



*Sultan Qaboos Award for
Excellence in eGovernment*



جائزة السلطان قابوس للإبداع في الخدمات الحكومية الإلكترونية

فئات ومعايير الجائزة

(2016)



| الفئة | 1) أفضل خدمة حكومية إلكترونية - مقدمة للموظفين |
|-----------------|---|
| التعريف | تمنح للخدمات الإلكترونية المقدمة من مؤسسة حكومية إلى موظفي الحكومة والتي تؤثر إما بشكل مباشر على الموظفين كالخدمات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية، وتوفير البرامج التدريبية والتنموية، أو الخدمات غير المباشرة التي تعزز من عملية التواصل الداخلي اليومي بين الموظفين. |
| معايير المشاركة | المشاركة في هذه الفئة متاحة للجهات الحكومية التي تتوافق مع معايير الاشتراك الخاصة بالقطاع الحكومي الى جانب معايير المشاركة العامة. |
| معايير التقييم | <p>أغراض الخدمة ومضمونها</p> <ul style="list-style-type: none"> • صف الخدمة بخصائصها المهمة والفائدة التي تعود بها على المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى) • اذكر أسباب تصميم هذه الخدمة ومدى مساهمتها في تحقيق استراتيجية عمان الرقمية او اية استراتيجيات اخرى في السلطنة. (300 كلمة كحد أقصى). <p>تنظيم وتنفيذ الخدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد الجهات المشاركة في توفير الخدمة موضحاً أدوارها وعلاقاتها (200 كلمة كحد أقصى). • اذكر مراحل تنفيذ الخدمة والمنهج الإداري المتبع لتنفيذ الخدمة متضمناً المراحل الأساسية و مؤشرات أداء الخدمة ؟ (300 كلمة كحد أقصى). • اذكر الاجراءات التي تم اتخاذها من اجل تطوير و تحسين الخدمة (مثال : إعادة تصميم / هندسة الخدمة بهدف تحسين الأداء و تسهيل الإجراءات أو تخفيض التكلفة (300 كلمة كحد أقصى) • وضح أهم الأنشطة التسويقية والتوعوية التي تم تنفيذها للترويج للخدمة من أجل تعزيز مستوى رضی المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى). <p>الخصائص التقنية للتصميم</p> <ul style="list-style-type: none"> • صف أهم خصائص الخدمة موضحاً جوانبها التقنية وكيفية تفعيلها، شاملة طريقة الدخول وسهولة الاستخدام والبحث وغيرها (يرجى توفير روابط أو صور شاشات للمزايا التي تريد التركيز عليها) (300 كلمة كحد أقصى). • هل تلتزم الخدمة بمعايير الشبكة العالمية و/أو إمكانية الوصول إليها عبر الهاتف المحمول؟ إن كانت الإجابة (نعم) يرجى تقديم و إرفاق الأدلة (100 كلمة كحد أقصى). • اشرح ميزات الخصوصية والحماية للخدمة على كل من المزود والمستخدم (200 كلمة كحد أقصى) • هل تستخدم الخدمة و/أو تنتج بيانات مفتوحة؟ إذا كانت الإجابة (نعم) فاشرح نوعها ومصدرها واستخداماتها وتأثيرها. أما إذا كانت الإجابة (لا) فاشرح أسباب عدم توافر ذلك موضحاً إذا ماكانت هنالك خطط مستقبلية تتعلق بهذا الشأن (200 كلمة كحد أقصى) • صف الخصائص التقنية المبتكرة التي تتميز بها الخدمة كالتقنية للتوسع وغيرها من الجوانب المهمة. (300 كلمة كحد أقصى) |

خصائص تصميم الخدمة

- عدد القنوات التي يتم من خلالها توفير الخدمة للمستخدمين وكيفية تصميمها، واضعاً ذلك في سياق الاستراتيجية وربط الخدمة بالمستخدم. (200 كلمة كحد أقصى)
- هل هناك مميزات تضمينية متعلقة بالخدمة؟ (هل هناك تدابير خاصة لمساعدة المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة أو كبار السن للوصول إلى الخدمة والاستفادة منها؟) إذا كانت الإجابة (نعم)، قم بوصف الخصائص وأنواع المستخدمين وكيف يتم مساعدتهم. وإذا كانت الإجابة (لا)، فاشرح أسباب عدم توافر ذلك (200 كلمة كحد أقصى)
- ما هو النهج المتبع لتصميم الخدمة وتقديمها (هيكل وتسلسل الخدمة من منظور المستخدم) وكيف تم تنفيذها وما هي النتائج؟ وما هي المعايير التي يجب النظر إليها كشخصية المستخدم وسلوك المستخدم ومدى مشاركته والتغيرات التي تطرأ على الخدمة والمشاركة في الإنشاء والنماذج الأولية وغيرها من المواضيع ذات الصلة (300 كلمة كحد أقصى).
- اشرح وسائل دعم المستخدم (مثل قنوات الدعم الفني، مميزات خاصة، إلخ..) بما فيها المساعدة في تطوير مهارات المستخدم (200 كلمة كحد أقصى).
- اشرح مواصفات خصوصية المستخدم اثناء استخدام الخدمة (بما فيها التخصيص من قبل المستخدم و/أو مزود الخدمة). في حال عدم توظيف ذلك قم بذكر الأسباب. (200 كلمة كحد أقصى)
- ما مدى امكانية تفاعل ومشاركة المستخدم فيما يتعلق بأداء الخدمة و/أو تحسين المشروع، و/أو إجراءات تقديم الشكاوى (200 كلمة كحد أقصى).

تأثيرات الخدمة

- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المستخدمين (متضمناً أي مستخدم بسيط)، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة على:
 - المتابعة
 - مدى الاستخدام
 - الرضا
 كما يجب التركيز بشكل كبير (ان امكن) على:
 - التأثيرات الاقتصادية على المستخدم
 - التأثيرات الاجتماعية على المستخدم
 - التأثيرات البيئية على المستخدم
 - أية تأثيرات اخرى ذات صلة بالمستخدم
- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على مزود(ي) الخدمة، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان أمكن) على :
 - التأثيرات الاقتصادية على مزودي الخدمة
 - التأثيرات الاجتماعية على مزودي الخدمة

| | |
|---|--|
| <p>- التأثيرات البيئية على مزودي الخدمة</p> <p>- التأثيرات الإدارية على مزودي الخدمة (مثل التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار).</p> <p>- أية تأثيرات أخرى ذات صلة بمزودي الخدمة.</p> <p>ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن حينها أمكن بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)</p> <p>• اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المجتمع، وشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان امكن) على :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التأثيرات الاقتصادية - التأثيرات الاجتماعية - التأثيرات البيئية - التأثيرات الإدارية (مثال: التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار). - أي تأثيرات أخرى ذات صلة. <p>ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن (ان امكن) بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)</p> | <p>استدامة الخدمة والإستراتيجيات المستقبلية</p> <ul style="list-style-type: none"> • اشرح مدى استدامة الخدمة (مثال: هل تم تخصيص موارد مالية وتنظيمية وبشرية لضمان إستمرارية تقديم الخدمة؟) (200 كلمة كحد أقصى) • صف الخطط المستقبلية للخدمة (كيف سيتم التعامل مع نقاط الضعف الحالية للخدمة. قم بتحديد أية خطط تطويرية و/أو توسعية للخدمة ودورها في تحسين الأداء أو الوصول إلى المستخدمين إلى جانب الخطط المالية المستقبلية والتخطيط الإستراتيجي.) (200 كلمة كحد أقصى) • وضح المعرفة والخبرة المستخدمة في إنشاء الخدمة: - تم الحصول عليها (مستوحاة) من مزودي الخدمات - محولة إلى غيرهم من مزودي الخدمات - يمكن نقلها إلى غيرهم من مزودي الخدمات في المستقبل (200 كلمة كحد أقصى) |
|---|--|

| الفئة | 2) أفضل خدمة حكومية إلكترونية - مقدمة للجمهور |
|-----------------|---|
| التعريف | تمنح للخدمات الإلكترونية المقدمة من مؤسسة حكومية للجمهور العام والتي تتضمن تبسيط الإجراءات وخفض التكلفة والجهد والوقت ، وتسهيل عملية الحصول او الموافقة عليها. |
| معايير المشاركة | المشاركة في هذه الفئة متاحة للجهات الحكومية التي تتوافق مع معايير الاشتراك الخاصة بالقطاع الحكومي إلى جانب معايير المشاركة العامة. |
| معايير التقييم | <p>أغراض الخدمة ومضمونها</p> <ul style="list-style-type: none"> • صف الخدمة بخصائصها المهمة والفائدة التي تعود بها على المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى) • اذكر أسباب تصميم هذه الخدمة ومدى مساهمتها في تحقيق استراتيجية عمان الرقمية او اية استراتيجيات اخرى في السلطنة. (300 كلمة كحد أقصى). <p>تنظيم وتنفيذ الخدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد الجهات المشاركة في توفير الخدمة موضحاً أدوارها وعلاقاتها (200 كلمة كحد أقصى). • اذكر مراحل تنفيذ الخدمة والمنهج الإداري المتبع لتنفيذ الخدمة متضمناً المراحل الأساسية و مؤشرات أداء الخدمة ؟ (300 كلمة كحد أقصى). • اذكر الاجراءات التي تم اتخاذها من اجل تطوير و تحسين الخدمة (مثال : إعادة تصميم / هندسة الخدمة بهدف تحسين الأداء و تسهيل الإجراءات أو تخفيض التكلفة (300 كلمة كحد أقصى) • وضح أهم الأنشطة التسويقية والتوعوية التي تم تنفيذها للترويج للخدمة من أجل تعزيز مستوى رضی المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى). <p>الخصائص التقنية للتصميم</p> <ul style="list-style-type: none"> • صف أهم خصائص الخدمة موضحاً جوانبها التقنية وكيفية تفعيلها، شاملة طريقة الدخول وسهولة الاستخدام والبحث وغيرها (يرجى توفير روابط أو صور شاشات للمزايا التي تريد التركيز عليها) (300 كلمة كحد أقصى). • هل تلتزم الخدمة بمعايير الشبكة العالمية و/أو إمكانية الوصول إليها عبر الهاتف المحمول؟ إن كانت الإجابة (نعم) يرجى تقديم و إرفاق الأدلة (100 كلمة كحد أقصى). • اشرح ميزات الخصوصية والحماية للخدمة على كلٍ من المزود والمستخدم (200 كلمة كحد أقصى) • هل تستخدم الخدمة و/أو تنتج بيانات مفتوحة؟ إذا كانت الإجابة (نعم) فاشرح نوعها ومصدرها واستخداماتها وتأثيرها. أما إذا كانت الإجابة (لا) فاشرح أسباب عدم توافر ذلك موضحاً إذا ماكانت هنالك خطط مستقبلية تتعلق بهذا الشأن (200 كلمة كحد أقصى) • صف الخصائص التقنية المبتكرة التي تتميز بها الخدمة كإقابلية للتوسع وغيرها من الجوانب المهمة. (300 كلمة كحد أقصى) <p>خصائص تصميم الخدمة</p> |

