



معايير جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية 2014
Government eService Quality Criteria 2014

Introduction

مقدمة

Setting this criteria comes under the scope of the Telecommunications Regulatory Authority because of its role in overseeing the complete transformation towards eGovernment, as per the directives of the wise leadership.

The criteria has been categorised into six dimensions: online usability, information quality, reliability, responsiveness, Assurance, and customer service & web 2.0 tools.

It is important to note that the criteria document will remain open to modifications depending on international developments and local requirements in this regard. The TRA welcomes your feedback about these criteria to enrich the document. You are welcome to discuss these criteria on the discussion forum on the official portal of the UAE federal eGovernment (www.government.ae). These criteria have been founded with joint efforts from many parties led by the Prime Minister's Office at the Ministry of Cabinet Affairs, which issued in 2011, the Government Services Quality Manual (http://www.moca.gov.ae/?wpfb_dl=16).

For more information about this document, you can contact TRA with the following contact details:

Name:

E-mail:

Phone:

تأتي هذه المعايير في سياق الدور الذي تضطلع به هيئة تنظيم الاتصالات في الإشراف على التحول الكامل نحو الحكومة الإلكترونية، وذلك تنفيذاً لتوجيهات القيادة الرشيدة. وقد تم تصنيف هذه المعايير وفق ست محاور هي: الاستخدامية، وجودة المعلومات، والأداء الموثوق، والاستجابة، وطمأنينة العميل، وخدمة العملاء وأدوات التواصل الاجتماعي. ومن المهم الإشارة إلى أن هذه المعايير ستبقى مفتوحة وقابلة للتطوير تبعاً للمستجدات العالمية من جهة، وللاحتياجات المحلية من جهة ثانية. لذا، فإن آراءكم وتعليقاتكم من شأنها أن تثري هذه الوثيقة وتزيدها أهمية. وهي محل ترحيب من هيئة تنظيم الاتصالات. كما ترحب الهيئة بمن يرغبون في مناقشة هذه المعايير من خلال منتدى النقاش على البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية الاتحادية (حكومة إمارات). لقد تم إنجاز هذه المعايير استناداً إلى جهود جهات عديدة، في مقدمتها مكتب رئاسة مجلس الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء الذي أصدر في عام 2011 دليل جودة الخدمات الحكومية (http://www.moca.gov.ae/?wpfb_dl=16). لمزيد من المعلومات حول هذه الوثيقة، يمكن الاتصال مع هيئة تنظيم الاتصالات وفق بيانات الاتصال التالية:

الاسم:

البريد الإلكتروني:

الهاتف:

Dimensions

المحاور



		الدرجة	الوزن %		
1. Online Usability		40	20	1. الاستخدامية	
Usability refers to the ease of use and whether the service is appealing to the user. This is guaranteed through following a set of criteria. For more information, please visit the UAE Federal Government Web Guidelines (http://egov.government.ae/web/guest/83) and The United Arab Emirates Federal Ministries Visual Identity Guidelines (http://egov.government.ae/web/guest/83)				تقيس هذه المعايير مدى سهولة استخدام الخدمة ومقبوليتها لدى المستخدمين وذلك من خلال اتباعها لبعض الإجراءات والشروط. لمزيد من المعلومات يرجى الإطلاع على الدليل الإرشادي للمواقع الإلكترونية في الحكومة الاتحادية (http://egov.government.ae/web/guest/83) و دليل الهوية المرئية للوزارات الاتحادية بدولة الإمارات العربية المتحدة	
A. Ease of Use		25		أ. سهولة الاستخدام	
1	Availability of a sitemap to reach the eService	2		1	توافر خريطة للموقع على الموقع الإلكتروني للجهة مقدمة الخدمة،
2	Ease of finding an eService by using the 'search' option	4		2	سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث
3	Ease of reaching an eService from the entity's homepage (maximum 3 clicks)	4		3	سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للجهة مقدمة الخدمة، (3 نقرات كحد أقصى)
4	Ease of eService URL to remember and communicate	2		4	سهولة تذكر الرابط إلى الخدمة الإلكترونية وتناقله
5	Use of default/standard link color to identify eService name link or eService URL	2		5	استخدام اللون الدارج / القياسي لرابط اسم الخدمة أو عنوان الإنترنت الخاص بها
6	Providing the eService in both Arabic and English throughout the eService Delivery process	4		6	توافر الخدمة الإلكترونية باللغتين (عربية - إنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية

