

الأدلة الإرشادية لمؤشرات ممكنات الحكومة الذكية للعام 2021

الموجهات الإرشادية لجودة المنصات الرقمية 2021 Digital Platform Quality Guideline 2021



تاريخ الإصدار: مايو 2021

حقوق التأليف والنشر © 2021 م - هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية - جميع الحقوق محفوظة.

قائمة المحاور – List of Categories

الصفحة	المحور	Category	Page
5	<u>النطاق والاستضافة</u>	<u>Domain and Hosting</u>	5
7	<u>معمارية وتصميم الموقع</u>	<u>Site Architecture and Design</u>	7
12	<u>تجربة المستخدمين والاستخدامية</u>	<u>User Experience and Usability</u>	12
19	<u>المحتوى</u>	<u>Content</u>	19
24	<u>سهولة الوصول</u>	<u>Accessibility</u>	24
27	<u>المشاركة الرقمية</u>	<u>Digital Participation</u>	27
32	<u>البيانات المفتوحة</u>	<u>Open Data</u>	32
36	<u>أمن وحماية المعلومات</u>	<u>Security and Information Protection</u>	36
38	<u>التسويق</u>	<u>Marketing</u>	38



كيفية استخدام الدليل

How to use Guideline

- This icon  represent that the FGE should provide document that support the criteria evaluation
- This icon  represent that the FGE should provide a picture of the proof that support the criteria evaluation
- This icon  represent Standard degree of innovation
- This icon  represent the samples that will guide the FGE how to implement the criteria
- 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 icon  represent that criteria is new
- تمثل الأيقونة  انه على الجهة توفير ما يثبت من وثائق داعمة وتوثيقات لآليات العمل والسياسات
- تمثل الأيقونة  انه على الجهة توفير صورة تعكس تطبيق المعيار
- تمثل الأيقونة  معيار درجة الابتكار
- تمثل الأيقونة  النماذج التي تسهل على الجهة معرفة آليه تطبيق المعيار
- في بعض المعايير تم وضع (**إشارات**) لتساعد مسؤولي المواقع على فهم وتطبيق الموجهات بالطريقة السليمة
- تمثل الأيقونة  معيار جديد

هذه الوثيقة This Document

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, Digital Participation, Open Data, Security & 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، ومتوافقة 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 الرقمية والبيانات المفتوحة، وأمن وحماية المعلومات، والتسويق.



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

Domain & Hosting guidelines – معايير النطاق والاستضافة

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Has the entity registered the three domains: (.ae), (.gov.ae) and (امارات.) versions of the domain both short and long and renewed it ? •  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 سجلت الجهة نطاقات (.ae) و(.gov.ae) و (امارات) من عنوان موقعها الإلكتروني الطويل و القصير ويتم تجديدها ؟ •  شارة: اسم النطاق الطويل يتضمن اسم الجهة كاملاً، أما القصير فيتضمن الاسم مختصراً	1
2	• Do all registered English domains redirect to the primary .gov.ae domain?	• هل يتم إعادة توجيه النطاقات الانجليزية غير الرئيسية إلى النطاق الرئيسي (.gov.ae) ؟	2



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 صحيح وما هو خطأ فالأمور نسبية. أما عندما يتعلق الأمر بالتصميم المتوافق مع مبادئ سهولة الاستخدام والذي يتمحور حول المتعامل، 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 comply with the guidelines of the Federal Visual Identity Guide having the key sections mentioned: Masthead, Navigation Options, announcement section, Body, footer, Federal logo ad entity logo used in consistent places across the website? And reflects the visual identity of the government, including the use of white as a background to the content of the website	هل يلتزم تصميم الموقع الإلكتروني بموجهات دليل الهوية المرئية الاتحادية وذلك بتوافر العناصر الأساسية: مثل عنوان الصفحة الإلكترونية وقائمة التصفح ومحتوى النص و التذييل العام و استخدام شعار الدولة و شعار الجهة بالكيفية نفسها في كل صفحة ؟ و يعكس الموقع الهوية المرئية المعتمدة للجهة الحكومية بما في ذلك استخدام اللون الأبيض كخلفية لمحتوى الموقع الإلكتروني	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 الرئيسة كلا من: الصفحة الرئيسية و صفحة "اتصل بنا" وخريطة الموقع، رابط اللغة أو اللغات، المساعدة، والبحث/ البحث المتقدم.	2
3	Does the website contain "an Emergency notice section" that allow entity to share any emergency notice with its customers in the emergency situation?	هل يضم الموقع الإلكتروني قسم "إشعارات الطوارئ" التي ترغب الجهة بمشاركتها مع متعاملها في الحالات الطارئة؟	3
4	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 وشاركنا (المشاركة الرقمية)؟	4

