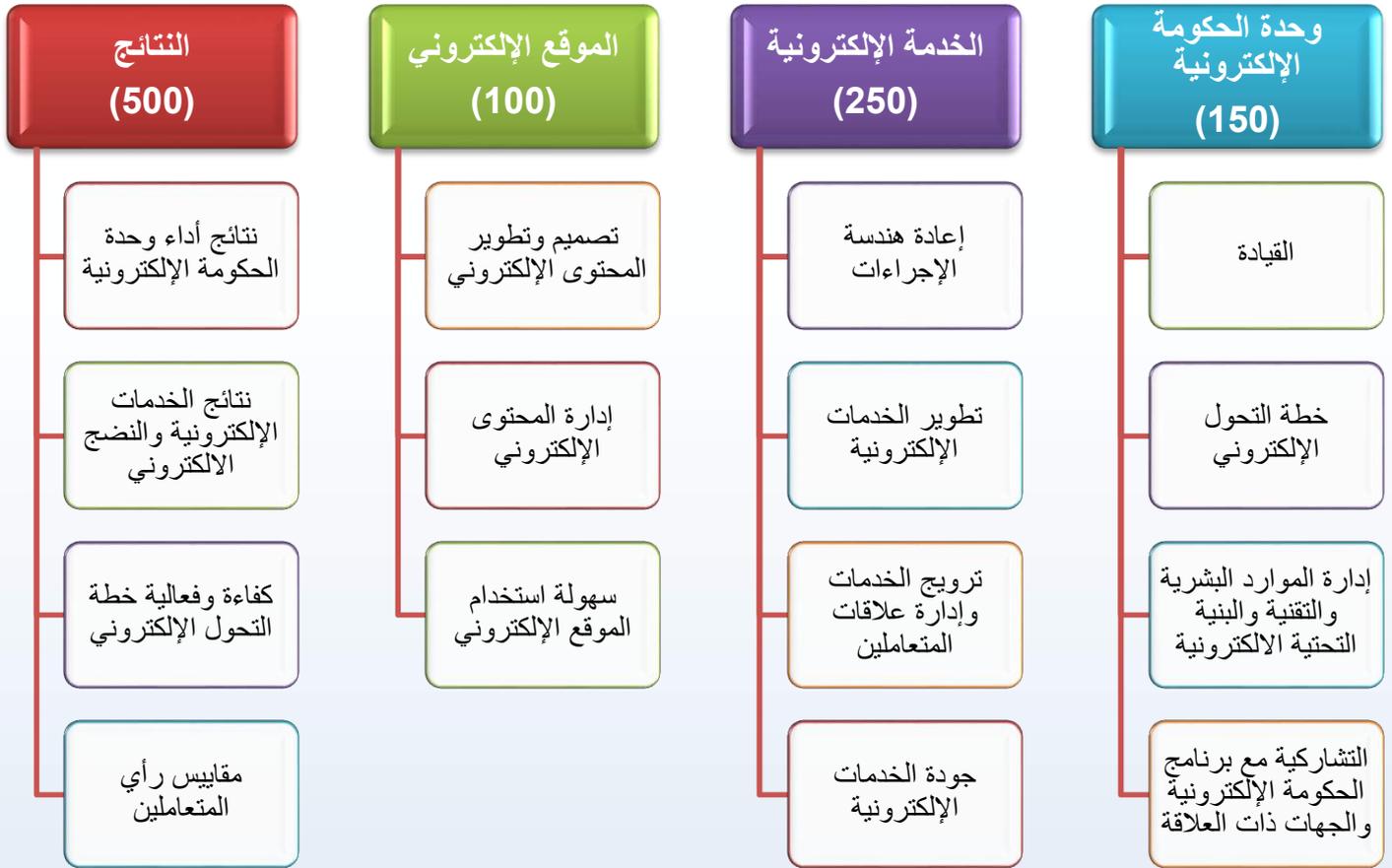
❖ أهداف الجائزة:

- دعم التحول إلى الحكومة الذكية من خلال تشجيع تحسين الخدمات الحكومية بطرق إبداعية ومبتكرة وتعزيز أدائها وتسهيل خدماتها من خلال تنفيذ المشاريع الرقمية الجديدة والتطوير المستمر لخدماتها الإلكترونية.
- تقدير ومكافأة التفوق والإبداع في مجال تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية وعمليات تحسينها وتبسيط إجراءاتها بجودة وكفاءة عالية.
- الالتزام بتطوير وإدارة المحتوى الإلكتروني الخاص بالجهة والمرتبطة ببوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية اعتماداً على المعايير العالمية بتصميم المواقع الإلكترونية.
- توثيق ونشر أفضل الممارسات الرائدة في مجال التحول الإلكتروني في الجهات الحكومية لمشاركتها والاستفادة منها.

❖ شروط الاشتراك:

- تعد جائزة التحول إلى الحكومة الإلكترونية إلزامية للجهات التي اعتمدها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمعنية بخطة التحول الإلكتروني.

❖ معايير الجائزة:



١. المعيار الرئيسي الأول: وحدة الحكومة الإلكترونية

يشمل هذا المعيار تقييم مستوى التميز لدى وحدة الحكومة الإلكترونية في الجهة الحكومية من حيث:

- دعم قيادة الجهة لوحدة الحكومة الإلكترونية من حيث توفير الدعم الاستراتيجي للوحدة في قيادة دفة التحول الالكتروني في الجهة.
- اعداد وتطبيق خطة التحول الالكتروني للجهة وتطوير السياسات والعمليات والإجراءات التي تدعم من خلالها تحقيق رؤية الجهة المستقبلية وبما يتواءم مع خطط وتوجهات برنامج الحكومة الإلكترونية.
- اعداد وتحليل الخدمات المقدمة من الجهة وتحليل الخدمات القابلة الى التحول الالكتروني وفق تصنيف الحكومة الالكترونية والتي تسعى لتطويرها إلى خدمات إلكترونية.
- مدى تطبيق المعايير والمقاييس الفنية الصادرة عن برنامج الحكومة الإلكترونية.
- مدى تنسيق الوحدة مع برنامج الحكومة الإلكترونية والجهات المعنية لغايات تطوير خدماتها الإلكترونية.

المعيار الفرعي الأول: القيادة

تدعم القيادة المتميزة في الجهة الحكومية وحدة الحكومة الإلكترونية لتنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية ومواكبة آخر التطورات فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات لتحقيق أعلى مستويات رضى المتعاملين بصورة مستمرة. تقوم القيادة في الجهة بذلك من خلال:

١. التزام القيادة في توفير التوجه الاستراتيجي ومتطلباته لغايات الوصول إلى التحول الالكتروني في الجهة.
٢. دور القيادة في إعداد خطة التحول الالكتروني ومتابعة وتوجيه سير عمل الوحدة لتطوير الخدمات إلكترونياً.
٣. توفير القيادة للموارد اللازمة (التقنية والمالية والبشرية والمعرفية) لتنفيذ خطة التحول الالكتروني.
٤. تشكيل الوحدة حسب الهيكل التنظيمي المعد من قبل برنامج الحكومة الإلكترونية وتحفيز أعضائها وتوفير الفرص لهم للتطوير والإبداع.
٥. المتابعة الدورية لتنفيذ نشاطات ومشاريع الحكومة الالكترونية في الجهة وتقييم أدائها.

المعيار الفرعي الثاني: إعداد وتنفيذ خطة التحول الإلكتروني ومتابعتها

تعمل الوحدة على إعداد وتنفيذ خطة تطوير الخدمات الإلكترونية ومتابعتها وتطوير سياسات وإجراءات عمل الخطة لدعم عملية تحقيق رؤية الجهة المستقبلية في مجال التحول الإلكتروني من خلال:

١. إعداد خطة التحول الإلكتروني في الجهة تتضمن:

• مواءمة خطة التحول الإلكتروني في الجهة مع الخطة الاستراتيجية للجهة والمبادرات ذات العلاقة (مثل REACH 2025) والربط مع الأهداف الوطنية.

