



جائزه مصر للتميز الحكومي

EGYPT GOVERNMENT EXCELLENCE AWARD

دليل جائزه المواقع الالكترونية المتميزة في تقديم الخدمات الحكومية

الإصدار الثالث ٢٠٢٢





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





تطلق الجائزة لتشجيع التنافس الفردي والمؤسسي ، في إطار الجهد الذي تبذل لتحقيق ونشر ثقافة التميز، ومعايير الجودة في تقديم الخدمات.





مقدمة

تبسيداً للتوجيهات الرئيسية / عبد الفتاح السيسي رئيس جمهورية مصر العربية تم إطلاق «جائزة مصر للتميز الحكومي» لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر ٢٠٣٠) والتي تقضي بتكوين جهاز إداري كفء وفعال يطبق مفاهيم الحكومة، ويساهم بدوره في تحقيق التنمية ويسجيب لطلبات المواطنين لتعزيز مكانة مصر العالمية.

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

الرؤية

مؤسسات و هيئات حكومية متميزة و متفوقة في كافة جوانب الأداء لتحسين جودة حياة المواطن المصري و تعزيز ريادة و تنافسية الدولة المصرية.

الرسالة

دعم بناء ممكّنات و ثقافة التميّز لدى المؤسسات الحكومية والمحنيين، لتحقيق جودة الحياة و تعزيز ريادة و تنافسية الدولة المصرية من خلال المشاركة الفعالة في خلق نظام إيكولوجي يحقق إستدامة التفوق في الأداء وإلقاء الضوء على أفضل الممارسات و دعم الإبتكار لتشكيل المستقبل.

الاهداف

- تحقيق معدلات أفضل لرضا المواطنين / الموظفين.
- بناء نموذج مؤسسي جديد يطبق مفاهيم الحكومة والاستدامة في الجهاز الإداري.
- تغيير فلسفة العمل الحكومي ونشر ثقافة الجودة والتميز على مستوى الجهاز الإداري للدولة.
- تشجيع التنافسية بين المؤسسات الحكومية على كافة المستويات القومي والمحلّي والإقليمي.
- تعزيز روح الإبتكار والإبداع والمكافأة على التميز في المجتمع المصري.
- إلقاء الضوء على النماذج الناجحة للمؤسسات والأفراد في القطاع الحكومي.



الإطار العام لجائزة المواقع الإلكترونية المتميزة في تقديم الخدمات الحكومية

في بداية الدورة الثالثة لجائزة مصر للتميز الحكومي لعام ٢٠٢٢ وفي ضوء استهداف فئات أخرى من مقدمي الخدمات الحكومية تشمل المواقع الإلكترونية الحكومية وفي ظل توجة الدولة المصرية نحو التحول الرقمي، ارتأت إدارة الجائزة تطوير معايير تقييم المواقع الإلكترونية الحكومية عبر الاستعانة بأفضل الممارسات لمعايير التميز في تقديم الخدمات الإلكترونية وخصوصاً مع تطور مبدأ خدمة المتعاملين بصورة ملحوظة خلال الأعوام القليلة الماضية بحيث يتم التركيز على تقديم خدمات تفوق توقعات المتعاملين، وعلى زيادة مستويات الرضا خلال تجربة المتعامل. وعليه، فإنه يتوجب على الجهات الحكومية المعنية بتقديم الخدمات للمتعاملين أن تبني تفكيراً مستقبلياً وأن تحرص على تهيئة مستقبل للمتعاملين تتسم فيه الخدمة بتنصتها وترحيبها بالمتعامل كما هو الحال في القطاع غير الحكومي وأن تكون متوفرة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع مثل شركات الخدمات الخاصة، وأن توفر كفاءة مماثلة لتلك التي تقدمها عبر تقديم جميع الخدمات من خلال الموقع الإلكتروني للجهة.

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

ينقسم هذا الدليل إلى محورين رئيسيين:

- محور المعايير التقنية للموقع الإلكتروني: ويشمل ٨ معايير رئيسية تغطي كافة الجوانب الفنية للمواقع الإلكترونية الحكومية
- محور المعايير الخدمية: ويشمل ٢ معيار رئيس.

الجهات المستهدفة

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

آلية التقييم:

المرحلة الأولى

سوف يتم عمل تقييم المواقع الإلكترونية من الناحية التقنية للوقوف على مدى تطبيق معايير الجودة والإبتكار والتي تلبي تطلعات المتعاملين وذلك من خلال مهندسين متخصصين في توكيد جودة البرمجيات وسوف يتم عمل تقرير لكل موقع ومن ثم تحديد القائمة المختصرة التي تتضمن ١٠ مواقع إلكترونية.

