

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

نموذج تقييم الجاهزية الفنية للمؤسسات الحكومية الفلسطينية

(مسودة: 12 كانون ثاني، 2021)

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 وتحقيق أهداف التنمية المستدامة مع حفظ الخصوصية ومراعاة قواعد الأمان الرقمي والأمن المعلوماتي.

يرجى تعبئة هذا النموذج (بعد تلقّي التدريب) إلكترونياً (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
0	اسم المؤسسة: اسم الشخص المسؤول: المنصب الوظيفي: البريد الإلكتروني: الهاتف المحمول: تاريخ إنهاء تعبئة الاستمارة (يوم/شهر/سنة):
1	موقع الجهة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هيكلية المؤسسة (مثال: إدارة عامة، دائرة، مركز (...):
2	عدد الفروع (المديريات والمكاتب الفرعية) العاملة التابعة للمؤسسة (باستثناء المقر الرئيسي):
3	عدد موظفي المؤسسة الذين على رأس عملهم في المقر الرئيسي (دوام كامل وجزئي): في الفروع (المديريات والمكاتب الفرعية):
4	عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المقر الرئيسي الذكور:

	الإناث: في الفروع (العدد الإجمالي) الذكور: الإناث:
5	عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المقر الرئيسي الذين يحملون درجة الدبلوم على الأقل في مجال علوم وهندسة الحاسوب وأنظمة المعلومات والاتصالات في المقر الرئيسي الذكور: الإناث: في الفروع (العدد الإجمالي) الذكور: الإناث:
6	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):
7	عدد موظفي المؤسسة (المقر والفروع، ذكورا وإناثا) الذين تلقوا دورات رسمية فنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال السنتين الماضيتين (اسم الدورة وعدد المتدربين):
8	الموارد أو التقنيات أو الكفاءات أو البنية التحتية في المؤسسة والتي يمكن أن تساعد في تطوير أو تمكين أي من الأنشطة التالية (إن وجدت) التجارة الإلكترونية: الحكومة الإلكترونية: التحول الرقمي: البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي: التعلم عن بعد: العمل عن بعد: الريادة والابتكار: الشمول المالي والتقنيات المالية (Fintech, Blockchain, ...): الواقع الافتراضي والمعزز (VR, AR, Mixed Reality, ...): الاستشعار والتحكم عن بعد (بواسطة الدرون Drones والروبوت أو ما شابه): إنترنت الأشياء (IoT): القدرات الحاسوبية والمعالجات (Access to adequate GPU/TPU to run ML/AI/NN):

9	المزود الرئيسي لخدمات المعلوماتية داخل المؤسسة - مثل البرمجة والصيانة وأمن المعلومات والدعم الفني - (كوادر المؤسسة، مؤسسات حكومية مثل الحاسوب الحكومي، القطاع الخاص ...):
10	عنوان الموقع الإلكتروني الرسمي (الرئيسي) للمؤسسة كاملا (مع بروتوكول الإنترنت):
11	مكان استضافة الموقع الإلكتروني الرسمي (الحاسوب الحكومي، داخلي، مزود تجاري، آخر ...):
12	عناوين حسابات المؤسسة الرسمية النشطة على مواقع التواصل الاجتماعي التالية (إن وجدت) فيسبوك: تويتر: لينكدإن: يوتيوب: مواقع أخرى نشطة:
13	عدد الفروع التي لديها مواقع إلكترونية رسمية ليست تحت اسم نطاق المؤسسة (العدد فقط):
14	عدد الفروع التي لديها حساب رسمي خاص (أو أكثر) نشط على مواقع التواصل (العدد فقط):
15	الجهة المسؤولة عن المحتوى في مواقع التواصل (وحدة المعلوماتية، العلاقات العامة، دائرة إعلامية، مكتب ...):
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): الأجهزة المحمولة (Laptop): أجهزة الخوادم الفعلية (hardware server): الأجهزة اللوحية (Tablet):
18	عدد الأجهزة التالية المستخدمة فعليا في المقر الرئيسي ماسح ضوئي مستقل متصل بالشبكة:

	<p>طابعة مستقلة متصلة بالشبكة:</p> <p>ماكينة تصوير متعددة الاستخدام:</p> <p>جهاز تزويد طاقة (UPS) يخدم أكثر من جهاز:</p> <p>مولد كهربائي أو مصدر طاقة بديل:</p> <p>كاميرا مراقبة:</p>
19	<p>عدد الأجهزة التالية المستخدمة فعليا 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) يخدم أكثر من جهاز:</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 حاليا في المؤسسة وفروعها (العدد الإجمالي لكل فئة من الفئات التالية)</p> <p>الأجهزة المكتبية (Desktop):</p> <p>الأجهزة المحمولة (Laptop):</p> <p>أجهزة الخوادم (hardware 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) يخدم أكثر من جهاز:</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	<p>عدد قاعات التدريب المجهزة بحواسيب وجهاز عرض في الفروع بسعة 10 أشخاص فأكثر (العدد الإجمالي):</p>
24	<p>مصدر تزويد المقر الرئيسي بالإنترنت (من خلال الحاسوب الحكومي، مزود تجاري، ...) والسرعة المصدر:</p>

	سرعة التنزيل (ميجابت/ث): سرعة التحميل أو الرفع (ميجابت/ث):
25	مصدر تزويد الفروع بالإنترنت والربط مع المقر الرئيسي (باختصار):
26	مدى الجاهزية والاستخدام لبروتوكول الإنترنت السادس IPV6 (جاهز ومستخدم، غير جاهز، ...):
27	وضع الاتصال مع الشبكة الحكومية (عدد الخطوط والسرعة لكل نوع ... Fiber, ADSL, Leased) المركز الرئيسي (مع السرعة): الفروع (العدد الإجمالي لكل نوع):
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، مع الإصدار (مثال: MS Office 2016, ArcGis 10.7, QGis 3.10 ...):
31	البرامج والحزم البرمجية والتطبيقات (أنظمة التشغيل) الموجودة على الأجهزة والمستخدمه بانتظام في المؤسسة دون ترخيص مع العدد:
32	البرمجيات المستخدمة بانتظام من خلال الخدمة السحابية وعدد المستخدمين (SaS):
33	وضع واستخدام الحوسبة السحابية داخل المؤسسة (تخزين الملفات، الحوسبة المتقدمة، التطبيقات والبرمجيات، غير مستخدمة ...):

34	<p>في حال توفر الأنشطة التالية، ما هو النظام/الأنظمة (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>
35	نسبة ميزانية المعلوماتية (أجهزة، برمجيات، تدريب، خدمات، ...) من الميزانية التشغيلية لعام 2020:
36	<p>نسبة ما تم إنفاقه من ميزانية المعلوماتية عام 2020 لكل من الأجهزة:</p> <p>البرمجيات (software):</p> <p>الخدمات (مثل تطوير المواقع والبرمجة والصيانة):</p>
37	أهم الخدمات الرئيسية المقدمة للأفراد أو المؤسسات أو الأعمال بانتظام (على نحو شبه يومي، حتى 5 خدمات):
38	نسبة الخدمات (مؤتمتة وغير مؤتمتة) المقدمة في الفرع الرئيسي فقط من كافة الخدمات المقدمة (تقريباً):
39	<p>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: المؤسسة مرتبطة بالمؤسسة [اسم المؤسسة] لتلقي الخدمة [اسم الخدمة])</p>