• التنسيق مع الدوائر الأخرى داخل الجهة للإستغلال الأمثل للموارد (التقنية والمالية والبشرية والمعرفية) عند إعداد خطة التحول الإلكتروني في الجهة.

٢. إعداد برنامج عمل لتنفيذ خطة التحول الإلكتروني مع تحديد الأنشطة والفترات الزمنية للتنفيذ والميزانية التقديرية لكل نشاط ومسؤوليته.

٣. مراقبة ومتابعة تنفيذ خطة التحول الإلكتروني من خلال آلية لإدارة الأداء الخاص بالتحول الإلكتروني في الجهة ومراجعة مخرجات الخطة بصورة دورية والعمل على وضع خطط تصحيحية تدعم عملية تفعيلها وتصحيحها.

٤. تطوير وتطبيق خطط إدارة الكوارث والمخاطر والحوادث التقنية وتطبيق سياسات امن وسلامة المعلومات المعتمدة لدى الجهات الحكومية.

٥. نشر الوعي فيما يتعلق بالخطط والسياسات والبرامج والنشاطات المعدة لغايات التحول الإلكتروني.

المعيار الفرعي الثالث: إدارة الموارد البشرية والتقنية والمعرفية والبنية التحتية الإلكترونية

تقوم وحدة الحكومة الإلكترونية المتميزة بتخطيط وإدارة مواردها البشرية والتقنية والمعرفية والبنية التحتية الإلكترونية من أجل دعم خططها في مجال التحول الإلكتروني وضمان التنفيذ الفعال للعمليات من خلال:

١. توفير البنية التحتية الإلكترونية والتي تتكون من المعدات (Hardware)، البرمجيات (Software)، الشبكات (Networks)، إدارة البيانات (Data Management)، مراكز البيانات (Data Centers) والأمن والحماية للبيانات والمعلومات (Managing Security and Risk) وتزويدها بالتقنيات المناسبة والمتطورة ومراعاة المقاييس العالمية عند تطويرها وتحديثها.

٢. اختيار المعدات والأجهزة والبرمجيات وفق معايير محددة واعتماداً على تحليل متطلبات الاعمال الإلكترونية Electronic Business Requirement Analysis لضمان الاستخدام الأمثل للبنية التحتية والتقنية.

٣. إعداد وتطبيق سياسات وآليات عمل لإدارة البنية التحتية الإلكترونية والأصول التقنية (الخوادم، الشبكات، الاتصالات، البرمجيات) وإدامتها بكفاءة وفاعلية.

٤. تطوير خطط لجذب أو المحافظة على الموظفين من ذوي الكفاءة في مجال تقنية المعلومات وتصميم وتطبيق خطط التدريب وتمكين فريق الدعم الفني والموارد البشرية لرفع قدرته على ادارة البنية التحتية الإلكترونية والتعامل مع الخدمات الإلكترونية المطورة.

٥. إدارة ونقل المعرفة الضمنية والصريحة والخبرة المكتسبة في مجال عمل الوحدة.

المعيار الفرعي الرابع: التشاركية مع برنامج الحكومة الإلكترونية والجهات ذات العلاقة

تعمل وحدة الحكومة الإلكترونية المتميزة على تصميم وإدارة وتحسين أنظمتها وإجراءاتها وخدماتها لزيادة الاستفادة من الخدمات الإلكترونية للجهة وخدماتها المقدمة للمتعاملين من خلال التنسيق مع الجهات المعنية ببرنامج الحكومة الإلكترونية، ويمكن أن يتم ذلك من خلال:

١. التعاون والتنسيق مع الجهات المعنية في تطوير الخدمات الإلكترونية ببرنامج الحكومة الإلكترونية ومع الجهات المعنية الأخرى المرتبطة مع الجهة في تقديم الخدمات الإلكترونية المشتركة.
٢. المساهمة في تطبيق آلية لربط قواعد البيانات الحكومية حسب الحاجة للوصول الى الخدمات الإلكترونية المشتركة مثل (قواعد بيانات دائرة الأحوال المدنية والجوازات، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، دائرة الأراضي والمساحة، دائرة مراقبة الشركات، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات والدوائر الأمنية وغيرها).
٣. الاستفادة من البنية التحتية الإلكترونية والأنظمة المشتركة المتاحة من قائمة الخدمات المشتركة لبرنامج الحكومة الإلكترونية.
٤. الموائمة مع النظم الإلكترونية المتوفرة (نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية GFMIS مثلاً، ...)
٥. تطوير وتطبيق سياسات وخطط عمل لغايات تكامل الخدمات الإلكترونية مع الجهات ذات العلاقة.