7	Availability of an eService through more than one service delivery channel (Mobile, web, IVR, Kiosk)	1	7	توافر أكثر من قناة إلكترونية لتقديم الخدمة (الهاتف المتحرك أو الألواح الذكية، الإنترنت، الهاتف، كشك الخدمات)	7
8	Not allowing pop-up windows/screens throughout the eService delivery process	1	8	عدم استخدام الإعلانات والشاشات/ النوافذ المنبثقة خلال عملية تقديم الخدمة	8
9	process	1	9	سهولة التصفح و التنقل بين الخطوات/ الشاشات في كافة مراحل	9
10	Availability of functional 'Browse' option for attaching file(s)	1	10	توفير خاصية ارفاق الملفات من جهاز المستخدم من خلال أمر (Browse)	10
11	Labeling of all mandatory fields as Required Fields with an asterisk (*)	1	11	تصنيف كافة الحقول الإلزامية كحقول مطلوبة (*)	11
12	User must not need to configure the computer or download a proprietary software to access the eService or to make it work	2	12	عدم اضطرار المستخدم لتحميل برامج خاصة على حاسوبه للتمكن من الوصول إلى الخدمة أو استخدامها	12
B. Consistency		15	ب. التناغم		
1	Consistent page header throughout the eService delivery	2	1	وجود ترويسة في موقع ثابت من الصفحة في كافة مراحل عملية	1
2	Consistent use of the official entity name	1	2	استخدام ثابت لاسم الجهة الرسمي دون استخدام أي اختصارات	2
3	Consistent use of the official entity logo	1	3	استخدام ثابت لشعار الجهة الرسمي	3
4	Consistent footer throughout the eService delivery	2	4	استخدام ثابت لتذييل الصفحة في كافة مراحل تقديم الخدمة	4
5	Consistent location for the Security Policy or Statement	1	5	موقع ثابت لسياسة أو بيان الأمن	5
6	Consistent location for the Privacy Policy or Statement	1	6	موقع ثابت لبيان سياسة الخصوصية	6
7	Consistent availability of the Usage Terms and Conditions	1	7	وجود واضح لشروط وأحكام الاستخدام	7
8	Consistent availability of Information regarding the last	1	8	وجود واضح للمعلومات المتعلقة بآخر تحديث للموقع الإلكتروني	8
9	Consistent location for the 'search' option	2	9	موقع ثابت لخدمة البحث متوفر في جميع الصفحات الى جانب حضور واضح للبحث في الصفحة الرئيسية	9
10	Provision of information about entity office location(s)	1	10	تقديم المعلومات عن عنوان مكاتب الجهة الحكومية	10
11	Contact us' or 'Customer Service' link is present throughout the eService	2	11	توفر رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين" في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية	11
2. Information Quality		20	10	2. جودة المعلومات	
eService information must be descriptive, meaningful and readable. It must follow the content standards such as conciseness and plain language.			يجب أن تتحلى المعلومات الواردة عبر مختلف مراحل الخدمة بالدقة والموثوقية والسهولة وأن تكون واضحة المعنى. المعايير التالية توضح الأمر:		
A. Simplicity		7	أ. البساطة		