المرحلة الثانية

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



إرشادات وشروط التقدم لجائزة «الموقع الإلكتروني الحكومية المتميزة»

تقوم المؤسسات الحكومية المتقدمة لتقدير الموقع الإلكتروني الخاصة بها بإتباع الخطوات التالية لتأكيد مشاركتها في الدورة الحالية لجائزة علماً بأن المشاركة إجبارية لمن تطبق عليهم الشروط وفقاً لقرار دولة رئيس الوزراء

- تحميل دليل الجائزة والاطلاع على معايير التقييم.
- تحديد فريق عمل التميز بالجهة ليكون مسؤول عن التأكد من استيفاء الموقع الإلكتروني لجميع المعابر الواردة ضمن دليل الجائزة.
- يشترط أن يكون الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية يقدم بالفعل كل أو بعض خدمات تلك الجهة بشكل إلكتروني وليس فقط مجرد عرض للخدمات وكيفية الحصول عليها.
- أن يكون الموقع الإلكتروني مسجل ضمن اسم نطاق ينتهي بـ.(gov.eg) أو (edu.eg) أو (eg.) أو
- إنشاء عنوان بريد إلكتروني رسمي (حكومي) لسفير التميز الرئيسي بالجهة لاستخدامه في الدخول على الموقع الإلكتروني الخاص بتقديم طلبات الترشح.
- سيتم فتح باب تقديم طلبات الترشح (الكترونياً) من خلال الموقع الإلكتروني للجائزة ولن يتم استلام أي طلبات ترشح من خلال أي وسائل اتصال أخرى أو مطبوعة ولن يعتد إلا ببيانات التي تم إدخالها من خلال النظام الإلكتروني.
- يجب أن تستمر جميع الجهات الحكومية في تنفيذ أعمالها بشكل طبيعي وفقاً لأفضل الممارسات الواردة في هذا الدليل حتى بعد تقديم طلب الترشح حيث ستقوم فرق التقييم بمباشرة عملها فور اغلاق باب الترشح تمهدأً لاختيار القائمة المختصرة للمرشحين وتنفيذ الزيارات الميدانية تمهدأً لعرض نتائج العمل على لجنة التحكيم وإعلان الفائزين

شروط التأهل للفوز بجائزة «الموقع الإلكتروني الحكومية المتميزة»

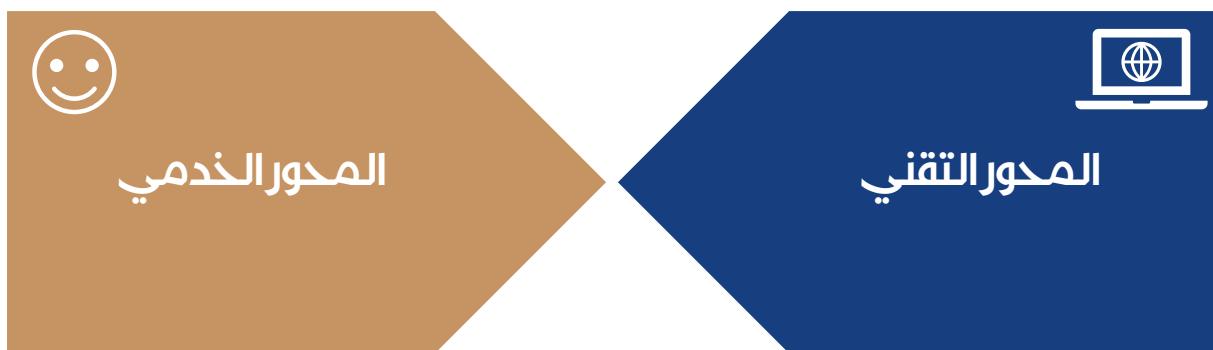
أن تكون الجهة قد حققت الشروط التالية:

١. أن تكون الجهة حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي في الفئة المشاركة بها على مستوى جميع معايير منظومة التميز الحكومي.
٢. أن لا يقل عدد المعاملات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني المرشح عن ٥٠ معاملة منذ إنشائه وحتى تاريخ فتح باب الترشح.
٣. أن لا توجد أي مخالفات إدارية أو مالية أو قانونية تحول دون فوز الجهة.

