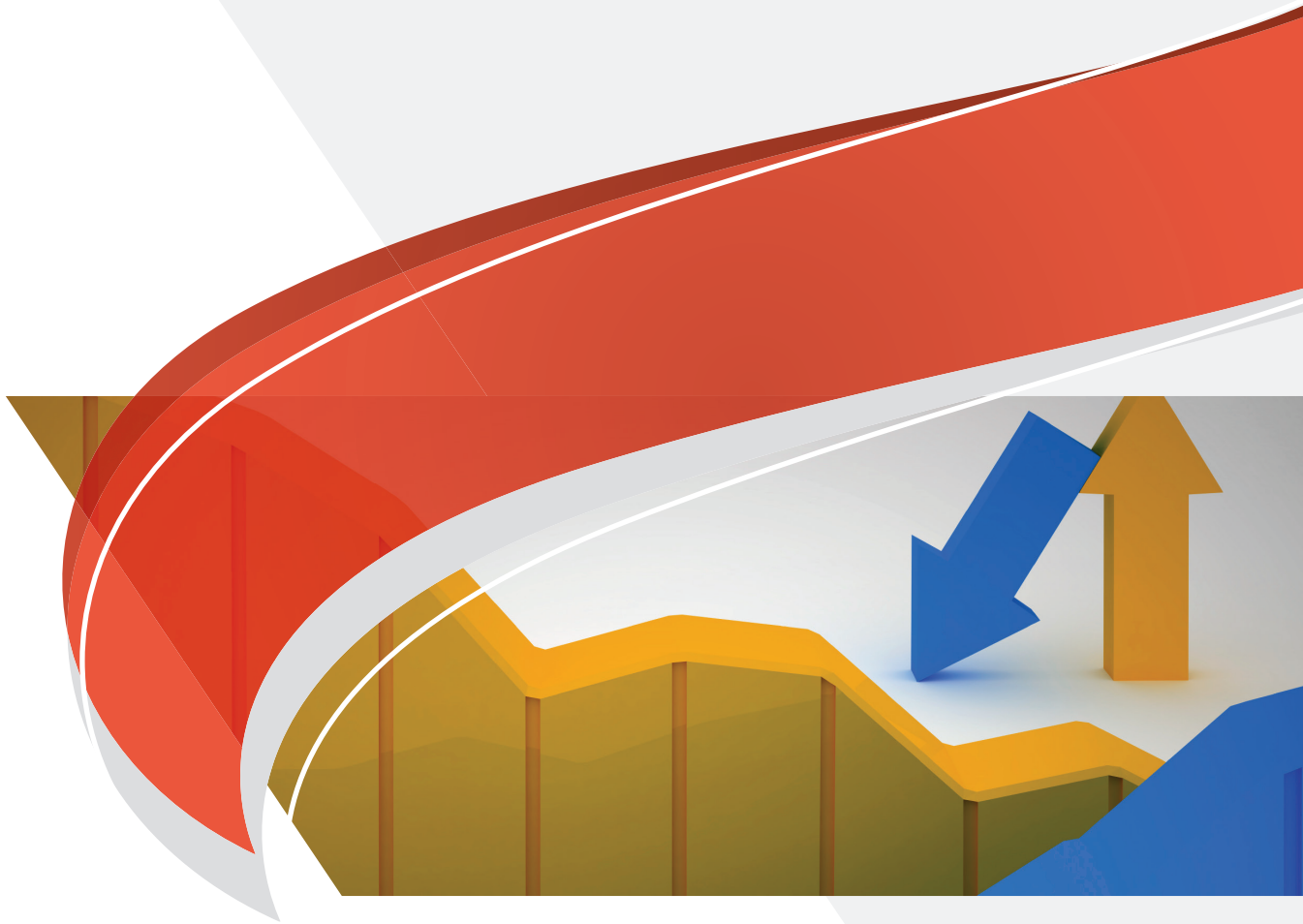




# سياسات التحول إلى الحكومة الذكية

- الدليل الإرشادي لتخطيط تنفيذ الخدمات الذكية لقناة الأجهزة المحمولة
- نموذج التميز في تقديم الخدمات الذكية
- وثيقة سياسة تعريف الخدمات الذكية
- سياسة تطبيق الخدمات الذكية الهيكلية المرجعية





# سياسات التحول إلى الحكومة الذكية

- الدليل الإرشادي لتخطيط تنفيذ الخدمات الذكية لقناة الأجهزة المحمولة
- نموذج التميز في تقديم الخدمات الذكية
- وثيقة سياسة تعريف الخدمات الذكية
- سياسة تطبيق الخدمات الذكية الهيكلية المرجعية

هذه الوثيقة مصنفة على أنها "سري-فئة ج"

حقوق النسخ 2013 - 2014 دائرة حكومة دبي الذكية، جميع الحقوق محفوظة  
يجوز استنساخ أو نقل أي جزء من هذا العمل بأي شكل أو بآية وسيلة، سواء كانت إلكترونية أو  
يدوية أو من خلال التصوير أو التسجيل أو أي نظام لتخزين المعلومات واسترجاعها، من غير إذن  
خطي مسبق من دائرة حكومة دبي الذكية.

## ◆ فهرس المحتويات ◆

6	مقدمة	1
7	نطاق الوثيقة	2
7	تعريف الخدمة	3
7	الخدمة	3.1
7	الخدمة الرئيسة	3.2
8	خصائص الخدمة	4
8	الأهمية الاستراتيجية	4.1
8	مباشرة الخدمة	4.2
8	المتعامل	4.3
9	طبيعة الخدمة	4.4
9	قناة توفير الخدمة	4.5
11	العمليات الداخلية	4.6
11	اعتمادية الخدمة	4.7
11	أهلية الخدمات للتحويل الإلكتروني	4.8
12	معايير قياس اكتمال الخدمات الإلكترونية	5
12	الخدمات التقليدية المطوّرة	5.1
12	الخدمات الإلكترونية المعلوماتية	5.2
12	الخدمات الإلكترونية التفاعلية	5.3
12	الخدمات الإلكترونية الإجرائية	5.4
13	مؤشرات التحويل الإلكتروني	6
13	النسبة المئوية للتحويل الإلكتروني	6.1
13	النسبة المئوية لاكتمال الخدمات إلكترونياً	6.2
13	النسبة المئوية لتبني الخدمات إلكترونياً	6.3



14	استخدام الخدمة التفاعلية	6.4
15	تمكين الخدمات عبر الأجهزة المحمولة	7
15	أهلية الخدمات للتمكين على المحمول	7.1
15	نماذج التمكين على المحمول mType	7.2
17	معايير قياس اكتمال تمكين الخدمات على الأجهزة المحمولة	8
17	خدمة معلوماتية جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة	8.1
17	خدمة تفاعلية جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة	8.2
17	خدمة إجرائية جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة	8.3
18	مؤشرات تمكين الخدمات على الأجهزة المحمولة	9
18	النسبة المئوية لتمكين الخدمات على الأجهزة المحمولة	9.1
18	النسبة المئوية لاكتمال تمكين الخدمات على الأجهزة المحمولة	9.2
18	النسبة المئوية لتبني الخدمات الممكنة على الأجهزة المحمولة	9.3
19	استخدام الخدمات التفاعلية	9.4
20	الخدمات الذكية العادية والمميزة	10
20	الخدمات الذكية العادية	10.1
20	الخدمات الذكية المميزة	10.2
22	الخدمات المترابطة	11
22	الخدمات غير المترابطة	11.1
22	الخدمات المترابطة جزئياً	11.2
22	الخدمات المترابطة بشكل كامل	11.3
24	مؤشرات الخدمات الذكية العادية	12
24	النسبة المئوية لتمكين الخدمات الذكية العادية	12.1
24	النسبة المئوية لاكتمال الخدمات الذكية العادية	12.2
24	النسبة المئوية لتبني الخدمات الذكية العادية	12.3
	التمدد والتوسع بمؤشرات الخدمات الذكية العادية لتشمل أنواعاً	12.4
25	أخرى من الخدمات الذكية	



25	مؤشرات المتعاملين	12.5
26	حساب التوفير في تكلفة المعاملات	13
26	من منظور المتعامل	13.1
27	من منظور الجهة الحكومية	13.2
28	إجراءات الخدمة	14
28	الوثائق المطلوبة	14.1
28	رسوم الخدمة	14.2
28	الموافقات المطلوبة	14.3
28	الشروط والأحكام	14.4



## ◆ 1 مقدمة ◆

هذه الوثيقة مبنية على السياسة الحالية لتعريف الخدمات الصادرة عن دائرة حكومة دبي الذكية (دائرة حكومة دبي الإلكترونية سابقاً)، وهي مكتوبة بشكل يتعمد الحفاظ على التوافق مع الإصدار السابق. تعتمد هذه الوثيقة على التعاريف الحالية للخدمة والسماح المتعلقة بذلك.

تهدف هذه الوثيقة إلى:

- توحيد تعريف الخدمة والخدمة الذكية والتوصل إلى فهم موحد على المستوى الحكومي.
- وضع أساس لقياس مؤشرات متعددة ذات صلة بالخدمات التي توفرها الجهات التابعة لحكومة دبي، مثل جاهزية الخدمات إلكترونياً واكتمالها ومستوى التبني لها.

## ◆ 2 نطاق الوثيقة ◆

يقتصر استخدام هذه الوثيقة على الجهات التابعة لحكومة دبي، لأغراض تعريف خدمات الجهات الحكومية وتصنيفها.

## ♦ 3 تعريف الخدمة ♦

• إن التغييرات التي تطرأ على مكونات الخدمة تبعاً لنوع المتعامل (على سبيل المثال أفراد بحاجة إلى تقديم ما يثبت هويتهم أو وافدون بحاجة إلى تقديم نسخ عن إقاماتهم، مقارنة مع شركة بحاجة إلى تقديم رخصة تجارية سارية المفعول) يجب أن لا تندرج تحت اسم مكونات متباينة؛ فهذه التغييرات تعد ببساطة الأوراق الثبوتية للمتعامل تبعاً لفتته، وأن لا تندرج تحت اسم خدمات قائمة بذاتها (على سبيل المثال «طلب ترخيص مركبة» يعد خدمة واحدة، سواء كان مالك المركبة فرداً أو شركة).

### 3.2 الخدمة الرئيسية

الخدمة الرئيسية هي مجموعة من الخدمات التي تعكس مهمة عامة أو واجباً تنفذه الجهة الحكومية من خلال التفاعل أو التعاون مع كافة شرائح المتعاملين بهدف تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم و/ أو إضافة قيمة جوهرية لهم. إن مجموعة من الخدمات التي تندرج تحت الخدمة الرئيسية تتقاسم العديد من الخصائص وتباين في بعض الخصائص المحددة الأخرى.

يجري تبني تعريف الخدمة الرئيسية وفقاً للإرشادات التي يحددها (مركز نموذج دبي). وتتيح الخدمة الرئيسية تجميع (تصنيف) الخدمات التي لها مهمة مماثلة أو غرض مماثل بشكل منطقي. لقد قامت الجهات الحكومية بتعريف خدماتها الرئيسية بالتنسيق مع (مركز نموذج دبي)، وتبني دائرة حكومة دبي الذكية التعريفات نفسها لضمان المواءمة والتوحيد على المستوى الحكومي.

### 3.1 الخدمة

الخدمة هي مجموعة من المهام والعمليات التي تضطلع بها جهة حكومية أو أكثر لتقديم فائدة للمتعاملين معها.

تنشأ الخدمات من عمل الجهة (ذات الصلة بالتفويض الممنوح لها)، وقد تتغير بمرور الزمن. ويجوز للجهات تعديل الخدمات وإلغاؤها وجمعها أو إضافة خدمات جديدة وفق ما تراه مناسباً لتحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية بما يتماشى واحتياجات المتعاملين معها. من وجهة النظر التقليدية، يتم توفير الخدمات تقليدياً (خارج الإنترنت). وقد استحدثت الحكومة الذكية قنوات إبداعية جديدة لتوفير الخدمات عبر وسائل إلكترونية، مثل شبكة الويب العالمية، والرد الصوتي التفاعلي، والرسائل النصية القصيرة.. إلخ. إلى جانب ذلك، ركزت مبادرة الحكومة الذكية التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي في 2013، بصورة غير مسبقة على توفير الخدمات عبر قناة الهواتف المتحركة.