٢. المعيار الرئيسي الثاني: الخدمات الإلكترونية

يشمل هذا المعيار تقييم الجهات التي تعمل على تطوير وإدارة خدماتها الإلكترونية بحيث تشمل جميع العمليات والخدمات القابلة للأتمتة لدى الجهة والمقدمة عبر مختلف القنوات بما يتكامل مع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجهات الحكومية الأخرى والأنظمة الإلكترونية المتوفرة على مستوى الحكومة بغرض توفير قيمة مضافة للمتعاملين والمعنيين ويتم ذلك من خلال قيام الجهة:

المعيار الفرعي الأول: عملية إعادة هندسة الإجراءات والتي تتضمن:

١. تحديد الخدمات المراد تطويرها إلكترونياً وترتيبها حسب أهميتها لتحديد أولويات التنفيذ وتصنيفها وتقسيمها حسب:
 - تصنيف الحكومة الإلكترونية (حكومة الى حكومة G2G، حكومة الى الاعمال G2B، حكومة الى مواطن G2C).
 - تقسيم أنواع الخدمات الإلكترونية (الخدمات المعلوماتية/الإستعلامية، الخدمات العامودية، الخدمات التفاعلية، الخدمات الأفقية/المشتركة وما شابه).
٢. تقييم مستوى الخدمات الحكومية المقدمة والمراد تطويرها إلكترونياً.
٣. تطبيق متطلبات إعادة هندسة الإجراءات للخدمات الإلكترونية في الجهة لغايات تحويلها إلكترونياً.
٤. قياس كفاءة وفعالية العملية قبل وبعد إعادة هندسة الإجراءات.
٥. تطبيق الجهة لإدارة التغيير عند تنفيذ عملية إعادة هندسة الإجراءات.

المعيار الفرعي الثاني: تطوير الخدمات المراد تطويرها إلكترونياً

١. تنفيذ الخدمات المعاد هندسة إجراءاتها بناءً على خطة تتضمن برامج ومشاريع تطوير الخدمة الحكومية المراد تطويرها إلكترونياً.
٢. مدى توفر الخدمات الإلكترونية من خلال قنوات متعددة إلكترونية وذكية وإمكانية استخدامها في أي وقت (الموقع الإلكتروني، بوابة الحكومة الإلكترونية، شبكات التواصل الاجتماعي، الأجهزة الذكية... الخ).
٣. ضمان استمرارية تقديم الخدمة الإلكترونية دون انقطاع.
٤. قياس مدى فعالية الخدمات المطورة قبل تطوير الخدمات إلكترونياً وبعده.
٥. مدى توفر آلية تتبع تنفيذ مراحل تقديم الخدمات الإلكترونية المقدمة للمتعاملين.
٦. مدى إمكانية ارفاق المستندات المطلوبة وإمكانية إجراء عملية دفع رسوم الخدمة (للخدمات التي تحتاج دفع رسوم) عبر الموقع الإلكتروني.
٧. تطوير وصيانة الخدمات الإلكترونية وتوثيق هيكلية إعداد الخدمات الإلكترونية (e-service documentation).

