

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

نموذج تقييم الجاهزية الفنية للمؤسسات الحكومية الفلسطينية

(مسودة: 11 كانون ثاني، 2021)

تمهيد: يهدف هذا النموذج لتقييم الوضع الحالي للمؤسسات الحكومية من الناحية الفنية (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) خاصة فيما يتعلق بجاهزية التحول الرقمي والقدرات والفجوات والاحتياجات للمساعدة في التخطيط والتطوير وحشد ومشاركة الموارد والخبرات والاستعداد لتقديم الخدمات الرقمية للمواطنين بسهولة ويسر وكفاءة عالية (أهداف التنمية المستدامة) مع حفظ الخصوصية ومراعاة قواعد الأمان الرقمي والأمن المعلوماتي.

يرجى تعبئة هذا النموذج **إلكترونيًا** (صيغة MS Word) بدقة ووضوح وشمولية (وعدم التغيير في نصوص الأسئلة) لتمكين الوزارة والحكومة من أخذ وضع المؤسسة بعين الاعتبار في الخطط والسياسات والبرامج والتدخلات والأنشطة القادمة، وذلك في موعد أقصاه نهاية يوم عمل **يوم/شهر/2021** عبر البريد الإلكتروني **()**. يمكن استخدام اللغة الإنجليزية لأسماء البرمجيات والأجهزة والمصطلحات الفنية، مع العلم أن الأمثلة والإجابات المقترحة هي للتوضيح فقط وليست حصرية.

الرقم	السؤال وإجابته
-	اسم المؤسسة:
-	اسم الشخص المسؤول: المنصب الوظيفي: البريد الإلكتروني:
-	تاريخ إنهاء تعبئة الاستمارة (يوم/شهر/سنة):
	القوى البشرية والقدرات
1	عدد موظفي المؤسسة الذين على رأس عملهم في المقر الرئيسي (دوام كامل وجزئي):
2	عدد الفروع (المديريات والمكاتب الفرعية) العاملة التابعة للمؤسسة (باستثناء المقر الرئيسي):
3	عدد موظفي المؤسسة (الإجمالي) الذين على رأس عملهم في الفروع (المديريات والمكاتب الفرعية):
4	موقع الجهة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هيكلية المؤسسة (مثال: إدارة عامة، دائرة، مركز...):
5	عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المقر الرئيسي الذكور: الإناث:
6	عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المقر الرئيسي الذين يحملون درجة الدبلوم على الأقل في مجال علوم وهندسة الحاسوب وأنظمة المعلومات والاتصالات الذكور:

	الإناث:
7	عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الفروع (عدا المقر الرئيسي) الذكور: الإناث:
8	عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المقر والفروع، ذكورا وإناثا، الذين على رأس عملهم) الذين تلقوا دورات تدريبية رسمية في مجال عملهم خلال السنتين الماضيتين (اسم الدورة وعدد المتدربين):
9	عدد موظفي المؤسسة (المقر والفروع، ذكورا وإناثا) الذين تلقوا دورات رسمية فنية في مجال المعلوماتية خلال السنتين الماضيتين (اسم الدورة وعدد المتدربين):
	التوعية والتواصل
10	عنوان الموقع الإلكتروني الرسمي (الرئيسي) للمؤسسة كاملا (مع بروتوكول الإنترنت):
11	مكان استضافة الموقع الإلكتروني (الحاسوب الحكومي، داخلي، مزود تجاري، آخر ...):
12	عناوين حسابات المؤسسة الرسمية النشطة على مواقع التواصل الاجتماعي التالية (إن وجدت) فيسبوك: تويتر: لينكدإن: يوتيوب:
13	عدد الفروع التي لديها مواقع إلكترونية رسمية (العدد فقط):
14	عدد الفروع التي لديها حساب رسمي (أو أكثر) نشط على مواقع التواصل (العدد فقط):
15	الجهة المسؤولة عن المحتوى في مواقع التواصل (المعلوماتية، العلاقات العامة، دائرة إعلامية، مكتب ...):
	البنية التحتية (الأجهزة والبرمجيات والشبكات) والموارد
16	عدد أجهزة الحاسوب المستخدمة فعليا في المقر الرئيسي الأجهزة المكتبية (Desktop): الأجهزة المحمولة (Laptop): أجهزة الخوادم الفعلية (hardware server): الأجهزة اللوحية (Tablet):
17	عدد أجهزة الحاسوب (الإجمالي) المستخدمة فعليا في الفروع الأجهزة المكتبية (Desktop):