1	Name of the eService is descriptive and easy to understand	2	اسم الخدمة الإلكترونية يجب أن يكون مفهوماً ومعبراً بشكل مباشر عن طبيعة الخدمة	1
2	Clarification of all steps with details during the eService delivery execution process is provided	2	توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية	2
3	A clear description of what (documents or steps etc.) is required to complete an eService	1	توفير وصف واضح (للوثائق والخطوات و.. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الإلكترونية	3
4	Clear, concise and easy to understand 'error message/s' is generated by the server	1	رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) يجب أن تكون واضحة وموجزة وسهلة الفهم	4
5	'error message/s' mentions the specific source, cause & remedy for incomplete data	1	في رسائل الخطأ يجب ذكر مصدر الخطأ المحدد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة	5
B. Completeness		8	ب. الاكتمال	
1	In case the user registration is required to proceed with an eService, the procedure is clearly outlined.	1	إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية، يجب تلخيص الإجراء بوضوح	1
2	In case the user is required to download a file, (template, document or form etc.), a clear indication of the type and name of the file is provided	1	عند حاجة المستخدم لتنزيل (ملف، أو وثيقة أو استمارة إلخ)، يجب الإشارة بوضوح إلى نوع الملف واسمه	2
3	In cases where payment is involved, a detailed description of the online and offline payment procedures is provided	1	في حال كانت الخدمة الإلكترونية تستلزم رسوم، يجب تقديم وصف مفصل لإجراءات الدفع الإلكتروني أو اليدوي	3
4	The value and details of service charges have been determined	1	توضيح قيمة وتفاصيل رسوم الخدمة	4
5	The period of time foreseen for the implementation of the eService and getting the results is mentioned	1	ذكر الفترة الزمنية المتوقعة ما بين تنفيذ الخدمة والحصول على النتائج	5
6	clarified (whether it is for businesses, citizens or visitors ...)	1	ايضاح الجمهور المستهدف بتلقي الخدمة؟ (بعض الخدمات خاصة بالمواطنين - المقيمين - الزائرين ...)	6
7	The government provides information on the number of users of the government eService	1	توفر الجهة الحكومية معلومات عن عدد مستخدمي الخدمة الحكومية	7
8	In case the user is required to visit the government office to collect the eService output, the process is mentioned clearly	1	في حال طلب من المستخدم زيارة المكتب الحكومي للحصول على نتيجة الخدمة الإلكترونية، يجب ذكر العملية بوضوح	8
C. Helpfulness		5	ج. المساعدة	
1	Indication of data format with example/s where necessary	1	الإشارة إلى نسق البيانات مع أمثلة عند اللزوم	1
2	Indication of data type or unit with example/s – (AED, \$,	1	الإشارة إلى نوع البيانات أو وحدات القياس (مثل الدرهم، الدولار إلخ)	2
3	provided	1	موجز واضح للخطوات التي تلي عملية التسجيل	3

