

الأدلة الإرشادية لمؤشرات ممكناًت الحكومة الذكية للعام 2019

الموجهات الإرشادية للموقع الإلكتروني الاتحادية - 2019

Federal Websites Guidelines- 2019



تاريخ الإصدار: 25 أبريل 2019

حقوق التأليف والنشر © 2019م - الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات - جميع الحقوق محفوظة.
ص. ب. 26662، أبوظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة

قائمة الفئات – List of Categories

Page	Category	الفئة	الصفحة
5	Domain and Hosting	النطاق والاستضافة	5
7	Site Architecture and Design	معمارية وتصميم الموقع	7
13	User Experience and Usability	تجربة المستخدمين والاستخدامية	13
20	Content	المحتوى	20
26	Accessibility	سهولة الوصول	26
29	e-Participation & Open data	المشاركة الإلكترونية والبيانات المفتوحة	29
35	Security and Information Protection	أمن وحماية المعلومات	35
37	Marketing	التسويق	37



كيفية استخدام الدليل

How to use Guideline

- تمثل الأيقونة انه على الجهة توفير ما يثبت من وثائق داعمة وتوثيقات لآليات العمل والسياسات
 - This icon represent that the FGE should provide document that support the criteria evaluation
- تمثل الأيقونة انه على الجهة توفير صورة تعكس تطبيق المعيار
 - This icon represent that the FGE should provide a picture of the proof that support the criteria evaluation
- تمثل الأيقونة معيار درجة الابتكار
 - This Icon represent Standard degree of innovation
- تمثل الأيقونة النماذج التي تسهل على الجهة معرفة آلية تطبيق المعيار
 - This icon represent the samples that will guide the FGE how to implement the criteria
- في بعض المعايير تم وضع (اشارات) لتساعد مسئولي المواقع على فهم وتطبيق الموجهات بالطريقة السليمة
 - There is some (**Hints**)along with some criteria that will guide the website admin, designer & moderator to understand how and why to implement it

This Document هذه الوثيقة

This document presents a set of guidelines that can be applied to measure the quality of the government websites and their level of compliance with the best international practices including Web Content Accessibility Guidelines from W3C. These guidelines are derived primarily from the pertinent guidelines and manuals and compatible with the rules and regulations adopted in the government entities of the United Arab Emirates.

The document is subdivided into the following: Domain and Hosting, Site Architecture and Design, User Experience and Usability, Content, Accessibility, e-Participation & Open data, Security and Information Protection and Marketing.

تقدم هذه الوثيقة مجموعة من الموجهات التي يمكن تطبيقها لاختبار مدى جودة المواقع الإلكترونية الحكومية وكذلك مدى توافقها مع أفضل الممارسات العالمية مثل موجهات منظمة الويب العالمية، وهي مشتقة بالأساس من الأدلة الإرشادية ذات الصلة، ومستوحاة من الخصوصيات والثوابت المعتمدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومتواقة مع الأنظمة والتشريعات المعتمدة لدى الجهات الحكومية في الدولة.

وتتفرع هذه الموجهات لتشمل كلاً من النطاق والاستضافة، ومعمارية وتصميم الموقع، وتجربة المستخدمين والاستخدامية، والمحتوى، وسهولة الوصول، والمشاركة الإلكترونية والبيانات المفتوحة، وأمن وحماية المعلومات، والتسويق.

امارات

.ae

فئة النطاق والاستضافة

Domain & Hosting

Domain and Hosting guidelines focus on considerations that need to be taken when registering domains for government websites, hosting conditions and locations and the measures to be taken when there is more than one domain etc.

تركز موجهات النطاق والاستضافة على الاعتبارات الواجب النظر إليها فيما يتعلق بأسماء النطاقات المستخدمة للموقع الإلكترونية الحكومية، وشروط الاستضافة وأماكنها، والإجراءات المطلوبة عند وجود أكثر من اسم نطاق وما إلى ذلك.

معايير النطاق والاستضافة – Domain & Hosting guidelines

#	Guidelines	الموجبات	#
1	Has the entity registered the three domains: (.ae), (.gov.ae) and (امارات.) versions of the domain and renewed it ? • <input type="checkbox"/>	هل سجلت الجهة نطاقات (.ae) و(.gov.ae) من عنوان موقعها الإلكتروني ويتم تجديدها ؟ <input type="checkbox"/> •	1
2	Has the entity registered their Arabic domain? • <input type="checkbox"/>	هل قامت الجهة بتسجيل النطاق العربي (امارات)؟ <input type="checkbox"/> •	2
3	Has the entity registered both the short and long versions of its domain name? • <input type="checkbox"/> Hint: Long domain name is the FGE long name i.e. telecommunication regulatorytuthority.gov.ae while the short name is the abbreviation of the name i.e tra.gov.ae	هل قامت الجهة الحكومية بتسجيل الأسماء الطويلة والقصيرة لعنوان الموقع؟ <input type="checkbox"/> • إشارة: اسم النطاق الطويل يتضمن اسم الجهة كاملاً، أما القصير فيتضمن الاسم مختصراً	3
4	Does the entity use their domain in all official E-mail addresses? • (i.e. name@entity.gov.ae)	هل تستخدم الجهة عنوان النطاق الخاص بها في مراسلاتها الرسمية بالبريد الإلكتروني؟ (مثال name@entity.gov.ae) •	4
5	Does the entity host the website inside UAE, otherwise NDA & SLA must be signed with the ISP? • <input type="checkbox"/> • (Provide such documents if available)	هل يتم استضافة الموقع الإلكتروني داخل دولة الإمارات العربية المتحدة؟ وإن كان مع مزود الخدمة أو شركات الاستضافة هل تم توقيع اتفاقية عدم إفصاح واتفاقية مستوى خدمة؟ <input type="checkbox"/> • (يرجى إبراز وثائق الاتفاقيات المذكورة إن وجدت) •	5
6	Do all registered English domains redirect to the primary .gov.ae domain?	هل يتم إعادة توجيه النطاقات الإنجليزية غير الرئيسية إلى النطاق الرئيسي (.gov.ae)؟	6



فئة معمارية وتصميم الموقع

Site Architecture & Design

There may be no right or wrong when it comes to the look and feel and the aesthetic aspect of a website. But when it comes to design and architecture, usability must be taken into account in order to serve both customers' expectations and organizations objectives. These guidelines help achieving this.

عندما يتعلق الأمر بالشكل العام والناحية الجمالية للموقع، ربما لا يكون ثمة ما هو صح وما هو خطأ فالأمور نسبية. أما عندما يتعلق الأمر بالتصميم المتوافق مع مبادئ سهولة الاستخدام، فهناك قواعد يتعين الالتزام بها من أجل أن يحقق الموقع أهداف المؤسسة وحاجات المتعاملين. الموجهات التالية تساعد في تحقيق هذين الهدفين.

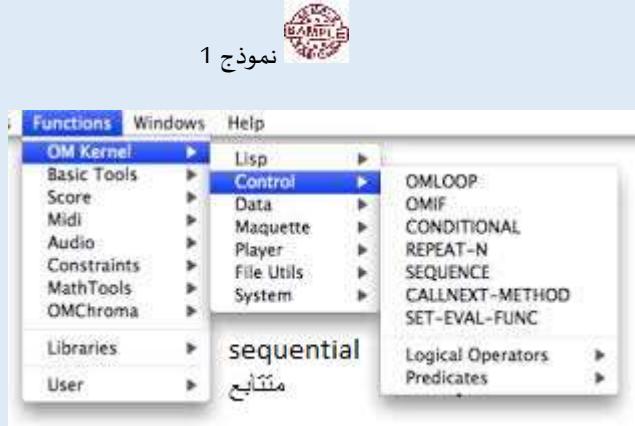
معايير معمارية وتصميم الموقع – Site Architecture and Design guidelines

