



## دليل جائزة المواقع الإلكترونية المتميزة في تقديم الخدمات الحكومية

الإصدار الثاني 2020



لتحقيق التنمية المستدامة رؤية "مصر 2030"  
يتم  
إطلاق "جائزة مصر للتميز الحكومي" لتحسين  
جودة الحياة من مستوى معيشة وخدمات مقدمة



تُطلق الجائزة لتشجيع التنافس الفردي  
والمؤسسي، في إطار الجهود التي تبذل لتحقيق  
ونشر ثقافة التميز، ومعايير الجودة في تقديم  
الخدمات



تستهدف استراتيجية التنمية المستدامة رؤية  
مصر 2030 بناء مسيرة تنموية طموحة لوطن  
متقدم مزدهر والوصول لجودة أعلى لحياة  
المواطنين

## مقدمة

تجسيدا لتوجيهات الرئيس/ عبد الفتاح السيسي رئيس جمهورية مصر العربية تم إطلاق "جائزة مصر للتميز الحكومي" لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030) والتي تقضي بتكوين جهاز إداري كفاء وفعال يطبق مفاهيم الحوكمة، ويساهم بدوره في تحقيق التنمية ويستجيب لطلبات المواطنين لتعزيز مكانة مصر العالمية.

الهدف الرئيسي لهذه الجائزة السنوية هو تحفيز روح التنافس بين الموظفين من جهة، والمؤسسات الحكومية من جهة أخرى، وتكريم المتميزين في أداء الخدمات العامة تكريماً معنوياً ومادياً مما يرسخ قيم العطاء والانتماء والتميز، ويحفز الجميع على الارتقاء بمستويات الأداء والالتزام بمعايير الجودة والتميز.

## الرؤية

تكوين جهاز إداري كفاء وفعال يطبق مفاهيم الحوكمة، ويساهم بدوره في تحقيق التنمية المستدامة بما يتوافق مع "رؤية مصر 2030" لتعزيز مكانة مصر العالمية.

## الرسالة

نشر ثقافة التميز والجودة داخل الجهاز الإداري لتحقيق رضا المتعاملين والارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية ودعمًا للتنافسية المؤسسية والعمل بروح الفريق لإحداث نقلة في الأداء المؤسسي وتطوير وتنمية القدرات البشرية.

## الأهداف

- تشجيع المنافسة بين المؤسسات الحكومية على كافة المستويات القومي والمحلي والإقليمي.
- تحقيق معدلات أفضل لرضاء المواطنين.
- نشر ثقافة الجودة والتميز على مستوى الجهاز الإداري للدولة.
- تعزيز روح الابتكار والإبداع والمكافأة على التميز في المجتمع المصري.
- إلقاء الضوء على النماذج والممارسات الناجحة للمؤسسات الحكومية.

## الإطار العام لجائزة المواقع الإلكترونية المتميزة في تقديم الخدمات الحكومية

في بداية الدورة الثانية لجائزة مصر للتميز الحكومي لعام 2020 وفي ضوء استهداف فئات أخرى من مقدمي الخدمات الحكومية تشمل المواقع الإلكترونية الحكومية وفي ظل توجه الدولة المصرية نحو التحول الرقمي، ارتأت إدارة الجائزة تطوير معايير تقييم المواقع الإلكترونية الخدمية الحكومية عبر الاستعانة بأفضل الممارسات لمعايير التميز في تقديم الخدمات الإلكترونية وخصوصاً مع تطور مبدأ خدمة المتعاملين بصورة ملحوظة خلال الأعوام القليلة الماضية بحيث يتم التركيز على تقديم خدمات تتفوق توقعات المتعاملين، وعلى زيادة مستويات الرضا خلال تجربة المتعامل. وعليه، فإنه يتوجب على الجهات الحكومية المعنية بتقديم الخدمات للمتعاملين أن تتبنى تفكيراً مستقبلياً وأن تحرص على تهيئة مستقبل للمتعاملين تنسم فيه الخدمة بتخصصها وترحيبها بالمتعامل كما هو الحال في القطاع غير الحكومي، وأن تكون متوافرة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع مثل شركات الخدمات الخاصة، وأن توفر كفاءة مماثلة لتلك التي تقدمها عبر تقديم جميع الخدمات من خلال الموقع الإلكتروني للجهة.

ينبغي هذا الدليل مجموعة من المعايير الفنية الخاصة بالمواقع الإلكترونية وذلك لضمان كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة للمتعاملين إلكترونياً والتي تسمح بتكوين تجربة متميزة للمتعامل مع الحفاظ على أمن وسرية بيانات المتعاملين. ينقسم هذا الدليل إلى محورين رئيسيين:

- محور المعايير التقنية للموقع الإلكتروني: ويشمل 8 معايير رئيسية تغطي كافة الجوانب الفنية للمواقع الإلكترونية الحكومية
- محور المعايير الخدمية: ويشمل 2 معيار رئيسي.