المعيار الفرعي الثالث: جودة الخدمات الإلكترونية

١. الإستخدامية (Usability) لتحقيق مدى سهولة استخدام الخدمة الإلكترونية ومدى قبولها لدى المتعاملين من خلال سهولة الإستخدام (Ease of Use) من خلال سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية، توافر أكثر من قناة إلكترونية لتقديم الخدمة، سهولة التنقل بين الخطوات/الشاشات في كافة مراحل عملية تقديم الخدمة الإلكترونية.
٢. جودة المعلومات (Information Quality) بحيث تتحلّى المعلومات الواردة عبر مختلف مراحل الخدمة بالدقة والموثوقية والسهولة وأن تكون واضحة المعنى.
٣. الموثوقية (Reliability) لتحقيق مدى ثبات الخدمة وحصولها على ثقة المستخدمين من حيث:
 - توضيح خيارات وقنوات طرق الدفع الإلكتروني (إن تطلبت الخدمة الدفع)
 - توضيح مدى الحاجة لزيارة المتعامل لمقر الجهة من عدمها
 - قدرة متلقي الخدمة على استرجاع المعلومات الخاصة بتقديم الخدمة الإلكترونية في وقت لاحق إذا اقتضت الحاجة
 - عدم وجود رسائل خاطئة خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية
 - ضمان والمحافظة على خصوصية وأمن وسلامة بيانات متلقي الخدمة
٤. الإستجابة (Responsiveness) حيث تتمتع الخدمة المقدمة إلكترونياً باستجابة عالية في خدمة عملاء الجهة، وهذه الإستجابة تشمل سرعة إجراء الخدمة، والتوقع بالتغيرات التي تطرأ على حاجة المستخدمين
 - الإشعارات/حال الخدمة (Status/ Notification)
 - إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى
 - الإشعار بالوضع الحالي للعمليات الداخلية الجارية في سياق إنجاز الخدمة
 - في حال الدفع الإلكتروني إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى
 - إمكانية الاستفسار عن وضع الخدمة الإلكترونية في شتى مراحلها (الإستعلام الإلكتروني، الإتصال المباشر من خلال مركز الإتصال الوطني)
 - في حال إرسال بريد إلكتروني أو رسالة نصية قصيرة إلى المتعامل، فيجب أن يحتوي على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات
 - تلقي المستخدم تأكيداً فور تقديم الخدمة عبر قناة إلكترونية (رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى)
 - الأداء/الفعالية (Performance/Effectiveness)
 - زمن التحميل مناسب لكافة صفحات الخدمة الإلكترونية
 - زمن المعالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الإلكترونية
 - أقل فترة انتظار بين نقرة الفأرة والصفحة التالية في الخدمة الإلكترونية
 - أقل زمن استجابة بين تقديم الطلب والتحقق من البيانات
 - توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية

المعيار الفرعي الرابع: ترويج الخدمات الإلكترونية وإدارة علاقات المتعاملين

١. إعتداد تصنيف للخدمات ولملتقي الخدمة لتحديد طرق التواصل معهم ودوريتها.
٢. إيجاد خطة لترويج الخدمات الإلكترونية المطورة لتوعية مختلف الفئات المستفيدة من الأفراد والمؤسسات على استخدام الخدمات الإلكترونية التي توفرها الجهة ونشر الوعي من توفر الخدمات الإلكترونية وكيفية الحصول عليها وقد تشمل: ميزانية خطة الترويج، حملات التسويق ومدى تواصل وتفاعل الجهة مع الجمهور عبر قنوات وسائل التواصل الاجتماعي في نشر التوعية، استخدام قنوات التواصل الاجتماعي، حصر بيانات المتعاملين وتحليلها لتحديد احتياجاتهم وملاحظاتهم عن الخدمات الإلكترونية المقدمة.
٣. إيجاد وتطبيق أدلة إرشادية للتعامل مع الخدمات الإلكترونية المقدمة.
٤. التعامل مع الشكاوى والمقترحات المقدمة من المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية.