- عدد القنوات التي يتم من خلالها توفير الخدمة للمستخدمين وكيفية تصميمها، واضعاً ذلك في سياق الاستراتيجية وربط الخدمة بالمستخدم. (200 كلمة كحد أقصى)
- هل هناك مميزات تضمينية متعلقة بالخدمة؟ (هل هناك تدابير خاصة لمساعدة المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة أو كبار السن للوصول إلى الخدمة والاستفادة منها؟) إذا كانت الإجابة (نعم)، قم بوصف الخصائص وأنواع المستخدمين وكيف يتم مساعدتهم. وإذا كانت الإجابة (لا)، فاشرح أسباب عدم توافر ذلك (200 كلمة كحد أقصى)
- ما هو النهج المتبع لتصميم الخدمة وتقديمها (هيكل وتسلسل الخدمة من منظور المستخدم) وكيف تم تنفيذها وما هي النتائج؟ وما هي المعايير التي يجب النظر إليها كشخصية المستخدم وسلوك المستخدم ومدى مشاركته والتغيرات التي تطرأ على الخدمة والمشاركة في الإنشاء والنماذج الأولية وغيرها من المواضيع ذات الصلة (300 كلمة كحد أقصى).
- اشرح وسائل دعم المستخدم (مثل قنوات الدعم الفني، مميزات خاصة، إلخ..) بما فيها المساعدة في تطوير مهارات المستخدم (200 كلمة كحد أقصى).
- اشرح مواصفات خصوصية المستخدم أثناء استخدام الخدمة (بما فيها التخصيص من قبل المستخدم و/أو مزود الخدمة). في حال عدم توظيف ذلك قم بذكر الأسباب. (200 كلمة كحد أقصى)
- ما مدى إمكانية تفاعل ومشاركة المستخدم فيما يتعلق بأداء الخدمة و/أو تحسين المشروع، و/ أو إجراءات تقديم الشكاوى (200 كلمة كحد أقصى).

تأثيرات الخدمة

- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المستخدمين (متضمناً أي مستخدم بسيط)، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة على:
 - المتابعة
 - مدى الاستخدام
 - الرضا
 كما يجب التركيز بشكل كبير (ان امكن) على:
 - التأثيرات الاقتصادية على المستخدم
 - التأثيرات الاجتماعية على المستخدم
 - التأثيرات البيئية على المستخدم
 - أية تأثيرات اخرى ذات صلة بالمستخدم
- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على مزود(ي) الخدمة، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان أمكن) على :
 - التأثيرات الاقتصادية على مزودي الخدمة
 - التأثيرات الاجتماعية على مزودي الخدمة
 - التأثيرات البيئية على مزودي الخدمة

- التأثيرات الإدارية على مزودي الخدمة (مثل التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار).
- أية تأثيرات أخرى ذات صلة بمزودي الخدمة.

ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن حينها أمكن بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)

- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المجتمع، وشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان امكن) على :
 - التأثيرات الاقتصادية
 - التأثيرات الاجتماعية
 - التأثيرات البيئية
 - التأثيرات الإدارية (مثال: التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار).
 - أي تأثيرات أخرى ذات صلة.

ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن (ان امكن) بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)

استدامة الخدمة والإستراتيجيات المستقبلية

- اشرح مدى استدامة الخدمة (مثال: هل تم تخصيص موارد مالية وتنظيمية وبشرية لضمان إستمرارية تقديم الخدمة؟ (200 كلمة كحد أقصى)
- صف الخطط المستقبلية للخدمة (كيف سيتم التعامل مع نقاط الضعف الحالية للخدمة. قم بتحديد أية خطط تطويرية و/أو توسعية للخدمة ودورها في تحسين الأداء أو الوصول إلى المستخدمين إلى جانب الخطط المالية المستقبلية والتخطيط الإستراتيجي.) (200 كلمة كحد أقصى)
- وضح المعرفة والخبرة المستخدمة في إنشاء الخدمة:
 - تم الحصول عليها (مستوحاة) من مزودي الخدمات
 - محولة إلى غيرهم من مزودي الخدمات
 - يمكن نقلها إلى غيرهم من مزودي الخدمات في المستقبل (200 كلمة كحد أقصى)

| الفئة | 3) أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول - مقدمة للموظفين |
|-----------------|---|
| التعريف | تمنح للخدمات الإلكترونية المقدمة من مؤسسة حكومية للموظفين عبر الأجهزة المحمولة وخاصة الذكية منها والتي تهدف لتسهيل إمكانية الوصول للخدمة ومتابعتها والتفاعل معها وإحداث التغييرات من خلالها. |
| معايير المشاركة | <ul style="list-style-type: none"> المشاركة في هذه الفئة متاحة للجهات الحكومية التي تتوافق مع معايير الاشتراك الخاصة بالقطاع الحكومي إلى جانب معايير المشاركة العامة. ذكر الأسباب التي دفعت إلى تطوير الخدمة وتقديمها عبر الهاتف النقال عوضاً عن (أو بالإضافة إلى) قنوات أخرى، مع تقديم شرح وافٍ عن الاستراتيجية المتبعه في ذلك. الخدمات المقدمة ضمن هذه الفئة يجب ان تحتوي على تقنية الأجهزة المحمولة في توفير الخدمات المعتمدة على موقع المستخدم. الخدمات التي تستخدم الهواتف النقالة كقناة إضافية لتوصيل الخدمة إلى جانب قنوات أخرى ستحصل على نقاط أقل من الخدمات التي عملت على ابتكار طرق تعزز فائدة الأجهزة المحمولة في انتشار الخدمة وسهولة استخدامها. يجب أن تكون الخدمة عبر الهاتف النقال متكاملة (اي بإمكان المستخدم إنهاء معاملته أو الجزء الأكبر منها عن طريق الإنترنت). |
| معايير التقييم | <p>أغراض الخدمة ومضمونها</p> <ul style="list-style-type: none"> صف الخدمة بخصائصها المهمة والفائدة التي تعود بها على المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى) اذكر أسباب تصميم هذه الخدمة ومدى مساهمتها في تحقيق استراتيجية عمان الرقمية او اية استراتيجيات اخرى في السلطنة. (300 كلمة كحد أقصى). <p>تنظيم وتنفيذ الخدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> عدد الجهات المشاركة في توفير الخدمة موضحاً أدوارها وعلاقاتها (200 كلمة كحد أقصى). اذكر مراحل تنفيذ الخدمة والمنهج الإداري المتبع لتنفيذ الخدمة متضمناً المراحل الأساسية و مؤشرات أداء الخدمة ؟ (300 كلمة كحد أقصى). اذكر الاجراءات التي تم اتخاذها من اجل تطوير و تحسين الخدمة (مثال : إعادة تصميم / هندسة الخدمة بهدف تحسين الأداء و تسهيل الإجراءات أو تخفيض التكلفة) (300 كلمة كحد أقصى) وضح أهم الأنشطة التسويقية والتوعوية التي تم تنفيذها للترويج للخدمة من أجل تعزيز مستوى رضی المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى). <p>الخصائص التقنية للتصميم</p> <ul style="list-style-type: none"> صف أهم خصائص الخدمة موضحاً جوانبها التقنية وكيفية تفعيلها، شاملة طريقة الدخول وسهولة الاستخدام والبحث وغيرها (يرجى توفير روابط أو صور شاشات للمزايا التي تريد التركيز عليها) (300 كلمة كحد أقصى). هل تلتزم الخدمة بمعايير الشبكة العالمية و/أو إمكانية الوصول إليها عبر الهاتف المحمول؟ إن كانت الإجابة (نعم) يرجى تقديم و إرفاق الأدلة (100 كلمة كحد أقصى). اشرح ميزات الخصوصية والحماية للخدمة على كلٍ من المزود والمستخدم (200 كلمة كحد أقصى) |

- هل تستخدم الخدمة و/أو تنتج بيانات مفتوحة؟ إذا كانت الإجابة (نعم) فاشرح نوعها ومصدرها واستخداماتها وتأثيرها. أما إذا كانت الإجابة (لا) فاشرح أسباب عدم توافر ذلك موضحاً إذا ماكانت هنالك خطط مستقبلية تتعلق بهذا الشأن (200 كلمة كحد أقصى)
- صف الخصائص التقنية المبتكرة التي تتميز بها الخدمة كالفابلية للتوسع وغيرها من الجوانب المهمة. (300 كلمة كحد أقصى)

خصائص تصميم الخدمة

- عدد القنوات التي يتم من خلالها توفير الخدمة للمستخدمين وكيفية تصميمها، واضعاً ذلك في سياق الاستراتيجية وربط الخدمة بالمستخدم. (200 كلمة كحد أقصى)
- هل هناك مميزات تضمينية متعلقة بالخدمة؟ (هل هناك تدابير خاصة لمساعدة المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة أو كبار السن للوصول إلى الخدمة والإستفادة منها؟) إذا كانت الإجابة (نعم)، قم بوصف الخصائص وأنواع المستخدمين وكيف يتم مساعدتهم. وإذا كانت الإجابة (لا)، فاشرح أسباب عدم توافر ذلك (200 كلمة كحد أقصى)
- ما هو النهج المتبع لتصميم الخدمة وتقديمها (هيكل وتسلسل الخدمة من منظور المستخدم) وكيف تم تنفيذها وما هي النتائج؟ وما هي المعايير التي يجب النظر إليها كشخصية المستخدم وسلوك المستخدم ومدى مشاركته والتغيرات التي تطرأ على الخدمة والمشاركة في الإنشاء والنماذج الأولية وغيرها من المواضيع ذات الصلة (300 كلمة كحد أقصى).
- اشرح وسائل دعم المستخدم (مثل قنوات الدعم الفني، مميزات خاصة، إلخ..) بما فيها المساعدة في تطوير مهارات المستخدم (200 كلمة كحد أقصى).
- اشرح مواصفات خصوصية المستخدم اثناء استخدام الخدمة (بما فيها التخصيص من قبل المستخدم و/أو مزود الخدمة). في حال عدم توظيف ذلك قم بذكر الأسباب. (200 كلمة كحد أقصى)
- ما مدى امكانية تفاعل ومشاركة المستخدم فيما يتعلق بأداء الخدمة و/أو تحسين المشروع، و/ أو إجراءات تقديم الشكاوى (200 كلمة كحد أقصى).