	<p>الأجهزة المحمولة (Laptop):</p> <p>أجهزة الخوادم الفعلية (hardware server):</p> <p>الأجهزة اللوحية (Tablet):</p>
18	<p>عدد الأجهزة التالية المستخدمة فعلياً في المقر الرئيسي</p> <p>ماسح ضوئي مستقل متصل بالشبكة:</p> <p>طابعة مستقلة متصلة بالشبكة:</p> <p>ماكينة تصوير متعددة الاستخدام:</p> <p>جهاز تزويد طاقة (UPS):</p> <p>مولد كهربائي أو مصدر طاقة بديل:</p> <p>كاميرا مراقبة:</p>
19	<p>عدد الأجهزة التالية المستخدمة فعلياً في الفروع (العدد الإجمالي)</p> <p>ماسح ضوئي مستقل متصل بالشبكة:</p> <p>طابعة مستقلة متصلة بالشبكة:</p> <p>ماكينة تصوير متعددة الاستخدام:</p> <p>جهاز تزويد طاقة (UPS):</p> <p>مولد كهربائي أو مصدر طاقة بديل:</p> <p>كاميرا مراقبة:</p>
20	<p>عدد الأجهزة الصالحة للاستخدام والزائدة عن الحاجة أو غير المستخدمة حالياً في المؤسسة وفروعها (العدد الإجمالي لكل فئة من الفئات التالية)</p> <p>الأجهزة المكتبية (Desktop):</p> <p>الأجهزة المحمولة (Laptop):</p> <p>أجهزة الخوادم (Server):</p> <p>الأجهزة اللوحية (Tablet):</p> <p>ماسح ضوئي مستقل متصل بالشبكة:</p> <p>طابعة مستقلة متصلة بالشبكة:</p> <p>ماكينة تصوير متعددة الاستخدام:</p> <p>جهاز تزويد طاقة (UPS):</p> <p>مولد كهربائي أو مصدر طاقة بديل:</p> <p>كاميرا مراقبة:</p>
21	<p>مدى توفر مركز بيانات (data center) داخل المؤسسة أو تحت إشرافها ومجال استخدامه:</p>
22	<p>عدد قاعات التدريب المجهزة بحواسيب وجهاز عرض في المقر الرئيسي بسعة 10 أشخاص فأكثر:</p>

23	عدد قاعات التدريب المجهزة بحواسيب وجهاز عرض في الفروع بسعة 10 أشخاص فأكثر (العدد الإجمالي):
24	مصدر تزويد المقر الرئيسي بالإنترنت (من خلال الحاسوب الحكومي، مزود تجاري، ...) والسرعة المصدر: سرعة التنزيل (ميجابت/ث): سرعة التحميل أو الرفع (ميجابت/ث):
25	مصدر تزويد الفروع بالإنترنت والربط مع المقر الرئيسي:
26	مدى جاهزية والاستخدام لبروتوكول الإنترنت السادس IPV6 (جهاز ومستخدم، غير جاهز، ...:
27	وضع الاتصال مع الشبكة الحكومية (عدد الخطوط لكل نوع ... ADSL, Fiber):
28	نظام التواصل والتراسل وتبادل الملفات داخل المؤسسة والفروع (اسم النظام، أو التكنولوجيا، إن وجد):
29	نظام الأرشفة وإدارة الوثائق داخل المؤسسة خاصة المقر الرئيسي (اسم النظام إن وجد):
30	البرامج (الحزم البرمجية) التجارية أو مفتوحة المصدر المستخدمة في إنجاز الأعمال والخدمات المنتظمة والمثبتة على معظم الأجهزة وعدد التراخيص لكل منها في الحالة التجارية (مثال: MS Office, Photoshop):
31	البرامج والحزم البرمجية والتطبيقات (أنظمة التشغيل) الموجودة على الأجهزة والمستخدمات بانتظام في المؤسسة دون ترخيص مع العدد:
32	البرمجيات المستخدمة بانتظام من خلال الخدمة السحابية وعدد المستخدمين (SaaS):
33	وضع واستخدام الحوسبة السحابية داخل المؤسسة (تخزين الملفات، الحوسبة المتقدمة، التطبيقات والبرمجيات، غير مستخدمة ...):