5	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 المتعاملين"	5
6	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)	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 يتوفر في صفحة "اتصل بنا" بيانات التواصل الرئيسية للجهة؟ إشارة: تشمل البيانات الرئيسية ما يلي: أرقام الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني وصندوق البريد و نموذج التواصل الإلكتروني، خريطة إلكترونية (مثل خرائط جوجل) للعنوان الفعلي للجهة وفروعها المختلفة في الدولة؟	8
9	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" محدثة في صفحة خاصة توفر روابط لكافة صفحات الموقع في هيكلية سهلة الاستخدام؟	9
10	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؟	10
11	Is the search/ advanced search utility clearly located in the entire site ? Is it an effective and user-friendly? Does the website notify users when multiple search options exist? Hint: Search engine on the site must provide advanced search	هل يتضمن تصميم الموقع وجود خدمة البحث / البحث المتقدم في كافة صفحات الموقع بإمكانيات محركات بحث قوئل في مكان بارز وسهل التمييز في الموقع؟ وهل تنسم الخدمة بالسهولة والفاعلية؟ وفي حال وجود أكثر من نوع خدمة بحث على الموقع، هل يجد المستخدم معلومات عن الفرق بين تلك الخدمات ومخرجاتها؟	11

	option which 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 يتيح إمكانية غربلة النتائج بناء على معايير بحث متقدمة مثل التاريخ أو الموضوع، توفر جوجل هذه الإمكانية	
12	Does the website implement the responsive design principle? 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. 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://u.ae/	هل يتم تطبيق مبادئ التصميم التجاوبي على الموقع؟ تعريف: يوفر التصميم التجاوبي تجربة مثلى تضمن على سبيل المثال سهولة القراءة والتصفح بغض النظر عن الجهاز المستخدم في تصفح الموقع مثل أجهزة الحاسوب المكتبية والأجهزة المتحركة. 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://u.ae/	12
13	Are all pages of the site appropriately lengthy? And In the case of long pages, is the Content List provided with links that lead the user directly to the intended content farther down the page? 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. And 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	هل تنسم كافة صفحات الموقع بطول مناسب؟ وفي حالة الصفحات الطويلة هل يتم توفير "قائمة المحتويات" مع روابط تقود المستخدم مباشرة للمحتوى المقصود في الصفحة؟ 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 مواقع أخرى قصيرة.. و سيكون من الأفضل إذا كانت "قائمة المحتوي" بمثابة عناوين ثابتة بحيث يمكن للمستخدمين الرجوع إليها بسهولة ، بدلا من الاضطرار إلى التمرير يدويا مره أخرى إلى اعلي الصفحة (مثال وضعها كعناوين ثابتة على طرف الصفحة)	13



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.

For more on the methodology of the user experience, the user should use the Federal User Experience Guide.

The following guidelines will help improving the user experience.

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

للمزيد حول منهجية تجربة المستخدم على الجهة الاستعانة بدليل تجربة المستخدم الاتحادي

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

معايير تجربة المستخدمين والاستخدامية — User Experience and Usability guidelines

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the body of the website include breadcrumb trails? Which makes it easy for the user to understand how to access any page and navigate between the links on the site	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على مسار تتبع الصفحات؟ والذي يسهل على المستخدم فهم كيفية الوصول لأي صفحة والتنقل بين الوصلات الموجودة في الموقع	1
2	Are the page structures and the location of all standard items consistent throughout the website?	هل روعي الانسجام والتناسق بين مكونات هياكل الصفحات، وأماكن كافة المواد والمكونات داخل الموقع ككل؟	2
3	Is the website browser-independent and cross-browser compatible?	هل الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية متوافق مع متصفحات الويب المختلفة ويعمل باستقلالية عنها؟	3
4	Does the entity site include all necessary meta-tags on the homepage and all secondary internal pages? "At least the following 4 meta tags should be maintained: Description, Title, Keywords, Robots, "	هل يتضمن الموقع الإلكتروني في الصفحة الرئيسية وصفحات المستوى الثاني للجهة الحكومية استخدام البيانات التعريفية (meta tags)؟ "البيانات الأربع التالية على الأقل: العلامات الوصفية، علامات العناوين والكلمات المفتاحية والروبوتات "	4
5	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 عناوين الصفحات (عنوان الوسم - Title tag) في الموقع المحتوى الفعلي للصفحات؟ وتتسم عناوينها بالإيجاز ويمكن فهمها بسهولة؟	5
6	Are all links in the website visible/recognizable, and do they correctly match appropriate destination page headings?	هل يتم إبراز كافة الروابط في الموقع الإلكتروني؟ وهل تتطابق هذه الروابط مع عناوين الصفحات المقصودة؟	6
7	Is the back button functional in all website pages and does it lead to the proper back page or level?	هل يتمكن المستخدم في كل مستوى أو صفحة من العودة إلى المستوى السابق عند الضغط على زر العودة (Back)؟	7

8	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 يتمكن المستخدم من العودة إلى البداية من أي صفحة؟ إشارة: شعار الجهة لا يكفي لذلك الغرض	8
9	Has the government entity conducted analysis or test to identify which components are most used, and clearly highlight the components on the entity homepage?  Hint: Entity can use Card sorting test this method used to help design or evaluate the information architecture of a site. Participants organize topics into categories that make sense to them and they may also help you label these groups. To conduct a card sort, you can use actual cards, pieces of paper, or one of several online card-sorting software tools. For more information visit the Federal User Experience Guide or consult UX team on ux@tra.gov.ae	هل أجرت الجهة الحكومية تحليلاً أو اختبار لمعرفة المكونات الأكثر استخداماً لدى شرائح المتعاملين، وقامت بتوفيرها على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني بشكل واضح وبارز للمستخدمين؟  إشارة: بإمكان الجهة عمل (اختبار فرز البطاقات) وهو أسلوب يستخدم للمساعدة في تصميم أو تقييم بنية المعلومات للموقع. حيث يقوم المشاركون بتنظيم الموضوعات إلى فئات منطقية بالنسبة لهم وقد تساعدك أيضاً في تسمية هذه المجموعات. لإجراء فرز البطاقات، يمكنك استخدام البطاقات الفعلية أو قطع الورق أو واحدة من العديد من أدوات برامج فرز البطاقات عبر الإنترنت. للمزيد، الاطلاع على دليل تجربة المستخدم الاتحادي او طلب الاستشارة من قبل فريق تجربة المستخدم على ux@tra.gov.ae	9
10	Are the most important functions (such as search announcements, important initiatives) 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 المبادرات إلخ"؟	10
11	Are images, graphics and icons used in the website self-explanatory and expressive of the correspondent articles/content?	هل الصور والأشكال والأيقونات المستخدمة في الموقع معبرة بشكل واضح عن جوهر المقالات والمواضيع والخصائص التي تمثلها؟	11