يجب اتباع الإرشادات المذكورة أدناه بهدف التوصل إلى توافق على مفهوم الخدمة:

- اسم الخدمة يجب أن يكون واضحاً ومحددًا وديقاً.
- .. ويجب أن يصف (أو يمثل) الطريقة الفعلية التي جرى عبرها تقديم الخدمة إلى المتعامل.
- يجب تسمية الخدمة من منظور فهم المتعامل لها وليس من واقع العمل الداخلي للجهة. فعلى سبيل المثال، إذا كانت الجهة تقدم خدمات الصيانة للمستأجرين لديها، فإن عبارة «صيانة» ليست الاسم المناسب (المفضل) للخدمة بل «طلب صيانة» هو اسم الخدمة المفضل، نظراً لأنه مرتبط بما يحتاج إليه المتعامل من الجهة.
- الخدمات التي لها المدخلات نفسها والعمليات الداخلية نفسها والمخرج نفسه تعد خدمة واحدة. بعض الخدمات قد تستلزم رسوماً متباينة على الرغم من تطابق استثمارات طلب الخدمة واستثمارات التسليم النهائي للخدمة؛ مثل هذه الخدمات تعد خدمة واحدة أيضاً. إلى جانب ذلك، إذا تباينت العمليات الداخلية المطلوبة لتنفيذ الخدمة تبعاً للخيارات المشار إليها في استمارة (استثمارات) طلب الخدمة أو تبعاً لنوع المتعامل (المتعاملين)؛ فإن التغييرات التي طرأت على العمليات الداخلية لا تعد عندئذ عمليات متباينة. وبناء على ذلك، فإن مثل هذه التغييرات لا يستنتج منها خدمات منفصلة.
- من المهم أن نلاحظ أن الخطوات المطلوبة لإنجاز خدمة من الخدمات التي يتعذر تنفيذها بشكل مستقل لا تعد خدمة منفصلة. فعلى سبيل المثال، تسديد رسوم خدمة من الخدمات أو دفع ودیعة لطلب جديد لتوصيل الكهرباء لا يعتبر خدمة منفصلة.

## ♦ 4 خصائص الخدمة ♦

### 4.2 مباشرة الخدمة

يمكن مباشرة الخدمات إما من قبل المتعامل وإما من قبل الجهة، وتعد خدمات الإشعار أمثلة على الخدمات التي تباشرها الجهة. كذلك تعد الخدمات الأخرى التي تنفذها الجهة وتقدم كخدمات عامة (نظافة الطرق، توفير الحدائق العامة) أمثلة على الخدمات التي تباشرها الجهة (مقارنة مع الخدمات التي تتم مباشرتها بناء على طلب المتعامل).

ينم إطلاق الخدمات التي يباشرها المتعامل من خلال أحد المدخلات من جهة المتعامل وتحتاج أيضاً إلى مخرج للمتعامل. وبناء على ذلك، فإن الاقتراحات أو الشكاوى أو التعليقات التي لا تحتاج إلى حل (مع مخرج محدد تحديداً جيداً) بالنسبة للمتعامل لا تندرج تحت اسم خدمات، رغم أن الجهات قد تأخذ بها من أجل تحسين خدماتها الرئيسية أو الإضافية في الوقت المناسب. وعلى أية حال، إذا قامت الجهة باتخاذ إجراءات بناءً على الاقتراحات أو الشكاوى أو التعليقات المحددة لكل حالة وبحل قضية المتعامل، فعندئذٍ يمكن معاملة هذه الإجراءات على أساس خدمات.

من ناحية أخرى، هناك خدمات معينة يطلقها المتعامل وقد لا تؤدي إلى إحداث أي مخرج له لدواعٍ أمنية و/ أو أسباب تتعلق بالسرية) ففي هذه الحالات، تتولى الدوائر حتماً اتخاذ إجراءات بناءً على مدخلات المتعامل؛ غير أنها قد تقرر عدم إبلاغ المتعامل بالمخرج نظراً لحساسية الحالة. ولهذا السبب فإن هذه الأمثلة أيضاً ترتقي إلى مرتبة الخدمات.

ينم المباشرة بالخدمة عندما يبلغ المتعامل الجهة؛ لذلك فإن معلومات الاتصال- على سبيل المثال- المتاحة على الموقع الإلكتروني للجهة لا تعد من الخدمات.

### 4.3 المتعامل

هذا البند يحدد المستفيد من الخدمة المقدمة كما يأتي:

- من الحكومة إلى الأفراد (الأفراد بما في ذلك المواطنين والمقيمون والزوار)
- من الحكومة إلى قطاع الأعمال
- من الحكومة إلى الحكومة
- من الحكومة إلى الجمهور العام (المجتمع)

الخدمات المقدمة من الحكومة إلى الأفراد ومن الحكومة إلى قطاع الأعمال ومن الحكومة إلى الحكومة يباشرها (يطلقها) المتعاملون، أي الأفراد، والشركات، والجهات الحكومية.

تصنّف الخدمات وفقاً للمجالات الجوهرية الثمانية المبينة أدناه:

1. الأهمية الاستراتيجية
2. مباشرة الخدمة
3. المتعامل
4. طبيعة الخدمة
5. قناة توفير الخدمة
6. العمليات الداخلية
7. اعتمادية الخدمة
8. جاهزية الخدمات إلكترونياً

### 4.1 الأهمية الاستراتيجية

يتحدد في هذا المجال ما إذا كانت الخدمة رئيسة أو مساندة أو غير ذات صلة، بناء على التعريفات الآتية:

1. **خدمة رئيسة:** وهي خدمة مستمدة مباشرة من رؤية الجهة أو رسالتها. فمثلاً، الخدمة الرئيسية للمعاهد التعليمية هي التدريس.
2. **خدمة مساندة:** وهي خدمة تستخدم لإضافة قيمة إلى خدمة رئيسة موجودة حالياً، ويجري الوصول إليها بصورة مستقلة عن الخدمة الرئيسية. فمثلاً، خدمات الإشعار التي يمكن الوصول إليها بشكل مستقل تعتبر خدمات مساندة.
3. **خدمة غير ذات صلة:** وهي خدمة لا تندرج تحت اسم الخدمات الرئيسية ولا الخدمات المساندة.

**ملاحظة مهمة:** خدمات دعم/ رعاية المتعاملين لا تعتبر خدمات رئيسة قائمة بذاتها بالنسبة للجهة؛ فهذه الخدمات تعتبر جزءاً من الخدمات الرئيسية ذات الصلة القائمة حالياً من خلال إضافة قيمة لها.

يجب أن تتمتع الخدمات الرئيسية بالأولوية خلال مرحلة جاهزية الخدمات إلكترونياً (eEnablement) وتمكين الخدمات عبر الأجهزة المحمولة (mEnablement)، وتليها في ذلك الخدمات المساندة.

تحتفظ دائرة حكومة دبي الذكية بحقها في تغيير معايير قياس فئات الخدمات في احتساب العديد من مؤشرات الخدمة، مثل جاهزية الخدمات إلكترونياً واكتمالها وتبنيها. ومن شأن مثل هذه التغييرات المساعدة في التأكيد على المحور الاستراتيجي للخدمات واتجاهها.



ويمكن تصنيف الخدمات التي تباشرها الجهة ضمن فئتين رئيسيتين:

- 1. خدمات معلوماتية:** وهي الخدمات التي توفر معلومات للمتعامل قد تتعلق ببعض معاملاته لدى الجهة أو أي معلومات أخرى، وكأمثلة على مثل هذه الخدمات نذكر خدمات الإشعار.
- 2. خدمات تنفيذية:** وهي الخدمات التي تقوم الجهة من خلالها بتنفيذ مجموعة من الفعاليات الرامية إلى أداء وظيفتها الرئيسية ورسالتها إلى الجمهور من غير أن يباشرها (يطلقها) المتعاملون (ممثل: تنظيف الحدائق، عمليات التفتيش التي تجريها الجهة الحكومية إلخ).

#### 4.5 قناة توفير الخدمة

هذا البند يحدد القنوات التي يتم من خلالها توفير الخدمات ويمكن أن تشمل:

- 1. خدمات تقليدية غير إلكترونية:** وهي خدمات يجري الحصول عليها شخصياً، حيث يتعين على المتعامل التوجه إلى مقر الجهة الحكومية أو مزودي الخدمة (طرف ثالث) محدد من قبل الجهة الحكومية، أو خدمات تباشرها الجهة وتكون تنفيذية من حيث طبيعتها ولا يتم توفيرها إلكترونياً. ويمكن أن تكون هذه الخدمات معلوماتية أو تفاعلية أو إجرائية أو تنفيذية.
- 2. خدمات تقليدية مطورة:** وهي خدمات تقدم عبر قنوات تقليدية تتطلب التفاعل البشري مثل الهاتف/الفاكس أو البريد السريع/ البريد، ولا تتطلب قيام المتعامل بزيارات فعلية إلى مقر الجهة الحكومية أو مزودي الخدمة (طرف ثالث) محدد من قبل الجهة الحكومية. يستخدم الموظفون هذه الخدمات ويرسلون الناتج إلى المتعامل عن بعد. ويمكن أن تكون هذه الخدمات معلوماتية أو تفاعلية أو إجرائية.
- 3. خدمات متاحة إلكترونياً:** وهي الخدمات التي يجري توفيرها للمتعامل عبر قنوات إلكترونية مبتكرة [شبكة الإنترنت، أو الشبكات الداخلية، أو الأجهزة المحمولة (الرسائل النصية القصيرة، ونظام التطبيقات اللاسلكية WAP، والمساعد الرقمي الشخصي PDA)، وشاشات اللمس، والبريد الإلكتروني، والرد الصوتي التفاعلي].. ولا يجري أي تواصل شخصي خلال مراحل تقديم الخدمة<sup>1</sup>. (وسواء كانت تقليدية أو إلكترونية، تتكون الخدمة من 3 عناصر رئيسية: الوصول للخدمة، وتنفيذها، والحصول عليها).

الخدمات المقدمة من الحكومة إلى الجمهور العام (من الحكومة إلى الجمهور) لا يباشرها (يطلقها) المتعاملون (يرجى الاطلاع على الخدمات التنفيذية في القسم 4.4)؛ فهي تؤدي وفقاً لما تراه الجهات الحكومية وتخدم الناس على العموم.

يمكن تقديم بعض الخدمات إلى أكثر من متعامل من المتعاملين المذكورين أعلاه. فمثلاً، يمكن توفير بعض الخدمات إلى متعاملين من قطاعي الأعمال والأفراد؛ ولهذا السبب تصنف هذه الخدمات كخدمات من الحكومة إلى قطاع الأعمال ومن الحكومة إلى الأفراد.

لقد جرى تصنيف المتعاملين بشكل أكثر تفصيلاً لتحديد المتعاملين بالخدمة بصورة أدق، نظراً لأن دائرة حكومة دبي الذكية تعتزم عرض خدمات الجهات الحكومية في كافة مناحي باقات الخدمات الحياتية لمستخدمي البوابة الرسمية لحكومة دبي. وتشمل باقات الخدمات الحياتية أحداثاً مثل «التخطيط لزيارة دبي» و«مستثمر جديد في دبي» التي تتوافق مع الأحداث التي يواجهها المتعاملون فعلياً في الحياة، ما يتيح إطلاق خدمات تلبية احتياجاتهم.

#### 4.4 طبيعة الخدمة

يمكن تصنيف الخدمات التي يباشرها المتعامل ضمن ثلاث فئات رئيسية:

- 1. الخدمات المعلوماتية:** وهي الخدمات التي يجري عن طريقها تقديم المعلومات إلى المتعامل بناءً على طلبه ولا تتضمن اتخاذ أي إجراءات. لا توجد هناك مجموعة محددة من الأنشطة التي يتعين أدائها، سواء من قبل الجهة أو المتعامل. ولا يملك المتعاملون أي ضوابط لتغيير الخدمة المقدمة أو تحديثها أو تعديلها. وتشمل هذه الخدمات القوانين أو الأنظمة أو السياسات أو أي بيانات قيمة تتعلق بالعمل الجوهري للجهة. من المهم أن نلاحظ أن تقديم معلومات عن الخدمات التفاعلية أو الإجرائية التي توفرها الجهة لا يندرج تحت بند الخدمات المعلوماتية.
- 2. الخدمات التفاعلية:** وهي الخدمات التي تتيح للمتعاملين طرح الأسئلة أو الاستفسارات باستخدام نماذج معدة سلفاً من الأسئلة، فيما تتولى الجهة الحكومية توفير الإجابات من دون التأثير في سجلات المتعامل أو سجلات الخدمة القائمة فيها. وتتولى الجهات تقديم المعلومات إلى المتعاملين، وهي مسؤولة عن تحديث المعلومات المقدمة إليهم بشكل متواصل. وكمثال على هذا النوع من الخدمات نذكر المعلومات الخاصة برحلات الطيران.
- 3. الخدمات الإجرائية:** وينتج عن هذا النوع من الخدمات تغيير في وضع المتعامل أو وضع الخدمة القائمة في سجلات الجهة. وتتطلب الخدمات الإجرائية قيام الجهة الحكومية بإجراءات معينة، إذ تتضمن عمليات داخلية يجب المباشرة بها. معظم الخدمات الإجرائية (إن لم يكن كلها) تستلزم دفع رسوم.

<sup>1</sup> يشمل تعريف الخدمات الإلكترونية الخدمات المتاحة على الأجهزة المحمولة. وسيتم تفصيلها في الأقسام 7 إلى 9 من حيث التعريف والقياس.