<p>34</p> <p>في حال توفر الأنشطة التالية، ما هو النظام (أو التقنية أو البرنامج) المستخدم</p> <p>إدارة الأصول:</p> <p>إدارة العملاء:</p> <p>متابعة خدمات الأفراد والمؤسسات:</p> <p>المتابعة والتفتيش:</p> <p>التراخيص المهنية وأذونات العمل:</p> <p>التسويق والاستهداف:</p> <p>شؤون الأفراد (التوظيف والدوام والإجازات والتدريب):</p> <p>المالية (الرواتب):</p> <p>الأرشفة وإدارة الملفات:</p> <p>النسخ الاحتياطي:</p> <p>إدارة السجلات (قواعد البيانات):</p> <p>إدارة القضايا والمعاملات:</p> <p>المراسلات وتبادل الملفات:</p> <p>تحليل البيانات وتمثيلها:</p> <p>أخرى (أية أنظمة مستخدمة ولأية غاية):</p>	
<p>35</p> <p>الموارد أو التقنيات أو الكفاءات أو البنية التحتية في المؤسسة والتي يمكن أن تساعد في تطوير أو تمكين أي من الأنشطة التالية (إن وجدت)</p> <p>التجارة الإلكترونية:</p> <p>الحكومة الإلكترونية:</p> <p>التحول الرقمي:</p> <p>البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي:</p> <p>التعلم عن بعد:</p> <p>العمل عن بعد:</p> <p>الريادة والابتكار:</p> <p>الشمول المالي والتقنيات المالية (Fintech, Blockchain, ...):</p> <p>الواقع الافتراضي والمعزز (VR, AR, Mixed Reality, ...):</p> <p>الاستشعار والتحكم عن بعد (بواسطة الدرون Drones والروبوت أو ما شابه):</p> <p>إنترنت الأشياء (IoT):</p> <p>القدرات الحاسوبية والمعالجات (Access to adequate GPU/TPU to run ML/AI/NN):</p>	

36	نسبة ميزانية المعلوماتية (أجهزة، برمجيات، تدريب، خدمات، ...) من الميزانية التشغيلية لعام 2020:
37	نسبة ما تم إنفاقه من ميزانية المعلوماتية عام 2020 لكل من الأجهزة: البرمجيات: الخدمات (مثل تطوير المواقع والبرمجة والصيانة):
38	المزود الرئيسي لخدمات المعلوماتية داخل المؤسسة - مثل البرمجة والصيانة وأمن المعلومات والدعم الفني - (كوادر المؤسسة، مؤسسات حكومية مثل الحاسوب الحكومي، القطاع الخاص ...):
	الخدمات الإلكترونية والعمليات
39	أهم الخدمات الرئيسية المقدمة للأفراد والمؤسسات بانتظام (على نحو شبه يومي، حتى 5 خدمات):
40	نسبة الخدمات (مؤتمتة وغير مؤتمتة) المقدمة في الفرع الرئيسي فقط من كافة الخدمات المقدمة (تقريباً):
41	طبيعة استخدام ناقل البيانات الوطني (X-Road) بالنسبة للمؤسسة (مزود، مستقبل، مزود ومستقبل، غير مستخدم ...)، وفي حالة الاستخدام، ما هي الخدمات المزودة والمستهلكة ولأية جهة (مثال:)
42	عدد الخدمات المقدمة للأفراد والمؤسسات والأعمال المؤتمتة بنسبة أكثر من 50% للأفراد (G2C): للمؤسسات الخاصة (قطاع الأعمال G2B): للمؤسسات الحكومية والأهلية والمنظمات الدولية (G2G):
43	أهم الخدمات الرئيسية المقدمة والتي تحتاج للأتمتة وتسهل أتمتتها ولها أثر كبير على متلقي الخدمة (حتى 3 خدمات لكل فئة) لأفراد (G2C): للمؤسسات الخاصة (قطاع الأعمال G2B): للمؤسسات الحكومية والأهلية والمنظمات الدولية (G2G):
44	أهم الخدمات الرئيسية المقدمة (لأي فئة) والتي تحتاج لإعادة هندستها (تبسيطها) للأتمتة (حتى 5 خدمات):