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the website design structure have the key sections mentioned in the "Federal Visual Identity 2015": Masthead , Navigation Options, announcement section ,Body, footer, Federal logo ad entity logo used in consistent places across the website?	هل يلتزم تصميم الموقع الإلكتروني بموجهات دليل الهوية المرئية الاتحادية وذلك بتوافر العناصر الأساسية: مثل عنوان الصفحة الإلكترونية وقائمة التصفح ومحظى النص والتذييل العام واستخدام شعار الدولة وشعار الجهة بالكيفية نفسها في كل صفحة ؟	1
2	Does the website in English and Arabic include the Essential Links placed in a clear visible section for the website visitors? Hint: essential Links include: Home, Contact Us, Sitemap, Language(s), Help and Search/Advanced Search	هل يحتوي الموقع باللغتين العربية والإنجليزية على الروابط الأساسية موضوعة بصورة واضحة ومرئية لزائر الصفحة؟ إشارة: تشمل الروابط الرئيسية كلا من: الصفحة الرئيسية وصفحة "اتصل بنا" وخريطة الموقع، رابط اللغة أو اللغات، المساعدة، والبحث/ البحث المتقدم.	2
3	Does the main menu of the website contain links to the following sections: Services, Open Data and e-Participation?	هل تضم قائمة التصفح الرئيسية للموقع روابط للصفحات التالية: الخدمات/الخدمات الإلكترونية والبيانات المفتوحة وشاركتنا (المشاركة الإلكترونية)؟	3
4	Does the global footer offer a visible link to the Essential Policies? Hint: The essential Policies include Accessibility, Copyright, Disclaimer, Terms and Conditions page, Citizen Charter and Privacy Policy.	هل يحتوي التذييل العام للموقع على روابط مرئية للوثائق الأساسية للموقع؟ إشارة: تشمل الوثائق الأساسية: وثيقة "إمكانية الوصول" ، وثيقة "حقوق النسخ" ، وثيقة "إخلاء المسؤولية" ، وثيقة "الأحكام والشروط" ، وثيقة "سياسة الخصوصية" ووثيقة "ميثاق المعاملين"	4
5	Does the global footer of the website provide a shortcut of the entity main contact number details? (Direct Access Section)	هل يحتوي التذييل العام للموقع على اختصار لتفاصيل الاتصال الرئيسية بالجهة؟ (قسم الوصول المباشر)	5

6	Does the entity website have NO horizontal scrolling where text properly fitted to screen width?	هل تخلو صفحات الموقع الإلكتروني تماماً من وجود شريط التمرير الأفقي حيث النص متناسب مع عرض الشاشة؟	6
7	Does the entity use a correct Favicon for the site?	هل يستخدم الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية رمز الموقع أو الأيقونة المفضلة والتي تعكس هوية المؤسسة بشكل صحيح؟	7
8	Does the "Contact Us" page offer the Essential Contact Information of the entity? Hint: The Essential Contact Information include Phone and Fax numbers, email, P.O.Box, online form and electronic map (e.g. Google Maps) of the physical address of the entity's head office and other branches?	هل يتوفّر في صفحة "اتصل بنا" بيانات التواصل الرئيسية للجهة؟ إشارة: تشمل البيانات الرئيسية ما يلي: أرقام الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني وصندوق البريد ونموذج التواصل الإلكتروني، خريطة إلكترونية (مثل خرائط جوجل) للعنوان الفعلي للجهة وفروعها المختلفة في الدولة؟	8
9	Does the contact Us page offer a simple description of the Latitude and longitude coordination of the entity location on the map? <ul style="list-style-type: none"> Example : Latitude - Longitude: 25.286926, 55.350677 Lat:25°17'12.9336" Long: 55° 21' 2.4366" 	هل توفر صفحة "اتصل بنا" وصف بسيط لإحداثيات خطوط الطول والعرض لموقعها الجغرافي على الخريطة بشكل واضح؟ مثال: Latitude - Longitude: 25.286926, 55.350677 Lat:25°17'12.9336" Long: 55° 21' 2.4366"	9
10	Does the entity website include up-to-date Sitemap that offer links to all pages in an easy-to-use hierarchy?	هل يتضمن الموقع الإلكتروني "خريطة موقع" في صفحة خاصة توفر روابط لكافة صفحات الموقع في هيكلية سهلة الاستخدام؟	10
11	 Does the entity website provide a Help or FAQ section? And does it cover all the sections/topics of the website?	هل يوفر الموقع الإلكتروني قسماً خاصاً للمساعدة أو للأسئلة الأكثر شيوعاً؟ وهل يغطي كافة أقسام أو مواضيع الموقع؟	11
12	 Is the search/ advanced search utility clearly located in the site? Is it an effective and user-friendly? Hint: Search engine on the site must provide advanced search option which	هل يتضمن تصميم الموقع وجود خدمة البحث / البحث المتقدم بإمكانيات محركات بحث قوّل في مكان بارز وسهل التمييز في الموقع؟ وهل تتسق الخدمة بالسهولة والفاعلية؟	12

	allows altering results based on advanced search criteria such as date or topic, Google provides this capability	إشارة: محرك البحث على الموقع يجب أن يوفر خيار البحث المتقدم والذي يتاح إمكانية غربلة النتائج بناء على معايير بحث متقدمة مثل التاريخ أو الموضوع، توفر جوجل هذه الإمكانيّة	
13	Does the website reflect the approved visual identity of the government entity including the use of white color as the background color of all content on the website?	هل يعكس الموقع الهوية المرئية المعتمدة للجهة الحكومية بما في ذلك استخدام اللون الأبيض كخلفية لمحفوبي الموقع الإلكتروني؟	13
14	<p>Does the website implement the responsive design principle?</p> <p>Definition: Responsive Web Design offers the website visitors optimal viewing and interaction experience (e.g. easy reading and navigation) across a wide range of devices including desktop computer monitors and mobile phones.</p> <p>Hint: it is a Site adjustment method and widths automatically to fit the device used by the website user, whether a laptop or smart phone or Tablet i.e: http://government.ae/</p>	<p>هل يتم تطبيق مبادئ التصميم التجاوبي على الموقع؟</p> <p>تعريف: يوفر التصميم التجاوبي تجربة مُثلَّى تضمن على سبيل المثال سهولة القراءة والتصفح بغض النظر عن الجهاز المستخدم في تصفح الموقع مثل أجهزة الحاسوب المكتبة والأجهزة المتحركة.</p> <p>إشارة: يقوم الموقع بتعديل طريقة ومقاسات العرض بصورة تلقائية لتناسب الجهاز الذي يستخدمه المستخدم في تصفح الموقع سواء كان لابتوب أو هاتف ذكي أو حاسب لوحي. مثال: http://government.ae</p>	14
15	Does the website use a fluid layout that automatically adjusts the page size to monitor resolution settings that are 1024x768 pixels or higher?	هل يوظف تصميم الموقع التخطيط الانسيابي بحيث يتم تلقائياً تعديل مقاس الصفحة لتلائم إعدادات الشاشات ذات الدقة (1024x768 بيكسل) أو أعلى؟	15
16	<p>Are the website pages clear from the "Scroll Stoppers"?</p> <p>Hint: Ensure that the location of headings and other page elements does not create the illusion that users have reached the top or bottom of a page when they have not and assuring users scroll below-the-fold</p>	<p>هل تم تصميم صفحات الموقع بحيث تخلو من معicقات التمرير العمودي؟</p> <p>إشارة: قد تحتوي الصفحة على عنوان أو خط أفقي في منتصف الصفحة ولكنه يوهم القارئ أنه وصل بداية أو نهاية الصفحة عند تحميلها، يجب تجنب ذلك والتأكد بأن المستخدم بإمكانه التمرير</p>	16

17	<p>Do all website pages have appropriate page lengths?</p> <p>Hint: Page length must fit its purpose, as pages with heavy content such as articles can be long, while the pages that contain links to other sites can be short.</p>	<p>هل تتسق كافة صفحات الموقع بطول مناسب؟</p> <p>إشارة: يجب أن يناسب طول الصفحة الغرض منها، فمثلاً يمكن أن تكون الصفحات المخصصة للمحتوى الغزير مثل المقالات طويلة، في حين تكون الصفحات التي تحوي قائمة بروابط إلى موقع أخرى قصيرة.</p>	17
18	<p>Is the entity's website clear from pages that have no navigational options such as the Home link?</p>	<p>هل يخلو الموقع الإلكتروني للجهة من صفحات خالية من خيارات التصفح مثل رابط للعودة للصفحة الرئيسية؟</p>	18
19	<p>Does the website design clearly differentiate navigation elements (Call-To-Action) e.g. menus and links from one another and group them in a consistent and easy to find place on each page?</p>	<p>هل يراعي تصميم الموقع سهولة التمييز بين عناصر التصفح المختلفة (مثل القوائم والروابط) وتجميعها ووضعها في مجموعات ملائمة وفي نفس المكان في كل الصفحات من أجل تسهيل العثور عليها؟</p>	19
20	<p>Does the website offer "List of Contents" on long pages with links that take users to the corresponding content farther down the page?</p> <p>Hint: it would be best if the "List of Content" acted as a sticky so users can refer back to it easily, rather than having to manually scroll back to the top of the page</p>	<p>هل يوفر الموقع في الصفحات الطويلة "قائمة المحتويات" مع روابط تقود المستخدم مباشرةً للمحتوى المقصود في الصفحة؟</p> <p>إشارة: سيكون من الأفضل إذا كانت "قائمة المحتوى" بمثابة عناوين ثابتة بحيث يمكن للمستخدمين الرجوع إليها بسهولة ، بدلاً من الاضطرار إلى التمرير بديوباً مرة أخرى إلى أعلى الصفحة (مثال وضعها كعناوين ثابتة على طرف الصفحة)</p>	20
21	<p>Does the website use 'sequential' menus" and 'simultaneous' menus appropriately when needed?</p> <p>Hint: The 'sequential' menus are suitable for simple forward-moving tasks while the 'simultaneous' menus are used for tasks that would otherwise require numerous uses of the back button.</p>	<p>هل يراعي تصميم الموقع استخدام القوائم المتسلسلة والقوائم المتزامنة بشكل ملائم عند الضرورة؟</p> <p>إشارة: تساعد القوائم المتسلسلة في التصفح بشكل بسيط وفق خطوات متسلسلة إلى الأمام، فيما تفيد القوائم المتزامنة في خطوات التصفح التي تتضمن استخدام زر العودة.</p>	21