	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	إشارة: ينبغي دائماً أن تقترن الرموز مع التسمية المرتبطة بها لضمان المستخدمين معرفته ما يمكن توقعه قبل النقر (مثال: أيقونه الخصائص المتعلقة بإعدادات الموقع لأصحاب الهمم)	
12	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؟	12
13	Does the website include a progress>Loading bar for website navigation? The download speed of pages/site is considered Hint: User should be informed all the time what is going on the site during navigation & quires. And download pages should be taken into account so that they do not take longer than expected	هل يحتوي الموقع على شريط تقدم/تحميل الصفحات خلال تصفح الموقع؟ ويتم مراعاة سرعة تحميل الصفحات/الموقع إشارة: ينبغي إبلاغ المستخدم طوال الوقت بما يجري في الموقع خلال التنقل وتصفح الموقع وأن يتم مراعاة تحميل الصفحات بحيث لا تستغرق أكثر من الوقت المتوقع	13
14	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 للتبليغ عن تلك الأخطاء؟	14
15	Are all designs and styles used on the website consistent with each other?	هل جميع عناصر التصميم المستخدمة في الموقع الإلكتروني متناسقة مع بعضها البعض؟ مثال: العناوين والخطوط والألوان والصناديق والجداول والوصلات والأزرار	15
16	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 تنفّر المستخدمين	16
17	Does the website provide sufficient clue to clearly indicates to the user that an item is clickable? Hint: These indications must be consistent across the site; its not enough	هل يوفر الموقع إشارات كافية للدلالة بوضوح على أن المكون قابل للنقر؟ إشارة: يتعين اتباع نسق موحد للمكونات القابلة للنقر، وأن تكون الإشارات واضحة، (لا	17

	that a cursor (arrow) turn into a (hand) as an indication that an item is clickable	يكفي تحول المؤشر الى يد كدليل على ان المكون قابل للنقر	
18	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? Hint: The user has the right to be informed that he is about to leave the site to an external site i.e.: Add an alert that he about leaving the page	هل يوفر الموقع معلومات حول ما إذا كان الرابط خارجياً قبل أن يقوم المستخدم بالنقر عليه؟ إشارة: المستخدم له الحق في ان يكون على علم بأنه على وشك مغادرة الموقع وترك الصفحة المتواجد فيها مثال: إضافة تنبيه بأنه على وشك ترك الصفحة	18
19	Does the site enable enough contrast between the dark text and the light (or white) background or graphic used as background of the text are images been modified enough for easy reading and discrimination?	هل يراعي الموقع قدراً كافياً من التباين بين النصوص الغامقة والخلفية الفاتحة (أو البيضاء) والخلفيات في حال استخدام الصور أو الجرافيك كخلفية للنصوص لسهولة التمييز والقراءة؟	19
20	Are texts of the website using at least a 16-point font (e.g., typeface) on all Web pages? Hint: size of the screen should be considered and the distances between the text lines depending on the size of the font chosen	هل روعي حجم الخط بأن لا يقل عن 16 في كل أنحاء الموقع؟ إشارة: يجب مراعاة حجم الشاشة ومراعاة المسافات بين اسطر النصوص حسب حجم الخط الذي يتم اختياره	20
21	In case of application forms, does the website distinguish required and optional data entry fields? Do forms clearly define the requested data or anticipate typical user errors & suggest corrections? So that there is evidence of the entry type such as examples or illustrations or semantic images if necessary	في حال وجود خانات ونماذج، هل يميز الموقع بين الخانات الإلزامية وتلك الاختيارية؟ وهل هناك ما يجنب المستخدم الادخال الخاطئ؟ بحيث يوجد ما يدل على نوع الادخال كالأمثلة او الجمل التوضيحية او الصور الدلالية في حال لزم الامر؟	21
22	Does the search work intelligently, covering all pages of the site and explaining the order of the results according to the appropriateness of the search words added to the search?	هل يعمل البحث بشكل ذكي يشمل كل صفحات الموقع ويوضح ترتيب النتائج حسب الملائمة للكلمات البحثية التي تمت اضافتها للبحث؟	22

	إشارة: خلال تصميم خدمة البحث يجب الأخذ بعين الاعتبار لتتمحور حول المفردات والعبارات التي يستخدمها متعاملو الجهة الحكومية في بحثهم عن المعلومات ويجب ان لا يعتمد على الكلمات الحرفية بل يتمكن من إيجاد أي كلمة مشابهة بالإضافة الى وضع خاصية الإشارة المساعدة للباحث في الحصول على النتائج	
23	Have the usability team solicit usability testing participants' comments before, during or after the performance of tasks or any newly added functions? •  إشارة: 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 For UX For more information visit the Federal User Experience Guide	23
245	Does the website make it possible for visitors to rate the content and submit suggestions for new content?	24
25	Does the last update appear on the page if the content is modified?	25



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.