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

يشمل هذا الدليل للمواقع الإلكترونية الحكومية المتميزة:

٢ محور رئيسي - ١. معايير



الأوزان النسبية الخاصة بتقييم المحاور الرئيسية والمعايير:

المحور	الوزن	المعيار
تكامل تقديم الخدمات الإلكترونية	%60	المعايير الخدمية
القنوات الداعمة		
النطاق والاستضافة		
معمارية وتصميم الموقع		
تجربة المستخدم والاستخدام		
المحتوى		
سهولة الوصول		
المشاركة الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي		
أمن وحماية المعلومات		
التسويق		



أولاً: المحور الخدمي

١. تكامل تقديم الخدمات الإلكترونية

١.١ إتمام جميع خطوات الخدمة بالخدمة بشكل أمن من خلال الموقع الإلكتروني والتي تتضمن الآتي:

- تقديم طلب الحصول على الخدمة بشكل آمن
- إمكانية إرفاق المستندات المطلوبة إلكترونياً
- إمكانية تحديد مصادقة دخول المستخدم من خلال هوية رقمية فريدة يمكن استخدامها للوصول إلى جميع الخدمات للجهة الحكومية.
- إمكانية متابعة سير إجراء العملية إلكترونياً.
- إمكانية إجراء عملية دفع رسوم الخدمة إلكترونياً .
- إمكانية الحصول على الخدمة كاملة بشكل إلكتروني.
- في حال تطلب خدمة مختلفة نفس الإجراءات، يمكن للمتعاملين استخدام نفس الإجراء للتقديم لخدمة أخرى في نفس الوقت.

١.٢ يقوم الموقع الإلكتروني بإظهار المعلومات الشخصية للمتعامل (مثل العنوان ورقم التليفون والنوع) تلقائياً عند طلب الخدمة كما يتم تذكير المتعامل بالخدمات الأخرى ذات الصلة.

١.٣ يمكن الموقع الإلكتروني للمتعاملين من دفع جميع رسوم الخدمات مرة واحدة باستخدام وسائل دفع متعددة (مثل بطاقات الأئمان وأو وسائل الدفع الأخرى).

١.٤ إشعار المتعامل تلقائياً بإنجاز الخدمة عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة في جميع مراحل الخدمة الرئيسية



2. القنوات الداعمة

- تقوم الجهة بتقديم الدعم للمتعاملين عند استخدام الموقع الإلكتروني عن طريق الأدوات التالية:
 - هاتف.
 - البريد الإلكتروني.
 - قنوات التواصل الاجتماعي.
 - المحادثة الفورية.
 - برامج الفيديو التعليمية/الإرشادات حول استخدام البوابة الإلكترونية
- يمكن الموقع الإلكتروني للمتعاملين من تغيير معلوماتهم الأساسية بسهولة (عدا المعلومات الأساسية المرتبطة بهوية طالب الخدمة)
- يتم الإعلان بشكل واضح عن الوقت اللازم للرد على المتعاملين في كافة اقسام الموقع التي تتعامل مع الجمهور على سبيل المثال في قسم «اتصل بنا»

ثانياً: المحور التقني

1. النطاق والاستضافة

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

2. معمارية وتصميم الموقع

2.1 توافر العناصر الرئيسية للموقع الإلكتروني مثل:

- عنوان الصفحة الإلكترونية.
- شعار الدولة
- شعار الجهة
- التذييل العام
- معلومات الاتصال والمكان الجغرافي
- رابط تغيير اللغة
- عرض الخدمات
- خريطة الموقع
- رابط الصفحة الرئيسية
- محرك بحث خاص بالموقع
- خاصية البحث المتقدم
- صفحة معلومات عن الجهة



- عناوين قنوات التواصل الاجتماعي
- خاصية الدردشة لمساعدة المبasherة.
- رابط للمشاركة الإلكترونية والمقترحات.
- رابط لميثاق المتعاملين.
- قسم المساعدة / الأسئلة الأكثر شيوعا.
- سياسة الموقع والأحكام والشروط.
- حقوق النشر

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

- تصميم واجهة المستخدم باستخدام الألوان والخطوط الملائمة عبر كافة صفحات الموقع.
- تصميم الرموز والأيقونات.
- استخدام صور عالية الجودة دون الخلل بسرعة تحميل الموقع.

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

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

3. تجربة المستخدم والإستخدام

3.1 توافق الموقع الإلكتروني مع الإصدارات المختلفة من متصفحات الإنترنت مثل Google chrome / Edge / Firefox / Safari (MAC) / IE

3.2 توافق تصميم صفحات الموقع الإلكتروني للعرض على الأجهزة اللوحية والذكية.

3.3 سهولة عودة المستخدم في كل مستوى أو صفحة إلى المستوى السابق عند الضغط على زر العودة (Back) سواء من داخل الموقع أو من خلال زر العودة بالمتصفح.

3.4 إحتواء الموقع على زر «الصفحة الرئيسية» في مكان بارز بحيث يمكن المستخدم من العودة إليها من أي صفحة داخل الموقع وتمكين المستخدم من العودة للصفحة الرئيسية بالضغط على شعار الجهة.