تأثيرات الخدمة

- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المستخدمين (متضمناً أي مستخدم وسيط)، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة على:
 - المتابعة
 - مدى الاستخدام
 - الرضا
- كما يجب التركيز بشكل كبير (ان امكن) على:
 - التأثيرات الاقتصادية على المستخدم
 - التأثيرات الاجتماعية على المستخدم
 - التأثيرات البيئية على المستخدم
 - أية تأثيرات اخرى ذات صلة بالمستخدم

| | |
|--|--|
| <p>• اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على مزود(ي) الخدمة، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان أمكن) على :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التأثيرات الاقتصادية على مزودي الخدمة - التأثيرات الاجتماعية على مزودي الخدمة - التأثيرات البيئية على مزودي الخدمة - التأثيرات الإدارية على مزودي الخدمة (مثل التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار). - أية تأثيرات اخرى ذات صلة بمزودي الخدمة. <p>ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن حينما أمكن بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)</p> <p>• اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المجتمع، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان امكن) على :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التأثيرات الاقتصادية - التأثيرات الاجتماعية - التأثيرات البيئية - التأثيرات الإدارية (مثال: التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار). - أي تأثيرات أخرى ذات صلة. <p>ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن (ان امكن) بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)</p> <p style="text-align: center;">استدامة الخدمة والإستراتيجيات المستقبلية</p> <p>• اشرح مدى استدامة الخدمة (مثال: هل تم تخصيص موارد مالية وتنظيمية وبشرية لضمان إستمرارية تقديم الخدمة؟ (200 كلمة كحد أقصى)</p> <p>• صف الخطط المستقبلية للخدمة (كيف سيتم التعامل مع نقاط الضعف الحالية للخدمة. قم بتحديد أية خطط تطويرية و/أو توسعية للخدمة ودورها في تحسين الأداء أو الوصول إلى المستخدمين إلى جانب الخطط المالية المستقبلية والتخطيط الإستراتيجي.) (200 كلمة كحد أقصى)</p> <p>• وضح المعرفة والخبرة المستخدمة في إنشاء الخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تم الحصول عليها (مستوحاة) من مزودي الخدمات - محولة إلى غيرهم من مزودي الخدمات - يمكن نقلها إلى غيرهم من مزودي الخدمات في المستقبل (200 كلمة كحد أقصى) | |
|--|--|

| الفئة | 4) أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول - مقدمة للجمهور |
|-----------------|---|
| التعريف | تمنح للخدمات الإلكترونية المقدمة من مؤسسة حكومية للجمهور العام عبر الأجهزة المحمولة وخاصة الذكية منها والتي تهدف لتسهيل إمكانية الوصول للخدمة ومتابعتها والتفاعل معها واحداث التغييرات من خلالها. |
| معايير المشاركة | <ul style="list-style-type: none"> المشاركة في هذه الفئة متاحة للجهات الحكومية التي تتوافق مع معايير الاشتراك الخاصة بالقطاع الحكومي الى جانب معايير المشاركة العامة. ذكر الأسباب التي دفعت إلى تطوير الخدمة وتقديمها عبر الهاتف النقال عوضاً عن (أو بالإضافة إلى) قنوات أخرى، مع تقديم شرح وافٍ عن الاستراتيجية المتبعه في ذلك. الخدمات المقدمة ضمن هذه الفئة يجب ان تحتوي على تقنية الأجهزة المحمولة في توفير الخدمات المعتمدة على موقع المستخدم. الخدمات التي تستخدم الهواتف النقالة كقناة إضافية لتوصيل الخدمة إلى جانب قنوات أخرى ستحصل على نقاط أقل من الخدمات التي عملت على ابتكار طرق تعزز فائدة الأجهزة المحمولة في انتشار الخدمة وسهولة استخدامها. يجب أن تكون الخدمة عبر الهاتف النقال متكاملة (اي بإمكان المستخدم إنهاء معاملته أو الجزء الأكبر منها عن طريق الإنترنت). |
| معايير التقييم | <p>أغراض الخدمة ومضمونها</p> <ul style="list-style-type: none"> صف الخدمة بخصائصها المهمة والفائدة التي تعود بها على المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى) اذكر أسباب تصميم هذه الخدمة ومدى مساهمتها في تحقيق استراتيجية عمان الرقمية او اية استراتيجيات اخرى في السلطنة. (300 كلمة كحد أقصى). <p>تنظيم وتنفيذ الخدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> عدد الجهات المشاركة في توفير الخدمة موضحاً أدوارها وعلاقتها (200 كلمة كحد أقصى). اذكر مراحل تنفيذ الخدمة والمنهج الإداري المتبع لتنفيذ الخدمة متضمناً المراحل الأساسية و مؤشرات أداء الخدمة ؟ (300 كلمة كحد أقصى). اذكر الاجراءات التي تم اتخاذها من اجل تطوير و تحسين الخدمة (مثال : إعادة تصميم / هندسة الخدمة بهدف تحسين الأداء و تسهيل الإجراءات أو تخفيض التكلفة (300 كلمة كحد أقصى) وضح أهم الأنشطة التسويقية والتوعوية التي تم تنفيذها للترويج للخدمة من أجل تعزيز مستوى رضی المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى). <p>الخصائص التقنية للتصميم</p> <ul style="list-style-type: none"> صف أهم خصائص الخدمة موضحاً جوانبها التقنية وكيفية تفعيلها، شاملة طريقة الدخول وسهولة الاستخدام والبحث وغيرها (يرجى توفير روابط أو صور شاشات للمزايا التي تريد التركيز عليها) (300 كلمة كحد أقصى). هل تلتزم الخدمة بمعايير الشبكة العالمية و/أو إمكانية الوصول إليها عبر الهاتف المحمول؟ إن كانت الإجابة (نعم) يرجى تقديم و إرفاق الأدلة (100 كلمة كحد أقصى). اشرح ميزات الخصوصية والحماية للخدمة على كلٍ من المزود والمستخدم (200 كلمة كحد أقصى) |

- هل تستخدم الخدمة و/أو تنتج بيانات مفتوحة؟ إذا كانت الإجابة (نعم) فاشرح نوعها ومصدرها واستخداماتها وتأثيرها. أما إذا كانت الإجابة (لا) فاشرح أسباب عدم توافر ذلك موضحاً إذا ماكانت هنالك خطط مستقبلية تتعلق بهذا الشأن (200 كلمة كحد أقصى)
- صف الخصائص التقنية المبتكرة التي تتميز بها الخدمة كإقابلية للتوسع وغيرها من الجوانب المهمة. (300 كلمة كحد أقصى)

خصائص تصميم الخدمة

- عدد القنوات التي يتم من خلالها توفير الخدمة للمستخدمين وكيفية تصميمها، ووضاً ذلك في سياق الاستراتيجية وربط الخدمة بالمستخدم. (200 كلمة كحد أقصى)
- هل هناك مميزات تضمينية متعلقة بالخدمة؟ (هل هناك تدابير خاصة لمساعدة المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة أو كبار السن للوصول إلى الخدمة والإستفادة منها؟) إذا كانت الإجابة (نعم)، قم بوصف الخصائص وأنواع المستخدمين وكيف يتم مساعدتهم. وإذا كانت الإجابة (لا)، فاشرح أسباب عدم توافر ذلك (200 كلمة كحد أقصى)
- ما هو النهج المتبع لتصميم الخدمة وتقديمها (هيكل وتسلسل الخدمة من منظور المستخدم) وكيف تم تنفيذها وما هي النتائج؟ وما هي المعايير التي يجب النظر إليها كشخصية المستخدم وسلوك المستخدم ومدى مشاركته والتغيرات التي تطرأ على الخدمة والمشاركة في الإنشاء والنماذج الأولية وغيرها من المواضيع ذات الصلة (300 كلمة كحد أقصى).
- اشرح وسائل دعم المستخدم (مثل قنوات الدعم الفني، مميزات خاصة، إلخ..) بما فيها المساعدة في تطوير مهارات المستخدم (200 كلمة كحد أقصى).
- اشرح مواصفات خصوصية المستخدم اثناء استخدام الخدمة (بما فيها التخصيص من قبل المستخدم و/أو مزود الخدمة). في حال عدم توظيف ذلك قم بذكر الأسباب. (200 كلمة كحد أقصى)
- ما مدى امكانية تفاعل ومشاركة المستخدم فيما يتعلق بأداء الخدمة و/أو تحسين المشروع، و/ أو إجراءات تقديم الشكاوى (200 كلمة كحد أقصى).

تأثيرات الخدمة

- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المستخدمين (متضمناً أي مستخدم وسيط)، واشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة على:
 - المتابعة
 - مدى الاستخدام
 - الرضا
- كما يجب التركيز بشكل كبير (ان امكن) على:
 - التأثيرات الاقتصادية على المستخدم
 - التأثيرات الاجتماعية على المستخدم
 - التأثيرات البيئية على المستخدم
 - أية تأثيرات اخرى ذات صلة بالمستخدم

| | |
|--|--|
| <p>• اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على مزود(ي) الخدمة، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان أمكن) على :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التأثيرات الاقتصادية على مزودي الخدمة - التأثيرات الاجتماعية على مزودي الخدمة - التأثيرات البيئية على مزودي الخدمة - التأثيرات الإدارية على مزودي الخدمة (مثل التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار). - أية تأثيرات اخرى ذات صلة بمزودي الخدمة. <p>ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن حينما أمكن بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)</p> <p>• اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المجتمع، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان امكن) على :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التأثيرات الاقتصادية - التأثيرات الاجتماعية - التأثيرات البيئية - التأثيرات الإدارية (مثال: التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار). - أي تأثيرات أخرى ذات صلة. <p>ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن (ان امكن) بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)</p> <p style="text-align: center;">استدامة الخدمة والإستراتيجيات المستقبلية</p> <ul style="list-style-type: none"> • اشرح مدى استدامة الخدمة (مثال: هل تم تخصيص موارد مالية وتنظيمية وبشرية لضمان إستمرارية تقديم الخدمة؟ (200 كلمة كحد أقصى) • صف الخطط المستقبلية للخدمة (كيف سيتم التعامل مع نقاط الضعف الحالية للخدمة. قم بتحديد أية خطط تطويرية و/أو توسعية للخدمة ودورها في تحسين الأداء أو الوصول إلى المستخدمين إلى جانب الخطط المالية المستقبلية والتخطيط الإستراتيجي.) (200 كلمة كحد أقصى) • وضح المعرفة والخبرة المستخدمة في إنشاء الخدمة: <ul style="list-style-type: none"> - تم الحصول عليها (مستوحاة) من مزودي الخدمات - محولة إلى غيرهم من مزودي الخدمات - يمكن نقلها إلى غيرهم من مزودي الخدمات في المستقبل (200 كلمة كحد أقصى) | |
|--|--|