40	عدد الخدمات المقدمة للأفراد والمؤسسات والأعمال المؤتمتة بنسبة أكثر من 50% للأفراد (G2C): للمؤسسات الخاصة (قطاع الأعمال G2B): للمؤسسات الحكومية والأهلية والمنظمات الدولية (G2G):
41	أهم الخدمات الرئيسية المقدمة والتي تحتاج للأتمتة وتسهل أتمتتها ولها أثر كبير على متلقي الخدمة حسب تقدير المؤسسة (حتى 3 خدمات لكل فئة) لأفراد (G2C): للمؤسسات الخاصة (قطاع الأعمال G2B): للمؤسسات الحكومية والأهلية والمنظمات الدولية (G2G):
42	أهم الخدمات الرئيسية المقدمة (لأي فئة) والتي تحتاج لإعادة هندستها (تبسيطها) للأتمتة (حتى 5 خدمات):
43	أمثلة على خدمات تم تبسيطها قبل أتمتتها (حتى 3 خدمات، لأي فئة، مثل الاستغناء عن متطلبات أو استرجاع بيانات من مزود حكومي آخر):
44	الخدمات الحكومية (G2G) المستخدمة (المتلقاة) بشكل مؤتمت بنسبة 50% فأعلى (مثل خدمات المالية وديوان الموظفين العام، أهم 3 خدمات):
45	المؤسسات الرسمية التي لدى المؤسسة تعامل شبه منتظم معها ومجال التعامل (مثال: الصحة والداخلية في سجلات المواليد والوفيات):
46	مدى امتلاك موظفي المؤسسة لعناوين بريد إلكتروني رسمية على النطاق الحكومي (كافة الموظفين، معظم الموظفين، بعض الموظفين، لم يتم بعد):
47	البريد الإلكتروني المستخدم في المراسلات الرسمية وتقديم الخدمات لغالبية الموظفين (البريد الشخصي، البريد الحكومي، كلاهما، غير مستخدم، ...):

48	توفر نسخة من "سياسة استخدام الانترنت والبريد الإلكتروني" في المؤسسة (متوفرة، غير متوفرة، ...):
49	مدى توفر نسخ من السياسات والتعليمات والأنظمة والإجراءات ومدونات السلوك الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمستخدم في المؤسسة (قائمة بما هو متوفر منها ونطاق العمل ومصدرها - مثل: داخلي، حكومي، دولي):
50	موقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبيانات في خطط المؤسسة الحالية (سياسات واستراتيجيات وخطط عمل تنفيذية مع التوضيح: جزء أصيل من الاستراتيجية، مشار إليها ضمناً، ...):
51	إمكانية الوصول للملفات الخاصة بالعمل والبريد الإلكتروني الرسمي من خارج المؤسسة عبر الشبكة الآمنة (متاحة للجميع، فقط لموظفي المعلوماتية، لعدد محدود جداً، غير متاحة مطلقاً، ...):
52	التوثيق الفني وأدلة الاستخدام المتعلقة بالبرامج (software) وطرق استخدامها (متوفرة ومستخدم، متوفرة وغير مستخدمة، غير متوفرة ...):
53	وجود نظام تقييم (مؤشرات أداء، حوافز) لأداء موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة (موجود ومطبق، موجود وغير مطبق، غير موجود، مطبق جزئياً ...):
54	مشاركة المؤسسة في أنشطة (دورات، ندوات، مؤتمرات ...) معلوماتية أو ذات علاقة بالتحول الرقمي عام 2020 (أهم الأنشطة حتى 5):
55	عضوية المؤسسة في جمعيات أو مجتمعات أو مراكز بحثية أو مؤسسات أو مننديات خاصة بالمعلوماتية والاتصالات والبيانات في مجال عمل المؤسسة (أسماء أو عناوين إلكترونية):
56	مدى إشراك وحدة المعلوماتية والاتصالات في التخطيط واتخاذ القرار وحلول المشكلات في السنة الماضية (ضعيف، جيد، ممتاز، غير موجود ...):