- 3.5 إحتواء الموقع على الخيارات المهمة على الصفحة الرئيسية من دون أن يضطر المستخدم للنقر وصولاً للمستوى الثاني للاستفادة من تلك الخيارات مثل «محرك البحث»، «أهم الإعلانات»، «الفعاليات»، «الشكاوى» وغيرها.
- 3.6 استخدام فيديوهات ومؤثرات بصرية تعزز تجربة الاستخدام.
- 3.7 خلو الموقع الإلكتروني تماماً من أي روابط لا تعمل أو صفحات فارغة أو قيد لإنشاء أو أي خلل تقني يعيق استخدام الموقع.
- 3.8 تطبيق آلية التحميل البطيء على الموقع في حالة المحتوى الثقيل.
- 3.9 توفر خاصية البحث في كل صفحة من الموقع الإلكتروني.
- 3.10 إمكانية تكبير وتصغير حجم الخط
- 3.11 تصميم الموقع الإلكتروني يناسب ذوي القدرات الخاصة حيث يتواافق مع المستوى AA* من إرشادات الوصول إلى محتوى الموقع الإلكتروني.
- 3.12 الوقت اللازم لتحميل الموقع الإلكتروني الذي يمنح المستخدم شعور بالاستجابة الفورية مثل (التنقل بين الصفحات بسرعة وسهولة)

4. المحتوى

- 4.1 توافر محتوى الموقع الإلكتروني باللغة الرسمية للدولة بالإضافة لعدة لغات أخرى على أن تكون افتتاحية الموقع باللغة الرسمية للدولة.
- 4.2 الفصل التام بين نسختي الموقع العربية وإنجليزية (أي لا توجد لغة إنجليزية في النسخة العربية والعكس بالعكس) مع الالتزام بنفس التصميم.
- 4.3 عند التبديل بين الصفحات العربية وإنجليزية تبقى الصفحة على نفس المحتوى ولا تنتقل إلى الصفحة الرئيسية.
- 4.4 اللغة المستخدمة في الموقع سليمة (خلية من الأخطاء النحوية والإملائية، دقة المعلومات وتراعي الاستخدام الصحيح لعلامات الترقيم إلخ)
- 4.5 توافر المعلومات التعريفية الأساسية بالجهة الحكومية مثل الرؤية والرسالة والهدف .. إلخ
- 4.6 توافر محتويات على شكل ملفات صوتية أو فيديو سواء في الواقع ذاته أو على موقع خارجي مثل YouTube
- 4.7 إحتواء الموقع على القوائم المتسلسلة في قوائم عمودية بدلاً من النص المسترسل.
- 4.8 إحتواء الموقع على رابط منفصل للخدمات التي تقدمها الجهة على صفحة



الرئيسية وبشكل واضح.

- 4.9 توفير الموقع الإلكتروني خاصية تخصيص المحتوى حسب المتعامل.
- 4.10 يتيح الموقع للزوار فرصة تقييم المحتوى وكذلك اقتراح محتوى جديد.
- 4.11 يوفر الموقع معلومة عن آخر تحديث للنصوص والمعلومات الواردة فيه.

5. سهولة الوصول

- 5.1 سهولة فهم وذكر مسمى نطاق الموقع الإلكتروني للجهة.
- 5.2 الموقع الإلكتروني متاح على مدار الساعة كافة أيام العام ٣٦٥/٧/٢٤.
- 5.3 يوجد قدر كاف من تميز التركيبات اللونية الخلفية والأمامية، بما يمكن ضعاف البصر من تمييز الأشكال والنصوص أو عند عرضها على شاشة باللونين الأبيض والأسود.
- 5.4 يوفر الموقع إمكانية قراءة النصوص والنصوص البديلة بالصوت للأشخاص ضعاف البصر.

6. المشاركة الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي

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

7. أمن وحماية المعلومات

- 7.1 تقوم الجهة الحكومية بتطبيق آلية حماية لتبادل المعلومات الحساسة مثل بروتوكولات SSL، TLS، SSH، SFTP وغيرها.
- 7.2 إلتزام الجهة بمعايير صياغة أمن بيانات الدفع الإلكتروني مثل (PCI DSS).
- 7.3 تبني الجهة خطط لتأمين بيانات المتعاملين من خلال خوادم البيانات الاحتياطية وأنظمة إسترداد المعلومات.
- 7.4 تقوم الجهة الحكومية بصفة دورية بتقدير نقاط الضعف وإجراء اختبار كشف الثغرات الأمنية على موقعها الإلكتروني (كل ٣ شهور على الأقل).

8. التسويق

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