| الفئة | 5) أفضل خدمة حكومية إلكترونية داعمة لريادة الأعمال |
|---|--|
| <p>التعريف</p> <p>تمنح للخدمات الحكومية الإلكترونية الداعمة لريادة الأعمال والإطار التنظيمي لها والتي تسهم في إحداث نقلة نوعية في البيئة التنظيمية والتشغيلية للأعمال التجارية في السلطنة من أجل تعزيز نمو الأنشطة الاقتصادية وتشجيع التنافسية ومواصلة النمو والابتكار في تنويع الخدمات الحكومية وسهولة ممارستها.</p> | |
| <p>معايير المشاركة</p> <ul style="list-style-type: none"> المشاركة في هذه الفئة متاحة للجهات الحكومية التي تتوافق مع معايير الاشتراك الخاصة بالقطاع الحكومي الى جانب معايير المشاركة العامة. على المشترك أن يقدم شرحاً كاملاً ووافياً عن أسباب تطوير الخدمة / الخدمات ، و دورها في دعم ريادة الأعمال وكيف تعاملت مع نقاط الضعف في البيئة الاقتصادية المحلية. على المشترك أن يشرح كيف تمت استشارة أصحاب الأعمال او الراغبين في الاستثمار في السلطنة وأخذ آرائهم في تصميم الخدمة. | |
| <p>معايير التقييم</p> <p>أغراض الخدمة ومضمونها</p> <ul style="list-style-type: none"> صف الخدمة بخصائصها المهمة والفائدة التي تعود بها على المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى) اذكر أسباب تصميم هذه الخدمة ومدى مساهمتها في تحقيق استراتيجية عمان الرقمية او اية استراتيجيات اخرى في السلطنة. (300 كلمة كحد أقصى). <p>تنظيم وتنفيذ الخدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> عدد الجهات المشاركة في توفير الخدمة موضحاً أدوارها وعلاقاتها (200 كلمة كحد أقصى). اذكر مراحل تنفيذ الخدمة والمنهج الإداري المتبع لتنفيذ الخدمة متضمناً المراحل الأساسية و مؤشرات أداء الخدمة ؟ (300 كلمة كحد أقصى). اذكر الاجراءات التي تم اتخاذها من اجل تطوير و تحسين الخدمة (مثال : إعادة تصميم / هندسة الخدمة بهدف تحسين الأداء و تسهيل الإجراءات أو تخفيض التكلفة (300 كلمة كحد أقصى) وضح أهم الأنشطة التسويقية والتوعوية التي تم تنفيذها للترويج للخدمة من أجل تعزيز مستوى رضی المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى). <p>الخصائص التقنية للتصميم</p> <ul style="list-style-type: none"> صف أهم خصائص الخدمة موضحاً جوانبها التقنية وكيفية تفعيلها، شاملة طريقة الدخول وسهولة الاستخدام والبحث وغيرها (يرجى توفير روابط أو صور شاشات للمزايا التي تريد التركيز عليها) (300 كلمة كحد أقصى). هل تلتزم الخدمة بمعايير الشبكة العالمية و/أو إمكانية الوصول إليها عبر الهاتف المحمول؟ إن كانت الإجابة (نعم) يرجى تقديم و إرفاق الأدلة (100 كلمة كحد أقصى). اشرح ميزات الخصوصية والحماية للخدمة على كل من المزود والمستخدم (200 كلمة كحد أقصى) هل تستخدم الخدمة و/أو تنتج بيانات مفتوحة؟ إذا كانت الإجابة (نعم) فاشرح نوعها ومصدرها واستخداماتها وتأثيرها. أما إذا كانت الإجابة (لا) فاشرح أسباب عدم توافر ذلك موضحاً إذا ماكانت هنالك خطط مستقبلية تتعلق بهذا الشأن (200 كلمة كحد أقصى) | |

- صف الخصائص التقنية المبتكرة التي تتميز بها الخدمة كالتقنية للتوسع وغيرها من الجوانب المهمة. (300 كلمة كحد أقصى)

خصائص تصميم الخدمة

- عدد القنوات التي يتم من خلالها توفير الخدمة للمستخدمين وكيفية تصميمها، وازعاً ذلك في سياق الاستراتيجية وربط الخدمة بالمستخدم. (200 كلمة كحد أقصى)
- هل هناك مميزات تضمينية متعلقة بالخدمة؟ (هل هناك تدابير خاصة لمساعدة المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة أو كبار السن للوصول إلى الخدمة والإستفادة منها؟) إذا كانت الإجابة (نعم)، قم بوصف الخصائص وأنواع المستخدمين وكيف يتم مساعدتهم. وإذا كانت الإجابة (لا)، فاشرح أسباب عدم توافر ذلك (200 كلمة كحد أقصى)
- ما هو النهج المتبع لتصميم الخدمة وتقديمها (هيكل وتسلسل الخدمة من منظور المستخدم) وكيف تم تنفيذها وما هي النتائج؟ وما هي المعايير التي يجب النظر إليها كشخصية المستخدم وسلوك المستخدم ومدى مشاركته والتغيرات التي تطرأ على الخدمة والمشاركة في الإنشاء والنماذج الأولية وغيرها من المواضيع ذات الصلة (300 كلمة كحد أقصى).
- اشرح وسائل دعم المستخدم (مثل قنوات الدعم الفني، مميزات خاصة، إلخ..) بما فيها المساعدة في تطوير مهارات المستخدم (200 كلمة كحد أقصى).
- اشرح مواصفات خصوصية المستخدم اثناء استخدام الخدمة (بما فيها التخصيص من قبل المستخدم و/أو مزود الخدمة). في حال عدم توظيف ذلك قم بذكر الأسباب. (200 كلمة كحد أقصى)
- ما مدى امكانية تفاعل ومشاركة المستخدم فيما يتعلق بأداء الخدمة و/أو تحسين المشروع، و/ أو إجراءات تقديم الشكاوى (200 كلمة كحد أقصى).

تأثيرات الخدمة

- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المستخدمين (متضمناً أي مستخدم وسيط)، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة على:
 - المتابعة
 - مدى الاستخدام
 - الرضا
 كما يجب التركيز بشكل كبير (ان امكن) على:
 - التأثيرات الاقتصادية على المستخدم
 - التأثيرات الاجتماعية على المستخدم
 - التأثيرات البيئية على المستخدم
 - أية تأثيرات اخرى ذات صلة بالمستخدم
- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على مزود(ي) الخدمة، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان أمكن) على :

- التأثيرات الاقتصادية على مزودي الخدمة
- التأثيرات الاجتماعية على مزودي الخدمة
- التأثيرات البيئية على مزودي الخدمة
- التأثيرات الإدارية على مزودي الخدمة (مثل التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار).
- أية تأثيرات أخرى ذات صلة بمزودي الخدمة.

ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن حينما أمكن بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)

- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المجتمع، وشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان امكن) على :

- التأثيرات الاقتصادية
- التأثيرات الاجتماعية
- التأثيرات البيئية

- التأثيرات الإدارية (مثال: التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار).
- أي تأثيرات أخرى ذات صلة.

ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن (ان امكن) بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)

استدامة الخدمة والإستراتيجيات المستقبلية

- اشرح مدى استدامة الخدمة (مثال: هل تم تخصيص موارد مالية وتنظيمية وبشرية لضمان إستمرارية تقديم الخدمة؟ (200 كلمة كحد أقصى)
- صف الخطط المستقبلية للخدمة (كيف سيتم التعامل مع نقاط الضعف الحالية للخدمة. قم بتحديد أية خطط تطويرية و/أو توسعية للخدمة ودورها في تحسين الأداء أو الوصول إلى المستخدمين إلى جانب الخطط المالية المستقبلية والتخطيط الإستراتيجي.) (200 كلمة كحد أقصى)
- وضح المعرفة والخبرة المستخدمة في إنشاء الخدمة:

- تم الحصول عليها (مستوحاة) من مزودي الخدمات
- محولة إلى غيرهم من مزودي الخدمات
- يمكن نقلها إلى غيرهم من مزودي الخدمات في المستقبل (200 كلمة كحد أقصى)

| الفئة | 6) أفضل خدمة حكومية إلكترونية مشتركة |
|--|--------------------------------------|
| <p>التعريف</p> <p>تمنح للخدمات الحكومية الإلكترونية التي تنفذ بالتعاون بين جهتين أو أكثر وتقدم للجمهور العام ، وتظهر للمستفيد من الخدمة على انها خدمة موحده مقدمه من جهتين أو اكثر، ويتم تصميم مثل هذه الخدمات من أجل تبسيط الإجراءات وحفظ التكلفة والجهد والوقت ، وتسهيل عملية الحصول او الموافقة عليها.</p> | |
| <p>معايير المشاركة</p> <ul style="list-style-type: none"> المشاركة في هذه الفئة متاحة للجهات الحكومية التي تتوافق مع معايير الاشتراك الخاصة بالقطاع الحكومي الى جانب معايير المشاركة العامة. يجب أن تقدم الخدمة بالتعاون بين جهتين أو أكثر في تطوير وتوفير الخدمة ، وتشارك بها في الجائزة الجهة المسؤولة رسميا عن الخدمة، ويمكن ان تكون بالتعاون مع جهات غير حكومية. تقديم وصف واضح لأشكال التعاون في تقديم الخدمة، والجهات المتعاون معها ، ودور ومسئولية كل منها. الى جانب اظهار التأثيرات الواضحة على مستخدمي الخدمة ، يجب ابراز نوع التعاون في مجال الموارد البشرية ، المنصات الالكترونية ، البيانات المتبادلة ، وغيرها من الموارد التي تستخدم في توفير الخدمة. | |
| <p>معايير التقييم</p> <p>أغراض الخدمة ومضمونها</p> <ul style="list-style-type: none"> صف الخدمة بخصائصها المهمة والفائدة التي تعود بها على المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى) اذكر أسباب تصميم هذه الخدمة ومدى مساهمتها في تحقيق استراتيجية عمان الرقمية او اية استراتيجيات اخرى في السلطنة. (300 كلمة كحد أقصى). <p>تنظيم وتنفيذ الخدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> عدد الجهات المشاركة في توفير الخدمة موضحاً أدوارها وعلاقاتها (200 كلمة كحد أقصى). اذكر مراحل تنفيذ الخدمة والمنهج الإداري المتبع لتنفيذ الخدمة متضمناً المراحل الأساسية و مؤشرات أداء الخدمة ؟ (300 كلمة كحد أقصى). اذكر الاجراءات التي تم اتخاذها من اجل تطوير و تحسين الخدمة (مثال : إعادة تصميم / هندسة الخدمة بهدف تحسين الأداء و تسهيل الإجراءات أو تخفيض التكلفة (300 كلمة كحد أقصى) وضح أهم الأنشطة التسويقية والتوعوية التي تم تنفيذها للترويج للخدمة من أجل تعزيز مستوى رضى المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى). <p>الخصائص التقنية للتصميم</p> <ul style="list-style-type: none"> صف أهم خصائص الخدمة موضحاً جوانبها التقنية وكيفية تفعيلها، شاملة طريقة الدخول وسهولة الاستخدام والبحث وغيرها (يرجى توفير روابط أو صور شاشات للمزايا التي تريد التركيز عليها) (300 كلمة كحد أقصى). هل تلتزم الخدمة بمعايير الشبكة العالمية و/أو إمكانية الوصول إليها عبر الهاتف المحمول؟ إن كانت الإجابة (نعم) يرجى تقديم و إرفاق الأدلة (100 كلمة كحد أقصى). | |

