



برنامج النعامات الإلكترونية الحكومية
e - Government Program

جائزة الإنجاز للتعاملات الإلكترونية الحكومية (انجاز 2016)

Saudi e-Government Achievement Award (Enjaz 2016)



نموذج الترشيح لفرع

"المشاركة المجتمعية الإلكترونية"

(صوت المستفيد)

Nomination Form for

“Community eParticipation”

Note:

All nominations must be submitted through the Enjaz awards website (www.eGovAward.gov.sa).

ملاحظة:

يجب أن يتم تقديم كافة الترشيحات من خلال الموقع الإلكتروني لجائزة الإنجاز (www.eGovAward.gov.sa).

المشاركة المجتمعية الإلكترونية (صوت المستفيد) Community eParticipation

This award recognizes those government agencies that consider and use suggestions and recommendations made from the consumers (individual, private sector or government) through ICT tools to improve their services and/or consider it during the development of policies and regulations.

تمنح هذه الجائزة للجهات الحكومية التي تستخدم تقنية المعلومات والاتصالات لتلقي آراء واقتراحات المستفيدين (سواءً من الأفراد أو القطاع الخاص أو القطاع الحكومي) واعتبار تلك الآراء والاقتراحات عند تطوير وتحسين الخدمات والسياسات واللوائح الخاصة بتلك الخدمات.

Prequalification:

1. Provided by a government/semi-government agency.
2. All nominations submitted to the Awards should cover work that is completed and in operation for at least 6 months.
3. If the submitted nomination is an eService, it should be available on Service Catalogue on www.yesser.gov.sa

متطلبات التقديم:

1. أن تكون الجهة المقدمة للخدمة جهة حكومية او شبه حكومية.
2. يجب أن تغطي الترشيحات المقدمة على الجائزة المشاريع والخدمات المكتملة التي قد مضى على الأقل ستة أشهر على تشغيلها.
3. إذا كان الترشيح لخدمة إلكترونية فيجب أن تكون متاحة على مرصد الخدمات الحكومية www.yesser.gov.sa

ملاحظة:

لابد للجهة المتقدمة الالتزام بما ورد في القائمة الكاملة لشروط وأحكام جائزة الإنجاز على الرابط التالي. www.egovaward.gov.sa

NOTE:

The agency is required to adhere to the terms and conditions of Enjaz Award which can be found through the following link www.egovaward.gov.sa

General Evaluation criteria:

1. Number of engagement channels available (emails, blogs, forums, polls, survey, social media, smart devices, IVR, etc.)
2. Number of actions taken based upon input from consumers with examples.
3. Policies and procedures in place to act on consumers suggestions.
4. Proactively seeking input.

معايير التقييم العامة:

1. عدد قنوات التواصل المتاحة (بريد إلكتروني، مدونات، منتديات، استطلاعات للرأي، استبيانات، وسائل التواصل الاجتماعي، الأجهزة الذكية، الرد الآلي، الخ).
2. عدد الإجراءات التي اتخذت بناءً على آراء المستفيدين وأمثلة عليها.
3. السياسات والإجراءات المتبعة للتعامل مع آراء واقتراحات المستفيدين.
4. المبادرة برصد آراء واقتراحات المستفيدين.

WRITING YOUR NOMINATION

The Jury is interested in understanding the impact of your solution on your organization's business outcomes, productivity and performance.

- It is very important to be specific regarding the impact and benefits of your initiative and to clearly outline measurable and tangible results where possible.

- An agency may submit a nomination to the category of their choice as long as the answers are within the context of the category definition.

- When you write your nomination, please:

- Use plain language in your submission
- Avoid the use of jargon and acronyms
- Use language that simply and clearly explains the benefits of your solution

كتابة الترشيحات

تهتم لجنة التحكيم بمعرفة تأثير الحل المقدم على مخرجات أعمال الجهة وعلى الإنتاجية والأداء.

- من المهم جداً إيضاح التأثيرات والفوائد الناتجة عن هذه المبادرة وأن تكون النتائج المذكورة ملموسة وقابلة للقياس ما أمكن.

- للجهة حرية اختيار الفرع المناسب للحل المقدم بشرط تقديم الإجابات في الإطار الخاص بذلك الفرع وتعريفه.

- عند كتابة الترشيح يرجى اتباع التعليمات التالية:

- أستخدم لغة بسيطة وغير معقدة
- تجنب استخدام الاختصارات والرموز
- كن واضحاً في شرح فوائد ونتائج تقديم الحل للمستفيدين.

EVALUATION OF NOMINATIONS

All entries will be evaluated on business aspects of solution, for example business process management, increased agency productivity and customer satisfaction.

