



إدارة الجودة



عمادة تقنية المعلومات



السياسات والاستراتيجيات الداعمة لمركزية المستفيد في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية

الإصدار 1.07

عمادة تقنية المعلومات



إدارة الجودة



عمادة تقنية المعلومات



1. ضبط الوثيقة

سجل التغيير على الوثيقة			
وصف التغيير	أنشئ بواسطة	الإصدار	التاريخ
الإصدار الأول للوثيقة		1.01	2021/01/01

سجل المراجعة للوثيقة			
الموقع الإداري	الاسم	الإصدار	التاريخ
الإصدار الثاني للوثيقة (مراجعة وتحديث)		1.05	2022/01/01
الإصدار الثالث للوثيقة (مراجعة وتحديث)		1.07	2023/01/01

سجل الموافقة للوثيقة			
الموقع الوظيفي	الاسم	الإصدار	التاريخ

المحتويات

4	السياسات والاستراتيجيات الداعمة لمركزية المستفيد في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية
4	1.1. نظرة عامة
4	1.2. مجال التطبيق
4	1.3. الهدف
4	1.4. السياسات والاستراتيجيات
4	1.4.1. المشاركة الالكترونية:
4	1.4.2. توفير واجهات مستخدم سهلة الاستخدام ومفهومة:
4	1.4.3. تعزيز التوعية والتدريب:
5	1.4.4. وضع آليات لمراقبة وتقييم الأداء:
5	1.4.5. التشارك مع القطاع الخاص والمجتمع المدني:
5	1.4.6. الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية الرقمية:
5	1.4.7. النشر:
5	1.4.8. استراتيجية لتقديم الخدمات الرقمية:
5	1.4.9. آليات لمتابعة تنفيذ الاستراتيجية وقياس تقدمها:
5	1.4.10. التوثيق والتعميم:



السياسات والاستراتيجيات الداعمة لمركزية المستفيد في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية

1.1. نظرة عامة

تحدد هذه السياسة والاستراتيجيات والإجراءات الخاصة بالسياسات الداعمة لمركزية المستفيد في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية والحقوق والواجبات التي تقع على عاتق الاطراف المختلفة.

1.2. مجال التطبيق

تطبق هذه السياسة على كافة المستخدمين في الجامعة.

1.3. الهدف

تهدف هذه السياسة إلى توفير الوصول المتساوي والعاقل للمستخدمين إلى المعلومات والخدمات الحكومية الرقمية. يجب أن تكون السياسة شاملة وتغطي جميع فئات المستخدمين، وتحدد المعايير والإجراءات لضمان توافر المعلومات والخدمات بشكل شامل وسهولة الوصول إليها.

1.4. السياسات والاستراتيجيات

1.4.1. المشاركة الالكترونية:

يجب تشجيع وتمكين المستخدمين للمشاركة الفعالة في تحسين وتطوير الخدمات الحكومية الرقمية. بتوفير منصات التواصل الاجتماعي ومنتديات الحوار لجمع آراء المستخدمين واقتراحاتهم، وتوفير آليات للمشاركة في صنع القرار، وتوفير تقارير منتظمة عن نتائج المشاركة والتغذية الراجعة.

1.4.2. توفير واجهات مستخدم سهلة الاستخدام ومفهومة:

يجب أن تهتم الاستراتيجية بتصميم واجهات المستخدم للخدمات الحكومية الرقمية بحيث تكون سهلة الاستخدام ومفهومة لجميع المستخدمين، بغض النظر عن مستوى الكفاءة التقنية لديهم. يجب أن تكون الواجهات مبسطة وتوفر توجيهًا واضحًا للمستخدمين في استخدام الخدمات.

1.4.3. تعزيز التوعية والتدريب:

يجب أن تشمل الاستراتيجية جهودًا لتعزيز التوعية وتقديم التدريب للمستخدمين بشأن الخدمات الحكومية الرقمية المتاحة وكيفية استخدامها. يمكن أن تتضمن هذه الجهود حملات توعية وورش عمل تدريبية ودلائل مستخدم شاملة.



1.4.4. وضع آليات لمراقبة وتقييم الأداء:

يجب أن تحتوي الاستراتيجية على آليات وأدوات لمراقبة وتقييم أداء الخدمات الحكومية الرقمية، بما في ذلك تتبع عدد المستخدمين ومعدل رضاهم ومدى استخدام الخدمات. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين الخدمات وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

1.4.5. التشارك مع القطاع الخاص والمجتمع المدني:

يجب أن تشمل الاستراتيجية التعاون والتشارك مع القطاع الخاص والمجتمع المدني لضمان توافر الخبرات والمعرفة والدعم اللازم لتنفيذ الخدمات الحكومية الرقمية بشكل فعال. تنفيذ الاستراتيجية يتطلب وضع خطط وبرامج محددة لتحقيق الأهداف المنشودة، وتحديد آليات لمتابعة تنفيذ هذه الخطط وقياس النتائج. يجب أن تتمتع هذه الآليات بالمرونة لتكييف الاستراتيجية والخطط وفقاً للتغيرات والتحديات المستمرة في مجال الخدمات الحكومية الرقمية.

1.4.6. الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية الرقمية:

يجب توفير إمكانية الوصول المتساوي للمستخدمين للمعلومات والخدمات الحكومية الرقمية بغض النظر عن خلفيتهم أو مستوى الكفاءة التقنية. بتوفير واجهات استخدام سهلة وواضحة ومفهومة، وتوفير ترجمة للمحتوى إلى لغات متعددة، وضمان توافر المعلومات بصيغ مفتوحة وقابلة للتنزيل.

1.4.7. النشر:

يجب نشر هذه السياسات في القنوات التي يتم من خلالها تقديم الخدمات الحكومية الرقمية، مع مراعاة شموليتها ووضوح صياغتها وطريقة عرضها. يجب أن يتم توفير نسخ إلكترونية قابلة للتنزيل والوصول إليها بسهولة.

1.4.8. استراتيجية لتقديم الخدمات الرقمية:

يجب وضع استراتيجية شاملة تراعي مفهوم مركزية المستفيد في تقديم الخدمات الرقمية. ينبغي أن تتضمن هذه الاستراتيجية تحديد أهداف محددة وقابلة للقياس، ووضع خطة عمل لتحقيق هذه الأهداف. ينبغي أيضاً تحديد الموارد اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية، سواء كانت موارد مالية أو بشرية أو تقنية.

1.4.9. آليات لمتابعة تنفيذ الاستراتيجية وقياس تقدمها:

مثل تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية وتقييم النتائج بانتظام. يجب ان تتضمن الاستراتيجية أيضاً خططاً لتدريب وتوعية الموظفين بأهمية مركزية المستفيد وكيفية تنفيذها في تقديم الخدمات الرقمية.

1.4.10. التوثيق والتعميم:

يجب أن يتم توثيق الاستراتيجية والخطط والآليات في ملف إلكتروني يكون متاحاً للموظفين والمستفيدين للاطلاع عليه ومتابعة تنفيذه.