	 	
22	<p>Are the critical data across the website highlight appropriately (e.g. using different color)?</p>	<p>هل يتم التأكيد بصرياً (باستخدام لون كتابة مختلف على سبيل المثال) على المعلومات الهامة في مختلف صفحات الموقع للتنبية عليها؟</p>



تجربة المستخدمين والاستخدامية User Experience & Usability

Websites should be easy to navigate, have minimal load time, and provide visitors with useful resources and information. With this, we must guarantee an easy, predictable and pleasant experience. We must first define the users' needs and expectations, then validate the websites we have developed to check if we have met those needs and expectations.

The following guidelines will help improving the user experience.

الموقع الجيد هو موقع ذو ملاحة سهلة، ويمكن تزيله بأقل وقت ممكن، ويزخر بالمعلومات والموارد التي يحتاج إليها المستخدم، ويجب أن يتم كل شيء في بيئة سهلة وقابلة للتوقع ومفعمة بالرضا. وفي كل هذه الأمور يتبع الرجوع إلى المستخدم؛ في البداية لمعرفة احتياجاته وتوقعاته، ومن ثم لاختبار ما إذا كان الموقع الذي طورناه متواافقاً مع تلك التوقعات والاحتياجات أم لا.

فيما يلي قائمة بموجهات يمكن أن تساعد في تحسين تجربة المستخدمين للموقع الإلكتروني.

معايير تجربة المستخدمين والاستخدامية – User Experience and Usability guidelines

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Are page headings and headlines differentiated by font size or boldness?	هل تتمايز الترويسات والعنوانين من حيث لون أو ثخانة الخط المستخدم في الصفحة؟	1
2	Does the body of the website include breadcrumb trails?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على مسار تتبع الصفحات؟	2
3	Are the page structures and the location of all standard items consistent throughout the website?	هل روعي الانسجام والتناسق بين مكونات هيكل الصفحات، وأماكن كافة المواد والمكونات داخل الموقع ككل؟	3
4	Is the website browser-independent and cross-browser compatible?	هل الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية متافق مع متصفحات الويب المختلفة ويعمل باستقلالية عنها؟	4
5	Does the entity site include all necessary meta-tags on the homepage and all secondary internal pages? "At least the following 5 meta tags should be maintained: Description, Title, Keywords, Robots, Revisit-after"	هل يتضمن الموقع الإلكتروني في الصفحة الرئيسية وصفحات المستوى الثاني للجهة الحكومية استخدام البيانات التعريفية (meta tags)؟ الخمسة التالية على الأقل: العلامات الوصفية، علامات العنوانين والكلمات المفتاحية والروبوتات وإعادة الزيارة لاحقاً	5
6	Are all page titles (Title tag) in the website representative of the actual content of the page? and titles are concise and easily understood?	هل تعكس كافة عنوانين الصفحات (عنوان الوسم - Title tag) في الموقع المحتوى الفعلي للصفحات؟ وتتسم عنواناتها بالإيجاز ويمكن فهمها بسهولة؟	6
7	Are all links in the website highlighted, and do they correctly match appropriate destination page headings?	هل يتم إبراز كافة الروابط في الموقع الإلكتروني؟ وهل تتطابق هذه الروابط مع عنوانين الصفحات المقصودة؟	7
8	Is the back button functional in all website pages and does it lead to the proper back page or level?	هل يمكن المستخدم في كل مستوى أو صفحة من العودة إلى المستوى السابق عند الضغط على زر العودة (Back)؟	8

9	Does the website have a clickable Homepage button across all pages? Hint: the FGE logo is not enough	هل يضم الموقع زر "الصفحة الرئيسية" في مكان بارز من الموقع بحيث يمكن المستخدم من العودة إلى البداية من أي صفحة؟ إشارة: شعار الجهة لا يكفي لذلك الغرض	9
10	Has the government entity conducted analysis to identify which components are most used, and clearly highlight the components on the entity homepage? • 	هل أجرت الجهة الحكومية تحليلًا لمعرفة المكونات الأكثر استخداماً لدى شرائح المتعاملين، وقامت بتوفيرها على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني بشكل واضح وبازل للمستخدمين؟ • 	10
11	 Are the most important functions (such as search and announcements) displayed in a prominent location on the homepage?	هل جرى إبراز كل الخيارات المهمة على الصفحة الرئيسية من دون أن يضطر المستخدم للنقر وصولاً للمستوى الثاني للاستفادة من تلك الخيارات مثل "محرك البحث، أهم الإعلانات إلخ"؟	11
12	Are images, graphics and icons used in the website self-explanatory and expressive of the correspondent articles/content? Hint: Icons should always be paired with their associated label to ensure users know what to expect before clicking on the CTA (Call-of-Action) i.e.: People of determination functions	هل الصور والأشكال والأيقونات المستخدمة في الموقع معبرة بشكل واضح عن جوهر المقالات والمواضيع والخصائص التي تمثلها؟ إشارة: ينبغي دائماً ان يقترن الرموز مع التسمية المرتبطة بها لضمان المستخدمين معرفة ما يمكن توقعه قبل النقر (مثال: أيقونه الخصائص المتعلقة بإعدادات الموقع لأصحاب الهمم)	12
13	Does the entity site contain NO broken links or empty/under construction pages?	هل يخلو الموقع الإلكتروني تماماً من أي روابط لا تعمل أو صفحات فارغة أو قيد الإنشاء؟	13
14	Does the website included a progress>Loading bar for website navigation?	هل يحتوي الموقع على شريط تقدم/تحميل الصفحات خلال تصفح الموقع؟	14

	Hint: User should be informed all the time what is going on the site during navigation & quires	إشارة: ينبغي إبلاغ المستخدم طوال الوقت بما يجري في الموقع خلال التنقل وتصفح الموقع	
15	Are website provide media plug-in's for the various technologies used on the site? (Flash, Java or Adobe readers and players)	هل يوفر الموقع الإلكتروني البرامج اللازمة لتشغيل أو تصفح المواد المختلفة المنشرة على الموقع (فلاش أو جافا أو قارئ أدوبى)؟	15
16	Does the site have a meaningful and helpful 404 error page that works from any depth in the site with an error reporting feature and?	هل يعرض الموقع الإلكتروني رسالة واضحة ذات معنى عند حدوث خطأ ما من أي صفحة من صفحات الموقع (404) مع وجود خاصية للتبلیغ عن تلك الأخطاء؟	16
17	Are markup and CSS style-sheets used efficiently in the entity's website and the whole pages connected with the website?	هل يتم استخدام لغة توصيف النص والطرز المترافق في تصميم وتنسيق الموقع الإلكتروني وكافة الصفحات المرتبطة بالموقع؟	17
18	Are all images on the entity's website optimized? (no larger than 200 KB an image)	هل يتم عرض الصور على الموقع ضمن الحجم الملائم بحيث لا يزيد حجم أي صورة عن 200 كيلو بايت؟	18
19	Dose the website implement lazy loading whenever heavy content provided. ? Hint: As scrolling content loads	هل يتم تطبيق آلية التحميل البطيء على الموقع في حالة المحتوى الثقيل؟ إشارة: يتم تحميل المحتوى عند التمرير	19
20	Does the website use images rationally? (only when they are critical to the success of a Web site)	هل يستخدم الموقع الصور باقتصاد وترشيد، بحيث يكون لكل صورة مبرر منطقي لوجودها في الموقع؟	20
21	Does the website avoid clutter? Hint: Excess and crowded component and items on a page lead to a degradation of performance when trying to find certain information	هل روعي في تصميم الموقع البعد عن الاكتظاظ في الأشكال والنصوص والألوان والرموز؟ إشارة: الاكتظاظ والمكونات الزائدة عن الحاجة تنفر المستخدمين	21
22	Does the website provide sufficient clue to clearly indicates to the user that an item is clickable?	هل يوفر الموقع إشارات كافية للدلالة بوضوح على أن المكون قابل للنقر؟	22