### الجهات المستهدفة

يوجه هذا الدليل إلى كافة الجهات الخدمية الحكومية والمنوط بها تقديم بعض أو كل خدماتها للمتعاملين عن طريق المواقع الإلكترونية مثل الوزارات والهيئات والكلديات الحكومية.

### آلية التقييم:

#### المرحلة الأولى

سوف يتم عمل تقييم المواقع الإلكترونية من الناحية التقنية للوقوف على مدى تطبيق معايير الجودة والابتكار والتي تلبي تطلعات المتعاملين وذلك من خلال مهندسين متخصصين في توكيد جودة البرمجيات وسوف يتم عمل تقرير لكل موقع ومن ثم تحديد القائمة المختصرة التي تتضمن 10 مواقع إلكترونية.

#### المرحلة الثانية

سوف يتم زيارات ميدانية للقائمة المختصرة وذلك لتقييم من الناحية التقنية من خلال الحصول على مستندات وأدلة وعقد مقابلات مع فريق التطوير المسئول عن الموقع المراد تقييمه.

## إرشادات وشروط التقدم لجائزة "المواقع الإلكترونية الحكومية المتميزة"

تقوم المؤسسات الحكومية المتقدمة لجائزة المواقع الإلكترونية الخاصة بها بإتباع الخطوات التالية لتأكيد مشاركتها في الدورة الثانية للجائزة لعام 2020 علماً بأن المشاركة إجبارية وفقاً لقرار دولة رئيس الوزراء:

- تحميل دليل الجائزة والاطلاع على معايير التقييم.
- تحديد فريق عمل التميز بالجهة ليكون مسؤول عن التأكد من استيفاء الموقع الإلكتروني لجميع المعايير الواردة ضمن دليل الجائزة.
- يشترط أن يكون الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية يقدم بالفعل كل أو بعض خدمات تلك الجهة بشكل إلكتروني وليس فقط مجرد عرض للخدمات وكيفية الحصول عليها.
- ان يكون الموقع الإلكتروني مسجل ضمن اسم نطاق ينتهي ب(.gov.eg) أو (.edu.eg) أو (.eg).
- انشاء عنوان بريد إلكتروني رسمي (حكومي) لسفير التميز الرئيسي بالجهة لاستخدامه في الدخول على الموقع الإلكتروني الخاص بتقديم طلبات الترشيح.
- بدءاً من منتصف شهر ابريل 2020 سيتم فتح باب تقديم طلبات الترشيح (إلكترونياً) من خلال الموقع الإلكتروني للجائزة وسيتم ارسال فيديو توضيحي لكافة المنسقين لكيفية استخدام النظام الإلكتروني لإدخال البيانات المطلوبة ضمن طلب الترشيح علماً بأنه لن يتم استلام أي طلبات ترشيح من خلال أي وسائل اتصال أخرى او مطبوعة ولن يعتد إلا بالبيانات التي تم إدخالها من خلال النظام الإلكتروني.
- سيتم إغلاق باب تقديم طلبات الترشيح بشكل تلقائي بنهائية يوم 15 مايو 2020.
- يجب ان تستمر جميع الجهات الحكومية في تنفيذ أعمالها بشكل طبيعي وفقاً لأفضل الممارسات الواردة في هذا الدليل حتى بعد تقديم طلب الترشيح حيث ستقوم فرق التقييم بمباشرة عملها فور اغلاق باب الترشيح تمهيداً لاختيار القائمة المختصرة للمرشحين وتنفيذ الزيارات الميدانية خلال شهر يونيو 2020 تمهيداً لعرض نتائج العمل على لجنة التحكيم وإعلان الفائزين خلال شهر أكتوبر 2020.