٣. المعيار الرئيسي الثالث: الموقع الإلكتروني

تعمل الجهات المتميزة على تطوير وإدارة موقعها الإلكتروني وحضورها على المنصات الإلكترونية الأخرى (مثل مواقع التواصل الاجتماعي) بما يتوافق مع أفضل الممارسات والمعايير المتعارف عليها والتركيز على جودة المحتوى والتصميم وسهولة الوصول لمحتويات الموقع والمعلومات الموجودة عليه بإبداع وتميز ويتم ذلك من خلال:

المعيار الفرعي الأول: تصميم وتطوير الموقع الإلكتروني

١. مدى مراعاة احتياجات المستخدمين في تصميم الموقع ويمكن أن يشمل ذلك:
 - افتراضات التصميم بما في ذلك سهولة الوصول للموقع بغض النظر عن البيئة المستخدمة ومراعاة متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة.
 - تصميم الموقع متضمناً تصميم الصفحة الرئيسية وبنية الموقع Navigation and Site Structure ومدى فاعلية وسهولة البحث في الموقع Capabilities Search.
 - تصميم الصفحات بما في ذلك مدى وضوح الصفحات والوقت المستغرق لظهور الصفحة Times Response وكذلك مدى ترابط الصفحات ببعضها Linking.
 - تصميم المحتويات متضمنة كتابة وتوضيح العناوين الرئيسية واستخدام الوسائط المتعددة (كالصوت والصورة)
٢. الالتزام بالمعايير الدولية في تصميم وتطوير المحتوى الإلكتروني مثل رابطة الشبكة المعلوماتية العالمية - World Wide Web Consortium W3C.
٣. مدى مراعاة المظهر العام مع الانسجام والتناغم في التصميم ونظام الألوان. (الالتزام بالمعايير المحددة من قبل الحكومة الإلكتروني).
٤. ظهور البيانات والمعلومات بشكل واضح ومتناسق (حجم الخط ونوعه..)، ويتم عرض جميع المحتويات (صور، روابط، ..) بشكل متناسق ومتسلسل وتوافق جميع الصفحات والمحتويات بالتصميم دون تباين واضح فيما بينها والمحافظة على نفس عناصر التصميم وهوية الموقع.
٥. استخدام متميز لتقنيات وبرامج حديثة ومتنوعة تثري الموقع وتضفي قيمة مضافة ومظهر تفاعلي للموقع، وتوفر عرض توضيحي عن كيفية الحصول على الخدمة.

المعيار الفرعي الثاني: إدارة الموقع الإلكتروني

١. تطبيق آلية لإدارة المحتوى الإلكتروني لنشر المحتوى الإلكتروني من حيث مدى القدرة على تحديث المحتويات لتعكس الواقع الحالي ومدى قدرة المحتويات على التعبير عن الهدف الذي أنشأ الموقع من أجله.
٢. مراقبة جودة محتويات الموقع ويمكن أن يشمل ذلك:
 - الأسلوب المتبع للتدقيق على الإملاء والقواعد والترجمة.
 - الأسلوب المتبع لتقييم نوعية المحتويات.
 - الأسلوب المتبع لتقييم عملية استعراض المحتويات.

٣. المعلومات المنشورة على الموقع والمتعلقة بالجهة دقيقة، محدثة وصحيحة، بالإضافة إلى الجهات التابعة لها وطرق الاتصال والعناوين والأرقام الفرعية، بالإضافة للعمل على تحديث محتوى الجهة الحكومية على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية.
٤. توفير معلومات عن الخدمات المقدمة من قبل الجهة على موقعها الإلكتروني ومتطلباتها ونشر دليل الخدمات بالإضافة للنماذج والطلبات الخاصة بإجراء المعاملات والخدمات الإلكترونية.
٥. توفر قنوات تواصل لمستخدمي الموقع عن طريق تسجيل رقم الهاتف النقال أو البريد الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى للحصول على معلومات من الجهة.
٦. توجيه المحتوى حسب الفئات المعنية والمستهدفة بحيث يتم تقسيم محتوى الموقع لفئات محددة وفقاً لمستخدمي الموقع لتسهيل الوصول للمعلومات المطلوبة حسب طبيعة عمل الجهة.
٧. يتضمن الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية استطلاعات الرأي وكذلك استبيانات حول خدماتها بالإضافة إلى إمكانية تسجيل شكوى أو اقتراح أو طلب من خلال الموقع.