4	provided	1		ذكر كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الإلكترونية	4
5	The content and readability of the confirmation or receipt of an eService transaction is useful for the customer	1		في حال اكتمال الخدمة، يتلقى المستخدم رسالة واضحة ومفهومة ومفيدة	5
3. Reliability		40	20	3. الأداء الموثوق	
The following criteria can gauge eService reliability and how trustworthy it is. They include payment solutions, interaction channels and information retrieval.				تقيس هذه المعايير مدى ثبات الخدمة وحصولها على ثقة المستخدمين من حيث الأداء والمتانة. وهي تتطرق لقنوات الدفع الإلكتروني، وتقديم معلومات موثوقة عن مواعيد الاستلام والتسليم، وكيفية إيصال مخرجات الخدمة الإلكترونية.	
A. Usefulness/Value		25		أ. الاستفادة/القيمة	
1	Availability of various online payment methods (eDirham, VISA, MasterCard, Direct Debit, etc.)	6		توافر عدة طرق للدفع الإلكتروني (الدرهم الإلكتروني، فيزا، ماستر كارد، الخصم المباشر من الحساب إلخ)	1
2	No intermediate physical visit to the government office required from the customer	5		لا تتطلب الخدمة زيارة العميل لمقر الجهة الحكومية في سياق إجراءات الحصول على الخدمة	2
3	The user is informed about the approximate approval time of the request	3		إخطار المستخدم بالموعد التقريبي لاعتماد الطلب	3
4	The eService is delivered electronically or through enhanced offline method (courier or any other method where the user does not have to physically go to the	3		تسليم الخدمة إلكترونياً أو من خلال طريقة أخرى مطورة (البريد السريع أو أي طريقة أخرى بحيث لا يضطر المستخدم لزيارة المكتب الحكومي فعلياً)	4
5	The user is able to print the confirmation or receipt of an eService transaction	4		يستطيع المستخدم طباعة إشعار التأكيد أو الإيصال الخاص بمعاملة الخدمة الإلكترونية	5
6	The user is able to retrieve the eService Delivery information at a later time if required	4		يستطيع المستخدم استرجاع المعلومات الخاصة بتقديم الخدمة الإلكترونية في وقت لاحق إذا اقتضت الحاجة	6
B. System Stability/Quality		15		ب. جودة النظام ومثاقته	
1	An error free eService after submission of the request	3		خدمة إلكترونية خالية من الأخطاء بعد تقديم الطلب	1
2	Minimum number of connection time-out errors during the eService delivery process	2		خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية تكون أخطاء إنهاء الاتصال في حدودها الدنيا	2
3	Least amount of broken links during the eService Delivery Process	2		خلال عملية إجراء الخدمة الإلكترونية، يجب أن تكون الروابط المعطوبة في حدودها الدنيا	3
4	Minimum number of scripting errors during the eService Delivery Process	2		يجب الحد من أخطاء البرمجة النصية خلال عملية تقديم الخدمة الإلكترونية	4
5	No Domain Name Server (DNS) error during the eService Provisioning Process	2		عدم حدوث خطأ في خادم اسم النطاق (DNS) خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية	5
6	No 404 errors during the eService Provisioning Process	1		عدم وجود رسائل خطأ 404 خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية	6
7	No 500 errors during the eService Provisioning Process	1		عدم وجود رسائل خطأ 500 خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية	7

8	No 505 errors during the eService Provisioning Process	1	عدم وجود رسائل خطأ 505 خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية	8
9	No Socket Errors during the eService Provisioning Process	1	عدم وجود أخطاء في المقبس خلال عملية توفير الخدمة الإلكترونية	9
4. Responsiveness		20	10	4. الاستجابة
Responsiveness in serving your customers can be evaluated from three perspectives: speed of service, sensitivity to customer concerns and awareness of changes in the general needs of your target customer. Here are some basic responsiveness criteria:		من المهم التحلي باستجابة عالية في خدمة عملاء المؤسسة الحكومية، وهذه الاستجابة يمكن تقييمها من خلال منظور متعدد الأبعاد، يشمل سرعة إجراء الخدمة، والتجاوب مع هواجس العملاء، والوعي بالتغيرات التي قد تطرأ على حاجات العملاء. فيما يلي بعض المعايير الأساسية للاستجابة:		
A. Notifications/Status		12	أ. الإشعارات/حالة الخدمة	
1	Notification of registration confirmation via SMS, email or any other electronic means to the user	2	إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى	1
2	Status or notification of the hidden (back-end) processes	2	الإشعار بالوضع الحالي للعمليات الداخلية الجارية في سياق إنجاز	2
3	Notification of a successful electronic payment via SMS, email or any other electronic mean to the user	2	إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى	3
4	Ability to inquire about the status of the eService at different levels of approval	2	القدرة على الاستفسار عن وضع الخدمة الإلكترونية في شتى مستويات اعتمادها	4
5	In case an email or SMS is sent to the customer, it contains a reference number for further clarification and	2	في حال إرسال بريد إلكتروني أو رسالة نصية قصيرة إلى المتعامل، فيجب أن يحتوي هذا البريد أو الرسالة على رقم مرجعي للمزيد من	5
6	The user receives confirmation upon submission of the service via electronic channel (email, SMS etc.)	2	يجب أن يتلقى المستخدم تأكيداً فور تقديم الخدمة عبر قناة إلكترونية (بريد إلكتروني، رسالة نصية قصيرة إلخ)	6
B. Performance/effectiveness		8	ب. الأداء / الفعالية	
1	Appropriate loading time for all eService pages	1	زمن التحميل مناسب لكافة صفحات الخدمة الإلكترونية	1
2	Appropriate processing time with status for all data processing of the eService	3	زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الإلكترونية	2
3	Minimum wait time between a mouse click and next eService page	1	أقل فترة انتظار بين نقرة الفأرة والصفحة التالية في الخدمة الإلكترونية	3
4	Minimum response time between a submission request and data validation	1	أقل زمن استجابة بين تقديم الطلب والتحقق من البيانات	4
5	Multiple browser compatibility during the eService Provisioning Process (Internet Explorer, Safari, FireFox)	2	توافق العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية	5
5. Assurance		40	20	5. طمأنينة المتعامل