	<p>Hint: These indications must be consistent across the site; it's not enough that a cursor (arrow) turn into a (hand) as an indication that an item is clickable</p>	<p>إشارة: يتعين اتباع نسق موحد للمكونات القابلة للنقر، وأن تكون الإشارات واضحة. (لا يكفي تحول المؤشر إلى يد كدليل على ان المكون قابل للنقر)</p>	
24	<p>Does the website indicate to users when a link will move them to a different location on the same page or to a new page on a different Web site?</p> <p>Hint: The user has the right to be informed that he is about to leave the site to an external site</p> <p>i.e.: Add an alert that he about leaving the page</p>	<p>هل يوفر الموقع معلومات حول ما إذا كان الرابط خارجياً قبل أن يقوم المستخدم بالنقر عليه؟</p> <p>إشارة: المستخدم له الحق في أن يكون على علم بأنه على وشك مغادرة الموقع وترك الصفحة المتواجد فيها</p> <p>مثال: إضافة تنبية بأنه على وشك ترك الصفحة</p>	24
25	Does the site enable enough contrast between the dark text and the light (or white) background for easy reading and discrimination?	هل يراعي الموقع قدرًا كافياً من التباين بين النصوص الغامقة والخلفية الفاتحة (أو البيضاء) والخلفيات لسهولة التمييز والقراءة؟	25
26	If images or graphic used as background of the text are images been modified enough for easier reading?	في حال استخدام الصور أو الغرافيك كخلفية للنصوص، هل عولجت الصور والأشكال بما يخلق تماثيراً كافياً لتسهيل القراءة؟	26
27	<p>Are texts of the website using at least a 12-point font (e.g., typeface) on all Web pages?</p> <p>Hint: size of the screen should be considered</p>	<p>هل روعي حجم الخط بأن لا يقل عن 12 في كل أنحاء الموقع؟</p> <p>إشارة: يجب مراعاة حجم الشاشة</p>	27
28	In case of application forms, does the website distinguish required and optional data entry fields?	في حال وجود خانات ونمذج، هل يميز الموقع بين الخانات الإلزامية وتلك الاختيارية؟	28
29	<p>Do forms clearly define the requested data or anticipate typical user errors & suggest corrections?</p> <p>Hint: alerts the user to the specific problem identified in their input. This</p>	<p>في حال وجود خانات ونمذج، هل يمتلك الموقع خاصية توضيح البيانات المطلوب إدخالها او توقع الأخطاء الشائعة واقتراح التصويبات؟</p> <p>إشارة: ينبه المستخدم إلى المشكلة المحددة التي تم تحديدها في إدخالاته. وهذا يجعل من الواضح على الفور للمستخدم ما هي المشكلة وكيف يمكن إصلاحها.</p>	29

	<p>makes it instantly clear to the user what the issue is and how they can fix it.</p>		
			
30	<p>Do the results of user searches provide the precise information being sought, and in a format, that matches users' expectations? Through constructed search engine which response to users' terminology? & include specific hints to improve search performance?</p>	<p>هل نتائج البحث في الموقع دقيقة وبنسق متوافق مع توقعات المستخدمين؟ وذلك من خلال تصميم خدمة البحث لتتمحور حول المفردات والعبارات التي يستخدمها متعاملو الجهة الحكومية في بحثهم عن المعلومات؟ ووضع خاصية الإشارة المساعدة للباحث في الحصول على النتائج؟</p>	30
31	<p>Is a search option provided on each page? & Does the website notify users when multiple search options exist?</p>	<p>هل توفر خاصية البحث في كل صفحة من الموقع؟ وفي حال وجود أكثر من نوع خدمة بحث على الموقع، هل يجد المستخدم معلومات عن الفرق بين تلك الخدمات ومخرجاتها؟</p>	31
32	<p>Have the usability team solicit usability testing participants' comments before, during or after the performance of tasks?</p> <ul style="list-style-type: none"> •  <p>Hint: That is, each page is designed, and then subjecting them to realistic test with users, as per UX methodology and principles and then processing the notes and errors, and retested until a better level of usability and then applied on the site</p>	<p>هل اعتمدت آليات واضحة وموثقة للحصول على تعليقات المستخدمين وانطباعاتهم خلال واثناء وبعد تنفيذ مهام تصميم وتطوير صفحات الموقع الإلكتروني؟</p> <ul style="list-style-type: none"> •  <p>إشارة: بمعنى أن كل صفحة يتم تصميماها، ثم إخضاعها للاختبار الواقعى مع المستخدمين حسب منهجية و مبادىء تجربة المستخدم UX ، ومن ثم معالجة الملاحظات والأخطاء، وإعادة اختبارها حتى تستقر على أفضل مستوى من سهولة الاستخدام ومن ثم تطبيقها على الموقع</p>	32

33	Does the website make it possible for visitors to rate the content and submit suggestions for new content?	هل يتبع الموقع للزوار فرصة تقييم المحتوى وكذلك اقتراح محتوى جديد؟	33
34	Does the website show when the page was last-updated?	هل يوفر الموقع معلومة عن آخر تحديث للنصوص والمعلومات الواردة فيه؟	34



المحتوى Content

Content is the most important part of a Web site. If the content does not provide the information needed by users, the Web site will provide little value no matter how easy it is to use the site.

This section helps web content specialists working on government websites in the UAE improve their work to provide consistent, easy to understand and appealing content.

The content should adhere to the Flesch-Kincaid readability scale based on the number of both words and sentences used, ensuring the content is simple and straightforward.

يعد المحتوى أهم جزء في الموقع الإلكتروني على الإطلاق. وعندما يكون المحتوى عاجزاً عن تقديم المعلومات التي يطلبه المستخدمون ويأتون إلى الموقع من أجلها، فإن الموقع يفقد الكثير من قيمته بغض النظر عن سهولة استخدامه.

إن مهمة هذا القسم هي مساعدة العاملين في المحتوى الخاص بالموقع الإلكتروني للجهات الحكومية على تحسين عملهم، وتقديم محتوى متناغم وسهل الفهم وجذاب ل مختلف شرائح المستخدمين . ويجب ان يتلزم المحتوى بمقاييس قابلية القراءة الخاصة بالأدوات التي تعتمد على عدد الكلمات والجمل المستخدمة ، وضمان المحتوى بسيط ومبادر

مراجع: [الدليل الإرشادي لمواصفات المحتوى الإلكتروني للجهات الحكومية](#)

معايير المحتوى Content Guidelines –

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the entity implement a fully documented content management workflow? • <input type="checkbox"/>	هل تعتمد الجهة آلية موثقة لسير العمل في نظام إدارة المحتوى? • <input type="checkbox"/>	1
2	Is the Arabic page the main landing page of the website?	هل الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني هي النسخة العربية?	2
3	When toggling between the Arabic and English sites, does it go to the same content and not to the home page?	عند التبديل بين الصفحات العربية والإنجليزية هل الصفحة تبقى على نفس المحتوى ولا ينتقل إلى الصفحة الرئيسية؟	3
4	Are the Arabic and English language versions of the website properly segmented (i.e. no English in the Arabic version and vice versa)?	هل يتحقق الفصل التام بين نسختي الموقع العربية والإنجليزية (أي لا توجد لغة إنجليزية في النسخة العربية والعكس بالعكس)؟	4
5	Is the content language free of mistakes such as grammar, spelling mistakes etc...?	هل اللغة المستخدمة في الموقع سليمة (خلية من الأخطاء التحوية والإملائية، دقة المعلومات وتراعي الاستخدام الصحيح لعلامات الترقيم .. إلخ)	5
6	Does the entity offer a calendar or listing of upcoming events and participation activities with detailed information?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على تقويم أو قائمة متكاملة بالفعاليات والأنشطة المستقبلية التي تشارك فيها الجهة الحكومية؟	6
7	Does the entity publish the results or summary of public participation feedback and polls?	هل يوفر الموقع ملخصات أو تحليلات لنتائج مشاركات المتعاملين في استطلاعات الرأي أو الاستبيانات وغيرها؟	7
10	Is the website content readable? Written in simple language, short paragraphs, good use of main and sub headings so that meet the readability expectations of your target audience...	هل يراعي الموقع استخدامية المحتوى، من حيث الفقرات الصغيرة والقوائم النقاطية واللغة السهلة المباشرة والعناوين الرئيسية والفرعية والتركيز على المعلومة المهمة؟ بحيث يلي توقعات الجمهور المستهدف إشارة : بإمكان الجهة الاستعانة <u>بأداة اختبار قابلية القراءة</u> من أجل تقييم فعالية الكتابة الخاصة بالجهة و	10