المعيار الفرعي الثالث: سهولة الاستخدام

١. سرعة الوصول للموقع باستخدام محركات البحث الرئيسية وإمكانية الوصول إليه من خلال عدة أنواع من متصفحات الانترنت مع الحفاظ على نفس الصورة والتصميم.
٢. وجود أداة "بحث" داخلي في الموقع و"خريطة للموقع الإلكتروني" و"مساعدة" و"أسئلة متكررة" للوصول للمعلومات المطلوبة.
٣. سهولة الحصول على المعلومات المطلوبة من الموقع بشكل سهل وميسر ومرن.
٤. عمل جميع الروابط والصفحات الداخلية دون أعطال.
٥. تصميم وتطبيق أدوات تحليلية لقياس أداء الموقع الإلكتروني ولقياس مدى رضى المستخدمين عن الموقع واستبانات التغذية الراجعة واستطلاعات فيما يتعلق بخدمات الجهة.
٦. يوفر الموقع روابط خاصة للمستخدمين للتواصل مع الجهة ضمن مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة
٧. ضمان فعالية واستمرارية حضور الجهة على مواقع التواصل الاجتماعي.
٨. سلاسة عملية تقديم طلب الحصول على الخدمة دون الحاجة لتحميل أية برامج لتصفح الخدمة والتصفح بدون إعلانات.

٤. المعيار الرئيسي الرابع: النتائج

يُركز هذا المعيار على نتائج وإنجازات الجهة مقارنة بخطط التحول الإلكتروني والسياسات الداعمة لها ويتم ذلك من خلال:

المعيار الفرعي الأول: نتائج وحدة الحكومة الإلكترونية

تقوم وحدة الحكومة الإلكترونية المتميزة بتحديد المجالات التي يتم التركيز عليها لتحقيق النتائج المستهدفة وتحقيق التأثير الإيجابي على القدرة المؤسسية للجهة. ويمكن أن تشمل النتائج المستهدفة مؤشرات ومقاييس للمجالات التالية:

١. نتائج تحقيق أهداف الوحدة ذات الصلة بخطة التحول الإلكتروني.
٢. نسب انجاز مشاريع الحكومة الإلكترونية في الجهة.
٣. نتائج أداء موظفي وحدة الحكومة الإلكترونية.
٤. نتائج الاحتفاظ بموظفي وحدة الحكومة الإلكترونية.
٥. نسبة الالتزام بتحديث محتوى الجهة على بوابة الحكومة الإلكترونية.
٦. التكاليف المترتبة على تطوير الخدمات الإلكترونية مقارنة بالفوائد المتحققة.

المعيار الفرعي الثاني: نتائج الخدمات الإلكترونية ومؤشرات النضج الإلكتروني

النتائج المترتبة على الخدمات الإلكترونية ومؤشرات النضج الإلكتروني لدى الجهة ومدى مراجعتها وكيفية تقييمها ويمكن أن تشمل النتائج المستهدفة مؤشرات ومقاييس للمجالات التالية:

٧. نسبة الخدمات التي تم تحويلها إلكترونياً إلى إجمالي عدد الخدمات القابلة للتحول الإلكتروني.
٨. نسبة الخدمات المحولة إلكترونياً من إجمالي خدمات الجهة المقدمة.
٩. نسبة الخدمات الإلكترونية المستحدثة أو الجديدة من إجمالي خدمات الجهة.
١٠. نسبة المعاملات المنجزة عبر القنوات الإلكترونية من إجمالي المعاملات المنجزة.
١١. نسبة الزيادة في عدد المستخدمين للخدمة الإلكترونية.
١٢. نتائج أداء العمليات/ الخدمات المشتركة التي تم العمل على تطويرها إلكترونياً وتكاملها مع الجهات الحكومية الأخرى.
١٣. النسبة المئوية للخدمات الإلكترونية المكتملة (التي ينجزها المستخدم إلكترونياً وبشكل تام -من البداية وحتى النهاية) والمتاحة للمستخدمين من إجمالي عدد الخدمات التي تقدمها الجهة.
١٤. النتائج المتحققة من تقييم جودة الخدمة الإلكترونية مقارنة بالأهداف المنشودة.
١٥. نسبة توافر الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني.
١٦. معدل توفر الموقع الرئيسي والمواقع المتصلة بصفة مستمرة.
١٧. عدد الاختراقات الأمنية الكلية.
١٨. نسبة معالجة حوادث أمن المعلومات.