- اشرح ميزات الخصوصية والحماية للخدمة على كلٍ من المزود والمستخدم (200 كلمة كحد أقصى)
- هل تستخدم الخدمة و/أو تنتج بيانات مفتوحة؟ إذا كانت الإجابة (نعم) فاشرح نوعها ومصدرها واستخداماتها وتأثيرها. أما إذا كانت الإجابة (لا) فاشرح أسباب عدم توافر ذلك موضعاً إذا ما كانت هنالك خطط مستقبلية تتعلق بهذا الشأن (200 كلمة كحد أقصى)
- صف الخصائص التقنية المبتكرة التي تتميز بها الخدمة كقابلية للتوسع وغيرها من الجوانب المهمة. (300 كلمة كحد أقصى)

خصائص تصميم الخدمة

- عدد القنوات التي يتم من خلالها توفير الخدمة للمستخدمين وكيفية تصميمها، وازعاً ذلك في سياق الاستراتيجية وربط الخدمة بالمستخدم. (200 كلمة كحد أقصى)
- هل هناك مميزات تضمينية متعلقة بالخدمة؟ (هل هناك تدابير خاصة لمساعدة المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة أو كبار السن للوصول إلى الخدمة والإستفادة منها؟) إذا كانت الإجابة (نعم)، قم بوصف الخصائص وأنواع المستخدمين وكيف يتم مساعدتهم. وإذا كانت الإجابة (لا)، فاشرح أسباب عدم توافر ذلك (200 كلمة كحد أقصى)
- ما هو النهج المتبع لتصميم الخدمة وتقديمها (هيكل وتسلسل الخدمة من منظور المستخدم) وكيف تم تنفيذها وما هي النتائج؟ وما هي المعايير التي يجب النظر إليها كشخصية المستخدم وسلوك المستخدم ومدى مشاركته والتغيرات التي تطرأ على الخدمة والمشاركة في الإنشاء والنماذج الأولية وغيرها من المواضيع ذات الصلة (300 كلمة كحد أقصى).
- اشرح وسائل دعم المستخدم (مثل قنوات الدعم الفني، مميزات خاصة، إلخ..) بما فيها المساعدة في تطوير مهارات المستخدم (200 كلمة كحد أقصى).
- اشرح مواصفات خصوصية المستخدم أثناء استخدام الخدمة (بما فيها التخصيص من قبل المستخدم و/أو مزود الخدمة). في حال عدم توظيف ذلك قم بذكر الأسباب. (200 كلمة كحد أقصى)
- ما مدى إمكانية تفاعل ومشاركة المستخدم فيما يتعلق بأداء الخدمة و/أو تحسين المشروع، و/أو إجراءات تقديم الشكاوى (200 كلمة كحد أقصى).

تأثيرات الخدمة

- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المستخدمين (متضمناً أي مستخدم بسيط)، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة على:
 - المتابعة
 - مدى الاستخدام
 - الرضا
- كما يجب التركيز بشكل كبير (ان امكن) على:
 - التأثيرات الاقتصادية على المستخدم
 - التأثيرات الاجتماعية على المستخدم
 - التأثيرات البيئية على المستخدم
 - أية تأثيرات اخرى ذات صلة بالمستخدم

- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على مزودي الخدمة، وشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان أمكن) على :
 - التأثيرات الاقتصادية على مزودي الخدمة
 - التأثيرات الاجتماعية على مزودي الخدمة
 - التأثيرات البيئية على مزودي الخدمة
 - التأثيرات الإدارية على مزودي الخدمة (مثل التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار).
 - أية تأثيرات اخرى ذات صلة بمزودي الخدمة.

ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن حينما أمكن بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)

- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المجتمع، وشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان امكن) على :
 - التأثيرات الاقتصادية
 - التأثيرات الاجتماعية
 - التأثيرات البيئية
 - التأثيرات الإدارية (مثال: التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار).
 - أي تأثيرات أخرى ذات صلة.

ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن (ان امكن) بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)

استدامة الخدمة والإستراتيجيات المستقبلية

- اشرح مدى استدامة الخدمة (مثال: هل تم تخصيص موارد مالية وتنظيمية وبشرية لضمان إستمرارية تقديم الخدمة؟ (200 كلمة كحد أقصى)
- صف الخطط المستقبلية للخدمة (كيف سيتم التعامل مع نقاط الضعف الحالية للخدمة. قم بتحديد أية خطط تطويرية و/أو توسعية للخدمة ودورها في تحسين الأداء أو الوصول إلى المستخدمين إلى جانب الخطط المالية المستقبلية والتخطيط الإستراتيجي.) (200 كلمة كحد أقصى)
- وضح المعرفة والخبرة المستخدمة في إنشاء الخدمة:
 - تم الحصول عليها (مستوحاة) من مزودي الخدمات
 - محولة إلى غيرهم من مزودي الخدمات
 - يمكن نقلها إلى غيرهم من مزودي الخدمات في المستقبل (200 كلمة كحد أقصى)

| 7) أفضل مشاركة إلكترونية في صنع القرار | الفئة |
|--|------------------------|
| <p>تمنح هذه الجائزة للمبادرات الحكومية الداعمة لصناعة القرارات من خلال المشاورات الإلكترونية مع الأفراد او المجموعات عن طريق برامج التواصل الاجتماعي او منصات نقاشية أخرى. تركز هذه الفئة على صناعة القرارات حول السياسات والممارسات الحكومية وتكون عادة عبر برامج التواصل الاجتماعي ، او اية وسائل اعلامية إلكترونية مثل المواقع الإلكترونية ، التصويت الإلكتروني او اجهزة الخدمة الذاتية.</p> | <p>التعريف</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> المشاركة في هذه الفئة متاحة للجهات الحكومية التي تتوافق مع معايير الاشتراك الخاصة بالقطاع الحكومي الى جانب معايير المشاركة العامة. يجب أن تحتوي الخدمة على معلومات استخدام واضحة وسهلة وعمليات خاصة لمشاركة المستخدمين في صناعة القرارات في أي من السياسات أو الخدمات الحكومية ذات الصلة. يجب أن توفر الخدمة تفاصيل النتائج وأثر القرارات التي شارك فيها المستخدمين حيثما تطلب ذلك. | <p>معايير المشاركة</p> |
| <p>أغراض الخدمة ومضمونها</p> <ul style="list-style-type: none"> صف الخدمة بخصائصها المهمة والفائدة التي تعود بها على المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى) اذكر أسباب تصميم هذه الخدمة ومدى مساهمتها في تحقيق استراتيجية عمان الرقمية او اية استراتيجيات اخرى في السلطنة. (300 كلمة كحد أقصى). <p>تنظيم وتنفيذ الخدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> عدد الجهات المشاركة في توفير الخدمة موضحاً أدوارها وعلاقاتها (200 كلمة كحد أقصى). اذكر مراحل تنفيذ الخدمة والمنهج الإداري المتبع لتنفيذ الخدمة متضمناً المراحل الأساسية و مؤشرات أداء الخدمة ؟ (300 كلمة كحد أقصى). اذكر الاجراءات التي تم اتخاذها من اجل تطوير و تحسين الخدمة (مثال : إعادة تصميم / هندسة الخدمة بهدف تحسين الأداء و تسهيل الإجراءات أو تخفيض التكلفة) (300 كلمة كحد أقصى) وضح أهم الأنشطة التسويقية والتوعوية التي تم تنفيذها للترويج للخدمة من أجل تعزيز مستوى رضی المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى). <p>الخصائص التقنية للتصميم</p> <ul style="list-style-type: none"> صف أهم خصائص الخدمة موضحاً طرق المشاركة في صنع القرارات (مثال لأي من السياسات الحكومية و/ أو الخدمات الحكومية أو غيرها من الجوانب ذات الصلة) موضحاً الجوانب التقنية وكيفية المشاركة ، طريقة الدخول وسهولة الاستخدام والبحث وغيرها (يرجى توفير روابط أو صور شاشات للمزايا التي تريد التركيز عليها) (300 كلمة كحد أقصى). هل تلتزم الخدمة بمعايير الشبكة العالمية و/أو إمكانية الوصول إليها عبر الهاتف المحمول؟ إن كانت الإجابة (نعم) يرجى تقديم و إرفاق الأدلة (100 كلمة كحد أقصى). اشرح ميزات الخصوصية والحماية للخدمة على كلٍ من المزود والمستخدم (200 كلمة كحد أقصى) | <p>معايير التقييم</p> |

- هل تستخدم الخدمة و/أو تنتج بيانات مفتوحة؟ إذا كانت الإجابة (نعم) فاشرح نوعها ومصدرها واستخداماتها وتأثيرها. أما إذا كانت الإجابة (لا) فاشرح أسباب عدم توافر ذلك موضحاً إذا ماكانت هنالك خطط مستقبلية تتعلق بهذا الشأن (200 كلمة كحد أقصى)
- صف الخصائص التقنية المبتكرة التي تتميز بها الخدمة كإقابلية للتوسع وغيرها من الجوانب المهمة. (300 كلمة كحد أقصى)

خصائص تصميم الخدمة

- عدد القنوات التي يتم من خلالها توفير الخدمة للمستخدمين وكيفية تصميمها، واضعاً ذلك في سياق الاستراتيجية وربط الخدمة بالمستخدم. (200 كلمة كحد أقصى)
- هل هناك مميزات تضمينية متعلقة بالخدمة؟ (هل هناك تدابير خاصة لمساعدة المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة أو كبار السن للوصول إلى الخدمة والإستفادة منها؟) إذا كانت الإجابة (نعم)، قم بوصف الخصائص وأنواع المستخدمين وكيف يتم مساعدتهم. وإذا كانت الإجابة (لا)، فاشرح أسباب عدم توافر ذلك (200 كلمة كحد أقصى)
- ما هو النهج المتبع لتصميم الخدمة وتقديمها (هيكل وتسلسل الخدمة من منظور المستخدم) وكيف تم تنفيذها وما هي النتائج؟ وما هي المعايير التي يجب النظر إليها كشخصية المستخدم وسلوك المستخدم ومدى مشاركته والتغيرات التي تطرأ على الخدمة والمشاركة في الإنشاء والنماذج الأولية وغيرها من المواضيع ذات الصلة (300 كلمة كحد أقصى).
- اشرح وسائل دعم المستخدم (مثل قنوات الدعم الفني، مميزات خاصة، إلخ..) بما فيها المساعدة في تطوير مهارات المستخدم (200 كلمة كحد أقصى).
- اشرح مواصفات خصوصية المستخدم اثناء استخدام الخدمة (بما فيها التخصيص من قبل المستخدم و/أو مزود الخدمة). في حال عدم توظيف ذلك قم بذكر الأسباب. (200 كلمة كحد أقصى)
- ما مدى امكانية تفاعل ومشاركة المستخدم فيما يتعلق بأداء الخدمة و/أو تحسين المشروع، و/ أو إجراءات تقديم الشكاوى (200 كلمة كحد أقصى).