### شروط التأهل للفوز بجائزة " المواقع الإلكترونية الحكومية المتميزة "

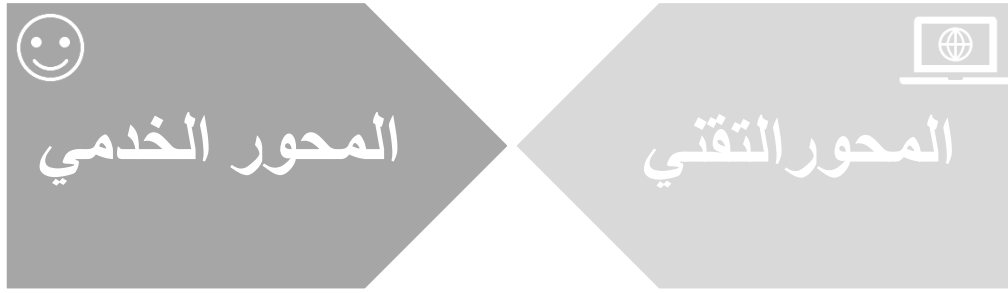
أن تكون الجهة قد حققت الشروط التالية:

1. أن تكون الجهة حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي في الفئة المشاركة بها على مستوى جميع معايير منظومة التميز الحكومي.
2. أن لا يقل عدد المعاملات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني المرشح عن 500 معاملة منذ انشاءه وحتى تاريخ 1 مايو 2020
3. ان لا توجد أي مخالفات إدارية او مالية او قانونية تحول دون فوز الجهة.

وفي حال عدم تحقق هذه الشروط لدى الجهة التي حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي، يتم منح الجائزة للجهة التي تليها في المجموع الكلي بشرط تحقيقها هذه الشروط.

يشمل هذا الدليل للمواقع الإلكترونية الحكومية المتميزة:

## 2 محور رئيسي - 10 معايير



الأوزان النسبية الخاصة بتقييم المحاور الرئيسية والمعايير:

| الوزن | المعيار                                       | الوزن | المحور           |
|-------|---|-------|------------------|
| 10%   | النطاق والاستضافة                             | 60%   | المعايير التقنية |
| 10%   | معمارية وتصميم الموقع                         |       |                  |
| 25%   | تجربة المستخدم والاستخدام                     |       |                  |
| 15%   | المحتوى                                       |       |                  |
| 10%   | سهولة الوصول                                  |       |                  |
| 5%    | المشاركة الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي |       |                  |
| 15%   | أمن وحماية المعلومات                          |       |                  |
| 10%   | التسويق                                       |       |                  |
| 70%   | تكامل تقديم الخدمات الإلكترونية               | 40%   | المعايير الخدمية |
| 30%   | القنوات الداعمة                               |       |                  |



## أولاً: المحور التقني

### 1. النطاق والإستضافة

- 1.1 تسجيل وتجديد الجهة لنطاقات (.gov.eg) أو (.edu.eg) أو (.eg) كعنوان موقعها الإلكتروني
- 1.2 يتم إستضافة الموقع الإلكتروني داخل جمهورية مصر العربية.
- 1.3 تواجد إتفاقية عدم إفصاح ومستوي الخدمة مع مزودي الخدمات أو شركات الإستضافة في حالة إستضافة المواقع خارج جمهورية مصر العربية.
- 1.4 عدم وجود أسماء نطاق أخرى لنفس الجهة الحكومية.
- 1.5 يكون اسم النطاق خاص بالكامل للجهة المرشحة وليس اسم نطاق فرعي منبثق من الجهة الحكومية الأم (على سبيل المثال: يجب أن يكون للموقع الإلكتروني اسم نطاق خاص بالكلية وليس فرعي منبثق من الموقع الإلكتروني للجامعة)

### 2. معمارية وتصميم الموقع

2.1 توافر العناصر الرئيسية للموقع الإلكتروني مثل:

- عنوان الصفحة الإلكترونية.
- شعار الدولة
- شعار الجهة
- التذييل العام
- معلومات الإتصال والمكان الجغرافي.
- رابط تغيير اللغة
- عرض الخدمات
- خريطة الموقع
- رابط الصفحة الرئيسية
- محرك بحث خاص بالموقع
- خاصية البحث المتقدم
- صفحة معلومات عن الجهة
- عناوين قنوات التواصل الاجتماعي
- خاصية الدردشة للمساعدة المباشرة.
- رابط للمشاركة الإلكترونية والمقترحات.
- رابط لميثاق المتعاملين.
- قسم المساعدة / الأسئلة الأكثر شيوعاً.
- سياسة الموقع والأحكام والشروط.
- حقوق النشر

2.2 بساطة ووضوح الموقع الإلكتروني للمتعاملين وإبرازه للخدمات المقدمة بوضوح مثل:

- تصميم واجهة المستخدم باستخدام الألوان والخطوط الملائمة عبر كافة صفحات الموقع.

- تصميم الرموز والأيقونات.
- استخدام صور عالية الجودة دون الخلل بسرعة تحميل الموقع.

2.3 تواجد رابط مخصص للخدمات التي تقدمها الجهة للمتعاملين يعرض الخدمات الرئيسية والفرعية وتفاصيل الحصول عليها ويمكن المستخدم من تنفيذ طلب الحصول على الخدمة بعد تسجيل الدخول.