• **خدمات إلكترونية جزئياً (تتطلب زيارة واحدة من جانب المتعامل من غير دفع الرسوم إلكترونياً عند الحاجة):** وهي خدمات إلكترونية تتضمن تعاملاً يدوياً وحيداً مع الجهة في أي مرحلة من مراحل الوصول للخدمة أو تنفيذها أو الحصول عليها، ويتعذر فيها دفع الرسوم إلكترونياً (إذا كانت الخدمة تتطلب دفع رسوم). وفي هذه الحالة يمكن أتمتة الإجراء اليدوي، غير أن ذلك لم يتحقق بعد. ويمكن أن يكون الإجراء اليدوي لأغراض دفع الرسوم، أو تقديم الوثائق، أو التأكد من صحتها.

• **خدمات غير مكتملة (طباعة الطلب):** وهي خدمات إلكترونية يعبئ المتعامل خلالها الطلب المعروض ويطبعه ثم يتوجه به إلى الجهة.

• **خدمات غير مكتملة (معلومات فقط):** وهي خدمات لا توفر الجهة فيها سوى معلومات عن الخدمة، مثل مواصفات الخدمة والوثائق والرسوم المطلوبة والزمن الذي يستغرقه إجراء الخدمة بشكل إلكتروني.

إلى جانب ذلك، قيدتباين الخدمات الإلكترونية من حيث الطريقة التي يتبعها المتعامل في الوصول إليها. ففي بعض الحالات يجب التأكد من صحة المعلومات للوصول إلى الخدمة؛ بمعنى أنه يتوجب على المتعامل أن يقدم بيانات ثبوتية إلكترونياً للتأكد من صحتها، مثل اسم المستخدم/ كلمة السر للوصول إلى الخدمة. من ناحية أخرى، تعتبر الخدمات التي يمكن الوصول إليها من غير اضطرار المتعامل إلى تقديم بيانات ثبوتية خدمات لا تتطلب تعريف المستخدم.

في ما يأتي بعض الإرشادات التي تبين كيفية تصنيف الخدمات الإلكترونية:

- "الأسئلة التي يتكرر طرحها"، و"المساعدة"، و"أخبار الجهة"، و"اتصل بنا"، و"عن الجهة"، و"الهيكل التنظيمي"، و"خريطة الموقع" لا تعتبر من الخدمات؛ فهي معلومات عامة ذات قيمة مضافة ولا تتطلب تعاريف.
- خاصية البحث (في الموقع الإلكتروني) أو التسجيل في الموقع لا تعتبر من الخدمات؛ فهي أدوات ذات قيمة مضافة للموقع الإلكتروني.
- الروابط إلى مواقع مفيدة لا تعتبر من الخدمات؛ فهي روابط ذات قيمة مضافة للموقع الإلكتروني.
- "سجل الزوار"، و"شارك برأيك"، و"المنتديات الإلكترونية"، و"الاقتراحات"، و"الشكاوى" لا تعتبر من الخدمات نظراً لأنه لا يوجد ضمانات لإجراءات أو قرارات ستتخذها الجهات كجزء من تواصلها مع المتعامل، ولا تصنف كخدمات إلا إذا كانت تتيح التواصل في الاتجاهين وتقدم إيضاحاً محدداً لطلب المتعامل.

ويمكن تصنيف الخدمات الإلكترونية إلى خدمات معلوماتية وتفاعلية وإجرائية طبقاً لطبيعة الخدمة. كما يمكن تقسيم الخدمات الإلكترونية الإجرائية إلى الفئات الآتية تبعاً لمدى جاهزيتها إلكترونياً ولعدد زيارات المتعامل إلى الجهة:

• **خدمات إلكترونية مكتملة:** وهي الخدمات التي تُقدّم بالكامل عبر قنوات إلكترونية مبتكرة ومن دون أي تواصل بين المتعامل والجهة في أي مرحلة من مراحل الوصول للخدمة أو تنفيذها أو الحصول عليها (لا يُطلب من المتعامل زيارة مقر الجهة في أي مرحلة من مراحل الوصول للخدمة وتنفيذها وتقديمها). وهذا يشمل الخدمات المقدمة عبر تفاعلات عديدة لإنجاز معاملة واحدة. وكمثال على ذلك نذكر طلب الموافقة أو البحث الداخلي بواسطة الجهة لتقديم الخدمة أو إعدادها للمتعامل.

• **خدمات إلكترونية مكتملة مع زيارة شخصية إلزامية واحدة:** وهي الخدمات التي تُقدّم بشكل كامل من خلال قنوات إلكترونية مبتكرة، غير أنها تستلزم التواصل الفعلي بين المتعامل والجهة في إحدى مراحل الوصول للخدمة أو تنفيذها أو الحصول عليها. هناك خدمات معينة تتطلب إجراءات يدوية في مرحلة ما لإكمال معالجة الخدمة قبل تقديمها للمتعامل. فبعض الخدمات، على سبيل المثال، تتطلب فحصاً فعلياً إلزامياً قبل تقديم الخدمة إلى المتعامل. وبعبارة أخرى، يتعين على المتعامل زيارة الجهة قبل المضي قدماً في إكمال إجراءات المعاملة (وكأمثلة على ذلك نذكر عقود الزواج حيث لا بد للمتعامل من التوجه إلى المحاكم، والفحص الطبي الذي يجريه الطبيب، وحالات الوفاة، وحضور اختبار قيادة من أجل الحصول على رخصة قيادة، وفحص المركبة لأغراض التسجيل إلخ). وعليه، إذا كان التوجه إلى مقر الجهة من الإجراءات الحتمية المطلوبة من قبل الجهة بسبب طبيعة الخدمة المقدمة، فبالإمكان عندئذ تصنيف الخدمة كخدمة إلكترونية مكتملة مع زيارة شخصية إلزامية واحدة، شرط ألا يتعين على المتعامل القيام بزيارات أخرى، وأن تكون الخدمة الإلكترونية بالكامل في كافة مراحلها (الوصول للخدمة وتنفيذها والحصول عليها). في بعض الحالات، وبسبب طبيعة الخدمة، لا يمكن تقديم مخرج الخدمة إلكترونياً، وكمثال على ذلك نذكر رخصة القيادة. وفي مثل هذه الحالات لا يمكن للجهة أن تعتبر الخدمة كخدمة إلكترونية بالكامل إلا إذا تم الحصول على مخرج الخدمة بأسلوب تقليدي مطور (خدمة البريد السريع أو البريد على سبيل المثال) ولم يتطلب ذلك حضور المتعامل شخصياً إلى الجهة؛ وإلا فإنه سينظر إلى الخدمة على أنها خدمة إلكترونية جزئياً.

• **خدمات إلكترونية جزئياً (تتطلب زيارة واحدة من جانب المتعامل مع دفع إلكتروني عند الحاجة):** وهي الخدمات الإلكترونية التي يمكن دفع رسومها إلكترونياً (إذا كانت الخدمة تتطلب دفع رسوم) وتتضمن تعاملاً يدوياً وحيداً مع الجهة في أي مرحلة من مراحل الوصول للخدمة أو تنفيذها أو الحصول عليها. وفي هذه الحالة يمكن أتمتة الإجراء اليدوي، أما إذا كانت الخدمة لا تتطلب دفع رسوم بل زيارة واحدة من جانب المتعامل، فعندئذ تصنف الخدمة بأنها خدمة إلكترونية جزئياً.

#### 4.8 أهلية الخدمات للتحويل الإلكتروني

بعض الخدمات في الجهات الحكومية قد لا تكون مؤهلة للتحويل الإلكتروني نظراً لأحد الأسباب الآتية:

- قد تتطلب طبيعة الخدمة أن تقدم بشكل تقليدي، وفي معظم الحالات بشكل فوري، بدءاً من الوصول إليها وحتى الحصول عليها (حالات الوفاة، الإبلاغ عن حادث سيارة، الإبلاغ عن حريق، طلب خدمة إسعاف إلخ)
- عدد المعاملات ضئيل بحيث لا يسوّغ تكاليف التحويل الإلكتروني (التحويل الإلكتروني ليس مجدياً اقتصادياً).
- الطبيعة التنفيذية للخدمة، مثل صيانة شبكة الصرف الصحي.

وبشكل عام، سوف تكون تقريباً كافة خدمات الجهة الحكومية التي يباشرها المتعامل قابلة للتحويل الإلكتروني. وتعتبر الشروط المذكورة أعلاه حالات استثنائية. ومن الناحية الافتراضية، سوف تكون كافة الخدمات التي يباشرها المتعاملون مع الجهة الحكومية مؤهلة للتحويل الإلكتروني. فإذا رغبت الجهة الحكومية بتصنيف خدمة بأنها غير مؤهلة للتحويل الإلكتروني، فعليها عندئذ الحصول على موافقة حكومة دبي الذكية. وبالنسبة لهذه الحالات، تنصح الجهات الحكومية بالاتصال بحكومة دبي الذكية موضحاً الأسباب الكامنة وراء عدم الأهلية. وسوف يتخذ القرار من قبل حكومة دبي الذكية بعد التشاور مع الجهة الحكومية (سوف يفوض موظفو حكومة دبي الذكية بتصنيف خدمة من الخدمات كخدمة غير مؤهلة للتحويل الإلكتروني).

#### 4.6 العمليات الداخلية

هذا القسم يصف مستوى أتمتة العمليات الداخلية للجهة لإكمال عملية الحصول على الخدمة. ويمكن تصنيف الخدمات كالاتي في ما يتعلق بالعمليات الداخلية:

- 1. العمليات الداخلية المؤتمتة:** وهي العمليات التي تشير إلى أن معلومات المتعامل وبيانات الخدمة ذات الصلة سوف تخزن في قاعدة بيانات داخلية، فيما يتم إجراء العمليات الداخلية المتعلقة بذلك عبر تطبيق إلكتروني بما في ذلك الموافقات وإرسال الوثائق. ويجب التأكد من أتمتة كافة العمليات الداخلية للخدمات الإلكترونية بشكل كامل.
- 2. العمليات الداخلية اليدوية:** وهي العمليات التي تشير إلى أن معلومات المتعامل وبيانات الخدمة ذات الصلة سوف تخزن يدوياً، فيما يتم إجراء كافة العمليات الداخلية يدوياً من غير أية أتمتة.
- 3. العمليات الداخلية شبه المؤتمتة:** وهي العمليات المؤتمتة بشكل جزئي.

#### 4.7 اعتمادية الخدمة

هذا القسم يبين ما إذا كانت الخدمة معتمدة على خدمات أخرى (مقدمة ضمن الجهة أو من جهات حكومية أخرى) أم لا. وسوف يستخدم لأغراض التكامل وتحسين مستوى الخدمات في المستقبل. وبناءً على هذا العامل يمكن تقسيم الخدمات إلى الفئات الآتية:

- 1. خدمات مستقلة:** وهي خدمات لا تتطلب مدخلات/مخرجات أو تعاملات من أي جهة حكومية أخرى؛ فكافة المهام والعمليات والبيانات متوافرة ضمن حدود الجهة الحكومية التي تقدم الخدمة.
- 2. خدمات ذات اعتمادية خارجية:** وهي خدمات تتطلب تعاملات خلال تقديم الخدمة مع جهة حكومية أو أكثر غير الجهة الأصلية صاحبة الخدمة.
- 3. خدمات ذات اعتمادية داخلية:** وهي الخدمات التي تتطلب تفاعلاً من خدمات أخرى ضمن الجهة الحكومية نفسها خلال عملية تقديم الخدمة.
- 4. خدمات ذات اعتمادية خارجية والداخلية:** وهي الخدمات التي تتطلب تفاعلاً من داخل الجهة الحكومية ومن جهات حكومية أخرى خلال عملية تقديم الخدمة.

**ملاحظة:** سوف تتوقف دائرة حكومة دبي الذكية عن متابعة الخدمات ذات الاعتمادية الداخلية. وسوف تلعب الخدمات ذات الاعتمادية الخارجية دوراً حاسماً في تحقيق حكومة مترابطة (من المفترض أن تعمل الجهات الحكومية من تلقاء نفسها على تكامل خدماتها ذات الاعتمادية، وبالتالي ترابطها). ولذلك، فإن اعتمادية الخدمة سوف تكون لها فئات من الخدمات المستقلة والخدمات ذات الاعتمادية الداخلية في المستقبل.

## ♦ 5 معايير قياس اكتمال الخدمات الإلكترونية ♦

### 5.4 الخدمات الإلكترونية الإجرائية

بالنسبة للخدمات الإلكترونية الإجرائية، تم تحديد تصنيف آخر لمعدل اكتمال الخدمات الإلكترونية للتمكن من قياس التحول الإلكتروني بشكل واضح.