يعد المحتوى أهم جزء في الموقع الإلكتروني على الإطلاق. وعندما يكون المحتوى عاجزاً عن تقديم المعلومات التي يطلبها 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 بالمواقع الإلكترونية للجهات الحكومية على تحسين عملهم، وتقديم محتوى متناغم وسهل الفهم وجذاب لمختلف شرائح المستخدمين. ويجب أن يلتزم المحتوى بمقياس قابلية القراءة الخاصة بالأدوات التي تعتمد على عدد الكلمات والجمال المستخدمة، وضمان المحتوى بسيط ومباشر

مرجع: [الدليل الإرشادي لمواصفات المحتوى الإلكتروني](#)

[للجهات الحكومية](#)

Content Guidelines – معايير المحتوى

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the entity implement a fully documented content management workflow? 	هل تعتمد الجهة آلية موثقة لسير العمل في نظام إدارة المحتوى؟ 	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)? Hint: Unless the source of the file in English (example of a file from the United Nations and other organizations and houses of expertise, and specialized policies specifications without translation)	هل يتحقق الفصل التام بين نسختي الموقع العربية والإنجليزية (أي لا توجد لغة إنجليزية في النسخة العربية والعكس بالعكس) ؟ إشارة: إلا في حالة إذا كان مصدر الملف باللغة الانجليزية مثال ملف من الامم المتحدة وغيرها من المنظمات و بيوت الخبرة، والسياسات التخصصية المواصفات بدون ترجمة	4
5	Does 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	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	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 المواقع التي تتعامل مع الجمهور على سبيل المثال في قسم "اتصل بنا" و "قسم الملاحظات" و "التواصل مع المدير العام"؟	7

8	Does the entity have a banner or link to the official federal government portal "U.ae" accessible from every page?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية على رابط للبوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات "U.ae" على كافة الصفحات؟	8
9	Does the entity website have a careers or job opportunities section with a channel to submit resumes? Hint: If linked to the federal employment system, there should be a landing page for the employer to guide the job seeker to the federal employment system.	هل يوفر الموقع الإلكتروني قسماً خاصاً بالتوظيف والشواغر الوظيفية، بحيث يكون سهل الوصول، ويتضمن معلومات عن الشواغر (إن وجدت) وقناة اتصال لإرسال السير الذاتية؟ إشارة: في حالة الربط مع نظام التوظيف الاتحادي يجب أن تكون هناك صفحة خاصة بالجهة لتوجيه الباحث عن عمل لنظام التوظيف الاتحادي	9
10	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) Hints: Federal Website Practice - Ministry of Human Resources and Emiratizations website - Higher Colleges of Technology - Ministry of Community Development	هل يتم تخصيص صفحة في الموقع الإلكتروني لعرض أهم مبادرات الجهة بهدف نشر المعرفة وثقافة الأفكار المبهرة في دولة الإمارات لتعزيز تنافسية الدولة بحيث تحتوي الصفحة على نبذة عن المبادرة و مواد إعلامية مثل (فيديو أو رابط فيديو على موقع خارجي مثل يوتيوب، عرض تقديمي أو ملف تعريفية وغيره) إشارة: ممارسات مطبقة على المواقع الاتحادية - وزارة الموارد البشرية والتوطين - كليات التقنية العليا - وزارة تنمية المجتمع	10
11	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"؟	11
12	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؟	12

13	Are ambiguous words defined and abbreviations given expansions? Hint: view Practice of Telecommunication and Digital regulatory Authority click here	هل تم تعريف الكلمات غير المفهومة حيث يتطلب، وشرح الاختصارات الواردة في المحتوى و بالأخص المحتوى باللغة الانجليزية؟ إشارة: الاختصارات بين الفقرات و شرحها بالإمكان الاستعانة بممارسة هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية	13
14	Is the content on the website genuine? (no copy/paste without attributing the source)	هل المحتوى المنشور على موقع الجهة هو محتوى أصيل وحقيقي؟ (لا يوجد نسخ/لصق من دون ذكر المصدر)	14
15	Does the website have an updated glossary for terms and abbreviations used within the content to make it clear and understandable?	هل يضم الموقع مسرداً محدث للمصطلحات المستخدمة في المحتوى لمساعدة المستخدمين على فهمها؟	15
16	Do the content team from time to time check for broken links (either manually or using a software)? •  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) •  إشارة: ممكن أن يكون الدليل عبارة عن خطة داخلية، أو سجل للمرات السابقة التي جرى فيها اختبار سلامة الروابط في الموقع	16
17	Is there online evidence that the Entity provides services in partnership with third parties? Hint: The entity can develop content for partnerships with third parties that promote the concept of Public-private partnership (PPP) Practices on Federal Websites: • Ministry of Climate Change and Environment • Ministry of Justice • Ministry of Community Development	هل يوجد على الموقع ما يدل على أن الجهة توفر خدمات بالشراكة مع أطراف ثالثة أو ثالثة؟ إشارة: بإمكان الجهة وضع محتوى خاص بالشراكات مع أطراف ثالثة في تقديم خدماتها أو تطوير مبادراتها كالجهاز الحكومية المحلية و القطاع الخاص لتعزيز مفهوم الشراكة بين القطاعين العام والخاص (ppp) ممارسات مطبقة على المواقع الاتحادية: • وزارة التغير المناخي و البيئة • وزارة العدل • وزارة تنمية المجتمع	17