2.4 يمكن الوصول إلى أية معلومة داخل الموقع بثلاث نقرات كحد أقصى بما في ذلك الاستعلام عن المعاملة أو الحصول على أي خدمة.

### 3. تجربة المستخدم والإستخدام

- 3.1 توافق الموقع الإلكتروني مع الإصدارات المختلفة من متصفحات الإنترنت مثل Google chrome/Firefox/Safari (MAC)/IE11/Edge
- 3.2 توافق تصميم صفحات الموقع الإلكتروني للعرض على الأجهزة اللوحية والذكية.
- 3.3 سهولة عودة المستخدم في كل مستوى أو صفحة إلى المستوى السابق عند الضغط على زر العودة (Back) سواء من داخل الموقع أو من خلال زر العودة بالمتصفح.
- 3.4 إحتواء الموقع على زر "الصفحة الرئيسية" في مكان بارز بحيث يتمكن المستخدم من العودة إليها من أي صفحة داخل الموقع وتمكين المستخدم من العودة للصفحة الرئيسية بالضغط على شعار الجهة.
- 3.5 إحتواء الموقع على الخيارات المهمة على الصفحة الرئيسية من دون أن يضطر المستخدم للنقر وصولاً للمستوى الثاني للاستفادة من تلك الخيارات مثل "محرك البحث، أهم الإعلانات، الفعاليات، الشكاوى وغيرها
- 3.6 استخدام فيديوهات ومؤثرات بصرية تعزز تجربة الاستخدام.
- 3.7 خلو الموقع الإلكتروني تماماً من أي روابط لا تعمل أو صفحات فارغة أو قيد الإنشاء أو أي خلل تقني يعوق استخدام الموقع..
- 3.8 تطبيق آلية التحميل البطيء على الموقع في حالة المحتوى الثقيل.
- 3.9 توفر خاصية البحث في كل صفحة من الموقع الإلكتروني.
- 3.10 إمكانية تكبير وتصغير حجم الخط
- 3.11 تصميم الموقع الإلكتروني يناسب ذوي القدرات الخاصة حيث يتوافق مع المستوي \* AA من إرشادات الوصول إلي محتوى الموقع الإلكتروني.
- 3.12 الوقت اللازم لتحميل الموقع الإلكتروني الذي يمنح المستخدم شعور بالإستجابة الفورية مثل (التنقل بين الصفحات بسرعة وسهولة)

### 4. المحتوي

- 4.1 توافر محتوى الموقع الإلكتروني باللغة الرسمية للدولة بالإضافة لعدة لغات أخرى على ان تكون افتتاحية الموقع باللغة الرسمية للدولة.
- 4.2 الفصل التام بين نسختي الموقع العربية والإنجليزية (أي لا توجد لغة إنجليزية في النسخة العربية والعكس بالعكس) مع الالتزام بنفس التصميم.
- 4.3 عند التبديل بين الصفحات العربية والإنجليزية تبقى الصفحة على نفس المحتوى ولا تنتقل إلى الصفحة الرئيسية.
- 4.4 اللغة المستخدمة في الموقع سليمة (خالية من الأخطاء النحوية والإملائية، دقيقة المعلومات وتراعي الاستخدام الصحيح لعلامات الترقيم ..إلخ)

4.5 توافر المعلومات التعريفية الأساسية بالجهة الحكومية مثل الرؤية والرسالة والهدف .. إلخ  
4.6 توافر محتويات على شكل ملفات صوتية أو فيديو سواء في الموقع ذاته أو على مواقع خارجية مثل

YouTube

- 4.7 إحتواء الموقع على القوائم المتسلسلة في قوائم عمودية بدلاً من النص المسترسل.  
4.8 إحتواء الموقع الموقع على رابط مخصص للخدمات التي تقدمها الجهة على صفحة الرئيسية وبشكل واضح.  
4.9 توفير الموقع الإلكتروني خاصية تخصيص المحتوى حسب المتعامل.  
4.10 يتيح الموقع للزوار فرصة تقييم المحتوى وكذلك اقتراح محتوى جديد.  
4.11 يوفر الموقع معلومة عن آخر تحديث للنصوص والمعلومات الواردة فيه.

## 5. سهولة الوصول

- 5.1 سهولة فهم وتذكر مسمي نطاق الموقع الإلكتروني للجهة.  
5.2 الموقع الإلكتروني متاح على مدار الساعة كافة أيام العام 24/7/365  
5.3 يوجد قدر كاف من تمايز التركيبات اللونية الخلفية والأمامية، بما يمكن ضعاف البصر من تمييز الأشكال والنصوص او عند عرضها على شاشة باللونين الأبيض والأسود.  
5.4 يوفر الموقع إمكانية قراءة النصوص والنصوص البديلة بالصوت للأشخاص ضعاف البصر.