تأثيرات الخدمة

- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المستخدمين (متضمناً أي مستخدم وسيط)، واشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة على:
 - المتابعة
 - مدى الاستخدام
 - الرضا
- كما يجب التركيز بشكل كبير (ان امكن) على:
 - التأثيرات الاقتصادية على المستخدم
 - التأثيرات الاجتماعية على المستخدم
 - التأثيرات البيئية على المستخدم
 - أية تأثيرات اخرى ذات صلة بالمستخدم

• اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على مزود(ي) الخدمة، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان أمكن) على :

- التأثيرات الاقتصادية على مزودي الخدمة
- التأثيرات الاجتماعية على مزودي الخدمة
- التأثيرات البيئية على مزودي الخدمة
- التأثيرات الإدارية على مزودي الخدمة (مثل التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار).
- أية تأثيرات اخرى ذات صلة بمزودي الخدمة.

ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن حينما أمكن بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)

• اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المجتمع، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان امكن) على :

- التأثيرات الاقتصادية
- التأثيرات الاجتماعية
- التأثيرات البيئية
- التأثيرات الإدارية (مثال: التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار).
- أي تأثيرات أخرى ذات صلة.

ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن (ان امكن) بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)

استدامة الخدمة والإستراتيجيات المستقبلية

- اشرح مدى استدامة الخدمة (مثال: هل تم تخصيص موارد مالية وتنظيمية وبشرية لضمان إستمرارية تقديم الخدمة؟ (200 كلمة كحد أقصى)
- صف الخطط المستقبلية للخدمة (كيف سيتم التعامل مع نقاط الضعف الحالية للخدمة. قم بتحديد أية خطط تطويرية و/أو توسعية للخدمة ودورها في تحسين الأداء أو الوصول إلى المستخدمين إلى جانب الخطط المالية المستقبلية والتخطيط الإستراتيجي). (200 كلمة كحد أقصى)
- وضح المعرفة والخبرة المستخدمة في إنشاء الخدمة:
 - تم الحصول عليها (مستوحاة) من مزودي الخدمات
 - محولة إلى غيرهم من مزودي الخدمات
 - يمكن نقلها إلى غيرهم من مزودي الخدمات في المستقبل (200 كلمة كحد أقصى)

| الفئة | 8) أفضل جهة حكومية منجزة للتحويل الإلكتروني |
|-----------------|---|
| التعريف | تمنح هذه الجائزة للجهات الحكومية التي حققت تطورا ملحوظا في مشروع التحويل الإلكتروني وفقا لمؤشرات أداء خطة التحويل الإلكتروني في مراحلها الخمس المتسلسلة . |
| معايير المشاركة | <ul style="list-style-type: none"> المشاركة في هذه الفئة متاحة للجهات الحكومية التي تتوافق مع معايير الاشتراك الخاصة بالقطاع الحكومي الى جانب معايير المشاركة العامة. سيتم تقييم المشاريع المشاركة تقييما مبدئياً، للتحقق من مطابقتها للمعايير الموضوعه لكل فئة. سيقوم فريق التحويل الإلكتروني بهيئة تقنية المعلومات بعملية التحكيم المبدئي للمشاريع المشاركة (المؤسسات التي حققت اكثر من 70 % من النقاط ستترشح للمرحلة النهائية لعملية التحكيم من قبل لجنة التحكيم) سيتم دعوة بعض الجهات الحكومية (بناء على طلب لجنة التحكيم) لتقديم ملخص عن التطورات التي تحققت من منظور المؤسسة خلال فترة التحكيم. |
| معايير التقييم | <p>إنجازات مرحلة التواجد الإلكتروني:</p> <ul style="list-style-type: none"> اذكر الإنجازات التي حققتها المؤسسة في مرحلة التواجد الإلكتروني من خلال تسليط الضوء على ما يلي: (300 كلمة كحد أقصى) <ul style="list-style-type: none"> الخدمات المعلوماتية: تتمثل في توفير معلومات عن الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة على موقعها الإلكتروني (التي تتضمن : وصف الخدمة ، شروط الحصول على الخدمة ، المستخدمين ، رسوم الخدمة.....الخ) النسبة المئوية للخدمات التي تم تحسينها و تطويرها (من اجل تعزيز الاداء و تسهيل الاجراءات و تخفيض التكلفة) من اجمالي عدد الخدمات التي تقدمها المؤسسة. عدد القنوات التي يتم من خلالها توفير الخدمات للمستخدمين. انجازات اخرى، إن وجدت <p>إنجازات مرحلة التفاعل الإلكتروني:</p> <ul style="list-style-type: none"> اذكر الإنجازات التي حققتها المؤسسة في مرحلة التفاعل الإلكتروني من خلال تسليط الضوء على ما يلي: (300 كلمة كحد أقصى) <ul style="list-style-type: none"> معلومات تتعلق بمراحل وإجراءات الخدمات التي تم تحويلها من التعامل الورقي الى التعامل الإلكتروني وتوفيرها للمستخدمين على الموقع الإلكتروني للمؤسسة، بالإضافة الى إمكانية الحصول على الاستمارات ذات العلاقة وتحميلها. القنوات التي يتم من خلالها توفير جميع الخدمات التفاعلية للمستخدمين . انجازات أخرى ، إن وجدت |

إنجازات مرحلة التعامل الإلكتروني:

- اذكر الإنجازات التي حققتها المؤسسة في مرحلة التعامل الإلكتروني من خلال تسليط الضوء على ما يلي: (300 كلمة كحد أقصى)
 - النسبة المئوية للخدمات الإلكترونية المكتملة (التي ينجزها المستخدم الكترونيا وبشكل تام - من البداية وحتى النهاية) ، والمتاحة للمستخدمين على شبكة الانترنت من اجمالي عدد الخدمات التي تقدمها المؤسسة
 - عدد القنوات التي يتم من خلالها توفير خدمات المعاملات الإلكترونية للمستخدمين .
 - توضيح التعاون والترابط والتفاعل الإلكتروني بين الجهات ذات العلاقة للحصول على المعلومات المطلوبة لتلك الخدمة.
- اذكر اهم الانشطة التسويقية و التوعوية التي تم تنفيذها من أجل تحسين وتطوير الأداء وتحقيق ما يرضي المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى)

إنجازات مرحلة التحول الإلكتروني:

- أذكر الخدمات التي تشترك في تقديمها مع الجهات الحكومية الأخرى، مسلطاً الضوء على اهم الخصائص الرئيسية للخدمات، والفائدة التي تعود بها على المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى)
- وضح اهم الانشطة التسويقية و التوعوية التي تم تنفيذها من أجل تعزيز الأداء و رفع مستوى رضى المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى)
- صف الاثار المترتبة من هذه الخدمات المشتركة على المستخدمين (متضمنا اي مستخدم وسيط) و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع تقديم ادلة داعمه لها (300 كلمة كحد أقصى)
 - المتابعة
 - مدى الإستخدام
 - رضى المستخدمين

كما يجب التركيز و بشكل كبير (إن أمكن) على :

- التأثيرات الإقتصادية على المستخدم
 - التأثيرات الاجتماعية على المستخدم
 - التأثيرات البيئية على المستخدم
 - أي تأثيرات أخرى ذات صلة على المستخدم
- ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن حيثما أمكن بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب

إنجازات مرحلة المشاركة الإلكترونية

- اذكر الإنجازات التي حققتها المؤسسة في مرحلة المشاركة الإلكترونية من خلال تعزيز الوسائل المتاحة للمستخدمين لتقديم التعليقات و الآراء عن طريق برامج التواصل الاجتماعي او اية وسائل أخرى (200 كلمة كحد أقصى)

- عدد قنوات التواصل التي يقوم من خلالها المستخدمين بالتواصل من أجل صنع القرارات وكيفية تصميمها؟ (200 كلمة كحد أقصى)
- صف الأثار المترتبة من المشاركة الالكترونية على المستخدمين (متضمنا اي مستخدم وسيط) و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع ايراز ادلة موثوقه بها (300 كلمة كحد أقصى)

- المتابعة
- مدى الإستخدام
- رضى المستخدمين

كما يجب التركيز و بشكل كبير (إن أمكن) على :

- التأثيرات الإقتصادية على المستخدم
- التأثيرات الاجتماعية على المستخدم
- التأثيرات البيئية على المستخدم
- أي تأثيرات أخرى ذات صلة على المستخدم

ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن حيثما أمكن بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب.

| الفئة | 9) أفضل خدمة إلكترونية في القطاع الخاص |
|---|--|
| <p>التعريف</p> <p>تمنح للخدمات الإلكترونية المقدمة من مؤسسات او شركات القطاع الخاص للجمهور العام والتي تتضمن تبسيط الإجراءات وخفض التكلفة والجهد والوقت ، وتسهيل عملية الحصول او الموافقة عليها.</p> | |
| <p>معايير المشاركة</p> <ul style="list-style-type: none"> المشاركة في هذه الفئة متاحة للشركات العمانية التي عليها الالتزام بمعايير الاشتراك الخاصة بالقطاع الخاص الى جانب معايير الاشتراك العامة . ليس من الضروري أن تعمل الشركة المتقدمة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، ولكن يجب أن تكون الخدمة المقدمة متعلقة باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات. يجب أن تتضمن المشاركة شرحاً مفصلاً حول كيف يمكن اعتبار الخدمة المقدمة ضمن الخدمات العامة التي تعمل على خدمة المتطلبات العامة ومدى توفرها للفئة المستهدفة عالمياً. | |
| <p>معايير التقييم</p> <p>أغراض الخدمة ومضمونها</p> <ul style="list-style-type: none"> صف الخدمة بخصائصها المهمة والفائدة التي تعود بها على المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى) اذكر أسباب تصميم هذه الخدمة ومدى مساهمتها في تحقيق استراتيجية عمان الرقمية او اية استراتيجيات اخرى في السلطنة. (300 كلمة كحد أقصى). <p>تنظيم وتنفيذ الخدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> عدد الجهات المشاركة في توفير الخدمة موضحاً أدوارها وعلاقاتها (200 كلمة كحد أقصى). اذكر مراحل تنفيذ الخدمة والمنهج الإداري المتبع لتنفيذ الخدمة متضمناً المراحل الأساسية و مؤشرات أداء الخدمة ؟ (300 كلمة كحد أقصى). اذكر الاجراءات التي تم اتخاذها من اجل تطوير و تحسين الخدمة (مثال : إعادة تصميم / هندسة الخدمة بهدف تحسين الأداء و تسهيل الإجراءات أو تخفيض التكلفة (300 كلمة كحد أقصى) وضح أهم الأنشطة التسويقية والتوعوية التي تم تنفيذها للترويج للخدمة من أجل تعزيز مستوى رضى المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى). <p>الخصائص التقنية للتصميم</p> <ul style="list-style-type: none"> صف أهم خصائص الخدمة موضحاً جوانبها التقنية وكيفية تفعيلها، شاملة طريقة الدخول وسهولة الاستخدام والبحث وغيرها (يرجى توفير روابط أو صور شاشات للمزايا التي تريد التركيز عليها) (300 كلمة كحد أقصى). هل تلتزم الخدمة بمعايير الشبكة العالمية و/أو إمكانية الوصول إليها عبر الهاتف المحمول؟ إن كانت الإجابة (نعم) يرجى تقديم و إرفاق الأدلة (100 كلمة كحد أقصى). اشرح ميزات الخصوصية والحماية للخدمة على كل من المزود والمستخدم (200 كلمة كحد أقصى) هل تستخدم الخدمة و/أو تنتج بيانات مفتوحة؟ إذا كانت الإجابة (نعم) فاشرح نوعها ومصدرها واستخداماتها وتأثيرها .أما إذا كانت الإجابة (لا) فاشرح أسباب عدم توافر ذلك موضحاً إذا ماكانت هنالك خطط مستقبلية تتعلق بهذا الشأن (200 كلمة كحد أقصى) صف الخصائص التقنية المبتكرة التي تتميز بها الخدمة كقابلية للتوسع وغيرها من الجوانب المهمة. (300 كلمة كحد أقصى) | |