18	Did the entity incorporate and activate the SDGs BUZZ into their website? And create a special page reflecting entity efforts and linked it with SDGs goals, where each entity has to document their success stories in terms of initiatives/public consultations/events/etc. Hint: This will cover having direct link to the UAE SDGs website and activate the SDGBuzz component, this will reflect the stamp level for each entity Federal website practices: - Ministry of Interior - Ministry of Community Developments - Ministry of Health and community Prevention - Higher Colleges of Technology	هل قامت الجهة بدمج وتفعيل مكون رنين أهداف التنمية المستدامة في موقعهم الإلكتروني؟ وانشاء صفحة خاصة بالجهة لربط المبادرات و المحتوى بالأهداف المعنية حيث يتعين علي الجهة توثيق قصص النجاح من حيث المبادرات/المشاورات/الاحداث العامة إشارة: بإمكان الجهة الربط المباشر بموقع الامارات لأهداف التنمية المستدامة وتفعيل مكون رنين الاستدامة ، حيث سيعكس مستوى كل جهة ممارسات مطبقة على المواقع الاتحادية - وزارة الداخلية - وزارة تنمية المجتمع - وزارة الصحة ووقاية المجتمع - كليات التقنية العليا	18
19	Does the entity update the content on the UAE's official website U.ae?  Hint: Entity should cooperate with the official portal team of the country to review and update the content of the entity wherever it is found on U.ae. and contact the content team who responding about the portal through: content.team@tra.gov.ae According to the duties of the Digital participation Coordinator in criteria # 4	هل قامت الجهة بتحديث محتواها على الموقع الرسمي للدولة U.ae؟  إشارة: يجب على الجهة التعاون مع فريق البوابة الرسمية للدولة ومراجعة المحتوى الخاص بالجهة أينما وجد وتحديثه على موقع الدولة U.ae والتواصل مع فريق المحتوى المسؤول عن البوابة الرسمية للدولة عبر : content.team@tra.gov.ae وذلك حسب مهام منسق المشاركة الرقمية راجعة وتحديث المحتوى الخاص بجهته	19



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 reached To determine if FGE web content meets accessibility guidelines Web Accessibility Evaluation Tools can be used

Source: World Wide Web Consortium (W3C)
Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

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

المصدر منظمة الويب العالمية معايير سهولة الوصول والدليل الإرشادي لقواعد سهولة الوصول للمواقع الإلكترونية للجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة

Accessibility Guidelines – معايير سهولة الوصول

#	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، وأسهم الاتجاهات والأيقونات والوسائط المتعددة وغيرها لشرحها بشكل واضح، لقراءتها 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	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 مساوية ل 3 ؟	3
4	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 ملاستها بال مؤشر؟ إشارة: ربما يكون التغير عبارة عن خط يظهر تحت النص، أو تغير في حجم الخط إلخ	4
5	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 ومفيد؟ إشارة: على شكل نص، أو في حال كانت صورة، يجب أن يكون هنالك نص بديل للخاصية	5
6	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 تمايز التركيبات اللونية الخلفية والأمامية، بما يمكن ضعاف البصر من تمييز الأشكال والنصوص أو عند عرضها على شاشة باللونين الأبيض والأسود؟	6
7	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)	هل يوفر الموقع إمكانية قراءة النصوص والنصوص البديلة بالصوت للأشخاص ضعاف البصر ويمكن أيضا قراءتها للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية؟	7

8	Is all functionality available from a keyboard? Hint: All functionality that is available by mouse is also available by keyboard i.e. back, scroll etc	هل كل الوظائف المعتادة متوفرة عبر لوحة المفاتيح؟ إشارة: إتاحة جميع الوظائف المتوفرة في الفأرة عن طريق لوحة المفاتيح مثال: مثل التدوير، والعودة إلخ	8
Best Practice applied for Accessibility Function on a government website: Accessibility function – Dubai Land website- Dubai government		للاطلاع على افضل ممارسة للمقارنة على مستوى المحور مطبقة على موقع الكتروني حكومي: • خاصية الوصول - دائرة الأراضي والأملاك – حكومة دبي	



المشاركة الرقمية Digital Participation

Digital participation is the active trend in the digital society through the use of modern information and communication technology (ICT). This participation includes not only access to the Internet, but also various services, online content and the interaction of the public with the government

تعتبر المشاركة الرقمية الاتجاه النشط في المجتمع الرقمي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (ICT)، لا تشمل هذه المشاركة الوصول إلى الإنترنت فحسب، بل تشمل أيضاً مختلف الخدمات والمحتوى عبر الإنترنت وتفاعل الجمهور مع الحكومة.