	<p>Hint: The content should adhere to the Flesch-Kincaid readability scale based on the number of both words and sentences used, ensuring the content is simple and straightforward.</p>	<p>، وبسهولة يمكن للجهة التتحقق من قراءه صفحات الموقع المؤسسي</p>	
11	Is the expected response time clearly stated for all sections that involves communication between the visitor and the entity? e.g. in the Contact Us section, Suggestion & Comments section & Contact the Minister/ Director General Section.	هل يتم الإعلان بشكل واضح عن الوقت اللازم للرد على المتعاملين في كافة اقسام الواقع التي تتعامل مع الجمهور على سبيل المثال في قسم "اتصل بنا" و "قسم الملاحظات" و "التواصل مع المدير العام"؟	11
12	Does the entity have a banner or link to the official federal government portal "www.govt.ae" accessible from every page?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية على رابط لليوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات "حكومة.امارات" على كافة الصفحات؟	12
13	Does the website present links to the entity's social media pages?	هل يضم الموقع روابط لصفحات الجهة على موقع التواصل الاجتماعي؟	13
14	Does the entity website have a careers or job opportunities section with a channel to submit resumes?	هل يوفر الموقع الإلكتروني قسما خاصا بالتوظيف والشواغر الوظيفية، بحيث يكون سهل الوصول، ويتضمن معلومات عن الشواغر (إن وجدت) وقناة اتصال لإرسال السير الذاتية؟	14
16 NEW	Does the website contain a page dedicated to showcase the most important initiatives in order to spread the knowledge and culture of impressive ideas in the UAE to enhance the competitiveness of the country and entity as a leader. The page shall contain an overview of the initiative and any media materials such as (video or video link on an external site such as YouTube, presentation or PDF document and others)	هل يتم تخصيص صفحة في الموقع الإلكتروني لعرض أهم مبادرات الجهة بهدف نشر المعرفة وثقافة الأفكار المهمة في دولة الإمارات لتعزيز تنافسية الدولة بحيث تحتوى الصفحة على نبذة عن المبادرة ومواد إعلامية مثل (فيديو أو رابط فيديو على موقع خارجي مثل يوتوب، عرض تقديمي او ملف تعريفي وغيرها)	16 NEW
17	Does the website offer a comprehensive description of the entity services in a Service Card style?	هل يوفر الموقع معلومات وافية عن الخدمات من خلال منهجية "بطاقة الخدمة"؟	17

18	Does the website have an Archive section for laws, policies, documents, events, etc. that is accessible from all pages?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على قسم للأرشيف الخاص بالقوانين والسياسات والوثائق الخ، يمكن الوصول إليه من كافة صفحات الموقع؟	18
19	Is the text aligned R2L for Arabic and L2R for English (not centered)	هل تمت محاذاة النص في الصفحات " من اليمين لليسار " للعربية و " من اليسار لليمين " للإنجليزية؟ (الابتعاد عن توسيط النصوص)	19
20	Are ambiguous words defined and abbreviations given expansions?	هل تم تعريف الكلمات غير المفهومة، وشرح الاختصارات الواردة في المحتوى؟	20
21	Is the content on the website genuine? (no copy/paste without attributing the source)	هل المحتوى المنشور على موقع الجهة هو محتوى أصيل و حقيقي؟ (لا يوجد نسخ/لصق من دون ذكر المصدر)	21
22	Can the user, from the first quick glance, predict what the website is about? Hint: from the logo and the welcome intro	هل يستطيع الزائر من النظرة الأولى التقاط أهم المعلومات عن الجهة؟ إشارة: من خلال عبارة الترحيب والشعار الواضح إلخ	22
23	Does the website have a glossary for terms and abbreviations used within the content to make it clear and understandable?	هل يضم الموقع مسراً للمصطلحات المستخدمة في المحتوى لمساعدة المستخدمين على فهمها؟	23
24	Does the entity have a customized style-guide to assist content writers in their daily work? • <input type="checkbox"/>	هل لدى فريق المحتوى وثيقة " دليل أسلوب الكتابة " مخصصة للجهة لتحديد الألقاب والأسماء والأنمط المستحبة إلخ فيما يتعلق بنصوص المحتوى؟ • <input type="checkbox"/>	24
25	Do the content team from time to time check for broken links (either manually or using a software)? • <input type="checkbox"/> Hint: The document might be a plan, or a record of previous sessions where test safety links on site)	هل لدى القائمين على الموقع آلية منتظمة وموثقة للكشف عن الروابط المعطلة وإصلاحها؟ (يدوياً أو من خلال خدمة إلكترونية) • <input type="checkbox"/> إشارة: ممكن أن يكون الدليل عبارة عن خطة داخلية، أو سجل للمرات السابقة التي جرى فيها اختبار سلامية الروابط في الموقع	25

26	<p>Does the website display a series of related items in a vertical list rather than as continuous text?</p> <p>Hint: FGE can use digital sequential points list, bulleted list of points that do not necessarily involve pursuing</p>	<p>هل يعرض الموقع القوائم المتسلسلة في قوائم عمودية بدلاً من النص المسترسل؟</p> <p>إشارة: يمكن استخدام القائمة الرقمية لل نقاط التتابعية، والقائمة النقاطية لل نقاط التي لا تنطوي بالضرورة على تتابع</p>	26
27 NEW	<p>Is there online evidence that the Entity provides services in partnership with third parties?</p> <p>Hint: The entity can develop content for partnerships with third parties that promote the concept of PPP</p>	<p>هل يوجد على الموقع ما يدل على أن الجهة توفر خدمات بالشراكة مع أطراف ثانية أو ثلاثة؟</p> <p>إشارة: بإمكان الجهة وضع محتوى خاص بالشراكات مع أطراف ثانية كالجهات الحكومية المحلية و القطاع الخاص لتعزيز مفهوم PPP</p>	27 NEW
28 NEW	<p>Did the entity highlight their indirect involvement in achieving the generic SDGs goals (not their core business goals), such as gender balance, innovation, tolerance, PPPP, etc</p>	<p>هل أبرزت الجهة مشاركتها غير المباشرة في تحقيق الأهداف العامة لأهداف التنمية المستدامة (وليس أهدافها الأساسية) ، مثل التوازن بين الجنسين ، والابتكار ، والتسامح ، PPPP ، الخ</p>	28 NEW
29 NEW	<p>Did the entity incorporate SDGs BUZZ into their website?</p> <p>Hint: This will cover having direct link to the UAE SDGs website, and will reflect the stamp level for each entity</p>	<p>هل قامت الجهة بدمج مكون رنين أهداف التنمية المستدامة في موقعهم الإلكتروني؟</p> <p>إشارة: بإمكان الجهةربط المباشر بموقع الامارات لأهداف التنمية المستدامة ، حيث سيعكس مستوى كل جهة</p>	29 NEW
30 NEW	<p>Did the entity effectively activate the BUZZ connector component into their website?</p> <p>Hint: each entity has to associate each web page with the corresponding relevant goal through the buzz)</p>	<p>هل قامت الجهة بتفعيل مكون موصل رنين الاستدامة في موقعهم الإلكتروني بفعالية؟</p> <p>تلخيص: هنا كل جهة ينطبق عليها تطبيق المعيار يجب ان تقوم بربط كل صفحة مع الهدف المقابل من خلال مكون رنين الاستدامة</p>	30 NEW
31 NEW	<p>Did the entity effectively activate the BUZZ success stories component into their website?</p>	<p>هل قامت الجهة بتفعيل مكون رنين قصص النجاح بفعالية في موقعها الإلكتروني؟</p>	31 NEW

	<p>Hint: each entity has to document their success stories in terms of initiatives/public consultations/events/etc. into the SDGs buzz success stories component)</p>	<p>تلخيص: يتعين على الجهة توثيق قصص النجاح من حيث المبادرات/المشاورات/الاحداث العامة/وما إلى ذلك في مكون قصص نجاح أهداف التنمية المستدامة)</p>	
--	--	---	--