45	أمثلة على خدمات تم تبسيطها قبل أتمتها (حتى 3 خدمات، لأي فئة، مثل الاستغناء عن متطلبات أو استرجاع بيانات من مزود حكومي آخر):
46	الخدمات الحكومية (G2G) المستخدمة (المتلقاة) بشكل مؤتمت بنسبة 50% فأعلى (مثل خدمات المالية وديوان الموظفين العام، أهم 3 خدمات):
47	المؤسسات الرسمية التي لدى المؤسسة تعامل شبه منتظم معها ومجال التعامل (مثال: الصحة والداخلية في سجلات المواليد والوفيات):
	التنظيم الإداري والسياسات والأنظمة
48	مدى امتلاك موظفي المؤسسة لعناوين بريد إلكتروني رسمية على النطاق الحكومي (كافة الموظفين، معظم الموظفين، بعض الموظفين، لم يتم مطلقاً):
49	البريد الإلكتروني المستخدم في المراسلات الرسمية وتقديم الخدمات لغالبية الموظفين (البريد الشخصي، البريد الحكومي، كلاهما، غير مستخدم، ...):
50	توفر نسخة من "سياسة استخدام الانترنت والبريد الإلكتروني" في المؤسسة (متوفرة، غير متوفرة، ...):
51	مدى توفر نسخ من السياسات والتعليمات والأنظمة والإجراءات ومدونات السلوك الخاصة بالمعلوماتية والمستخدم في المؤسسة (قائمة بما هو متوفر منها ونطاق العمل ومصدرها - مثل: داخلي، حكومي، دولي):
52	موقع المعلوماتية والبيانات في خطط المؤسسة الحالية (سياسات واستراتيجيات وخطط عمل تنفيذية مع التوضيح: جزء أصيل من الاستراتيجية، مشار إليها ضمناً، ...):

53	إمكانية الوصول للملفات الخاصة بالعمل والبريد الإلكتروني الرسمي من خارج المؤسسة عبر الشبكة (متاحة للجميع، فقط لموظفي المعلوماتية، لعدد محدود جدا، غير متاحة مطلقا، ...):
54	التوثيق الفني وأدلة الاستخدام المتعلقة بالبرامج وطرق استخدامها (متوفرة ومستخدمة، متوفرة وغير مستخدمة، غير متوفرة ...):
55	وجود نظام تقييم (مؤشرات أداء، حوافز) لأداء موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة (موجود ومطبق، موجود وغير مطبق، غير موجود ...):
56	مشاركة المؤسسة في أنشطة (دورات، ندوات، مؤتمرات ...) معلوماتية عام 2020 (أهم الأنشطة حتى 5):
57	عضوية المؤسسة في جمعيات أو مجتمعات أو مراكز بحثية أو مؤسسات أو منتديات خاصة بالمعلوماتية والبيانات في مجال عمل المؤسسة (أسماء أو عناوين إلكترونية):
58	مدى إشراك قسم المعلوماتية في التخطيط واتخاذ القرار وحلول المشكلات في السنة الماضية (ضعيف، جيد، ممتاز، ...):
59	درجة وضوح الأدوار والمهام والمسؤوليات في الهيكلية العامة (عدم التداخل والتعارض) وأسس التقييم:
60	مدى تحفيز المؤسسة لتطوير الخدمات والابتكارات في المجال الرقمي (جوائز، ترقية، مكافآت ...):
61	أهم مؤشرات الأداء لدى قسم المعلوماتية في المؤسسة (الكمية والوصفية - 3 لكل منهما):
62	مدى توفر قاعدة بيانات معرفية (knowledge base) خاصة بالمؤسسة لتوثيق وإدارة المعرفة:
63	مدى توفر الخبرة لإدارة وتنفيذ مشاريع التكنولوجيا في المؤسسة بكفاءة وحسب المعايير المعتمدة (متوفرة وكافية، متوفرة لكنها غير كافية، غير متوفرة، ...):