Digital Participation Guidelines – معايير المشاركة الرقمية			
#	Guidelines	الموجهات	#
1	Is there a dedicated “Digital 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?	هل تخصص الجهة على موقعها الإلكتروني صفحة للمشاركة الرقمية تمكن الجمهور من المشاركة مع توفر تفاصيل عن كافة أنشطتها.	1
2	Does the Digital Participation page offer the “Digital Participation Policy\Charter” and “Moderation Policy” for the website visitors as per the “Digital Participation and Social Media Guidelines for Federal Entities”?	هل توفر الجهة في صفحة المشاركة الرقمية “ميثاق/سياسة المشاركة الرقمية” و “سياسة الإشراف” كما هو مفصل في الدليل الإرشادي للمشاركة الرقمية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي للجهات الاتحادية؟	2
3	Does the entity have an annual plan for Digital? •  Hint: Government entity can use the Microsoft’s Programs or others templates to set for one year Plan include (the posts for blogs, consultation’s titles)	هل لدى الجهة خطة سنوية للمشاركة الرقمية؟ •  إشارة: بإمكان الجهة الاستعانة بإحدى برامج مايكروسوفت و غيرها لعمل خطة كاملة لمدة سنة تشمل (مواضيع المدونات والمشورات)	3
4	Does the entity have a Digital Participation champion whose role is to implement pertinent initiatives and spreading Digital Participation culture in the entity? •  Hint: The Digital Participation Coordinator is the person responsible for implementing the Digital participation plan, coordinating with the national team to doing the following: 1- Follow up the consultations and blogs and all content which related about Digital participation through Sharik.ae	هل لدى الجهة منسق للمشاركة الرقمية يتولى تنفيذ المبادرات ذات الصلة ونشر ثقافة المشاركة داخل الجهة ولديه وثيقة واضحة تتضمن أدواره ومسئوليته معتمدة في هذا المجال؟ •  إشارة: منسق المشاركة الرقمية هو الشخص المسؤول عن تنفيذ خطة المشاركة الرقمية، والتنسيق مع الفريق الوطني للمشاركة الرقمية وتنفيذ المهام المشتركة. حيث، يقوم بما يلي: 1- متابعة المشورات والمدونات وكل ما يتعلق بمواضيع الجهة على المنصة الوطنية للمشاركة الرقمية (شارك.امارات)	4

5	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؟	5
6	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? Subject: the first paragraph of the consultation which include the brief about the subject and provide all information about it, which encourage the audience to participate Target / Goals: the second part of the consultation is the gov entity must highlight the goals of this consultation. e-Decision Making the last part of consultation, where the entity give their audience the opportunity to directly contribute in the decision making about services or policies	هل تنفذ الجهة الطريقة الصحيحة في عرض المشورات للجمهور والتي تتضمن (موضوع المشورة- الهدف من المشورة-اتخاذ القرار) حيث تعرض من خلالها أية خدمات او سياسات على صفحة مخصصة في قسم المشاركة الرقمية ● موضوع المشورة: الفقرة الأولى للمشورة وهي كتابة نبذة عن الموضوع المراد مناقشته وتوفير جميع المعلومات الخاصة به حتى يتمكن الجمهور من المشاركة. ● الهدف من الموضوع: الفقرة الثانية في المشورة وهي كتابة جميع الأهداف التي تسعى لها الجهة في طرح هذه المشورة للجمهور. ● اتخاذ القرار الإلكتروني: هي المرحلة الأكثر الاخيرة من المشورة يتم من خلالها كتابة نتائج المشورة حيث يتم منح الجمهور والمستخدمين إمكانية المساهمة بشكل مباشر في اتخاذ قرار حول خدمة أو سياسة ما.	6
7	Does the entity upload their Consultations as Digital participation practices on the national portal for Digital participation (Sharik.ae) with "minimum 6 Consultations in a Year"? Hint: the total of the consultations in a year 6 include (Future consultations, Current consultations, Past consultations) https://u.ae/en/participate/consultations	هل تقوم الجهة بتوفير مشورات تحتوى على (مواد مرئية متنوعة) في مجال المشاركة الرقمية على البوابة الوطنية للمشاركة الرقمية (شارك.امارات) "كحد أدنى 6 مشورات في السنة" مع توضيح مخرجات اتخاذ القرار للمشورات السابقة. إشارة: حيث يكون مجموع المشورات في السنة 6 مشورة منها (مشورات حالية مشورات سابقة، مشورات مستقبلية مع تنوع استخدام المواد) والتركيز على نتائج المشورة في تحسين آليات العمل و الخدمات https://u.ae/ar-AE/participate/consultations	7

8	Does the government entity blog include at least one monthly post from the minister, the undersecretary of the ministry or the director general? Hint: Provide 4 blogs per year at a minimum	هل توفر الجهة الحكومية على المدونة الوطنية شارك.امارات بتدوينه واحدة كل ربع سنة على الأقل من الوزير أو وكيل الوزارة أو المدير العام؟ إشارة: توفير 4 مدونات خلال السنة كحد أدنى	8
9	Does the entity promote its participation in Digital Participation's Field? Hint: Where topics are advertised for consultation or Digital participation's Field	هل تعمل الجهة على تسويق جميع مشاركتها في مجال المشاركة الرقمية؟ إشارة: حيث يتم الإعلان والتسويق عن المواضيع التي تم طرحها للاستشارة او في مجال المشاركة الرقمية	9
10	Is the Digital Participation section on the entity's website Electronic connection with the central Sharik.ae?	هل قسم المشاركة الرقمية على موقع الجهة مربوط ببوابة المشاركة الوطنية شارك.امارات؟	10
11	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 بترك اسمه أو بيانات التواصل الأساسية / التسجيل؟ (مثال: صفحة اتصل بنا، وصفحات التواصل الأخرى)	11



البيانات المفتوحة Open Data

Open government data promotes transparency, accountability and value creation by making government data available to all with no restriction for its re-use. Public organizations produce and commission huge quantities of data and information. By making their datasets available, public institutions become more transparent and accountable to citizens.