## 6. المشاركة الإلكترونية وشبكات التواصل الإجتماعي

- 6.1 ربط قسم المشاركة الإلكترونية على موقع الجهة ببوابة المشاركة الإلكترونية على بوابة الحكومة الإلكترونية.  
6.2 إرتباط حساب الجهة على مواقع التواصل بحسابات الجهات الحكومية الرئيسية.

## 7. أمن وحماية المعلومات

- 7.1 تقوم الجهة الحكومية بتطبيق آلية حماية لتبادل المعلومات الحساسة مثل بروتوكولات SSL, TLS, SSH, SFTP وغيرها.  
7.2 إلتزام الجهة بمعايير صياغة أمن بيانات الدفع الإلكتروني مثل (PCI DSS)  
7.3 تتبني الجهة خطط لتأمين بيانات المتعاملين من خلال خوادم البيانات الإحتياطية وأنظمة إسترداد المعلومات.  
7.4 تقوم الجهة الحكومية بصفة دورية بتقييم نقاط الضعف وإجراء اختبار كشف الثغرات الأمنية على موقعها الإلكتروني (كل 3 شهور على الأقل).

## 8. التسويق

- 8.1 سهولة إيجاد وتناسق نتائج البحث للموقع الإلكتروني للجهة باستخدام الكلمات والعبارات المفتاحية من خلال محركات البحث مثل ( google/yahoo/bing.....).  
8.2 يظهر الموقع في مقدمة نقاط البحث على محركات البحث الرئيسية من خلال تهيئة محركات البحث لبنية الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية.  
8.3 تقديم الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية خدمة الاشتراك في قوائم المراسلة أو الرسائل الإخبارية.  
8.4 تستخدم الجهة الحكومية ادوات تحليلية لقياس أداء الموقع الإلكتروني.

## ثانياً: المحور الخدمي

### 1. تكامل تقديم الخدمات الإلكترونية

1.1 إتمام جميع خطوات الخاصة بالخدمة بشكل آمن من خلال الموقع الإلكتروني والتي تتضمن الأتي:

- تقديم طلب الحصول على الخدمة بشكل آمن
  - إمكانية إرفاق المستندات المطلوبة إلكترونياً
  - إمكانية تحديد مصادقة دخول المستخدم من خلال هوية رقمية فريدة يمكن استخدامها للوصول إلى جميع الخدمات للجهة الحكومية.
  - إمكانية متابعة سير إجراء العملية إلكترونياً.
  - إمكانية إجراء عملية دفع رسوم الخدمة إلكترونياً .
  - إمكانية الحصول على الخدمة كاملة بشكل إلكتروني.
  - في حال تطلبت خدمات مختلفة نفس الإجراءات، يمكن للمتعاملين استخدام نفس الإجراءات لتقديم لخدمة أخرى في نفس الوقت.
- 1.2 يقوم الموقع الإلكتروني بإظهار المعلومات الشخصية للمتعامل (مثل العنوان ورقم التليفون والنوع) تلقائياً عند طلب الخدمة كما يتم تذكير المتعامل بالخدمات الأخرى ذات الصلة.
- 1.3 يمكن الموقع الإلكتروني المتعاملين من دفع جميع رسوم الخدمات مرة واحدة باستخدام وسائل دفع متعددة (مثل بطاقات الائتمان و/أو وسائل الدفع الأخرى).
- 1.4 إشعار المتعامل تلقائياً بإنجاز الخدمة عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة في جميع مراحل الخدمة الرئيسية.

### 2. القنوات الداعمة

2.1 تقوم الجهة بتقديم الدعم للمتعاملين عند استخدام الموقع الإلكتروني عن طريق الأدوات التالية:

- هاتف.
  - البريد الإلكتروني.
  - قنوات التواصل الاجتماعي.
  - المحادثة الفورية.
  - برامج الفيديو التعليمية/الإرشادات حول استخدام البوابة الإلكترونية
- 2.2 يمكن الموقع الإلكتروني المتعاملين من تغيير معلوماتهم الأساسية بسهولة (عدا المعلومات الأساسية المرتبطة بهوية طالب الخدمة)
- 2.3 يتم الإعلان بشكل واضح عن الوقت اللازم للرد على المتعاملين في كافة اقسام المواقع التي تتعامل مع الجمهور على سبيل المثال في قسم "اتصل بنا"