سهولة الوصول **Accessibility**

A website is fundamentally designed to work for all people, whatever their hardware, software, language, culture, location, or physical or mental ability. When the Web meets this goal, it is accessible to people with a diverse range of hearing, movement, sight, and cognitive ability. Where WCAG0.2 [AAA level](#) is the desired levels that should be reached To determine if FGE web content meets accessibility guidelines [Web Accessibility Evaluation Tools](#) can be used

من المفترض أن يكون أي موقع مصمماً ليلائم احتياجات مختلف شرائح الجمهور بصرف النظر عن أجهزتهم، وبرمجياتهم، ولغاتهم، وثقافاتهم، وأماكن تواجدهم، وقدراتهم الجسدية والعقلية. والموقع الذي يحقق هذه الغاية يعدّ موقعاً سهلاً للوصول ومتاحاً للجميع من فيهم ضعاف السمع والبصر والمعاقين حركياً ومعرفياً. حيث أن [المستوى الثالث](#) من معايير منظمة الويب العالمية لسهولة الوصول هو المستوى الذي ينبغي تلبيته للتأكد ما إذا كان المحتوى على الموقع الإلكتروني للجهة يفي بالمبادئ التوجيهية لإمكانية الوصول بالإمكان الاستعانة [بأدوات تقييم إمكانية الوصول إلى شبكة الإنترنت](#)

Source: [World Wide Web Consortium \(W3C\) Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\)](#)

المصدر [منظمة الويب العالمية معايير سهولة الوصول والدليل الإرشادي لقواعد سهولة الوصول للمواقع الإلكترونية للجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة](#)

معايير سهولة الوصول – Accessibility Guidelines

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the website include alternative texts (Alt-Text) for any and all non-text content such as images, buttons, infographics, icons, multimedia etc , that clearly describe it and make it screen readable by text to speech tool ?	هل يوفر الموقع خاصية النص البديل لكل وأي محتوى غير نصي موجود في الموقع. كالصور، والأزرار، والصور المركبة، وأسمهم الاتجاهات والأيقونات والوسائل المتعددة وغيرها لشرحها بشكل واضح ، وقراءتها عن طريق قارئ النصوص؟	1
2	Do all audio and video files have descriptive captions to assist those with hearing and visual problems?	هل تتوفر الملفات السمعية والمرئية على شكل نصوص تشرح المحتوى لضعاف السمع والبصر؟	2
3	Are audio and video files presented with no (or little) loud sound backgrounds?	هل تخلو الملفات الصوتية (والفيديو) من الخلفيات الصوتية الصاخبة؟ (منع التشويش)	3
4	Is line spacing at least (e.g: 1.5 within paragraphs), and the space between paragraphs spacing at least 3?	هل توجد مسافات كافية بين السطور(مثال 1.5 للمسافة بين السطور)، ومسافة التباعد بين الفقرات على الأقل متساوية لـ 3 ؟	4
5	Links, component and items format/shape should change when approached by cursor? Hint: Perhaps changing a line appears under the text, or change the font size etc.	شكل الروابط والمكونات القابلة للنقر يجب أن يتغير عند ملامستها بالمؤشر؟ إشارة: ربما يكون التغيير عبارة عن خط يظهر تحت النص، أو تغير في حجم الخط إلخ	5
6	Does the Entity website provide AAA accessibility feature that is working efficiently? Hint: as a text option or, if an image is used, alt text should be provided	هل يوفر الموقع الإلكتروني ميزة فعالة لتكبير حجم الخط بالمستويات الثلاث (AAA) ، وهل هذه الخاصية تعمل بشكل فعال ومفيدة؟ إشارة : على شكل نص، أو في حال كانت صورة، يجب أن يكون هنالك نص بديل للخاصية	6
7	Do that foreground and background color combinations provide sufficient contrast when viewed by someone having color deficits or when viewed on a black and white screen?	هل ثمة قدر كاف من تميز التركيبات اللونية الخلفية والأمامية، بما يمكن ضعاف البصر من تمييز الأشكال والنصوص او عند عرضها على شاشة باللونين الأبيض والأسود؟	7

8	<p>Does the website have a software to read texts and alternative text for visually impaired people? And the ability to read texts for people with hearing impairments (Deaf)</p>	<p>هل يوفر الموقع إمكانية قراءة النصوص والنصوص البديلة بالصوت للأشخاص ضعاف البصر ويمكن أيضاً قراءتها للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية؟</p>	8
9	<p>Is all functionality available from a keyboard?</p> <p>Hint: All functionality that is available by mouse is also available by keyboard i.e. back, scroll etc</p>	<p>هل كل الوظائف المعتادة متوفرة عبر لوحة المفاتيح؟</p> <p>إشارة: إتاحة جميع الوظائف المتوفرة في الفأرة عن طريق لوحة المفاتيح مثال: مثل التدوير، والعودة إلى</p>	9



المشاركة الإلكترونية والبيانات المفتوحة E-Participation & Open Data

The good management of the entity's presence on social media enables the entity to achieve a group of vital roles such as: improving UX, increasing customer satisfaction, enriching content, bettering information and vitalizing eParticipation which is one of the most important elements of the online presence.

من خلال الإدارة الجيدة لحضور المؤسسة على وسائل التواصل الاجتماعي، يمكن لها أن تحقق مجموعة من الأهداف الحيوية، من أهمها تحسين تجربة المستخدمين، وزيادة رضا المتعاملين، وإثراء المحتوى، وتحسين دقة المعلومات على الواقع، وإضفاء حيوية على المشاركة الإلكترونية التي تعد عنصراً مهماً من عناصر الحضور الإلكتروني.

معايير المشاركة الإلكترونية والبيانات المفتوحة – e-Participation and Open Data Guidelines

#	Guidelines	الموجهات	#
1	<p>Does the entity have a corporate social media usage policy document distributed internally and aligned with the "e-Participation and Social Media Guidelines for Federal Entities?</p> <ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> <p>Hint: Policy streaming might be through training workshops, awareness-raising lectures and other means of spreading knowledge in the work environment</p>	<p>هل تتوفر لدى الجهة وثيقة سياسة مؤسسية للمشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي معممة داخلياً على مستوى الجهة ومتوازنة مع الدليل الإرشادي للمشاركة الإلكترونية وأدوات التواصل الاجتماعي للجهات الاتحادية؟</p> <p>• <input type="checkbox"/></p> <p>إشارة: تعليم السياسة عن طريق الورش التدريبية، المحاضرات التوعوية وغيرها من الوسائل الخاصة بنشر المعرفة في بيئة العمل</p>	1
2	<p>Is there a dedicated "e-Participation" page on the entity's website that enable audience to Participate and collaborate with the entity, and contains details about its e-Participation activities?</p>	<p>هل تخصص الجهة على موقعها الإلكتروني صفحة للمشاركة الإلكترونية تمكن الجمهور من المشاركة وكذلك توفر تفاصيل عن كافة أنشطتها في مجال المشاركة الإلكترونية؟</p>	2
3	<p>Does the e-Participation page offer the "e-Participation Policy\Charter" and "Moderation Policy" for the website visitors as per the "e-Participation and Social Media Guidelines for Federal Entities?</p>	<p>هل تتوفر الجهة في صفحة المشاركة الإلكترونية "ميثاق/سياسة المشاركة الإلكترونية" و "سياسة الإشراف" كما هو مفصل في الدليل الإرشادي للمشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي للجهات الاتحادية؟</p>	3
4	<p>Does the entity have an annual plan for eParticipation?</p> <ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> <p>Hint: Government entity can use the Plan template for national e-participation</p>	<p>هل لدى الجهة خطة سنوية للمشاركة الإلكترونية؟</p> <p>• <input type="checkbox"/></p> <p>إشارة: بإمكان الجهة الحكومية الاستعانة بنموذج الخطة الخاص بالمشاركة الإلكترونية الوطنية</p>	4
5	<p>Does the entity have an eParticipation champion whose role is to implement pertinent initiatives and spreading eParticipation culture in the entity?</p>	<p>هل لدى الجهة منسق للمشاركة الإلكترونية يتولى تنفيذ المبادرات ذات الصلة ونشر ثقافة المشاركة داخل الجهة ولديه وثيقة واضحة تتضمن أدواره ومسؤولياته معتمدة في هذا المجال؟</p>	5