Internal single sign-on, password retrieval and credential remembering are some points to consider when working on user assurance. See more points here:

ابتداء من خيار الدخول الموحد، وخاصة تذكر البيانات وحفظها، وحتى استعادة اسم المرور وأمور أخرى.. كل ذلك يندرج ضمن العمل على بث الطمأنينة في نفوس المستخدمين. وفيما يلي قائمة النقاط التي يجب أخذها في الاعتبار في هذا السياق.

A. Privacy		20	أ. الخصوصية	
1	Single sign-in option to access all eServices within the	2	1	خيار الدخول الموحد للوصول إلى كافة الخدمات الإلكترونية داخل
2	Availability of online account log and payment history	2	2	توافر سجل الحساب الخاص بالمستخدم مع بيان بالدفعات السابقة
3	An option whether to delete or remember the user name/passwords at the user end	2	3	بمقدور المستخدم في أي وقت حذف أو حفظ اسم المستخدم/ كلمة المرور
4	No option for the eService user to change the username at the user end	2	4	لا خيار لمستخدم الخدمة الإلكترونية في تغيير اسم المستخدم من طرفه
5	An easy process for changing the password	2	5	توفير عملية سهلة لتغيير كلمة المرور
6	Re-authentication before and after changing a password	2	6	إعادة التثبت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده
7	Password retrieval by the eService user	2	7	إمكانية استرجاع كلمة المرور من قبل مستخدم الخدمة الإلكترونية
8	Verification requirement for resetting a password	2	8	التحقق من هوية المستخدم عند إعادة ضبط كلمة المرور
9	Password reminder (save) option	2	9	خيار التذكير بكلمة المرور (حفظها)
10	Availability of a logout option	2	10	توافر خيار الخروج
B. Security		20	ب. الأمن	
1	A clear and secure defined process for password recovery and resetting	2	1	عملية محدّدة بوضوح لاستعادة كلمة المرور وإعادة ضبطها
2	Availability of a secure electronic channel for the transmission of password/s	2	2	توافر قناة إلكترونية آمنة لإرسال كلمة (كلمات) المرور
3	Rules outlined for choosing a strong password	2	3	توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية
4	Description of the way the eService Security Policy or Statement is implemented	2	4	وصف طريقة تنفيذ بيان أو سياسة أمن الخدمة الإلكترونية
5	Description of the way the eService Privacy Policy or Statement is implemented to prevent unauthorized	2	5	وصف طريقة تنفيذ بيان أو سياسة الخصوصية بهدف منع الدخول أو الاستخدام غير المصرح به
6	Secure & encrypted eService delivery for the transmission of personal data & information	2	6	استخدام التشفير للأمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سياق الحصول على الخدمة الإلكترونية
7	Availability of secure transaction option on the eService site (SSL - secure sockets layer)	2	7	توافر خيار المعاملة الآمنة في موقع الخدمة الإلكترونية (SSL - secure sockets layer)
8	The encryption of data while transmitting users'	2	8	تشفير البيانات عند تمرير وثائق ومعلومات المستخدمين
9	The authentication allowance at the web server end	2	9	وجود آلية تسمح بالتحقق عند خادم الويب