خصائص تصميم الخدمة

- عدد القنوات التي يتم من خلالها توفير الخدمة للمستخدمين وكيفية تصميمها، واطعاً ذلك في سياق الاستراتيجية وربط الخدمة بالمستخدم. (200 كلمة كحد أقصى)
- هل هناك مميزات تضمينية متعلقة بالخدمة؟ (هل هناك تدابير خاصة لمساعدة المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة أو كبار السن للوصول إلى الخدمة والإستفادة منها؟) إذا كانت الإجابة (نعم)، قم بوصف الخصائص وأنواع المستخدمين وكيف يتم مساعدتهم. وإذا كانت الإجابة (لا)، فاشرح أسباب عدم توافر ذلك (200 كلمة كحد أقصى)
- ما هو النهج المتبع لتصميم الخدمة وتقديمها (هيكل وتسلسل الخدمة من منظور المستخدم) وكيف تم تنفيذها وما هي النتائج؟ وما هي المعايير التي يجب النظر إليها كشخصية المستخدم وسلوك المستخدم ومدى مشاركته والتغيرات التي تطرأ على الخدمة والمشاركة في الإنشاء والنماذج الأولية وغيرها من المواضيع ذات الصلة (300 كلمة كحد أقصى).
- اشرح وسائل دعم المستخدم (مثل قنوات الدعم الفني ، مميزات خاصة ، إلخ..) بما فيها المساعدة في تطوير مهارات المستخدم (200 كلمة كحد أقصى).
- اشرح مواصفات خصوصية المستخدم اثناء استخدام الخدمة (بما فيها التخصيص من قبل المستخدم و/أو مزود الخدمة). في حال عدم توظيف ذلك قم بذكر الأسباب. (200 كلمة كحد أقصى)
- ما مدى امكانية تفاعل ومشاركة المستخدم فيما يتعلق بأداء الخدمة و/أو تحسين المشروع، و/ أو إجراءات تقديم الشكاوى (200 كلمة كحد أقصى).

تأثيرات الخدمة

- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المستخدمين (متضمناً أي مستخدم بسيط)، واطرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة على:
 - المتابعة
 - مدى الاستخدام
 - الرضا
 كما يجب التركيز بشكل كبير (ان امكن) على:
 - التأثيرات الاقتصادية على المستخدم
 - التأثيرات الاجتماعية على المستخدم
 - التأثيرات البيئية على المستخدم
 - أية تأثيرات اخرى ذات صلة بالمستخدم
- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على مزود(ي) الخدمة، واطرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان أمكن) على :
 - التأثيرات الاقتصادية على مزودي الخدمة
 - التأثيرات الاجتماعية على مزودي الخدمة

| | |
|---|--|
| <p>- التأثيرات البيئية على مزودي الخدمة</p> <p>- التأثيرات الإدارية على مزودي الخدمة (مثل التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار).</p> <p>- أية تأثيرات أخرى ذات صلة بمزودي الخدمة.</p> <p>ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن حيثما أمكن بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)</p> <p>• اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المجتمع، وشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان امكن) على :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التأثيرات الاقتصادية - التأثيرات الاجتماعية - التأثيرات البيئية - التأثيرات الإدارية (مثال: التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار). - أي تأثيرات أخرى ذات صلة. <p>ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن (ان امكن) بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)</p> | <p>استدامة الخدمة والإستراتيجيات المستقبلية</p> <ul style="list-style-type: none"> • اشرح مدى استدامة الخدمة (مثال: هل تم تخصيص موارد مالية وتنظيمية وبشرية لضمان إستمرارية تقديم الخدمة؟) (200 كلمة كحد أقصى) • صف الخطط المستقبلية للخدمة (كيف سيتم التعامل مع نقاط الضعف الحالية للخدمة. قم بتحديد أية خطط تطويرية و/أو توسعية للخدمة ودورها في تحسين الأداء أو الوصول إلى المستخدمين إلى جانب الخطط المالية المستقبلية والتخطيط الإستراتيجي.) (200 كلمة كحد أقصى) • وضح المعرفة والخبرة المستخدمة في إنشاء الخدمة: - تم الحصول عليها (مستوحاة) من مزودي الخدمات - محولة إلى غيرهم من مزودي الخدمات - يمكن نقلها إلى غيرهم من مزودي الخدمات في المستقبل (200 كلمة كحد أقصى) |
|---|--|

| الفئة | 10 أفضل خدمة عبر الهاتف المحمول في القطاع الخاص |
|--|---|
| <p>التعريف</p> <p>تمنح للخدمات الإلكترونية المقدمة من مؤسسات او شركات القطاع الخاص للجمهور العام عبر الأجهزة المحموله وخاصة الذكية منها والتي تهدف لتسهيل إمكانية الوصول للخدمة ومتابعتها والتفاعل معها واحداث التغييرات من خلالها.</p> | |
| <p>معايير المشاركة</p> <ul style="list-style-type: none"> المشاركة في هذه الفئة متاحة للشركات العمانية التي عليها الالتزام بمعايير الاشتراك الخاصة بالقطاع الخاص الى جانب معايير الاشتراك العامة. ذكر الأسباب التي دفعت إلى تطوير الخدمة وتقديمها عبر الهاتف النقال عوضاً عن (أو بالإضافة إلى) قنوات أخرى، مع تقديم شرح وافٍ عن الاستراتيجية المتبعه في ذلك. يجب أن تكون الخدمة عبر الهاتف النقال متكاملة (اي بإمكان المستخدم إنهاء معاملته أو الجزء الأكبر منها عن طريق الإنترنت). يجب أن تتضمن المشاركة شرحاً مفصلاً حول كيف يمكن اعتبار الخدمة المقدمة ضمن الخدمات العامة التي تعمل على خدمة المتطلبات العامة ومدى توفرها للفئة المستهدفة عالمياً. | |
| <p>معايير التقييم</p> <p>أغراض الخدمة ومضمونها</p> <ul style="list-style-type: none"> صف الخدمة بخصائصها المهمة والفائدة التي تعود بها على المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى) اذكر أسباب تصميم هذه الخدمة ومدى مساهمتها في تحقيق استراتيجية عمان الرقمية او اية استراتيجيات اخرى في السلطنة. (300 كلمة كحد أقصى). <p>تنظيم وتنفيذ الخدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> عدد الجهات المشاركة في توفير الخدمة موضحاً أدوارها وعلاقاتها (200 كلمة كحد أقصى). اذكر مراحل تنفيذ الخدمة والمنهج الإداري المتبع لتنفيذ الخدمة متضمناً المراحل الأساسية و مؤشرات أداء الخدمة ؟ (300 كلمة كحد أقصى). اذكر الاجراءات التي تم اتخاذها من اجل تطوير و تحسين الخدمة (مثال : إعادة تصميم / هندسة الخدمة بهدف تحسين الأداء و تسهيل الإجراءات أو تخفيض التكلفة (300 كلمة كحد أقصى) وضح أهم الأنشطة التسويقية والتوعوية التي تم تنفيذها للترويج للخدمة من أجل تعزيز مستوى رضی المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى). <p>الخصائص التقنية للتصميم</p> <ul style="list-style-type: none"> صف أهم خصائص الخدمة موضحاً جوانبها التقنية وكيفية تفعيلها، شاملة طريقة الدخول وسهولة الاستخدام والبحث وغيرها (يرجى توفير روابط أو صور شاشات للمزايا التي تريد التركيز عليها) (300 كلمة كحد أقصى). هل تلتزم الخدمة بمعايير الشبكة العالمية و/أو إمكانية الوصول إليها عبر الهاتف المحمول؟ إن كانت الإجابة (نعم) يرجى تقديم و إرفاق الأدلة (100 كلمة كحد أقصى). اشرح ميزات الخصوصية والحماية للخدمة على كلٍ من المزود والمستخدم (200 كلمة كحد أقصى) هل تستخدم الخدمة و/أو تنتج بيانات مفتوحة؟ إذا كانت الإجابة (نعم) فاشرح نوعها ومصدرها واستخداماتها وتأثيرها. أما إذا كانت الإجابة (لا) فاشرح أسباب عدم توافر ذلك موضحاً إذا ماكانت هنالك خطط مستقبلية تتعلق بهذا الشأن (200 كلمة كحد أقصى) | |

- صف الخصائص التقنية المبتكرة التي تتميز بها الخدمة كالتقنية للتوسع وغيرها من الجوانب المهمة. (300 كلمة كحد أقصى)

خصائص تصميم الخدمة

- عدد القنوات التي يتم من خلالها توفير الخدمة للمستخدمين وكيفية تصميمها، وازعاً ذلك في سياق الاستراتيجية وربط الخدمة بالمستخدم. (200 كلمة كحد أقصى)
- هل هناك مميزات تضمينية متعلقة بالخدمة؟ (هل هناك تدابير خاصة لمساعدة المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة أو كبار السن للوصول إلى الخدمة والإستفادة منها؟) إذا كانت الإجابة (نعم)، قم بوصف الخصائص وأنواع المستخدمين وكيف يتم مساعدتهم. وإذا كانت الإجابة (لا)، فاشرح أسباب عدم توافر ذلك (200 كلمة كحد أقصى)
- ما هو النهج المتبع لتصميم الخدمة وتقديمها (هيكل وتسلسل الخدمة من منظور المستخدم) وكيف تم تنفيذها وما هي النتائج؟ وما هي المعايير التي يجب النظر إليها كشخصية المستخدم وسلوك المستخدم ومدى مشاركته والتغيرات التي تطرأ على الخدمة والمشاركة في الإنشاء والنماذج الأولية وغيرها من المواضيع ذات الصلة (300 كلمة كحد أقصى).
- اشرح وسائل دعم المستخدم (مثل قنوات الدعم الفني، مميزات خاصة، إلخ..) بما فيها المساعدة في تطوير مهارات المستخدم (200 كلمة كحد أقصى).
- اشرح مواصفات خصوصية المستخدم اثناء استخدام الخدمة (بما فيها التخصيص من قبل المستخدم و/أو مزود الخدمة). في حال عدم توظيف ذلك قم بذكر الأسباب. (200 كلمة كحد أقصى)
- ما مدى امكانية تفاعل ومشاركة المستخدم فيما يتعلق بأداء الخدمة و/أو تحسين المشروع، و/ أو إجراءات تقديم الشكاوى (200 كلمة كحد أقصى).