57	درجة وضوح الأدوار والمهام والمسؤوليات في الهيكلية العامة (عدم التداخل والتعارض) وأسس التقييم (مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فقط):
58	مدى تحفيز المؤسسة لتطوير الخدمات والابتكارات في المجال الرقمي (جوائز، ترقية، مكافآت ...):
59	أهم مؤشرات الأداء لدى وحدة المعلوماتية في المؤسسة (الكمية والوصفية - حتى 3 لكل منهما) الكمية: الوصفية:
60	مدى توفر وطبيعة واستخدام قاعدة بيانات معرفية (knowledge base) خاصة بالمؤسسة لتوثيق وإدارة المعرفة:
61	مدى توفر الخبرة العملية لإدارة وتنفيذ مشاريع التكنولوجيا في المؤسسة بكفاءة وحسب المعايير المعتمدة (متوفرة وكافية، متوفرة لكنها غير كافية، غير متوفرة، ...):
62	نسبة الموظفين (تقريباً) الذين لديهم القدرة على إنجاز أكثر من 50% من مهامهم المنتظمة عن بعد وبأمان (من خلال الإنترنت):
63	مدى توفر خطة أو تعليمات للتعامل مع الحالات الطارئة بشكل عام (مثل تعذر الوصول أو انقطاع الاتصال بالشبكة أو خروقات أمنية أو ...):
64	مدى القيام بالتدريب على الاستجابة للطوارئ (تمارين محاكاة) في السنتين الماضيتين:
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,) phone, WhatsApp ...):

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 الأعمال أو الأفراد):
70	مدى توفر "البيانات الضخمة أو الكبيرة/الكثيرة نسبيا" (مثلا: عدد "سجلات" 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 أو الموارد 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 الخاصة بالبيانات التي تتواجد نسخ منها في قواعد بيانات أخرى أو مكان آخر داخل المؤسسة أو في مؤسسة حكومية أخرى (حتى 3 أمثلة، مثل بيانات الموظفين، ...):

74	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):
75	متوسط المدة الزمنية التقريبية (بالأسابيع) التي يستغرقها إنجاز الجزء المتعلق بالبيانات في التقرير السنوي للمؤسسة أو التقارير المشابهة (الإحصاءات والجداول والرسومات البيانية):
76	مجموعات البيانات (Datasets) المتاحة من خلال موقع المؤسسة الإلكتروني أو منصة البيانات المفتوحة (www.opendata.ps) باستثناء التقارير السنوية والإحصاءات المجمعة (حتى 10 أمثلة للبيانات الخام أو شبه الخام، أي المؤهلة، وغير الشخصية أو السرية):
77	مدى 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):
78	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، مشاكل في الجودة أو الوقت - مع توضيح مختصر):
79	مدى توفر سياسة أو تعليمات أو مدونة سلوكية خاصة بأخلاقيات البيانات (العدالة وعدم التحيز والخصوصية والشفافية وحياد الخوارزميات ...) في المؤسسة (موجود ويعمل به، موجود فقط، غير موجود، ...):
80	الوثائق الخاصة بأمن المعلومات (أدلة أو سياسات أو تعليمات أو أنظمة أو إجراءات توضح المهام والمسؤوليات والأدونات والصلاحيات والمعايير، ذكر ما هو متوفر):
81	الوثائق الخاصة بسرية البيانات وحماية الخصوصية المتبعة داخل المؤسسة (ذكر ما هو متوفر):
82	طرق ووسائل تأمين أنظمة المعلومات داخل المؤسسة (إدارة الصلاحيات، تتبع الأنشطة، الجدران النارية، البرمجيات، النسخ الاحتياطي، التشفير، الشبكات الخاصة، أنظمة دخول وأمان وتبريد وحريق ...):

83	مدى توفر خطة وترتيبات وآلية واضحة للنسخ الاحتياطي للخوادم والبيانات الهامة وتأمين النسخ الاحتياطية (خارج المؤسسة) وفحص قابلية الاسترجاع:
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	مدى توفر نشرات توعوية أو تحديثات دورية حول المخاطر المستجدة في الأمن المعلوماتي وطرق الوقاية:
87	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 ...):
88	أسوأ حدث أمني معلوماتي تعرضت له المؤسسة منذ عام 2015 (الحدث والسنة والتأثير):
89	وضع جودة الخدمة المتعلقة بالمعلوماتية في المؤسسة (التزام بمعايير معينة، نظام متابعة وتقييم، استقبال الشكاوى ومتابعتها، لا يوجد ...):
90	مدى تحليل بيانات كل من المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل (أهم المؤشرات المستخدمة - مثل عدد الزوار أو المتابعين أو تصنيفاتهم أو تحليل التعليقات - والهدف منها):
91	إمكانية الوصول إلى المعلومات الأساسية والخدمات من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي (متوفرة، غير متوفرة، تحتاج تحديث ...):
92	تطبيقات الهاتف الخدمية (للأفراد والأعمال) المنجزة وقيد الاستخدام حاليا (الأسماء وأنظمة التشغيل ومجالات الخدمة):