10	The system destroys session tokens upon logging out or at session timing out	2	يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها	10
6. Customer Service & Web 2.0		40	20	6. خدمة العملاء وأدوات التواصل الإجتماعي
Customer service should be available around the clock, and through as many channels as possible. Following is a list of related criteria as described in the eService Quality Manual, issued by the Prime Minister's Office at the Ministry of Cabinet Affairs, chapter 3, pages 41-58				يجب أن تكون خدمة العملاء متوفرة على مدار الساعة وعبر كل القنوات المتاحة. فيما يلي قائمة بمعايير جودة الخدمات كما تضمنها دليل جودة الخدمات الحكومية، الصادر عن برنامج الإمارات للخدمة المتميزة، والذي أصدره مكتب رئاسة مجلس الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء، وذلك في الفصل الثالث، الصفحات 41 - 58
A. Tact and interest		4	أ. اللباقة و الإهتمام	
1	Customer Service is available 24/7 via telephone or IVR	2	اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تسجيله في الموقع	1
2	Response to customer within 11 working days for the complex observations max	1	الإستجابة لملاحظات المتعاملين خلال 11 يوم عمل للملاحظات المعقدة كحد أقصى	2
3	An Online Customer Survey is provided in addition to suggestions form with the ability to respond within a maximum of 14 working days	1	تزويد المتعامل باستطلاع لأراء المتعاملين و نماذج تقديم الإقتراحات و الرد عليها خلال 14 يوم عمل كحد أقصى	3
B. Information Availability		8	ب. توفر المعلومات	
1	The employee can answer all the questions that can be asked about the service provided	1	يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة	1
2	Employee refers to the next steps in the service procedure, the requirements that must be met, and the deadline for completion of the service and follow-up	1	يشير الموظف إلي الخطوات القادمة التي ستمر خلالها المعاملة و المتطلبات الواجب توفرها و الموعد المحدد لإنجاز الخدمة و طريقة متابعتها	2
3	Online server based 'Contact Us' form (Not eMail Client) is provided	1	توفير استمارة "اتصل بنا" المبنية على موقع الجهة بحيث تسمح للمستخدم بادخال بيانات التواصل معه و الموضوع ثم ارسال الطلب (ليس من خلال برنامج بريد إلكتروني)	3
4	Provision of Frequently Asked Questions (FAQs)	1	توفير أسئلة يتكرر طرحها	4
5	Easy to understand and descriptive Frequently Asked Questions (FAQs)	1	يجب أن تكون الأسئلة التي يتكرر طرحها وصفية وسهلة الفهم	5
6	The information in the Frequently Asked Questions (FAQs) is consistent with the information available through other channels	1	يجب أن تكون المعلومات الواردة في الأسئلة التي يتكرر طرحها متسقة مع المعلومات المتوافرة عبر القنوات الأخرى	6

7	Customer Service Standards regarding response time and problem resolution are outlined on the eService website	1	يجب أن تكون معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد و حل المشكلة المذكورة على الموقع الإلكتروني للخدمة	7
8	Consistency of Information provided across all the channels of customer service	1	اتساق و تناسم المعلومات المقدمّة عبر كافة قنوات خدمة المتعاملين	8

C. Response

8

ج. الإستجابة

1	The time it takes to get an email response/reply is appropriate; a maximum of 48 hours	2	لا ينتظر المتعامل لأكثر من 48 ساعة للحصول على رد بواسطة البريد الإلكتروني	1
2	Registration or submitting a service request via the website, does not take more than 5 minutes	1	لا تستغرق مدة تسجيل أو تقديم طلب خدمة عبر الموقع الإلكتروني أكثر من 5 دقائق	2
3	Customer does not deal with more than a maximum of 2 government employees for the service via the website	1	لا يتعامل المتعامل مع أكثر من موظفين كحد أقصى للحصول على الخدمة عبر الموقع الإلكتروني	3
4	Customer does not need to refer back to the government entity more than twice. Government Entities should share the status of his request regularly until the request is resolved	1	لا حاجة لكي يراجع المتعامل الجهة بشأن الطلب لأكثر من مرتين على أن تقوم الجهة بموافاته بوضعية طلبه باستمرار قدر الإمكان	4
5	The online chat request is enabled and accepted promptly 24/7	1	تمكين طلب الدردشة عبر الإنترنت وقبوله فوراً على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع	5
6	Appropriate wait time for the acceptance of a chat request (less than 1 minute)	1	فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة (أقل من دقيقة)	6
7	Customer Service is provided 24/7 through email	1	تقديم خدمة المتعاملين على مدار الساعة عبر البريد الإلكتروني	7