المعدل	مرحلة الاكتمال
100%	خدمة إلكترونية مكتملة
100%	خدمة إلكترونية مكتملة مع زيارة شخصية إلزامية واحدة
80%	خدمة إلكترونية جزئياً (زيارة واحدة من جانب المتعامل مع دفع إلكتروني)
60%	خدمة إلكترونية جزئياً (زيارة واحدة من جانب المتعامل من دون دفع إلكتروني أو زيارة واحدة من جانب المتعامل من أجل خدمات مجانية (أي من غير سداد رسوم))
20%	خدمة غير مكتملة (طباعة الطلب)
10%	خدمة غير مكتملة (معلومات فقط)
0%	خدمة تقليدية إجرائية غير إلكترونية

**ملاحظة:** تم تعريف الخدمات الإجرائية في قسم خصائص الخدمة في هذه الوثيقة (القسم 4) وبالتحديد في القسم الفرعي 4.4 الذي يحمل اسم طبيعة الخدمة.

لحساب نسبة اكتمال الخدمات الحكومية إلكترونياً، عرّفت دائرة حكومة دبي الذكية (دائرة حكومة دبي الإلكترونية سابقاً) معايير القياس الآتية لكل فئة من فئات الخدمة:

### 5.1 الخدمات التقليدية المطوّرة

إذا كانت الخدمة مصنفة كخدمة تقليدية مطوّرة فإنها تُمنح معدل 50%، وبخلاف ذلك فإنها تُمنح معدل صفر% . المعدل 50% يعكس حقيقة أن الجهات الحكومية يجب أن تستهدف خدمات إلكترونية بالكامل بدلاً من إجراء تحسينات على الخدمات التقليدية في هذه المرحلة الناضجة من التحول الإلكتروني.

(تم تعريف الخدمات التقليدية المطوّرة في الجزء الخامس من خصائص الخدمات).

### 5.2 الخدمات الإلكترونية المعلوماتية

إذا كانت الخدمة معلوماتية (نظراً لطبيعة الخدمة)، ومتاحة على شبكة الإنترنت، فإنها تُمنح معدل 100%، وبخلاف ذلك فإنها تُمنح معدل صفر%.

(تم تعريف الخدمات الإلكترونية المعلوماتية في الجزء الرابع من خصائص الخدمات).

### 5.3 الخدمات الإلكترونية التفاعلية

إذا كانت الخدمة تفاعلية (نظراً لطبيعة الخدمة)، ومتاحة بالكامل على شبكة الإنترنت، فإنها تُمنح معدل 100%، وبخلاف ذلك فإنها تُمنح معدل صفر%.

(تم تعريف الخدمات الإلكترونية التفاعلية في الجزء الرابع من خصائص الخدمات).

## ◆ 6 مؤشرات التحول الإلكتروني ◆

### 6.3 النسبة المئوية لتبني الخدمات إلكترونياً

**النسبة المئوية لتبني الخدمات إلكترونياً =** (عدد المعاملات المنجزة إلكترونياً/ العدد الإجمالي للمعاملات) X 100

تشمل المعاملات المنجزة إلكترونياً المعاملات التقليدية المطورة والمعاملات الإلكترونية التي يجري تقديمها عبر قنوات مبتكرة متعددة، مثل الإنترنت وشاشات اللمس. المعاملات المنجزة إلكترونياً تشمل المعاملات المقدمة باستخدام القنوات المتاحة بغض النظر إذا تمت الموافقة أو الرفض في المراحل لاحقة لإنجاز الخدمة.

ويشمل العدد الإجمالي للمعاملات كلاً من المعاملات التقليدية، والمعاملات التقليدية المطورة، والمعاملات الإلكترونية.

#### ملاحظات مهمة:

- النسبة المئوية لتبني الخدمات الإلكترونية تنطبق على الخدمات الإلكترونية، بينما لا تنطبق على الخدمات المعلوماتية والتفاعلية.
- تجري معاملة الخدمة بين المتعامل ومقدم الخدمة. ويمكن أن يكون مقدم الخدمة إما الجهة الحكومية نفسها وإما وكيل من فريق ثالث يعمل بالنيابة عن الجهة الحكومية (على سبيل المثال: مصرف، محطة وقود، مكتب بريد، بائع تجزئة، مكاتب الطباعة.. إلخ).
- المعاملات التي تتطلب تواجداً بشرياً وجهاً لوجه بين المتعامل ومقدم الخدمة (الجهة الحكومية أو وكيل يعمل بالنيابة عن الحكومة) هي معاملات غير مؤهلة للتحول الإلكتروني (مثال: معاملات تتعلق بخدمات حكومية تقليدية، عمليات تحصيل الرسوم، وخدمات حكومية أخرى يتم الحصول عليها من خلال وكلاء، مثل محطات الوقود، ومكاتب البريد، والمصارف، وبانعي التجزئة لمعاملات تتعلق بخدمات حكومية؛ حيث المتعامل يجري المعاملة وجهاً لوجه مع موظف من موظفي الوكيل بالنيابة عن الحكومة).
- تصنف المعاملات التي تتطلب تواجداً بشرياً وآلياً بين المتعامل ومقدم الخدمة (الجهة الحكومية أو الوكيل) باعتبارها معاملات مؤهلة للتحول الإلكتروني (مثال: المعاملات الخاصة بالخدمات الإلكترونية للمواقع الحكومية، المعاملات الخاصة بالخدمات الحكومية عبر الأجهزة المحمولة؛ كالهواتف المتحركة والأجهزة اللوحية، وتسديد رسوم الخدمات الحكومية من خلال أجهزة الصراف الآلي، وتسديد رسوم الخدمات الحكومية من خلال الرد الصوتي التفاعلي من غير زيارة المصرف أو المكتب الحكومي، وتسديد رسوم الخدمات الحكومية من خلال أجهزة الدفع الآلي مثل أجهزة دفع رسوم اتصالات، وإجراء الخدمات الحكومية من خلال شاشات اللمس الحكومية، وإجراء الخدمات الإلكترونية من خلال شاشات اللمس التابعة للوكيل، استخدام البوابة الإلكترونية لخروج والدخول الى الامارات.. إلخ).

سوف تقوم دائرة حكومة دبي الذكية (دائرة حكومة دبي الإلكترونية سابقاً) بمتابعة مؤشرات التحول الإلكتروني ومؤشرات المعاملات الإلكترونية.. وغير ذلك من المؤشرات:

### 6.1 النسبة المئوية للتحول الإلكتروني

**النسبة المئوية للتحول الإلكتروني =** (عدد الخدمات الجاهزة إلكترونياً/ العدد الإجمالي للخدمات القابلة للتحول الإلكتروني) X 100

يشمل عدد الخدمات الجاهزة إلكترونياً الخدمات الإلكترونية المعلوماتية، والخدمات الإلكترونية التفاعلية، والخدمات الإلكترونية الإجرائية (بصرف النظر عن مرحلة اكتمالها الإلكتروني)، والخدمات التقليدية المطورة، هذا فقط إن لم تكن الخدمة نفسها مصنفة على أنها خدمة إلكترونية.

يشمل العدد الكلي للخدمات القابلة للتحول الإلكتروني: الخدمات المدرجة بصورة استثنائية في قائمة الخدمات للتحول الإلكتروني، بصرف النظر عن القنوات التي تتوافر الخدمة عبرها. فمثلاً، إذا كانت الخدمة مصنفة في قائمة الخدمات بصفتها خدمة تقليدية يدوية وإلكترونية في الوقت نفسه، يتم حسابها كخدمة واحدة، وعليه، فإن العدد الإجمالي للخدمات هو عدد الخدمات المحددة في قائمة الخدمات.

### 6.2 النسبة المئوية لاكتمال الخدمات إلكترونياً

**النسبة المئوية لاكتمال الخدمات إلكترونياً =** (عدد الخدمات الإلكترونية المعلوماتية + عدد الخدمات الإلكترونية التفاعلية + 0.5X عدد الخدمات التقليدية المطورة + 0.1 X عدد الخدمات غير المكتملة (معلومات فقط) + 0.2 X عدد الخدمات غير المكتملة (طباعة الطلب) + 0.8 + عدد الخدمات الإلكترونية جزئياً (زيارة واحدة، دفع إلكتروني) + 0.6 X عدد الخدمات الإلكترونية جزئياً (زيارة واحدة، من غير دفع إلكتروني) + عدد الخدمات الإلكترونية المكتملة) / X 100

للخدمات المختلفة. في بعض الحالات قد تكون خدمة ما خدمة تقليدية مطورة وخدمة إلكترونية جزئياً معاً (أو خدمة غير مكتملة- طباعة طلب- أو خدمة غير مكتملة- معلومات فقط- أو خدمة إلكترونية بالكامل). وفي تلك الحالات يكون مقياس اكتمال الجاهزية الإلكترونية لخدمة معينة هو الحد الأقصى لقيمة الخدمة التقليدية المطورة (أي 0.5) وقيمة الخدمة الإلكترونية (أي 0.1 أو 0.2 أو 0.6 أو 0.8 أو 1.0).



- تصنف المعاملات التي تتطلب تفاعلاً آلياً بين المتعامل ومقدم الخدمة (الجهة الحكومية أو الوكيل) كمعاملات مؤهلة للتحويل الإلكتروني. ولقد جرى مباشرة هذه المعاملات من خلال أجهزة الحوسبة (مثال: أجهزة الحاسوب، والأجهزة المحمولة إلخ) العائدة للمتعاملين أو الجهات الحكومية أو الوكلاء استناداً إلى بعض القواعد المحددة مسبقاً من غير أن تتطلب الحضور الفعلي للمتعاملين أو الجهات الحكومية أو الوكلاء. وهي تستلزم وصولاً إلكترونياً للأجهزة (نظم المعلومات) العائدة للمتعامل أو الجهة الحكومية أو الوكيل تبعاً للتفويضات اللازمة. كما تصنف هذه المعاملات باعتبارها معاملات مؤهلة للتحويل الإلكتروني (مثال: يمكن للنظم الداخلية للشركات أن تباشر خدمات حكومية بشكل مباشر على نظم معلومات داخلية حكومية، والدفعات التلقائية المقطوعة من حسابات المتعاملين بناءً على تفويض مسبق منهم إلخ).
- المعاملات المنجزة لا تشمل المعاملات المنجزة من خلال أنظمة أو مراكز المتعاملين لإمارات أخرى أو حكومة الاتحادية، حيث أن مؤشر التبنّي الإلكتروني لا يشمل هذه المعاملات، مثال دفع المخالفات المرورية في إمارة أخرى.

#### 6.4 استخدام الخدمة التفاعلية

**معدل استخدام الخدمة التفاعلية = عدد المرات التي تم فيها تنفيذ خدمة تفاعلية.**

يساعد هذا المقياس في تحديد معدل استخدام أو تبنّي الخدمات التفاعلية من قبل الجمهور. إنه لا يشير إلى النسبة المئوية لذلك بل يقدم فكرة عن استخدام الخدمات التفاعلية. وهو لا ينطبق إلا على الخدمات التفاعلية وليس على الخدمات الإجرائية والمعلوماتية.

**ملاحظة مهمة:** لن تقوم دائرة حكومة دبي الذكية بمتابعة الخدمات المعلوماتية حالياً. ويمكن للجهات المهتمة بذلك إحصاء عدد المرات التي شوهدت فيها صفحة الخدمات المعلوماتية.

## ♦ 7 تمكين الخدمات عبر الأجهزة المحمولة ♦

التواصل الضروري (الإلزامي) من شأنه جعل الخدمة غير مؤهلة بالكامل للتمكين على المحمول أم لا. وفي بعض الحالات، قد يتم تمكين الخدمات على المحمول، باستثناء التواصل التقليدي الإلزامي.

- الطبيعة التنفيذية<sup>2</sup> للخدمة تجعلها غير مؤهلة للتمكين على المحمول.
- التكاليف قد لا تبرر الفوائد المتأتية من تمكين الخدمة على المحمول (أي عدم وجود جدوى اقتصادية من التمكين). بعض العوامل، ومنها: عدد المعاملات، وتعقيدات الخدمة، والتطبيق العملي للخدمة عبر الأجهزة المحمولة.. قد تسفر عن تكاليف أعلى من الفوائد المتوقعة من تمكين الخدمة على المحمول.

ستكون الجهات الحكومية بحاجة إلى تقييم أهلية خدماتها للتمكين على المحمول قبل المباشرة بأي عمليات بهذا الشأن. فالشروط المذكورة أعلاه والتي أدت إلى عدم أهلية الخدمة للتمكين على المحمول هي حالات استثنائية. ومن الناحية الافتراضية، يفترض أن تكون كافة الخدمات التي يبشرها المتعاملون مع الجهة الحكومية مؤهلة للتمكين عبر الأجهزة المحمولة.

وسوف يطلق على الخدمة المؤهلة للتمكين على المحمول خدمة مؤهلة للمحمول.

إذا أرادت الجهة الحكومية التحفظ على خدمة على أساس أنها غير مؤهلة للتمكين على المحمول فسوف تكون عندئذ بحاجة إلى موافقة دائرة حكومة دبي الذكية، مع تقديم التبرير المناسب. وفي مثل هذه الحالات، تنصح الجهات الحكومية بالاتصال بدائرة حكومة دبي الذكية مع بيان الأسباب الواقعية وراء عدم تأهل الخدمة، متضمنة الدليل على ذلك. وسوف تقوم دائرة حكومة دبي الذكية باتخاذ القرار بعد التشاور مع الجهة الحكومية (وسوف يفوض موظفو دائرة حكومة دبي الذكية بتميز خدمة من الخدمات بتوصيفها غير مؤهلة للتمكين على المحمول في نظام قاعدة الخدمات الحكومية).