	الاستدامة
64	نسبة الموظفين (تقريبا) الذين لديهم القدرة على إنجاز أكثر من 50% من مهامهم عن بعد وبأمان (من خلال الإنترنت):
65	أهم التغييرات والتدخلات والإجراءات الفنية والإدارية في مجال المعلوماتية والاتصال التي حدثت بعد جائحة كورونا:
66	طرق ومنصات التواصل المعتمدة خلال جائحة كورونا (Zoom, MS Teams, Messenger, Email, WhatsApp ...):
	البيانات والتبادل البيئي
67	قواعد البيانات المركزية المستخدمة داخل المؤسسة لإنجاز الأعمال المنتظمة ومكان استضافتها (داخلي، الحاسوب الحكومي، تجاري) والتقنيات المستخدمة (Oracle, MS SQL Server, MongoDB, PostGress ...) مع رقم الإصدار ومجال استخدامها:
68	مستودعات البيانات (Data Warehouses) التابعة للمؤسسة ومكان استضافتها ومجال استخدامها:
69	مدى توفر الواجهات البرمجية (API) لتبادل البيانات ومشاركتها (إن وجدت: طبيعة البيانات والجهة المستهدفة مثل المؤسسات الحكومية أو الأفراد):
70	مدى توفر "البيانات الضخمة أو الكبيرة/الكثيرة نسبيا" (مثلا: عدد السجلات يفوق المليون أو حجم فوق جيجابايت لغير ملفات الوسائط المتعددة أو بيانات تجمع باستمرار عن طريق إنترنت الأشياء IoT – علما أن هذا ليس التعريف الحقيقي للبيانات الضخمة Big Data) في المؤسسة أو تعامل المؤسسة معها أو استخدامها لإنجاز الأعمال الرسمية (طبيعة البيانات ومصدرها، إن توفرت، والبرمجيات المستخدمة):
71	مدى توفر طرق جمع البيانات "غير التقليدية" المستخدمة في المؤسسة حاليا (IoT من خلال المجسات أو الهواتف النقالة أو الويب ومواقع التواصل – ذكر طبيعة البيانات والتقنية المستخدمة):

72	مدى قيام المؤسسة بجمع بيانات حول المستخدمين من خلال التطبيقات أو مواقع التواصل أو الموقع الإلكتروني الرسمي لغايات إحصائية أو خدمية أو إدارية (مع ذكر طبيعة البيانات والهدف):
73	البيانات أو الملفات التي تتواجد نسخ منها في قواعد بيانات أخرى داخل المؤسسة أو في مؤسسة حكومية أخرى (حتى 3 أمثلة، مثل بيانات الموظفين، ...):
74	مدى تحليل بيانات كل من المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل (أهم المؤشرات المستخدمة - مثل عدد الزوار أو المتابعين أو تصنيفاتهم - والهدف منها):
75	عدد الموظفين (في المقر الرئيسي والفروع، ذكورا وإناثا) الذين لديهم قدرات جيدة أو أفضل في التعامل مع البيانات بغض النظر عن طبيعتها أو أماكن تخزينها (استخراج واستعلام واستكشاف وتحليل وتحويل وتمثيل بياني من خلال البرامج الخاصة أو لغات البرمجة مثل Python, R):
76	متوسط المدة الزمنية التقريبية (بالأسابيع) التي يستغرقها إنجاز الجزء المتعلق بالبيانات في التقرير السنوي للمؤسسة أو التقارير المشابهة (الإحصاءات والجداول والرسومات البيانية):
77	مجموعات البيانات (Datasets) المتاحة من خلال موقع المؤسسة الإلكتروني أو منصة البيانات المفتوحة (www.opendata.ps) باستثناء التقارير السنوية والإحصاءات المجمعة:
78	استخدام المحادثة الآلية (chatbot or conversational AI) على مواقع المؤسسة على الإنترنت أو مواقع التواصل (ذكر الموقع والوظيفة إن وجد، لا يشمل قائمة خيارات المتصل):
79	مدى سهولة الحصول على البيانات الضرورية للعمل من مصادرها (داخل أو خارج المؤسسة) في الوقت المناسب والصيغة المناسبة والجودة المطلوبة (سهل جدا، سهل نوعا ما، صعب - مع توضيح مختصر):

80	مدى توفر سياسة أو تعليمات أو مدونة سلوكية خاصة بأخلاقيات البيانات (العدالة وعدم التحيز والخصوصية والشفافية وحياد الخوارزميات ...) في المؤسسة (موجود ويعمل به، غير موجود، ...):
	أمن المعلومات
81	الوثائق الخاصة بأمن المعلومات (أدلة أو سياسات أو تعليمات أو أنظمة أو إجراءات توضح المهام والمسؤوليات والأذونات والصلاحيات والمعايير، ذكر ما هو متوفر):
82	الوثائق الخاصة بسرية البيانات وحماية الخصوصية المتبعة داخل المؤسسة (ذكر ما هو متوفر):
83	طرق ووسائل تأمين أنظمة المعلومات داخل المؤسسة (إدارة الصلاحيات، تتبع الأنشطة، الجدران النارية، البرمجيات، النسخ الاحتياطي، التشفير، الشبكات الخاصة، أنظمة دخول وأمان وتبريد وحريق ...):
84	مدى استخدام بروتوكول الإنترنت الآمن (https, ssl) في المؤسسة (مستخدم لكافة المواقع، غير مستخدم، بعض المواقع فقط، غير مستخدم في الفروع ...):
85	التدقيق على (أو تقييم) أمن المعلومات في المؤسسة خلال عام 2020 (تم داخليا، تم من خلال جهة حكومية، تم من قبل شركة أو استشارة من القطاع الخاص، لم يحصل):
86	أهم الحوادث المتعلقة بأمن المعلومات خلال عام 2020 داخل المؤسسة (فقدان ملفات أو بيانات، فيروسات، تسريب بيانات، هجمات تعطيل الخدمة، سرقة بيانات أو كلمات مرور أو حسابات التواصل ...):
87	أسوأ حدث أمني معلوماتي تعرضت له المؤسسة منذ عام 2010 أو ما بعدها:
	جودة الخدمة والشمول
88	وضع جودة الخدمة المتعلقة بالمعلوماتية في المؤسسة (التزام بمعايير معينة، نظام متابعة وتقييم، استقبال الشكاوى ومتابعتها، لا يوجد ...):