By encouraging the use, reuse and free distribution of datasets, governments promote business creation and innovative, citizen-centric services.

البيانات الحكومية المفتوحة تعزز الشفافية والمساءلة وخلق القيمة وذلك من خلال إتاحة البيانات الحكومية للجميع دون أي قيود لإعادة استخدامها. الجهات الحكومية تنتج كميات ضخمة من البيانات والمعلومات. و من خلال إتاحة مجموعات البيانات الخاصة بها، تصبح المؤسسات العامة أكثر شفافية ومسؤولة أمام المواطنين.

من خلال تشجيع استخدام مجموعات البيانات وإعادة استخدامها وتوزيعها مجاناً ، فإن الجهات الحكومية تعزز تطوير الأعمال والخدمات المبتكرة التي تركز على المواطن.

Open Data Guidelines—معايير البيانات المفتوحة			
#	Guidelines	الموجهات	#
1	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؟	1
2	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)? Hint: Entity should follow 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 مقروءة آليا (PDF ، الملفات المسحوبة ضوئياً ، الخ) وبدون عوائق تمنع كل المستخدمين من الوصول إليها (مثل ضرورة إنشاء حساب)؟ إشارة: على الجهة الرجوع لمعايير البيانات الذكية الوطني الفصل السابع- فصل تصنيف البيانات	2
3	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 as per sample document in the NSDS	هل تحتوي صفحة البيانات المفتوحة على رخصة البيانات المفتوحة التي تمنح المستخدمين ترخيصاً واضحاً ومفصلاً باستخدام البيانات؟ إشارة: رخصة البيانات المفتوحة في دولة الإمارات حسب النموذج في معايير البيانات الذكية	3
4	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)? Practices on Federal Websites: • Ministry of Education	هل تحتوي صفحة البيانات المفتوحة على إحصاءات وبيانات عن المستخدمين مثل (عدد مستخدمي الخدمات الإلكترونية/الذكية والزوار .. إلخ) مقدمة بصورة بيانات مفتوحة مثل (جداول البيانات أو CSV أو ملفات xml)؟ ممارسات مطبقة على المواقع الاتحادية: • وزارة التربية والتعليم	4
5	Is the open data page providing a counter to illustrate the total number of files in the page	هل يتم عرض عدد الملفات الإجمالية في صفحة البيانات المفتوحة؟	5

6	Is the data is understandable and reusable for both users and machines (e.g. by using metadata descriptions, common standards, and APIs). Practices on Federal Websites: - Ministry Of Interior - Ministry Of Human Resources and Emiratizations - Ministry Of Justices - Ministry Of Education	هل البيانات مفهومة وقابلة لإعادة الاستخدام لكل من المستخدمين والآلات (على سبيل المثال باستخدام أوصاف البيانات الوصفية والمعايير الشائعة وواجهات برمجة التطبيقات). ممارسات مطبقة على المواقع الاتحادية: - وزارة الداخلية - وزارة الموارد البشرية والتوطين - وزارة العدل - وزارة التربية والتعليم	6
7	Does users have the ability to rate the dataset and provide feedback Practices on Federal Websites: - Ministry of Interior - TDRA - Higher Colleges of Technology - Ministry of Community Development	هل خاصية تقييم مجموعة البيانات وتقديم الملاحظات لكل ملف متاحة للمستخدمين؟ ممارسات مطبقة على المواقع الاتحادية: - وزارة الداخلية - هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية - كليات التقنية العليا - وزارة تنمية المجتمع	7
8	Does entity provide visualization for some of the data provided ? Hint: Data visualization is the presentation of quantitative information in a graphical form. In other words, data visualizations turn large and small datasets into visuals that are easier for the human brain to understand and process. Practices on Federal Websites: - Ministry of Interior - Ministry of human resources & Emiratizations - Higher colleges of Technology - Ministry of Finance	هل توفر الجهة رسم تصويري لبعض البيانات المتاحة على الصفحة؟ إشارة: تصور البيانات هو عرض المعلومات الكمية في شكل رسومي. وبعبارة أخرى، فإن تصورات البيانات تحول مجموعات البيانات الكبيرة والصغيرة إلى صور يسهل على الدماغ البشري فهمها ومعالجتها. ممارسات مطبقة على المواقع الاتحادية: - وزارة الداخلية - وزارة الموارد البشرية والتوطين - كليات التقنية العليا - وزارة المالية	8