ومن حيث التعريف، تعتبر الخدمة المؤهلة للمحمول مؤهلة أيضاً إلكترونياً، إلا أن العكس قد لا يكون صحيحاً. أي أن الخدمة المؤهلة إلكترونياً ليست بالضرورة مؤهلة للمحمول.

سوف تقوم دائرة حكومة دبي الذكية بمتابعة وضع الخدمات المتوفرة عبر الأجهزة المحمولة كجزء من مبادرة الحكومة الذكية.

تدعى الخدمة التي يمكن الوصول إليها (أي مباشرتها) من جهاز محمول: خدمة ممكنة على المحمول.

### ملاحظات مهمة:

- يمكن الوصول إلى المواقع الإلكترونية (غير المخصصة للأجهزة المحمولة) عبر الأجهزة المحمولة (مثال: الهواتف والأجهزة اللوحية). ومع ذلك، فإن المواقع الإلكترونية غير المخصصة للأجهزة المحمولة لن تصنف كمواقع مؤهلة لتقديم الخدمات عبر الأجهزة المحمولة؛ نظراً لكونها صممت بدايةً للأجهزة غير المحمولة.
- المعلومات الموجودة على جهاز محمول ما حول الخدمة الفعلية نفسها والتي لا تتضمن أي وسيلة للوصول إلى الخدمة نفسها (أي مباشرتها أو تنفيذها) على الجهاز المحمول لا تعتبر مؤهلة من حيث جاهزيتها للتقديم عبر الأجهزة المحمولة. وعلى سبيل المثال، فإن المعلومات حول خدمة من الخدمات على جهاز محمول مثل الأرقام الهاتفية، والموقع الفعلي لمراكز الخدمة.. إلخ، لا تؤهل الخدمة لتعتبر خدمة ممكنة على المحمول.
- الخاصية التي تتيح تحميل استمارات على جهاز محمول ولا تتضمن أي وسيلة للوصول إلى الخدمة نفسها (أي مباشرتها أو تنفيذها) على الجهاز المحمول لا تؤهل الخدمة لتعتبر خدمة ممكنة على المحمول.

تختلف الملاحظتان الأخيرتان حول تمكين الخدمات عبر الأجهزة المحمولة عما يقابلها من تعاريف لتمكين الخدمات إلكترونياً؛ فتقديم معلومات عن خدمة من الخدمات أو خاصية لتحميل استمارات من شأنه تأهيل الخدمة من حيث جاهزيتها إلكترونياً. ومهما يكن، فإن دائرة حكومة دبي الذكية تعمل على رفع مستوى جاهزية تقديم الخدمات عبر الأجهزة المحمولة في هذه المرحلة الناضجة بعد عقد من التحول الإلكتروني الناجح في الجهات التابعة لحكومة دبي. ولهذا السبب، فإن تقديم المعلومات حول خدمة من الخدمات أو خاصية لتحميل الاستمارات من خلال الأجهزة المحمولة لا تؤهل الخدمة لإعتبارها ممكنة على المحمول.

### 7.2 نماذج التمكين على المحمول mType

إن انتشار الأجهزة المحمولة، والمنصات ذات الصلة، وقدرات التطبيق، من شأنه إلزام الجهات الحكومية بالقيام ببعض الاختيارات خلال تمكين خدماتها على الأجهزة المحمولة. ويشير المصطلح mType إلى النموذج الذي جرى اختياره لتمكين خدمة (من بين الخدمات التي توفرها الجهة الحكومية) على الأجهزة المحمولة.

### 7.1 أهلية الخدمات للتمكين على المحمول

بعض الخدمات لدى الجهات التابعة لحكومة دبي قد لا تكون مؤهلة للتمكين على المحمول لسبب، أو أكثر، بما في ذلك:

- إن طبيعة الخدمة قد تستلزم (تحتّم) وجود تواصل غير موصول بشبكة الإنترنت، وهذا يحتمل أن يؤدي إلى إبطال أهلية الخدمة للتمكين على المحمول. وتحتاج الجهات الحكومية إلى تقييم ما إذا كان هذا

<sup>2</sup> تعريف الخدمة التنفيذية في قسم 4.4



ويتألف المصطلح mType من ثلاثة عوامل: أسلوب التطبيق، ومنصة المحمول، وعامل الشكل. أسلوب التطبيق ينقسم إلى 4 فئات محددة مسبقاً، وهي: التطبيق الأصلي، والموقع الإلكتروني المخصص للأجهزة المحمولة (تطبيق الويب المحمول)، والتطبيق الهجين، والتطبيق المستند إلى تقنية الرسائل النصية القصيرة. أما منصة المحمول فتتنقسم إلى 5 فئات متباينة، وهي: نظام أي أو إس (iOS)، وأندرويد، وبلاك بيري، وويندوز، والنظم الأخرى. وأما عامل الشكل فيتنقسم إلى فئتين محددتين مسبقاً، وهما: الهاتف المحمول، والجهاز اللوحي.

تحدد التركيبات القابلة للتطبيق عملياً للعوامل الثلاثة أعلاه، وهي: أسلوب التطبيق، ومنصة المحمول، وعامل الشكل، النماذج المحتملة لتمكين خدمة ما على الأجهزة المحمولة.

ولهذا السبب، فإن الجدول أدناه يبين النماذج المحددة مسبقاً لتمكين خدمة ما على الأجهزة المحمولة، والمشار إليها بنموذج التمكين على المحمول mType

منصة المحمول	أسلوب وشكل التطبيق	
آي أو إس أندرويد بلاك بيري ويندوز أخرى	الهاتف المحمول (التطبيق الأصلي)	نموذج التمكين على المحمول
آي أو إس أندرويد بلاك بيري ويندوز أخرى	الأجهزة اللوحية المحمولة (التطبيق الأصلي)	
الكل	الموقع الإلكتروني المخصص للأجهزة المحمولة	
آي أو إس أندرويد بلاك بيري ويندوز أخرى	التطبيق الهجين للهواتف المحمولة (تستخدم تقنيات الويب المحمول مثل HTML5، وCSS، وجافا سكريبت مع التطبيقات الأصلية)	
آي أو إس أندرويد بلاك بيري ويندوز أخرى	التطبيق الهجين للأجهزة اللوحية المحمولة (تستخدم تقنيات الويب المحمول مثل HTML5، وCSS، وجافا سكريبت مع التطبيقات الأصلية)	
الكل	التطبيق المبنية على الرسائل النصية القصيرة	

**ملاحظة مهمة:** من المنتظر أن تقوم الجهات الحكومية بتمكين خدماتها على أهم المنصات المحمولة لتعزيز فرص إمكان الوصول إليها. وينبغي تشجيع الجهات الحكومية بشدة على استخدام وثيقة "الدليل الإرشادي لتخطيط تنفيذ الخدمات الذكية لقناة الأجهزة المحمولة" الصادرة عن دائرة حكومة دبي الذكية عند صياغة طريقتها المتعلقة بتمكين الخدمات على الأجهزة المحمولة، ويجب أن تقرر الجهات الحكومية ما إذا كان الوصول للخدمة وتنفيذها والحصول عليها، وكذلك دعم المتعاملين، سيجري تضمينها لكل نماذج التمكين على المحمول الممكنة لتلك الخدمة.

إذا كانت خدمة ما غير مؤهلة للتمكين على الأجهزة المحمولة، فعندئذ- وبحكم التعريف- لا يمكن تمكينها عبر أي من نماذج التمكين على المحمول المشار إليها في الجدول أعلاه. وتنصح الجهات الحكومية بالتفكير ملياً، وبشكل شامل، بكافة نماذج تمكين خدمة ما على المحمول قبل اعتبار تلك الخدمة ما بأنها غير مؤهلة للتمكين على الأجهزة المحمولة.



## ♦ 8 معايير قياس اكتمال تمكين الخدمات ♦ على الأجهزة المحمولة

المعدل	مرحلة الاكتمال
100%	خدمة جرى تمكينها بالكامل على الأجهزة المحمولة (من البداية للنهاية)
100%	خدمة جرى تمكينها بالكامل على الأجهزة المحمولة مع زيارة شخصية إلزامية واحدة <sup>3</sup>
50%	خدمة جرى تمكينها جزئياً على الأجهزة المحمولة (زيارة واحدة للمتعامل كحد أقصى)
0%	خدمة جرى تمكينها جزئياً على الأجهزة المحمولة (أكثر من زيارة للمتعامل)، أو لم يتم تمكينها على الأجهزة المحمولة

(الخدمات الإجرائية محددة أعلاه في القسم 4.4)

### ملاحظات مهمة:

- الخدمات التي جرى تمكينها جزئياً على الأجهزة المحمولة لها ثقل عند قياسها أقل من مثيلاتها من الخدمات الإلكترونية جزئياً. هذا يعكس الاتجاه العام لتحفيز الخدمات التي جرى تمكينها بالكامل على الأجهزة المحمولة من البداية للنهاية. ويتوقع المتعاملون الحصول فوراً على خدمات تقدم من الأجهزة المحمولة من البداية للنهاية مقابل القبول نسبياً بالحصول على خدمات جزئية على شبكة الإنترنت.
- قد يتم تمكين الخدمة من خلال نماذج متعددة للتمكين على المحمول، ولهذا السبب فإن كل نموذج للتمكين على المحمول قد يكون له معايير متباينة لقياس اكتماله. إن ثقل نسبة اكتمال تمكين الخدمة على الأجهزة المحمولة هو الحد الأقصى لكافة أُنُقَال إكتمال التمكين للنماذج المتنوعة الخاصة بتلك الخدمة.

لحساب نسبة تمكين الخدمات الحكومية على الأجهزة المحمولة، حددت دائرة حكومة دبي الذكية معايير القياس الآتية لكل نوع من الخدمات؛ تبعاً لطبيعتها:

### 8.1 خدمة معلوماتية جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة

إذا كانت الخدمة معلوماتية (من حيث طبيعتها) وجرى تمكينها على الأجهزة المحمولة، فسوف تحصل على معدل 100%، وإلا فسوف تحصل على معدل 0%.

(الخدمات المعلوماتية محددة أعلاه في القسم 4.4)

### 8.2 خدمة تفاعلية جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة

إذا كانت الخدمة تفاعلية (من حيث طبيعتها) وجرى تمكينها بالكامل (من البداية للنهاية) على الأجهزة المحمولة، فسوف تحصل على معدل 100%، وإلا فسوف تحصل على معدل 0%.

(الخدمات التفاعلية محددة أعلاه في القسم 4.4)

### 8.3 خدمة إجرائية جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة

بالنسبة للخدمات الإجرائية التي جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة، تم تحديد تصنيف إضافي لمعدل اكتمال هذه الخدمات؛ وذلك للتمكن من قياس وضعية التمكين على الأجهزة المحمولة بشكل واضح.

<sup>3</sup> قسم 4.5 يوضح الخدمات التي تحتاج إلى زيارة إلزامية (وكأمثلة عقود الزواج والفحص الطبي، وحالات الوفاة، اختبار قيادة، فحص المركبة الخ).

## ♦ 9 مؤشرات تمكين الخدمات على الأجهزة المحمولة

### 9.3 النسبة المئوية لتبني الخدمات الممكنة على الأجهزة المحمولة

**النسبة المئوية لتبني الخدمات الممكنة على الأجهزة المحمولة =** (عدد المعاملات التي جرى تنفيذها عبر الأجهزة المحمولة / إجمالي المعاملات الخاصة بالخدمات المؤهلة للتمكين على الأجهزة المحمولة) X 100

المعاملات التي جرى تنفيذها عبر الأجهزة المحمولة هي معاملات نُفذت (تم الوصول إليها) من خلال كافة نماذج التمكين على المحمول المتاحة لخدمة ما.

العدد الإجمالي للمعاملات يشمل المعاملات التقليدية، والمعاملات التقليدية المطورة، والمعاملات الإلكترونية (بما في ذلك المعاملات التي جرى تقديمها عبر الأجهزة المحمولة).