D. Quality and reliability

3

د. الجودة والإعتمادية

1	Employee self reviews his delivered services to verify the authenticity and accuracy of the information provided to the customer, and the proper application of procedures to provide the service without errors	1	يراجع الموظف عمله ليتحقق من صحته ومن دقة المعلومات المقدمة للمتعامل، و من حسن تطبيق الإجراءات لتقديم خدمة بدون أخطاء	1
2	Employee applies all service excellence criteria to all services and deals fairly and equally with all categories of customers	1	يطبق الموظف جميع معايير الخدمة المتميزة على جميع الخدمات و يتعامل بعدالة ومساواة مع جميع فئات المتعاملين	2

3	Employee makes sure that he understood clearly the needs of the customer and that he did everything he can in order to meet them. And employee checks his understanding to the customer's request by repeating it when applying for the service, and asks the question, "Have we provided the service you need?" And by asking "Do you need help again?" at the end of the service.	1		يتأكد الموظف من أنه فهم بشكل واضح احتياجات المتعامل و أنه بذل كل ما في استطاعته من أجل تلبية احتياجاته. و يتحقق الموظف من فهمه لطلب المتعامل بتكراره عليه عند تقديم طلب الخدمة، و بالسؤال "هل وفرت الخدمة التي تحتاجها؟" و "هل تحتاج إلى مساعدة أخرى؟" عند نهاية التعامل.	3
E. Easy access and value-added		4		هـ. سهولة الوصول و التواصل و القيمة المضافة	
1	The customer can communicate with the government entity at all times.	2		يمكن للمتعامل التواصل مع الجهة في كل الأوقات.	1
2	through two procedures where possible and provide added value to the customer through presenting other services that may be required by the customer in order to save his time and effort.	2		يحاول الموظف تلبية احتياجات المتعامل من خلال إجرائين حيث أمكن ذلك. و تقديم قيمة مضافة للمتعامل من خلال المبادرة بتحديد الخدمات الأخرى و المرتبطة بالمتعامل التي قد يحتاجها و ذلك توفيراً لوقت و جهد المتعامل.	2
F. Social Media & eParticipation		13		و. المشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي	
1	A corporate social media usage policy document is available on the entities' websites	2		يجب توفير سياسة استخدام أدوات التواصل الاجتماعي على الموقع	1
2	The entities' websites have a clear participation policy for its visitors	2		توفر سياسة واضحة موجهة للجمهور توضح ضوابط وموجهات المشاركة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للجهة	2
3	The entities' websites offer surveys and polls on each service available	2		يتضمن الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية استطلاعات الرأي وكذلك استبيانات حول كل خدمة من خدماتها	3
4	The entities allow anonymous public participation (without requiring the participant to register first)	2		تتيح الجهة للجمهور المشاركة والتعليق على الخدمات الإلكترونية دون الحاجة للتسجيل	4
5	The entities allow anonymous public rating/evaluation for each service (without requiring the participant to register)	2		تتيح الجهة للجمهور تقييم الخدمات الإلكترونية دون الحاجة للتسجيل	5
6	The entities use external social media websites such as Facebook, Twitter, YouTube to communicate and interact with the public regarding their eServices	2		تتواصل الجهة الحكومية مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي الخارجية مثل فيسبوك، تويتر، يوتيوب فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية	6
7	There is a topic about the service in a blog or a forum on the website	1		يتوفر موضوع عن الخدمة في مدونة أو منتدى الجهة	7
		مجموع الدرجات	النسبة الإجمالية %		

200

100