89	تطبيقات الهاتف الخدمية (للأفراد والأعمال) المنجزة وقيد الاستخدام حاليا (الأسماء وأنظمة التشغيل ومجالات الخدمة):
90	في حال توفر التقييمات (user rating) لمواقع التواصل والتطبيقات، ما هو تقييم المؤسسة لكل فئة (للموقع والإصدار الأخير من التطبيقات):
91	نسبة الشكاوى الرسمية التقريبية المتعلقة بالمعلوماتية (بطء الاستجابة، سوء الخدمة، ضعف الكفاءة، عدم المتابعة، نقص الموارد ...) داخل المؤسسة وخارجها لعام 2020 من كافة الشكاوى:
92	مدى استخدام التكنولوجيا في المؤسسة لتسهيل الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة (قراءة آلية للشاشة للمكفوفين، لغة الإشارة المحوسبة، ...):
93	مدى توفر خطة إعلامية رقمية وفريق إعلامي وميزانية للتواصل مع متلقي الخدمات (خطة وفريق وموازنة، إعلانات ممولة فقط، مواد إعلامية من خلال وسائط متعددة، تعهيد خارجي (outsourcing)، لا يوجد ...):
94	وجود نظام معياري أو مرجعي (تصنيف الوثائق، التسميات، أمن المعلومات) في عمل وحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (موجود ومطبق، موجود وغير مطبق، غير موجود ...):
95	أمثلة على معايير أو مواصفات (وطنية أو عربية أو عالمية) مستخدمة في المؤسسة لتقديم الخدمة الرقمية (COBIT, ITIL, ISO, ISIC ...):
96	أمثلة على أنشطة لتوعية المواطنين والمؤسسات بأهمية التحول الرقمي وأتمتة العمل والثورة الصناعية الرابعة ومستقبل العمل قامت بها المؤسسة من خلال الوسائل التقنية والمعلوماتية (حتى 3 أمثلة):
97	أمثلة على إشراك الجمهور أو المؤسسات الأخرى في تخطيط أو طرق تنفيذ خدمات المؤسسة الموجهة لهم (حتى 3 أمثلة):
98	أمثلة على الاستجابة لاقتراحات تقنية من الجمهور لتسهيل الخدمة أو تحسين جودتها (حتى 3 أمثلة):

99	أمثلة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في الوصول إلى المناطق والشرائح المهمشة وداخل القدس أو التواصل مع الشتات (حتى 5 أمثلة):
	متفرقات وإضافات
100	مدى تعاون المؤسسات ذات العلاقة (حكومية، تعليمية، خاصة، أهلية) من النواحي الفنية والتقنية مع المؤسسة بشكل عام وفي مجال العمل المشترك (حتى 3 أمثلة إن وجدت):
101	أمثلة على تعاون ثنائي أو أكثر مع مؤسسات حكومية أخرى أو خاصة أو علمية أو أهلية لتمكين الخدمات الرقمية أو تحسينها (حتى 3 أمثلة):
102	أهم إنجاز تحقق في المؤسسة من خلال (أو بمساعدة) فريق المعلوماتية والاتصال خلال السنوات الثلاث الماضية:
103	أهم 5 فجوات أو تحديات متعلقة بأداء وحدة المعلوماتية والاتصال لدورها (أجهزة، برمجيات، كوادر بشرية، سياسات ...):
104	عنوان بوابة الحكومة الإلكترونية الفلسطينية الرسمية على الإنترنت:
105	أية ملاحظات أو إضافات أو إضاءات أخرى من الضروري أخذها بعين الاعتبار (حتى 500 كلمة):