#### ملاحظات مهمة:

- النسبة المئوية لتبني الخدمات الممكنة على الأجهزة المحمولة لا تنطبق إلا على الخدمات الإجرائية؛ فهي لا تنطبق على الخدمات المعلوماتية والخدمات التفاعلية.
- إذا كان الوصول للخدمة (مباشرتها) من خلال إحدى الطرق التي لا تتبع نماذج التمكين على المحمول (الموقع الإلكتروني على الإنترنت، شاشة اللمس، إلخ، على سبيل المثال)، فإن المعاملة ذات الصلة لن تعتبر كمعاملة منفذة عبر الأجهزة المحمولة، رغم أن مثل هذه الطرق للوصول للخدمة التي لا تتبع نماذج التمكين على المحمول قد تستلزم تواجداً جزئياً عبر الهاتف المحمول (مثلاً: إنشاء رسالة نصية قصيرة إخبارية لاحقاً لتقديم طلب حكومي إلكتروني من خلال شبكة الإنترنت ووسيلة للاتصال بمراكز خدمة المتعاملين الحكوميين عبر الهاتف المحمول لغرض الاستفسار والمساعدة، وإنشاء رسالة نصية قصيرة إخبارية إلى الهاتف المحمول للمتعامل من قبل الحكومة تشير إلى اكتمال الحصول على الخدمة التي تم الوصول إليها في البداية من خلال شبكة الإنترنت أو تقليدياً (إلخ). وتعتبر هذه كلها ميزات للأجهزة المحمولة ذات قيمة مضافة بالنسبة للمعاملات التي لم يتم تنفيذها عبر الأجهزة المحمولة، وبالتالي فإن دائرة حكومة دبي الذكية تشجع الجهات الحكومية على استخدامها.

سوف تتولى دائرة حكومة دبي الذكية تتبع العديد من المؤشرات، ومنها المؤشرات الخاصة بقياس مدى تمكين الخدمات على الأجهزة المحمولة، وكذلك مؤشرات تنفيذ المعاملات على تلك الأجهزة.

### 9.1 النسبة المئوية لتمكين الخدمات على الأجهزة المحمولة

**النسبة المئوية لتمكين الخدمات على الأجهزة المحمولة =** (عدد الخدمات التي تم تمكينها على الأجهزة المحمولة / إجمالي الخدمات المؤهلة للتمكين على الأجهزة المحمولة) X 100

إن عدد الخدمات التي جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة يشمل الخدمات المعلوماتية والتفاعلية والإجرائية.

والعدد الإجمالي للخدمات المؤهلة للتمكين على الأجهزة المحمولة يشمل الخدمات المدرجة في قائمة الخدمات المؤهلة للتمكين على الأجهزة المحمولة والتي تحتسب لمرة واحدة.

### 9.2 النسبة المئوية لاكمال تمكين الخدمات على الأجهزة المحمولة

**النسبة المئوية لاكمال تمكين الخدمات على الأجهزة المحمولة =** (عدد الخدمات المعلوماتية التي جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة + عدد الخدمات التفاعلية التي جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة + 0.5 X عدد الخدمات التي جرى تمكينها جزئياً على الأجهزة المحمولة (زيارة واحدة كحد أقصى) + عدد الخدمات التي جرى تمكينها بالكامل على الأجهزة المحمولة<sup>4</sup>) / 100 X إجمالي الخدمات المؤهلة للتمكين على الأجهزة المحمولة.

**ملاحظة مهمة:** يمكن للخدمة التي جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة أن يكون لها نماذج متنوعة من التمكين على المحمول، ولهذا السبب فإن كل نموذج للتمكين على المحمول قد يكون له ثقل مختلف خاص به لقياس اكمال التمكين على المحمول. إن معيار قياس اكمال تمكين خدمة ما على الأجهزة المحمولة هو الحد الأقصى لأتقال كافة نماذج التمكين على المحمول الموجودة حالياً والمتعلقة بهذه الخدمة. وسوف تشمل النسبة المئوية لاكمال تمكين الخدمة على الأجهزة المحمولة الثقل الأقصى لكل خدمة.

4 تشمل الخدمات التي جرى تمكينها بالكامل على الأجهزة المحمولة (من البداية للنهاية) و خدمة جرى تمكينها بالكامل على الأجهزة المحمولة مع زيارة شخصية إلزامية واحدة



#### 9.4 استخدام الخدمات التفاعلية

**استخدام خدمة تفاعلية = عدد المرات التي تم فيها تنفيذ خدمة تفاعلية جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة.**

يساعد هذا المقياس في تحديد معدل استخدام أو تبني الخدمات التفاعلية التي جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة . إنه لا يشير إلى النسبة المئوية لذلك، بل يقدم فكرة عن استخدام الخدمات التفاعلية التي جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة. وهو لا ينطبق إلا على الخدمات التفاعلية، وليس على الخدمات الإجرائية والمعلوماتية.

**ملاحظة مهمة:** لن تقوم دائرة حكومة دبي الذكية حالياً بتتبع تبني أو استخدام الخدمات المعلوماتية التي جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة. ويمكن للجهات المهتمة بذلك إحصاء عدد المرات التي تم فيها مشاهدة صفحة الخدمات المعلوماتية.

## ♦ 10 الخدمات الذكية العادية والمميزة ♦

وفي هذا السياق، سوف تحدد دائرة حكومة دبي الذكية ما يأتي:

- مجموعة محددة مسبقاً من معايير التأهيل الإلزامي.
- مجموعة محددة مسبقاً من الإرشادات الخاصة بالجودة المشار إليها بـ "الدليل الإرشادي لجودة الخدمات الذكية" الذي سيستند إلى "نموذج التميز في تقديم الخدمات الذكية" (المماثل لـ "نموذج التميز في تقديم الخدمات الإلكترونية") الصادر سابقاً عن حكومة دبي الإلكترونية.

من المتوقع أن تشمل معايير التأهيل هذه الكثير من التوجيهات الرامية إلى تعزيز الخدمات الذكية العادية إلى حد كبير، من حيث تأكيد مركزية المتعامل؛ بحيث يتخطى الجانب المتعلق بالمحمول المبين في تعريف الخدمة الذكية العادية.

النتيجة الدنيا المطلوبة في ما يتعلق "بالإرشادات الخاصة بجودة الخدمات الذكية" بهدف تحقيق وضع "الخدمة الذكية المميزة" سوف تُحدد من قبل دائرة حكومة دبي الذكية، وتُعلن في الوقت المناسب.

**ملاحظة:** تحتفظ دائرة حكومة دبي الذكية بحق تعزيز معايير التأهيل الإلزامية وإرشادات الجودة والنتيجة الدنيا المطلوبة، وتغييرها بشكل ديناميكي (على المديين المتوسط والطويل) مع تطور ونضج الخدمات في حكومة دبي.

ومن بين أهداف أخرى، تعدّ أهداف الجودة أدناه أهدافاً نموذجيةً محتملةً قد يتم إدراجها في معايير التأهيل الإلزامي و/أو في "الإرشادات الخاصة بجودة الخدمات الذكية" لكي تعكس احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم (استجابةً)، وكذلك تنبؤها وتوقعها قبل اتخاذ المتعاملين أي إجراء في بعض الحالات (خطوة استباقية).

- **يمكن الوصول إليها** (على سبيل المثال متعددة اللغات، ذات منصات متعددة، ذات متصفحات متعددة تعمل حيثما ينطبق ذلك، ومن السهل تحديدها أو البحث عنها أو تحميلها.. إلخ).
- **تنبؤية/ استشرافية** (تستخدم معلومات المتعاملين أو الخدمة للتنبؤ على نحو استباقي باستخدام الخدمة، والإخطار حيثما أمكن، وإحضار المعلومات المطلوبة عن الخدمة أو سماتها بشكل مسبق، ما يلغي حاجة المتعامل إلى إعادة الدخول، وكذلك تتوقع الجداول الزمنية المنتظرة لإنجاز الخدمات التي لم يتم الحصول عليها على الفور وإخطار المتعاملين بها، إلخ).
- **سهولة الاستخدام/ حدسية:** (تستخدم تقنيات تصفح مألوفة، وأحجام خط مقروءة، ومحتوى بسيط وذو صلة وسهل الفهم، كما تساعد المتعاملين عند الحاجة، وتوفر الدعم الفوري لهم، وتوفر رسائل الخطأ بشكل سهل الفهم مع توضيح الأسباب المحتملة لها وطرق التخفيف من أثارها، وتقلل من جهد مدخلات الخدمة على المتعامل عن طريق الاستفادة المثلى من استخدام "النقر"، إلخ).

تدرك دائرة حكومة دبي الذكية أن الخدمات الممكنة على الأجهزة المحمولة في الجهات الحكومية قد تتباين من حيث جودتها أو تركيزها على المتعاملين. وسوف يكون للخدمات المتاحة على الأجهزة المحمولة طيف واسع من الميزات التي تعكس الجوانب الموجهة لكسب رضا المتعاملين. ولهذا السبب، فإن دائرة حكومة دبي الذكية تحدد بصورة متزامنة سلسلة متواصلة من الخدمات الذكية التي تبدأ من الخدمات الذكية العادية. الخدمات الذكية العادية تحدد مواصفات حد البداية.

### 10.1 الخدمات الذكية العادية

استحدثت دائرة حكومة دبي الذكية دليلين إرشاديين قصيرين (شعارين) لتعريف الخدمة الذكية العادية:

- خدمة ممكنة على الأجهزة المحمولة كخيار أول
- خدمة إلكترونية مكتملة بالأساس

لذا فإن الخدمة الذكية العادية هي خدمة تتصف بما يأتي:

- خدمة جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة إذا كانت مؤهلة لذلك، أو:
- خدمة إلكترونية مكتملة<sup>5</sup> إذا لم تكن مؤهلة للتمكين على الأجهزة المحمولة (عبر قنوات إلكترونية بخلاف الأجهزة المحمولة).

يعكس تعريف الخدمة الذكية العادية التأكيد غير المسبوق على قناة الأجهزة المحمولة كجزء من مبادرة الحكومة الذكية التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي.

### 10.2 الخدمات الذكية المميزة

الخدمة الذكية المميزة هي خدمة تتصف بما يأتي:

- خدمة جرى تمكينها للتقديم عبر الأجهزة المحمولة إذا كانت مؤهلة لذلك أو:
- خدمة إلكترونية مكتملة إذا لم تكن مؤهلة للتقديم عبر الأجهزة المحمولة (عبر قنوات إلكترونية بخلاف الأجهزة المحمولة)
- وتتوافق مع مجموعة محددة مسبقاً من معايير التأهيل الإلزامية.
- تحقق نتيجة دنيا محددة مسبقاً في ما يتعلق بالدليل الإرشادي المطبق لجودة الخدمات الذكية.

<sup>5</sup> تشمل خدمة إلكترونية مكتملة (من دون أي زيارة) و خدمة إلكترونية مكتملة مع زيارة شخصية إلزامية واحدة

- **حساسية للسياق** (على دراية) (تستخدم الموقع، والوقت، وبيانات أو وضع المتعامل والخدمة בזكاء لتقديم خدمات تركز على المتعاملين).
- **سلسلة** (تعمل بالكامل على الأجهزة المحمولة كخيار أول أو إلكترونية بالأساس، إلا بالنسبة إلى الزيارات الشخصية الإلزامية، مع وجود كافة التفاعلات التي يباشرها المتعاملون والحكومة على الأجهزة المحمولة أو إلكترونية، وكذلك توفر نهجاً متعدد القنوات لدعم المتعاملين بناءً على منهجية تفضل المتعاملين، وإتاحة الحصول على الخدمات من غير القيام بزيارات شخصية، وتوفير خدمات مترابطة ومتكاملة.. إلخ).
- **طموح لكسب الثقة** (رسائل مشفرة عند الضرورة، طريقة موثوقة وأمنة للتأكد من هوية المتعامل والدفع عبر الأجهزة المحمولة، سهولة التعرف على الهوية الحكومية وصحتها، احترام السرية، توفير شروط وأحكام الخدمة.. إلخ).
- **عالية الأداء وحديرة بالثقة** (أوقات استجابة مقبولة، متاحة في معظم الأوقات، لا أخطاء في النظام تؤدي إلى انقطاع الخدمة خلال استخدامها.. إلخ).
- **ذات كفاءة** (تستخدم خدمات مشتركة حيثما أمكن، وتمكن من توفير الوقت والمال للمتعاملين أو الجهة الحكومية، وتستخدم مكونات مشتركة في داخلها أو في ما بين الجهات، استخدام كفو لسعة شبكات تبادل البيانات وسائل تخزينها.. إلخ).

ومن شأن جوانب الجودة المذكورة أعلاه توفير ميزة تنافسية لدبي، وأيضاً المساعدة في تحقيق مستويات أعلى على صعيد تبني الخدمات.

#### ملاحظات مهمة:

- سوف يتم، من حيث المبدأ، تمكين الخدمات الذكية العادية على الأجهزة المحمولة حيثما أمكن (أي إذا كانت مؤهلة للتمكين على الأجهزة المحمولة).
- سوف تكون الخدمة الإلكترونية التي لم يتم تمكينها على الأجهزة المحمولة خدمة ذكية عادية إذا كانت غير مؤهلة قطعاً للتمكين على الأجهزة المحمولة.
- لا تعتبر الخدمات التقليدية والخدمات التقليدية المطورة خدمات ذكية عادية.
- من المتوقع أن تستفيد الخدمات المؤهلة للتمكين على الأجهزة المحمولة من المزايا والخصائص المحددة للمحمول حيثما أمكن (الزمن الفعلي، والجوانب المبنية على الموقع، والنواحي التنبؤية.. إلخ) مع الالتزام بمختلف القيود المفروضة من قبل الأجهزة المحمولة وتوقعات المتعاملين (مثال: الحجم، والاستجابة السريعة، والخدمات الفورية.. إلخ).
- يمكن للخدمة التي تنتمي لسلسلة الخدمات الذكية أن تندرج في التطبيقات الأصلية على الأجهزة المحمولة من بين تطبيقات أخرى. ولهذا السبب فإن تعريف الخدمات الذكية العادية والخدمات الذكية المتميزة لا تنطبق إلا على الخدمة الفردية نفسها وليس على التطبيقات (أو المواقع الإلكترونية المخصصة للأجهزة المحمولة) التي تندرج فيها.