المعيار الفرعي الثالث: كفاءة وفاعلية خطط التحول الإلكتروني

١. نسبة تنفيذ خطط عمل التطوير والتحول الإلكتروني.
٢. الفوائد المتحققة من تطوير الخدمات إلكترونياً مقارنة بالتكاليف المترتبة على تطوير الخدمات الإلكترونية.
٣. نسبة مساهمة الخدمات الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الداخلية.
٤. أثر مساهمة الخدمات الإلكترونية في الحد من المعاملات والنماذج الورقية.

المعيار الفرعي الرابع: مقياس رأي المتعاملين

- تعبر هذه المقاييس عن رأي جميع المتعاملين مع الجهة عن الموقع الإلكتروني والخدمات الإلكترونية من خلال (استبانات الرأي، مجموعات النقاش، الشكاوى والمقترحات ورسائل الشكر والثناء وغيرها) وحسب طبيعة عمل الجهة ويمكن أن تشمل:
١. نسبة الرضى الكلي لفئات المعنيين عن الخدمات الإلكترونية.
 ٢. نسبة الوعي لجميع فئات المعنيين بالخدمات الإلكترونية المقدمة.
 ٣. نسبة الثقة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية.
 ٤. نسبة رضى المعنيين عن الموقع الإلكتروني.
 ٥. نسبة رضى المعنيين عن قنوات الاتصال المتاحة.
 ٦. نسبة حل الشكاوى/ المقترحات المقدمة من جميع فئات المتعاملين والمرتبطة بالخدمات الإلكترونية.
 ٧. نسبة رضى الموارد البشرية عن الخدمات الإلكترونية الداخلية وأساليب العمل وخطط التنفيذ المعتمدة.

إرشادات عامة للإجابة

١. تقوم الجهة المشاركة بإعداد تقرير الاشتراك والذي يحتوي على إجابات المعايير والوثائق المرفقة.
٢. يتم تقديم (٣) نسخ ورقية من التقرير والمرفقات ونسخة الكترونية.
٣. يجب أن تحتوي صفحة الغلاف على اسم الجهة الحكومية المشاركة وشعارها، واسم الجائزة ودورتها "جائزة التحول إلى الحكومة الالكترونية - الدورة الأولى (٢٠١٧/٢٠١٨)".
٤. على الجهة المشاركة أن تبدأ تقرير الاشتراك بتقديم نبذة عنها تشمل على معلومات عامة وتتضمن تاريخ وكيفية تأسيسها، الأهداف الاستراتيجية التي تعمل الجهة على تحقيقها حالياً، نطاق عملها، هيكلها التنظيمي، أعداد موظفيها، فروعها، والخدمات الرئيسة التي تقدمها (يجب ألا يزيد عدد صفحات النبذة عن صفحتين).
٥. تتم طباعة الإجابات باللغة العربية واستخدام خط (Simplified Arabic) حجم (١٢) وترقيم الإجابات والصفحات حسب المعيار والمعايير الفرعية.
٦. يجب ألا تقل الحواشي عن (١) إنش من الأعلى والأسفل، و(١,٢٥) إنش من الجانبين.
٧. يجب ترقيم كافة صفحات التقرير.
٨. تعد الجهة المشاركة الوثائق الضرورية الإضافية لحين زيارة أعضاء فريق التقييم للاطلاع عليها إن لزم الأمر.
٩. يتم التعامل مع المعلومات الواردة في تقرير الاشتراك والوثائق المرفقة بسرية تامة وتكون محل عناية واهتمام إدارة المركز وفريق التقييم.
١٠. يجب ألا يزيد عدد صفحات تقرير اشتراك الجهة المشاركة عن (٢٥ صفحة) وعدد صفحات الوثائق المرفقة عن (٢٥) صفحة.