93	في حال توفر التقييمات (user rating) لمواقع التواصل والتطبيقات، ما هو تقييم المؤسسة لكل فئة (للموقع والإصدار الأخير من التطبيقات):
94	نسبة الشكاوى الرسمية التقريبية المتعلقة بالمعلوماتية (بطء الاستجابة، سوء الخدمة، ضعف الكفاءة، عدم المتابعة، نقص الموارد ...) داخل المؤسسة وخارجها لعام 2020 من كافة الشكاوى:
95	مدى استخدام التكنولوجيا في المؤسسة لتسهيل الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة (قراءة آلية للشاشة للمكفوفين، لغة الإشارة المحوسبة، غير متوفر لكن يتم شخصيا ...):
96	مدى توفر خطة إعلامية رقمية وفريق إعلامي وميزانية للتواصل مع متلقي الخدمات (خطة وفريق وموازنة، إعلانات ممولة فقط، متطوعون، مواد إعلامية من خلال وسائط متعددة، تعهيد خارجي (outsourcing)، لا يوجد ...):
97	وجود نظام معياري أو مرجعي (تصنيف الوثائق وإدارتها وأرشفتها، التسميات، أمن المعلومات) في عمل وحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (موجود ومطبق، موجود وغير مطبق، غير موجود ...):
98	أمثلة على معايير أو مواصفات (وطنية أو عربية أو عالمية) مستخدمة في المؤسسة لتقديم الخدمة الرقمية (COBIT, ITIL, ISO, ISIC, PSI ...):
99	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):
100	أمثلة على إشراك الجمهور أو المؤسسات الأخرى في تخطيط أو طرق تنفيذ خدمات المؤسسة الموجهة لهم (حتى 3 أمثلة):
101	أمثلة على الاستجابة لاقتراحات تقنية من الجمهور لتسهيل الخدمة أو تبسيطها أو تحسين جودتها (حتى 3 أمثلة):

102	أمثلة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في الوصول إلى المناطق والشرائح المهمشة وداخل القدس أو التواصل مع الشتات (حتى 5 أمثلة):
103	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):
104	أمثلة على تعاون ثنائي أو أكثر مع مؤسسات حكومية أخرى أو خاصة أو علمية أو أهلية لتمكين الخدمات الرقمية أو تحسينها (حتى 3 أمثلة):
105	أهم إنجاز تحقق في المؤسسة من خلال (أو بمساعدة) فريق المعلوماتية والاتصال خلال السنوات الثلاث الماضية:
106	أهم الفجوات أو التحديات المتعلقة بأداء وحدة المعلوماتية والاتصال لدورها (أجهزة، برمجيات، كوادر بشرية، سياسات، حوافز ... حتى 5):
107	حاجة المؤسسة للدورات والبرامج التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطار التحول الرقمي (قائمة بالدورات المطلوبة والعدد المتوقع للمشاركين):
108	نسبة الأسر (تقدير ضمن 10% زيادة أو نقصان) التي لديها جهاز حاسوب (desktop or laptop):
109	عنوان بوابة الحكومة الإلكترونية الفلسطينية الرسمية على الإنترنت:
110	أية ملاحظات أو إضافات أو إضاءات أخرى من الضروري أخذها بعين الاعتبار (حتى 500 كلمة):

نهاية النموذج

شكرا لتعاونكم