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <p>Hint: The e-Participation Coordinator is the person responsible for implementing the e-participation plan, coordinating with the national team for e-participation and carrying out the joint tasks, follow up the counseling and social networking sites and the coordinator's tasks can be part of the employee's main tasks</p> <p>To obtain a job description for the e-participation co-ordinator, you can contact the national e-participation team</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <p>إشارة: منسق المشاركة الإلكترونية هو الشخص المسؤول عن تنفيذ خطة المشاركة الإلكترونية، والتنسيق مع الفريق الوطني للمشاركة الإلكترونية وتنفيذ المهام المشتركة ، يقوم بمتابعة المنشورات وكل ما يتعلق بمواضيع الجهة على المنصة الوطنية للمشاركة الإلكترونية (شارك.امارات) ومن الممكن أن تكون مهام المنسق مهام جزئية ضمن مهام الموظف الرئيسية</p> <p>للحصول على نموذج وصف وظيفي لمنسق المشاركة الإلكترونية بالإمكان التواصل مع فريق المشاركة الإلكترونية الوطني</p>	
6	<p>Does the entity use social media tools and e-participation tools such as (Facebook, Twitter, YouTube, google+, forum, blogs, etc..) to communicate and interact with the public?</p>	<p>هل تتوالى الجهة الحكومية مع الجمهور عبر موقع أو أداة واحدة على الأقل من موقع وأدوات التواصل الاجتماعي والمشاركة الإلكترونية (مثل فيسبوك وتويتر ويوتيوب و المنتديات والمدونات وغيرها)؟</p>	6
7	<p>Have there been any "e-Consultation practice" & "e-Decision Making practice" regarding any of the entity's services or policies in the past 12 months? Have those practices clearly presented in the entity website under e-participation section?</p> <ul style="list-style-type: none"> Definition: e-Consultation, it is phase 2 of e-Participation based on the basis of two-way dialogue between the government entity and its audience of users <p>Hint: Main practices in this phase (General Consultancy, surveys, polls, ext.)</p> <ul style="list-style-type: none"> Definition: e-Decision Making is the most advanced stage of the e-Participation model where the entity give their audience the opportunity to directly contribute in the decision making about services or policies 	<p>هل تنفذ الجهة ممارسات تحت بند (الاستشارة الإلكترونية) و (اتخاذ القرار الإلكتروني) فيما يخص أي من خدمات او سياسات الجهة مرة على الأقل سنوياً؟ وهل تم عكسها بشكل واضح في الموقع الإلكتروني في صفحة مخصصة في قسم المشاركة الإلكترونية؟</p> <ul style="list-style-type: none"> تعريف: الاستشارات الإلكترونية هي المرحلة الثانية من مراحل التشارك الاجتماعي حيث تقوم على أساس حوار في اتجاهين بين الجهة الحكومية وجمهورها من المستخدمين. <p>إشارة: اهم الممارسات (الاستشارات العامة، استطلاعات الرأي، الاستبيانات وغيرها)</p> <ul style="list-style-type: none"> تعريف: اتخاذ القرار الإلكتروني هي المرحلة الأكثر تقدماً في نموذج التشارك الاجتماعي حيث يتم منح الجمهور والمستخدمين إمكانية المساهمة بشكل مباشر في اتخاذ قرار حول خدمة أو سياسة ما. 	7

	<p>Hint: Main practices is to use Tools to discuss ideas and suggestions and vote on them</p>	<p>إشارة: اهم الممارسات تكون باستخدام أدوات مناقشة الأفكار والاقتراحات والتصويت عليها</p>	
8	<p>Does the entity share their e- participation practices on the national portal for electronic participation (Sharik.ae) with “minimum 3 practices in a Year”?</p>	<p>هل تقوم الجهة بتوفير ممارستها في مجال المشاركة الإلكترونية في بوابة الوطنية للمشاركة الإلكترونية (شارك.امارات) “كحد أدنى 3 مشاركات في العام”؟</p>	8
9	<p>Does the government entity has a blog? Or actively contribute in the National blog and It will announce its entries on the National blog in its official website? Hint: visit the National Blog website on the below link: https://www.government.ae/en/participate/blogs</p>	<p>هل لدى الجهة الحكومية مدونة فاعلة (blog)؟ أو تشارك بفعالية في المدونة الوطنية وتقوم بالإعلان أو الإشارة عن تدوينتها على المدونة الوطنية في موقعها الرسمي؟ إشارة: بإمكانكم زيارة الرابط أدناه للتعرف على المدونة الوطنية https://www.government.ae/ar-AE/participate/blogs</p>	9
10	<p>Does the government entity blog include at least one monthly post from the minister, the undersecretary of the ministry or the director general?</p>	<p>هل تتضمن مدونة الجهة الحكومية أو تشارك على المدونة الوطنية بتدوينه واحدة شهرياً على الأقل من الوزير أو وكيل الوزارة أو المدير العام؟</p>	10
11	<p>Does the entity promote its activities in eParticipation through conventional and social media? Hint: Where topics are advertised for consultation or participation</p>	<p>هل تعمل الجهة على تسويق إنشطتها في مجال المشاركة عبر قنوات الإعلام بشقيه التقليدي والاجتماعي؟ إشارة: حيث يتم الإعلان والترويج عن المواضيع التي تم طرحها للاستشارة او في مجال المشاركة</p>	11
12	<p>Is the eParticipation section on the entity's website linked to the central eParticipation portal?</p>	<p>هل قسم المشاركة الإلكترونية على موقع الجهة مربوط ببوابة المشاركة الإلكترونية على بوابة الحكومة المركزية للحكومة؟</p>	12
13	<p>Does the entities account on social media like/follow other key and relevant governments' pages including the UAE Smart Government? <ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> Hint: to follow the official governmental accounts</p>	<p>هل يرتبط حساب الجهة على موقع التواصل بحسابات الجهات الحكومية الرئيسية بما في ذلك حكومة الإمارات الذكية (متابعة/إعجاب)؟ <ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> إشارة: ان تقوم الجهة بمتابعة الحسابات الحكومية الرسمية</p>	13
14	<p>Does the social media team use hashtags and mentions properly? Hint: the feature lead to building and increasing user engagement and attracting followers. As well as building awareness.</p>	<p>هل يستخدم فريق التواصل الاجتماعي في الجهة خاصيتي المنشن (@) والهاشتاغ (#) بشكل ملائم؟ إشارة: استخدام الخواص يؤدي إلى بناء المزيد من التفاعل مع المستخدمين وجذب المتابعين. فضلاً عن بناء الوعي المجتمعي</p>	14

	<p>Use of hashtags e.g.: use of key words such as #health, #society, #UAE and others that related to the entity awareness campaigns in official events and etc.</p> <p>Use of mentions e.g.: in case of announcing entity services, policies, new activities, etc; mention mGovernment account @uaemgov</p>	<p>استخدام الهاشتاغ مثال: استخدام الكلمات المفتاحية مثل #الصحة #المجتمع #الامارات وغيرها من الكلمات التي تخدم عمل الجهة وحملاتها التوعوية في المناسبات الرسمية وغيرها</p> <p>استخدام المنشن مثال: في حال الإعلان عن الخدمات، السياسات، جديد الجهة عمل منشن لحساب الحكومة الذكية في الدولة @uaemgov</p>	
15	Is there a channel on the entity website where the visitors can directly communicate with the minister or director general or other important contact?	هل توفر صفحة المشاركة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للجهة قناة للتواصل مع الوزير أو المدير العام؟	15
16	Does the entity allow anonymous public participation without forcing the participant to register first? (e.g. contact us form and other contact forms)	هل تتيح الجهة للجمهور الوصول لصفحة المشاركة الإلكترونية والمشاركة والتعليق دون إلزام المستخدم بتترك اسمه أو بيانات التواصل الأساسية / التسجيل? (مثال: صفحة اتصل بنا، وصفحات التواصل الأخرى)	16
17	Is there a dedicated “Open Data” page on the entity’s website for sharing these data with the public? Does the published data cover the core domain of the entity?	هل تخصص الجهة على موقعها الإلكتروني صفحة للبيانات المفتوحة توفر فيها بيانات للجمهور؟ وهل تغطي البيانات المنشورة مجال عملها الرئيسي؟	17
18	Does the entity publish data in open machine-readable format or Not machine-readable (PDF, scanned files, etc.) , with no access restriction (e.g. the need to register)? and provide a counter to illustrate the total number of files in the page Hint: National Smart Data Standards One of KPI7 project- Data classification section	هل يتم نشر البيانات بصيغة مفتوحة تصلح للمعالجة الآلية (مثل صيغ ملفات CSV أو ملفات XML) او غير مقتروءة آلياً (PDF ، الملفات الممسوحة ضوئيا ، الخ) وبدون عوائق تمنع كل المستخدمين من الوصول إليها (مثل ضرورة إنشاء حساب)؟ وتوفير عدد لتوضيح عدد الملفات الإجمالية في الصفحة إشارة: معايير البيانات الذكية الوطني من مشاريع المؤشر السابع- فصل تصنيف البيانات	18
19	Does the Open Data page offer a clear data access and usage policy for the public to enable them use the data? Hint: UAE open data license	هل تحتوي صفحة البيانات المفتوحة على رخصة البيانات المفتوحة التي تمنع المستخدمين ترخيصاً واضحاً ومفصلاً باستخدام البيانات؟ إشارة: رخصة البيانات المفتوحة في دولة الإمارات	19