9	Does entity Providing data bulk download option? Hint: Bulk data refers to putting all static data into a file or set of files, so that all of the data can be acquired with downloads. Practices on Federal Websites: - Ministry of Community Development - Ministry of Interior - Ministry of Education	هل قامت الجهة بتوفير خاصية تحميل البيانات المجمعة؟ إشارة: تشير البيانات المجمعة إلى وضع جميع البيانات الإحصائية في ملف أو مجموعة من الملفات، بحيث يمكن الحصول على جميع البيانات من خلال التحميل ممارسات مطبقة على المواقع الاتحادية: - وزارة تنمية المجتمع - وزارة الداخلية - وزارة التربية والتعليم	9
10	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 جديد على صفحة البيانات المفتوحة للجهة ؟	10
11	The availability of entity open data on the open data national portal (Bayanat.ae) with "<u>minimum 3 data set in a year</u>"? Hint: The Federal Entity should provide the National Portal team with a minimum of 3 Datasets of raw data per year in line with the open data model used on the portal, which must be applied to their portal.as well	مدى توفر البيانات المفتوحة للجهة على البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة (بيانات.امارات) «كحد أدنى 3 مصفوفات للبيانات الخام في العام»؟ إشارة: على الجهة الاتحادية تزويد فريق عمل البوابة الوطنية بحد أدنى عدد 3 مصفوفات للبيانات الخام في العام تتماشى مع نموذج البيانات المفتوحة المستخدم على البوابة والذي يجب ان يطبق على بوابة الجهة	11
12	Does the data on the open data page contain up-to-date data and not just for previous years?	هل تحتوى البيانات في صفحة البيانات المفتوحة على بيانات حديثة و ليست لسنوات سابقة فقط ؟	12
13	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	هل قامت الجهة من خلال صفحة البيانات المفتوحة بالإشارة الى توفر بياناتها المفتوحة على المنصة الوطنية للبيانات؟ والإشارة الى صفحتها بوضع رابط مباشر للصفحة	13

	the promotion of the national website through the development of an electronic link to their data page on the national data website bayanat.ae	تلميح: تقوم الجهة بتعزيز استخدام بياناتها على موقع الدولة والترويج لموقع الدولة من خلال وضع رابط الكتروني لصفحة الجهة على موقع الدولة للبيانات bayanat.ae	
	Best Practice applied for Accessibility Function on a government website: Ministry of Interior – Ministry of Human Resource & Emiratization – Ministry of Community Development – Ministry of Education – Higher Colleges of Technology	للاطلاع على أفضل الممارسات المطبقة في الجهات الاتحادية على مستوى المحور: وزارة الداخلية – وزارة الموارد البشرية والتوطين – وزارة تنمية المجتمع – وزارة التربية والتعليم – كليات التقنية العليا	



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. الموجهات 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? • 	هل لدى الجهة الحكومية خطة احتياطية أو خطة طوارئ لموقعها الإلكتروني؟  •	1
2	Is the Entity certified for Information Security (ISO27001) and Service Management (ISO 20000)? • 	هل الجهة حاصلة على شهادتي "أمن المعلومات" (ISO27001) و "إدارة الخدمات" (ISO 20000)؟  •	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 بتقييم نقاط الضعف وإجراء اختبار كشف الثغرات الأمنية على موقعها الإلكتروني (مثل: Trustae)؟ إشارة: إجراء 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? • 	هل تقوم الجهة الحكومية بتطبيق آلية حماية لتبادل المعلومات الحساسة "مثل استخدام بروتوكولات SSL, TLS, SSH, SFTP وغيرها"؟  •	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 تساعد على تسويق موقعها الإلكتروني.

Marketing Guidelines – معايير التسويق

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the entity promote its registered Arabic domain name (أسم الجهة. امارات) on their website as one of the electronic communication channel to enhance the Arabic presence and identity on the web? •  Hint: awareness can be by e-banners, social media announcement and any other tool	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؟ •  إشارة: بإمكان الجهة على سبيل المثال لا الحصر استخدام الملصقات الإلكترونية وقنوات التواصل الاجتماعي وغيرها من الأدوات والطرق للتعريف	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 نقاط البحث على محركات البحث الرئيسية من خلال تهيئة 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
5	Does the website provide links for downloading all applications owned by the entity on the most important platforms (Android, IOS, etc.)?	هل توفر الجهة في موقعها الإلكتروني الروابط الخاصة بتحميل كافة التطبيقات على أهم المنصات (اندرويد و IOS وغيرها) التي تملكها الجهة ؟	5
6	Does the entity use data analytics tools to measure the website performance? • 	هل تستخدم الجهة الحكومية أدوات تحليلية لقياس أداء الموقع الإلكتروني؟ • 	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 ركن إعلامي يمكن من خلاله تنزيل الملفات الصحفية والمواد الإعلامية المحدثة الأخرى؟ (الشعارات والصور والبيانات الصحفية .. الخ)؟	7

9 	Are the optional services available on the site as (elderly services, mobile services and other services) Practices on Federal Websites: • Ministry of Interior • Ministry of Justice	هل يتم التعريف عن الخدمات الاختيارية المتوفرة في الجهة على الموقع ك (خدمات كبار السن , الخدمات المتنقلة وغيرها من الخدمات) ممارسات مطبقة على المواقع الاتحادية: • وزارة تنمية المجتمع • وزارة الداخلية	9 
--	---	--	--



للاستفسار التواصل مع :
For Inquiries contact

Digital Gov KPI Enabler Team

Email: mgovet@tra.gov.ae

فريق ممكنات الحكومة الرقمية

البريد الإلكتروني: mgovet@tra.gov.ae