## ◆ 11 الخدمات المترابطة ◆

باتجاه قيامهم بزيارات فعلية للجهات الحكومية الأخرى (لتقديم الوثائق المادية المطلوبة التي تم الحصول عليها منها)، وإما باتجاه تقديم أي وثائق مادية مكررة.

الخدمة المترابطة هي خدمة تربط (تدمج) اثنتين أو أكثر من الجهات الحكومية المتميزة<sup>6</sup>، عن طريق تبادل المعلومات الإلكترونية بسلاسة.

وتوفر الخدمات المترابطة نظام النافذة الواحدة للمتعاملين عبر إزالة الحاجة إلى زيارة أكثر من جهة واحدة، وكذا الاستغناء عن الطريقة اليدوية في تبادل المعلومات عبر الورق بين الجهات الحكومية أو داخلها.

### 11.3 الخدمات المترابطة بشكل كامل

الخدمة المترابطة بشكل كامل هي خدمة ذات اعتمادية خارجية وتنطوي على تبادل إلكتروني للمعلومات بشكل كامل فيما يتعلق بالأعمال الأساسية للخدمة مع كافة الجهات الحكومية.

ويجب تشجيع الجهات الحكومية بقوة على تقديم خدماتها بطريقة تركز على المتعاملين (مثل الخدمات المبنية على باقات الخدمات الحياتية، والخدمات المشتركة.. إلخ)؛ الأمر الذي سيقود إلى الخدمات المترابطة.

ومن شأن الخدمات المترابطة بشكل كامل أن تزيل حاجة المتعاملين إلى القيام بالزيارات الفعلية المطلوبة بشكل كامل أو تقديم الوثائق المادية غير اللازمة الناجمة عن تبادل الاعتمادية.

وتدرك دائرة حكومة دبي الذكية أن الخدمات المقدمة على الأجهزة المحمولة في الجهات الحكومية يحتمل أن تتباين من حيث طبيعتها المترابطة؛ فالخدمات المتاحة عبر الأجهزة المحمولة سيكون لها طيف واسع من الترابطية، ما من شأنه أن يعكس تكاملها عبر الحكومة. ولهذا السبب، تحدد دائرة حكومة دبي الذكية ثلاث مراحل من الخدمات المترابطة بالنسبة للخدمات متبادلة ذات اعتمادية خارجية فقط<sup>8</sup>.

الجدول أدناه يبين المعدل الممنوح لمختلف مراحل الخدمات المترابطة لقياس وضعها الخاص باكتمال ترابطيتها.

المعدل	المرحلة المترابطة
100%	خدمة مترابطة بشكل كامل
50%	خدمة مترابطة جزئياً
0%	خدمة غير مترابطة

### ملاحظات مهمة:

- تبادل المعلومات يدوياً باستخدام الورق بين الجهات الحكومية في أثناء تنفيذ الخدمة لن يرقى إلى خدمة مترابطة حتى لو جرى تمكين الخدمة إلكترونياً أو على الأجهزة المحمولة.
- تشجع دائرة حكومة دبي الذكية الجهات الحكومية بقوة على تحديد خدماتها من منظور المتعاملين وليس من وجهة نظر الجهة. ويستلزم تعريف الخدمة من منظور المتعامل النظر إلى باقات الخدمات الحياتية (حاجات المتعامل الكلية إلى باقات الخدمات الحياتية) بدلاً من منظور تفاعل الجهة المحدود مع باقات الخدمات الحياتية أو حاجات المتعامل). فتلبية احتياجات المتعاملين لباقة من باقات الخدمات الحياتية قد يترتب عليها ربط خدمات الجهات الحكومية المتعددة من خلال التعاون في ما بينها.
- على صعيد استراتيجي، تعزز دائرة حكومة دبي الذكية تحويل خدمات الجهات الحكومية إلى خدمات ذكية مميزة ومترابطة للغاية من منظور توفير الخدمات. وهذا سيتطلب الابتكار والتعاون بين الجهات الحكومية.

### 11.1 الخدمات غير المترابطة

الخدمة غير المترابطة هي خدمة لا تنطوي على تبادل إلكتروني للمعلومات مع الجهات الحكومية التابعة في ما يتعلق بالأعمال الأساسية للخدمة، رغم أنها خدمة ذات اعتمادية خارجية.

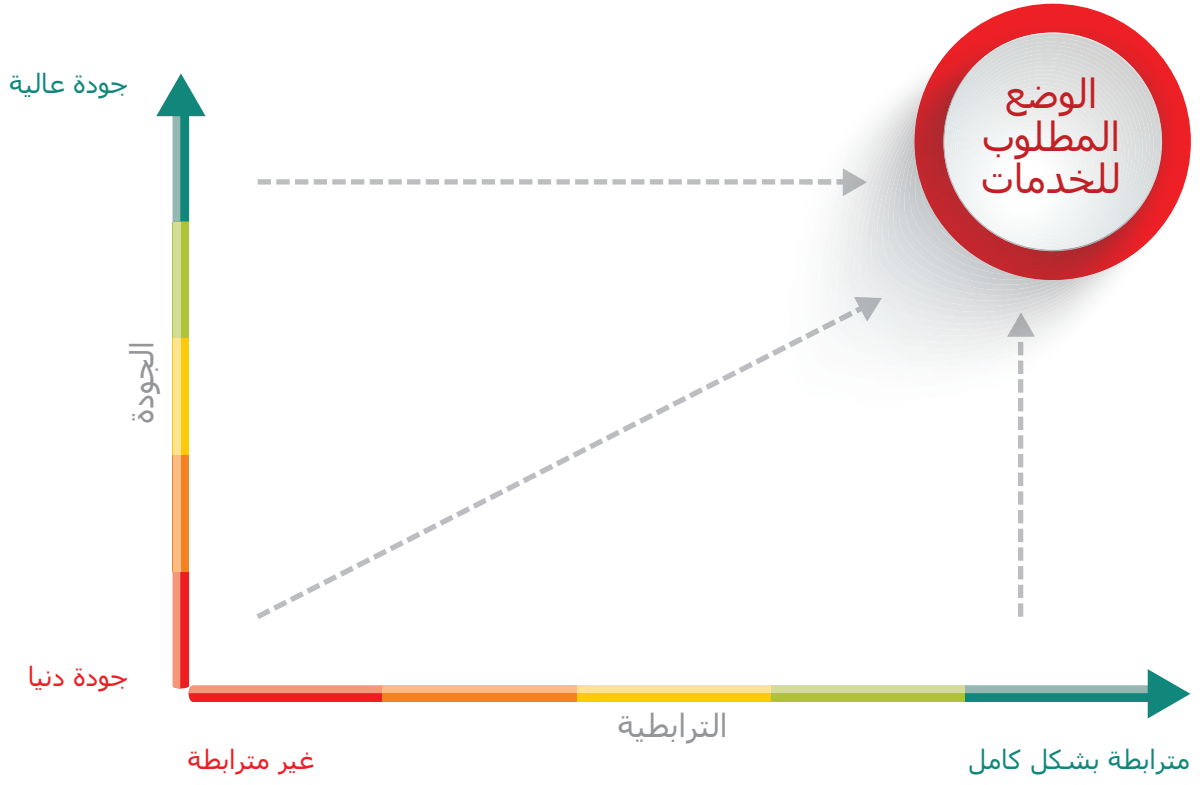
ومن شأن الخدمات غير المترابطة أن تقيد المتعاملين إما بزيارة الجهات الحكومية الأخرى لتوفير الوثائق المادية اللازمة التي تم الحصول عليها منها وإما بتقديم وثائق مادية مكررة (نسخ).

### 11.2 الخدمات المترابطة جزئياً

الخدمة المترابطة جزئياً هي خدمة ذات اعتمادية خارجية تنطوي على تبادل إلكتروني للمعلومات جزئياً، وليس بشكل كامل، مع الجهات الحكومية التابعة الأخرى في ما يتصل بالأعمال الأساسية للخدمة.

ومن شأن الخدمات المترابطة جزئياً أن تخفف بعض الزيارات الفعلية أو المستندات المادية المطلوبة من المتعاملين. وعلى أية حال فإن من شأن هذه الخدمات أن تقيد المتعاملين: إما

6 تشمل الخدمة التي تربط الإدارات الداخلية داخل جهة حكومية واحدة لا تعتبر خدمة مترابطة.  
7 المترابطة: تشمل التكامل بين الجهات الحكومية المختلفة لتقديم الخدمة (لا تعني فقط الترابط التقني/المادي).  
8 مفهوم الخدمات المترابطة ينطبق على الخدمات ذات اعتمادية خارجية فقط. ولا ينطبق على الخدمات المستقلة.



## ♦ 12 مؤشرات الخدمات الذكية العادية ♦

• النسبة المئوية لتبني الخدمات الذكية العادية لا تنطبق إلا على الخدمات الإجرائية؛ فهي لا تنطبق على الخدمات المعلوماتية والتفاعلية.

ملاحظة عامة حول العمليات الحسابية الخاصة بالتبني:

إن معادلات احتساب تبني الخدمات إلكترونياً وتبني الخدمات الممكنة على الأجهزة المحمولة وتبني الخدمات الذكية العادية المحددة في هذه الوثيقة تفترض تبني المعاملات كأساس لعملياتها الحسابية، بغض النظر عن الخدمات الفردية.

سوف تقوم دائرة حكومة دبي الذكية أيضاً بتحليل العدد التراكمي للمعاملات مقابل العدد التراكمي لخدمات جهة حكومية معينة. وهذا سوف يتيح تحديد بعض الخدمات التي لديها على نحو غير متناسب عدد كبير نسبياً من المعاملات التي قد تسهم بدورها على نحو غير متناسب في العمليات الحسابية للتبني (أي عدد قليل من الخدمات التي لديها عدد كبير نسبياً من المعاملات قد تعمل على صياغة العمليات الحسابية للتبني بشكل كبير من خلال تقليل مساهمة كافة معاملات الخدمات المتبقية بالعمليات الحسابية للتبني). وسيكون لدينا سيناريو مثالي عندما يكون لكافة الخدمات أرقام تبني مماثلة.

بالإضافة إلى ذلك، سوف تتولى دائرة حكومة دبي الذكية حساب متوسط عمليات تبني الخدمات لتبني الخدمات إلكترونياً وتبني تقديم الخدمات على الأجهزة المحمولة وتبني الخدمات الذكية العادية. وسوف تكون هذه العمليات الحسابية مجرد المتوسطات الحسابية لأرقام الخدمات الفردية الخاصة بتبني الخدمات إلكترونياً وتبني تقديم الخدمات على الأجهزة المحمولة وتبني الخدمات الذكية العادية. وغني عن القول إن هذه الأرقام سوف تكون مختلفة عن تبني المعاملات؛ نظراً لأن عدد المعاملات لكل خدمة يظهر تفاوتاً كبيراً.

ستتولى دائرة حكومة دبي الذكية تتبع العديد من المؤشرات، ومنها مؤشرات الخدمات الذكية.. ومؤشرات المعاملات ذات الصلة الآتية:

### 12.1 النسبة المئوية لتمكين الخدمات الذكية العادية

**النسبة المئوية لتمكين الخدمات الذكية العادية =** (عدد الخدمات التي جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة + عدد الخدمات الإلكترونية المؤهلة للتقديم إلكترونياً وليس للتمكين على الأجهزة المحمولة) / (إجمالي عدد الخدمات المؤهلة إلكترونياً) X 100

سيتم تضمين الخدمات المعلوماتية، والتفاعلية والإجرائية في العملية الحسابية أعلاه.

العدد الإجمالي للخدمات المؤهلة إلكترونياً يشمل الخدمات المدرجة بصورة استثنائية في قائمة الخدمات والمؤهلة من حيث الجاهزية الإلكترونية.

### 12.2 النسبة المئوية لاكتمال الخدمات الذكية العادية

**النسبة المئوية لاكتمال الخدمات الذكية العادية =** (النسبة المئوية لاكتمال تمكين الخدمات على الأجهزة المحمولة \* عدد الخدمات التي جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة + النسبة المئوية لاكتمال الخدمات المؤهلة للتمكين إلكترونياً وليس للتمكين على الأجهزة المحمولة \* عدد الخدمات المؤهلة للتمكين إلكترونياً وليس للتمكين على الأجهزة المحمولة) / (إجمالي عدد الخدمات المختلفة المؤهلة للتمكين إلكترونياً).