20	Does the Open Data page offer user statistics and data (e.g: number of users using their services, number of visitors, etc) provided in an open data format such as spreadsheets, CSV, or xml files)?	هل تحتوي صفحة البيانات المفتوحة على إحصاءات وبيانات عن المستخدمين مثل (عدد مستخدمي الخدمات الالكترونية/الذكية والزوار .. إلخ) مقدمة بصورة بيانات مفتوحة مثل (جداول البيانات أو CSV أو ملفات xml)؟	20
21 NEW	Can the public propose/request new open datasets be made available on the entity Open Data page?	هل يمكن للجمهور ان يقترح/يطلب توفير مجموعات بيانات مفتوحة جديدة على صفحة البيانات المفتوحة للجهة ؟	21 NEW
22 NEW	Did the entity publish open data that can directly/indirectly support achieving the SDGs	هل قام الجهة بنشر بيانات مفتوحة يمكن ان تدعم بشكل مباشر/غير مباشر تحقيق أهداف التنمية المستدامة ؟	22 NEW
23	The availability of entity open data on the open data national portal (Bayanat.ae) with “ <u>minimum 3 data set in a year</u> ”?	مدى توفر البيانات المفتوحة للجهة على البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة (بيانات.امارات) « <u>كحد أدنى 3 مصفوفات</u> للبيانات الخام في العام»؟	23
24 NEW	Through the Open Data page, has the entity indicated the availability of its open data sets on the national data platform ? Hint: The entity promotes the use of its data on the National website and the promotion of the national website through the development of an electronic link to the national data website <u>bayanat.ae</u>	هل قامت الجهة من خلال صفحة البيانات المفتوحة بالإشارة الى توفر بياناتها المفتوحة على المنصة الوطنية للبيانات ؟ تلخيص: تقوم الجهة بتعزيز استخدام بياناتها على موقع الدولة والترويج لموقع الدولة من خلال وضع رابط الكتروني موقع الدولة للبيانات bayanat.ae	24 NEW



أمن وحماية المعلومات Security & Information protection

Government entities have to ensure the security of the website and the protection of its information. The following Guidelines offer the essential practices in this matter.

من الضروري أن تقوم الجهة الحكومية بالإجراءات اللازمة من أجل ضمان أمن الموقع الإلكتروني وما يتضمنه من معلومات. الموجبات التالية توفر المساعدة الأساسية للجهات للقيام بهذه المهمة

معايير أمن وحماية المعلومات – Security and Information Protection Guidelines

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the entity have a backup /or redundancy plan for its website? • <input type="checkbox"/>	هل لدى الجهة الحكومية خطة احتياطية أو خطة طوارئ لموقعها الإلكتروني? <input type="checkbox"/> •	1
2	Is the Entity certified for Information Security (ISO27001) and Service Management (ISO 20000)? • <input type="checkbox"/>	هل الجهة حاصلة على شهادتي "أمن المعلومات" (ISO27001) و "ادارة الخدمات" (ISO 20000) <input type="checkbox"/> •	2
3	Does the Entity regularly Conduct Penetration Testing and Vulnerability Assessment for the Website? (such as: Trustae) Hint: conducting test through Trustae for aeCERT registered entities	هل تقوم الجهة الحكومية بصفة دورية بتقديم نقاط الضعف وإجراء اختبار كشف الثغرات الأمنية على موقعها الإلكتروني (مثل: Trustae)؟ إشارة: اجراء الفحص الدوري من خلال نظام ثقة للجهات المسجلة مع الفريق الوطني لطوارئ الحاسب الآلي	3
4	Does the Entity Implement Protection Mechanism for Exchanging Sensitive and Personal Information such as secure channel protocols: SSL, TLS, SSH, SFTP ...etc.? • <input type="checkbox"/>	هل تقوم الجهة الحكومية بتطبيق آلية حماية لتبادل المعلومات الحساسة "مثل استخدام بروتوكولات SSL, TLS, SSH, SFTP وغيرها"؟ <input type="checkbox"/> •	4



التسويق Marketing

The effective marketing of the entity's website is essential to ensure reaching the target audience and their usage of its information and services and to promote its e-presence. The following Guidelines offer the entities a set of essential practices and tools to market its website.

إن التسويق الفعال للموقع الإلكتروني للجهة أمر هام لضمان معرفة الجمهور والفئات المستهدفة بالموقع وما يوفره من معلومات وخدمات ولتعزيز الحضور الإلكتروني . الموجهات التالية تضمن استخدام الجهة الحكومية لأدوات وممارسات أساسية تساعدها على تسويق موقعها الإلكتروني.

معايير التسويق – Marketing Guidelines

#	Guidelines	الموجهات	#
1	<p>Does the entity promote its registered Arabic domain name (اسم الجهة. امارات) on their website as one of the electronic communication channel to enhance the Arabic presence and identity on the web?</p> <ul style="list-style-type: none"> •  <p>Hint: awareness can be by e-banners, social media announcement and any other tool</p>	<p>هل تقوم الجهة بالإعلان عن وتعريف الجمهور باسم النطاق العربي الخاص بالجهة (اسم الجهة.امارات)، كأحد قنوات التواصل الإلكتروني على موقعها الإلكتروني لتعزيز الحضور والهوية العربية على الشبكة العنكبوتية؟</p> <p> •</p> <p>إشارة: بإمكان الجهة على سبيل المثال لا الحصر استخدام الملصقات الإلكترونية وقنوات التواصل الاجتماعي وغيرها من الأدوات والطرق للتعرف</p>	1
2	Can the website be found easily using any search engine by using the most important keywords? Does it use SEO (Search engine optimization) process to get more traffic and grabbing a top spot in most used search engine?	هل يمكن العثور على الموقع بسهولة عبر محركات البحث باستخدام الكلمات والعبارات المفتاحية؟ وهل يظهر في مقدمة نتائج البحث على محركات البحث الرئيسية من خلال هيئة محركات البحث لبنية الموقع الإلكتروني للجهة؟	2
3	Does entity has newsletter/mailing subscription service in clear and visual place?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية على خدمة الاشتراك في قوائم المراسلة أو الرسائل الإخبارية في مكان بارز وواضح؟	3
4	Does the entity offer an option to sign up for RSS feed subscription	هل توفر الجهة في موقعها الإلكتروني خاصية الاشتراك في الـ (RSS)؟	4
5	<p></p> <p>Does the website provide links for downloading all applications owned by the entity on the most important platforms (Android, IOS, etc.)?</p>	<p>هل توفر الجهة في موقعها الإلكتروني الروابط الخاصة بتحميل كافة التطبيقات على أهم المنصات (اندرويد و IOS وغيرها) التي تملكها الجهة ؟</p>	<p>5</p> <p></p>
6	Does the entity use data analytics tools to measure the website performance?	<p>هل تستخدم الجهة الحكومية أدوات تحليلية لقياس أداء الموقع الإلكتروني؟</p> <p> •</p>	6

7	Does the entity website offer a rich media section where press kits and entity assets can be downloaded? (media packs, logos, etc.)	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على رنك إعلامي يمكن من خلاله تنزيل الملفات الصحفية والمواد الإعلامية المحدثة الأخرى؟ (الشعارات والصور والبيانات الصحفية .. الخ)؟	7
8	Does the entity promote the website's content via its social media channels? •  Hint: twitter tweets, Facebook post or any others	هل يتم الإعلان عن وتوجيه الجمهور لأهم محتويات وخدمات الموقع الإلكتروني عبر وسائل التواصل الاجتماعي والمشاركة الإلكترونية? •  إشارة: نماذج من تغريدات توبر أو منشورات الفيس بوك وغيرها..	8
9 NEW	Are the optional services available on the site as (elderly services, mobile services and other services)	هل يتم التعريف عن الخدمات الاختيارية المتوفرة في الجهة على الموقع ك (خدمات كبار السن ، الخدمات المتنقلة وغيرها من الخدمات)	9 NEW



للاستفسار التواصل مع :

For Inquiries contact

mGov Enabler Team

Email: mgovet@tra.gov.ae

فريق ممكنتات الحكومة الذكية

البريد الإلكتروني: mgovet@tra.gov.ae