تأثيرات الخدمة

- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المستخدمين (متضمناً أي مستخدم وسيط)، واشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة على:
 - المتابعة
 - مدى الاستخدام
 - الرضا
 كما يجب التركيز بشكل كبير (ان امكن) على:
 - التأثيرات الاقتصادية على المستخدم
 - التأثيرات الاجتماعية على المستخدم
 - التأثيرات البيئية على المستخدم
 - أية تأثيرات اخرى ذات صلة بالمستخدم
- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على مزود(ي) الخدمة، واشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان أمكن) على:

- التأثيرات الاقتصادية على مزودي الخدمة
- التأثيرات الاجتماعية على مزودي الخدمة
- التأثيرات البيئية على مزودي الخدمة
- التأثيرات الإدارية على مزودي الخدمة (مثل التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار).
- أية تأثيرات أخرى ذات صلة بمزودي الخدمة.

ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن حينما أمكن بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)

- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المجتمع، وشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان امكن) على :

- التأثيرات الاقتصادية
- التأثيرات الاجتماعية
- التأثيرات البيئية
- التأثيرات الإدارية (مثال: التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار).
- أي تأثيرات أخرى ذات صلة.

ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن (ان امكن) بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)

استدامة الخدمة والإستراتيجيات المستقبلية

- اشرح مدى استدامة الخدمة (مثال: هل تم تخصيص موارد مالية وتنظيمية وبشرية لضمان إستمرارية تقديم الخدمة؟ (200 كلمة كحد أقصى)
- صف الخطط المستقبلية للخدمة (كيف سيتم التعامل مع نقاط الضعف الحالية للخدمة. قم بتحديد أية خطط تطويرية و/أو توسعية للخدمة ودورها في تحسين الأداء أو الوصول إلى المستخدمين إلى جانب الخطط المالية المستقبلية والتخطيط الإستراتيجي.) (200 كلمة كحد أقصى)
- وضح المعرفة والخبرة المستخدمة في إنشاء الخدمة:
 - تم الحصول عليها (مستوحاة) من مزودي الخدمات
 - محولة إلى غيرهم من مزودي الخدمات
 - يمكن نقلها إلى غيرهم من مزودي الخدمات في المستقبل (200 كلمة كحد أقصى)

| الفئة | 11 أفضل خدمة إلكترونية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة |
|-----------------|---|
| التعريف | <p>تمنح هذه الجائزة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تلعب دوراً هاماً في تصميم وتقديم خدمات إلكترونية للجمهور العام في مجال تقنية المعلومات والاتصالات سواء بالتعاون المباشر مع القطاع الحكومي، أو القطاع الخاص أو بشكل مستقل، وقد يشمل ذلك تقديم الخدمات باستخدام قنوات تكنولوجية مختلفة بما في ذلك الهاتف المحمول بحيث تنجح في زيادة الإنتاجية والمنافع الاجتماعية وكفاءة الخدمة.</p> |
| معايير المشاركة | <ul style="list-style-type: none"> المشاركة في هذه الفئة متاحة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تتوافق مع معايير الاشتراك الخاصة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الى جانب معايير المشاركة العامة يجب أن تتضمن المشاركة شرحاً مفصلاً حول كيف يمكن اعتبار الخدمة المقدمة ضمن الخدمات العامة التي تعمل على خدمة المتطلبات العامة ومدى توفرها للفئة المستهدفة عالمياً. |
| معايير التقييم | <p>أغراض الخدمة ومضمونها</p> <ul style="list-style-type: none"> صف الخدمة بخصائصها المهمة والفائدة التي تعود بها على المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى) اذكر أسباب تصميم هذه الخدمة ومدى مساهمتها في تحقيق استراتيجية عمان الرقمية او اية استراتيجيات اخرى في السلطنة. (300 كلمة كحد أقصى). <p>تنظيم وتنفيذ الخدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> عدد الجهات المشاركة في توفير الخدمة موضحاً أدوارها وعلاقاتها (200 كلمة كحد أقصى). اذكر مراحل تنفيذ الخدمة والمنهج الإداري المتبع لتنفيذ الخدمة متضمناً المراحل الأساسية و مؤشرات أداء الخدمة ؟ (300 كلمة كحد أقصى). اذكر الاجراءات التي تم اتخاذها من اجل تطوير و تحسين الخدمة (مثال : إعادة تصميم / هندسة الخدمة بهدف تحسين الأداء و تسهيل الإجراءات أو تخفيض التكلفة) (300 كلمة كحد أقصى) وضح أهم الأنشطة التسويقية والتوعوية التي تم تنفيذها للترويج للخدمة من أجل تعزيز مستوى رضی المستخدمين (200 كلمة كحد أقصى). <p>الخصائص التقنية للتصميم</p> <ul style="list-style-type: none"> صف أهم خصائص الخدمة موضحاً جوانبها التقنية وكيفية تفعيلها، شاملة طريقة الدخول وسهولة الاستخدام والبحث وغيرها (يرجى توفير روابط أو صور شاشات للمزايا التي تريد التركيز عليها) (300 كلمة كحد أقصى). هل تلتزم الخدمة بمعايير الشبكة العالمية و/أو إمكانية الوصول إليها عبر الهاتف المحمول؟ إن كانت الإجابة (نعم) يرجى تقديم و إرفاق الأدلة (100 كلمة كحد أقصى). اشرح ميزات الخصوصية والحماية للخدمة على كلٍ من المزود والمستخدم (200 كلمة كحد أقصى) هل تستخدم الخدمة و/أو تنتج بيانات مفتوحة؟ إذا كانت الإجابة (نعم) فاشرح نوعها ومصدرها واستخداماتها وتأثيرها. أما إذا كانت الإجابة (لا) فاشرح أسباب عدم توافر ذلك موضحاً إذا ما كانت هنالك خطط مستقبلية تتعلق بهذا الشأن (200 كلمة كحد أقصى) صف الخصائص التقنية المبتكرة التي تتميز بها الخدمة كقابلية للتوسع وغيرها من الجوانب المهمة. (300 كلمة كحد أقصى) |

خصائص تصميم الخدمة

- عدد القنوات التي يتم من خلالها توفير الخدمة للمستخدمين وكيفية تصميمها، وازعاً ذلك في سياق الاستراتيجية وربط الخدمة بالمستخدم. (200 كلمة كحد أقصى)
- هل هناك مميزات تضمينية متعلقة بالخدمة؟ (هل هناك تدابير خاصة لمساعدة المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة أو كبار السن للوصول إلى الخدمة والإستفادة منها؟) إذا كانت الإجابة (نعم)، قم بوصف الخصائص وأنواع المستخدمين وكيف يتم مساعدتهم. وإذا كانت الإجابة (لا)، فاشرح أسباب عدم توافر ذلك (200 كلمة كحد أقصى)
- ما هو النهج المتبع لتصميم الخدمة وتقديمها (هيكل وتسلسل الخدمة من منظور المستخدم) وكيف تم تنفيذها وما هي النتائج؟ وما هي المعايير التي يجب النظر إليها كشخصية المستخدم وسلوك المستخدم ومدى مشاركته والتغيرات التي تطرأ على الخدمة والمشاركة في الإنشاء والنماذج الأولية وغيرها من المواضيع ذات الصلة (300 كلمة كحد أقصى).
- اشرح وسائل دعم المستخدم (مثل قنوات الدعم الفني، مميزات خاصة، إلخ..). بما فيها المساعدة في تطوير مهارات المستخدم (200 كلمة كحد أقصى).
- اشرح مواصفات خصوصية المستخدم اثناء استخدام الخدمة (بما فيها التخصيص من قبل المستخدم و/أو مزود الخدمة). في حال عدم توظيف ذلك قم بذكر الأسباب. (200 كلمة كحد أقصى)
- ما مدى امكانية تفاعل ومشاركة المستخدم فيما يتعلق بأداء الخدمة و/أو تحسين المشروع، و/ أو إجراءات تقديم الشكاوى (200 كلمة كحد أقصى).

تأثيرات الخدمة

- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المستخدمين (متضمناً أي مستخدم بسيط)، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة على:
 - المتابعة
 - مدى الاستخدام
 - الرضا
 كما يجب التركيز بشكل كبير (ان امكن) على:
 - التأثيرات الاقتصادية على المستخدم
 - التأثيرات الاجتماعية على المستخدم
 - التأثيرات البيئية على المستخدم
 - أية تأثيرات اخرى ذات صلة بالمستخدم
- اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على مزود(ي) الخدمة، و اشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان أمكن) على :
 - التأثيرات الاقتصادية على مزودي الخدمة
 - التأثيرات الاجتماعية على مزودي الخدمة

| | |
|---|--|
| <p>- التأثيرات البيئية على مزودي الخدمة</p> <p>- التأثيرات الإدارية على مزودي الخدمة (مثل التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار).</p> <p>- أية تأثيرات أخرى ذات صلة بمزودي الخدمة.</p> <p>ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن حينها أمكن بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)</p> <p>• اذكر التأثيرات التي تحققت من الخدمة على المجتمع، وشرح بشكل موجز كيفية تحققها مع إبراز أدلة موثوقة (ان امكن) على :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التأثيرات الاقتصادية - التأثيرات الاجتماعية - التأثيرات البيئية - التأثيرات الإدارية (مثال: التطورات في المؤسسة، والمهام، والعلاقات والسياسات/صناعة القرار). - أي تأثيرات أخرى ذات صلة. <p>ملاحظة: يجب أن تسلط الأدلة الضوء على التأثيرات الإيجابية وكذلك السلبية، وعليها أن تتضمن (ان امكن) بيانات مساندة إلى جانب الأدلة النوعية. وإذا لم ينطبق ذلك على الخدمة أو لم تتوفر الأدلة يرجى ذكر الأسباب (300 كلمة كحد أقصى)</p> | <p>استدامة الخدمة والإستراتيجيات المستقبلية</p> <ul style="list-style-type: none"> • اشرح مدى استدامة الخدمة (مثال: هل تم تخصيص موارد مالية وتنظيمية وبشرية لضمان إستمرارية تقديم الخدمة؟) (200 كلمة كحد أقصى) • صف الخطط المستقبلية للخدمة (كيف سيتم التعامل مع نقاط الضعف الحالية للخدمة. قم بتحديد أية خطط تطويرية و/أو توسعية للخدمة ودورها في تحسين الأداء أو الوصول إلى المستخدمين إلى جانب الخطط المالية المستقبلية والتخطيط الإستراتيجي.) (200 كلمة كحد أقصى) • وضح المعرفة والخبرة المستخدمة في إنشاء الخدمة: - تم الحصول عليها (مستوحاة) من مزودي الخدمات - محولة إلى غيرهم من مزودي الخدمات - يمكن نقلها إلى غيرهم من مزودي الخدمات في المستقبل (200 كلمة كحد أقصى) |
|---|--|