### 12.3 النسبة المئوية لتبني الخدمات الذكية العادية

**النسبة المئوية لتبني الخدمات الذكية العادية =** النسبة المئوية للتبني الإلكتروني للخدمات الذكية العادية .

ملاحظة مهمة:

• النسبة المئوية لتبني الخدمات الذكية العادية يستلزم تبني القنوات الإلكترونية بصرف النظر عما إذا كانت محمولة أم لا. وسوف يتم تتبع التبني المخصص للأجهزة المحمولة من خلال مؤشر تبني الخدمات عبر الأجهزة المحمولة بشكل منفصل.





#### 12.4 التمدد والتوسع بمؤشرات الخدمات الذكية العادية لتشمل أنواعاً أخرى من الخدمات الذكية

سوف تقوم دائرة حكومة دبي الذكية بتمديد مؤشرات التمكين والاكتمال والتبني لتشمل الخدمات الذكية المميزة والمتراطة، وتطبيقها بطريقة مشابهة كما هو مبين في الأقسام 12.1 إلى 12.3.

كما ستقوم الدائرة بتوسيع المؤشرات الحالية بهدف تقييم مقاييس أداء أخرى. وكمثال على ذلك سيكون من المفيد للغاية قياس نسبة الخدمات الذكية المميزة إلى الخدمات الذكية العادية (وهذا سوف يعكس الجهود المبذولة للامتثال إلى إرشادات الجودة خلال عملية التمكين).

مقياس آخر ذو صلة قد يكون نسبة الخدمات الذكية المترابطة إلى الخدمات الذكية العادية (هذا سيعكس الجهود المبذولة لضمان الترابطية أو التكامل عبر الجهات الحكومية خلال عملية التمكين).

وبشكل عام، سوف تتيح مؤشرات الخدمات المختلفة قياس الكثافة النسبية للجهود التي تبذلها الجهات الحكومية من حيث الامتثال إلى الإرشادات الخاصة بالتمكين والترابطية والجودة.

#### 12.5 مؤشرات المتعاملين

سوف تطرح دائرة حكومة دبي الذكية استبيانات دورية و/ أو مخصصة لغرض ما لقياس وعي المتعاملين بالخدمات التي جرى تمكينها على الأجهزة المحمولة والخدمات الإلكترونية، وكيفية استخدامهم لها، ورضاهم عنها، وثقتهم بها.

وسوف تكمل هذه الاستبيانات المؤشرات المقدمة من قبل الجهات الحكومية مثل التمكين والاكتمال والتبني. ولهذا السبب، تعتزم دائرة حكومة دبي الذكية تقييم الخدمات من منظور عرض الجهات الحكومية ومنظوري طلب المتعاملين واستخدامهم لها.

## ♦ 13 حساب التوفير في تكلفة المعاملات ♦

كذلك يتفاوت عدد الزيارات المطلوبة للحصول على الخدمة كاملة تبعاً لتعقيدات الخدمة ذاتها ولطبيعتها. ويوصى بأن تحدد الجهات الحكومية عدد الزيارات المطلوبة للحصول على الخدمة كاملة.

إن أحد الأهداف الكبرى لتطبيق الخدمات الإلكترونية وتبنيها، علاوة على الكفاءة ورضا المتعاملين في عملية الحصول على الخدمة، هو ضمان تقليل تكلفة المعاملة الواحدة، ويمكن تحقيق هذا التوفير لكل من المتعاملين (أفراداً ومؤسسات) والهيئات الحكومية.

المثال التالي يوضح كيفية حساب تكلفة المعاملة بالنسبة للمتعامل:

**مثال:** (تكلفة صف السيارة + تكلفة الوقود + تكلفة الوقت (وقت الانتقال والوقت المستغرق داخل الجهة الحكومية) x إجمالي عدد الزيارات)  
تكلفة صف السيارة = درهماً  
تكلفة الوقود = 5 دراهم  
متوسط تكلفة الوقت = 30 درهماً + 30 درهماً (إذا استغرق الأمر ساعة واحدة لإنجاز المعاملة)  
إجمالي عدد الزيارات = 1 (إذا كان المطلوب القيام بزيارة واحدة لمقر الجهة الحكومية)  
**إجمالي تكلفة المعاملة بالنسبة للمتعامل: (60+5+2) x 1 = 67 درهماً.**

**فإذا اضطر العميل للقيام بزيارتين للمكاتب الحكومية كان إجمالي تكلفة إنجاز المعاملة (60+5+2) x 2 = 134 درهماً.**

**ملاحظات:**

- لا تشمل هذه العملية الحسابية رسوم الخدمة الفعلية.
- يتعين تشجيع الجهات الحكومية على استنباط الأساليب المناسبة لحساب التوفير الحاصل في كلفة كل معاملة.
- يمكن للجهات الحكومية اقتراح أساليب أخرى لحساب كلفة أي معاملة، شريطة تقديم تفسير لطريقة حسابهم لدائرة حكومة دبي الذكية، ليصار إلى تضمين هذه العملية الحسابية (نموذج التوفير في كلفة المتعامل) في تطبيقات نظام قاعدة الخدمات الحكومية (Gess).

### 13.1 من منظور المتعامل

للحصول على خدمة باستخدام الأساليب التقليدية (من مقر الجهة الحكومية)، يترتب على المتعامل الحضور شخصياً إلى المكتب الحكومي، وعلى صعيد مقابل، تشتمل الزيارة الشخصية للمكتب الحكومي على الأنواع الثلاثة التالية من التكاليف المباشرة:

#### • **تكلفة صف السيارة:** عندما يقود المتعامل سيارته إلى مقر الجهة الحكومية، عليه تحمل تكاليف صفها في المواقف. وفي دبي يتكلف صف السيارة درهماً لمدة ساعة واحدة، وأربعة دراهم لمدة ساعتين.

وتتفاوت هذه التكاليف تبعاً لكيفية الدفع ومكان صف السيارة، وللحفاظ على عملية ثابتة لحساب تكلفة صف السيارة، يوصى بأن تعتمد الجهات الحكومية هذه التكلفة (درهماً للساعة الواحدة، وخمسة دراهم للساعتين).

• **تكلفة الوقود:** عندما يقود المتعامل سيارته إلى مقر الجهة الحكومية عليه تحمل تكاليف وقود السيارة، ويجب وضع هذه التكلفة في الاعتبار، ويبلغ متوسط تكلفة الوقود المستهلك من جراء التوجه إلى مقر الجهة الحكومية خمسة دراهم. وللحفاظ على عملية ثابتة لحساب تكلفة وقود السيارة، يوصى بأن تعتمد الجهات الحكومية هذه التكلفة (5 دراهم).

• **تكلفة الوقت:** هناك نوعان من تكلفة الوقت:

#### • **وقت الانتقال:** يفرض أن التوجه بالسيارة إلى مقر الجهة الحكومية يستغرق نحو نصف ساعة في كل اتجاه (أي ساعة واحدة للرحلة ذهاباً وإياباً)، وتبلغ تكلفة هذه الساعة بالنسبة للمتعامل نحو 30 درهماً (بناءً على الافتراض بأن متوسط الراتب في دبي هو 4800 درهم في الشهر، ويعمل الموظف 160 ساعة شهرياً).

• **الوقت المستغرق في الدائرة الحكومية:** يختلف الوقت الذي يمضيه كل متعامل في الجهة الحكومية تبعاً لطبيعة الخدمة التي يطلبها، ويوصى بأن تجري الجهات الحكومية حساباتها وعملياتها الداخلية لتحديد متوسط الوقت الذي يستغرقه إنجاز معاملة المتعامل: فإذا كان إنجاز المعاملة يستغرق ساعة كانت تكلفة الوقت المستغرق لإنجاز تلك المعاملة في مقر الجهة الحكومية هو 30 درهماً، وتكلفة نصف الساعة 15 درهماً (بناءً على الافتراض السابق بأن متوسط الراتب في دبي هو 4800 درهم في الشهر، وبأن الموظف يعمل 160 ساعة شهرياً).



## 13.2 من منظور الجهة الحكومية

يترتب على الجهات الحكومية تحمل عدد من التكاليف الثابتة والمتغيرة لتقديم خدماتها، ولتبسيط العملية الحسابية هنا يوصى بأن تأخذ الجهات الحكومية بالحسبان تكلفة كل من موظفي المكاتب الأمامية والخلفية.

• **تكلفة المكتب الأمامي:** تشمل مصروفات المكاتب الأمامية الرواتب، والأجور، والتكاليف الإدارية، والتكاليف المباشرة الأخرى. ونتيجة لتبني الخدمات الإلكترونية يمكن تقليص هذه التكاليف عبر تقليل النفقات العامة. وفي الوقت الحالي توصى الجهات الحكومية بأن لا تأخذ في الاعتبار سوى رواتب الموظفين وأجورهم. وبافتراض أن متوسط راتب موظف الجهة الحكومية في الساعة هو 85 درهماً (بناءً على الافتراض بأن متوسط راتب الموظف الحكومي هو 11.900 درهم شهرياً، وبأن الموظف يعمل 140 ساعة في الشهر).

**مثال:** إذا كان الموظف يستغرق ساعة واحدة في المتوسط لإنجاز معاملة المتعامل، فإن تكلفة المكتب الأمامي للجهة الحكومية هي 85 درهماً للمعاملة الواحدة. وإذا استغرقت خدمة المتعامل نصف ساعة بالإجمال، فإن تكلفة المكتب الأمامي للمعاملة الواحدة سيكون 42.5 درهماً (2/85).

**ملاحظة:** يوصى بأن تستخدم الجهات الحكومية أفضل ما لديها من تقديرات لتحديد الوقت الذي يستغرقه موظف المكتب الأمامي لإنجاز خدمة، نظراً لأن هذا الوقت يمكن أن يتباين بناءً على طبيعة الخدمة المقدمة.

• **تكلفة المكتب الخلفي:** بالإمكان خفض تكلفة المعاملة الواحدة في المكتب الخلفي عن طريق إعادة هندسة صفوف الخلفية للعمل. وتنصح الجهات الحكومية بعدم تضمين التوفير الحاصل في المكاتب الخلفية إلا إذا قامت بعملية إعادة هندسة العمل. وعلى أية حال، فإن حساب التوفير في تكلفة تلك المكاتب متروك للجهات الحكومية.

### ملاحظات:

- لا تشمل هذه العملية الحسابية رسوم الخدمة الفعلية.
- يتعين تشجيع الجهات الحكومية على استنباط الأساليب المناسبة لحساب التوفير الحاصل في كلفة كل معاملة.

## ♦ 14 إجراءات الخدمة ♦

### 14.3 الموافقات المطلوبة

إذا طلبت الجهة الحكومية أن يحصل المتعامل على موافقات للتمكين من تلقي الخدمة، فإن هذه الموافقات يجب أن تحدد وتعرف بوضوح. ويمكن الحصول على هذه الموافقات إما من ضمن الجهة الحكومية (داخلية) وإما من جهات حكومية أخرى (خارجية).

للتأكد من أننا وصفنا الخدمة بشكل كامل، يتعين صياغة المعلومات الآتية عن الخدمة وإتمامها:

1. الوثائق المطلوبة
2. رسوم الخدمة
3. الموافقات المطلوبة
4. الشروط والأحكام

ويتعين على الجهات الحكومية أن تتذكر أن هذه المعلومات سوف تزود المتعامل، عندما تتاح له، بمجموعة كاملة من المتطلبات التي يجب تلبيةها للحصول على الخدمة.

### 14.4 الشروط والأحكام

الشروط والأحكام هي القواعد العامة التي تحددها الجهة الحكومية وتنظم توفير الخدمة والحصول عليها واستخدامها. هذه القواعد يجب أن تحدد بوضوح ومن دون غموض، نظراً لأنها ملزمة للمتعامل من الناحية القانونية، أو بحكم القواعد والأنظمة.

### 14.1 الوثائق المطلوبة

هذا القسم يدرج كافة الوثائق المطلوبة من قبل الجهة الحكومية والتي على العميل تقديمها لطلب الخدمة. أمثلة عن مثل هذه الوثائق تشمل: استمارات الطلب، والأوراق الثبوتية للمتعامل (نسخة عن جواز السفر/ نسخة عن الرخصة التجارية/ إلخ)، ووثائق التخليص، إلخ. (الأوراق المتعلقة بتوثيق الشخصية مثل اسم المستخدم/ كلمة المرور خارج نطاق الوثائق المطلوبة).

### 14.2 رسوم الخدمة

هذا القسم يدرج كافة رسوم الخدمة التي تحددها الجهة الحكومية. ويجوز تقسيم رسوم الخدمة إلى العديد من الفئات، لكن يجب أن تحدد بوضوح كافة الفئات المتعلقة بوصف رسوم الخدمة، وكذلك مقادير هذه الرسوم ووحداتها.

فمثلاً، يمكن حساب رسوم الترخيص الإعلاني كمقدار من حجم الإعلان بالمتر المربع. وفي هذه الحالة تكون الوحدة هي المتر المربع.