DEADLINE

Nominations & supporting documents must be received by 3:00 P.M. on **31 December 2016 G** corresponding to **02 Rabi Ul-Akher 1438 H.**

CONTACT INFORMATION

For any inquiries, please contact the Enjaz Award Office:

- E-Government Program (Yesser).
Ministry of Communication and Information
Technology
King Abdul Aziz Communication Complex- Al
Morsalat Quarter Riyadh 11112 KSA
- Telephone: 0114522476 - 0114439141
e-mail: egovaward@yesser.gov.sa

تقييم الترشيحات

سيتم تقييم جميع الترشيحات بناء على الجوانب الإدارية من الحل المقدم، على سبيل المثال لا الحصر: عملية إدارة الأعمال، زيادة إنتاجية الجهة، مستوى رضى المستفيدين من الخدمة.

إغلاق الترشيحات

جميع نماذج الترشيح والمواد المساندة يجب أن ترفع على نظام انجاز الالكتروني في تاريخ 02 ربيع الآخر 1438هـ، الموافق 31 ديسمبر 2016م الساعة 3:00 مساءً.

معلومات الإتصال

- في حال وجود استفسارات يمكن التواصل مع ادارة الجائزة على:
- برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية (يسر)
وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات
مجمع الملك عبدالعزيز للاتصالات – حي المرسلات
الرياض 11112 المملكة العربية السعودية
 - هاتف : 0114439141 - 0114522476
 - بريد الكتروني : egovaward@yesser.gov.sa

Service/Project Name.....	اسم الخدمة / المشروع ... تواصل... Twasol
Agency Name.....	اسم الجهة..... King Faisal University
Agency Website.....	الموقع الإلكتروني للجهة..... https://www.kfu.edu.sa
eService Link.....	رابط الخدمة الإلكترونية..... https://services.kfu.edu.sa/twasol/

Please provide anonymous username/password to enable jury to access the service if required.	يرجى توفير معلومات دخول تجريبية بغرض تمكين لجنة التحكيم من الدخول على الخدمة في حال الحاجة الى ذلك.
Username:	اسم المستخدم:
Password:	كلمة المرور :
Other, please specify: _____	أخرى، يرجى التحديد: يمكن إنشاء حساب لمستخدم من خارج الجامعة
1) What eParticipation channels are available to consumers?	1) ماهي قنوات المشاركة الإلكترونية المتاحة للمستفيدين؟
Please select as many as applicable.	يمكن اختيار أكثر من إجابة.
Polls	<input checked="" type="checkbox"/> التصويت
Surveys	<input checked="" type="checkbox"/> الاستفتاءات
Blogs	<input type="checkbox"/> مدونات
Discussion forums	<input type="checkbox"/> المنتديات
Facebook	<input checked="" type="checkbox"/> فيسبوك
Twitter	<input checked="" type="checkbox"/> تويتر
YouTube	<input checked="" type="checkbox"/> يوتيوب
Smart Devices	<input type="checkbox"/> الأجهزة الذكية
Email	<input checked="" type="checkbox"/> البريد الإلكتروني
IVR	<input type="checkbox"/> الرد الألي
Others, please specify: _____	أخرى، يرجى التحديد: _____

2) Are there any procedures in place to act upon consumers' feedback and to follow-up?	2) هل يوجد أي إجراءات متبعة للتعامل مع مقترحات وآراء المستفيدين ومتابعتها؟
Within 500 words, describe the process(s) regarding consumer comments/ recommendations and how these are taken into considerations and not ignored?	في حدود 500 كلمة، اذكر الاجراءات المتبعة للتعامل مع مقترحات وآراء المستفيدين ونتائج التصويتات وكيف يتم التأكد من حفظها وعدم تجاهلها.

تم إنشاء لجنة مركزية من قبل مدير الجامعة لإدارة ومتابعة جميع الطلبات المقدمة من قبل المستفيد بجميع أنواعها (استفسار - شكوى - تظلم - اقتراح) حيث تم عمل نظام إلكتروني يستطيع من خلاله المستفيد سواء من منسوبي الجامعة أو زائر خارجي بتقديم اي نوع من الطلبات السابقة وتوجيه للجهة التي يرغب التواصل معها ومعرفة مسار الطلب لحظياً وإستلامه إشعاريفيده بأنه قد تم الرد على طلبه وفي حال الرد عليه يتيح النظام له تقييم الرد من خلال استبيان يظهر بعد ذلك للمسؤولين كإحصاءات عامه تساعدهم على اتخاذ القرارات كما حددت اللجنة المركزية 48 ساعة داخل أيام العمل للرد على المستفيد من قبل الجهة التي قد تم تقديم الطلب عندها مع وجود عداد زمني تناقصي أمام مسؤول الجهة لمعرفة الوقت المتبقي للرد

<p>3) How do you promote to the consumers that their comments/ recommendations will be taken into consideration during decisions making?</p>	<p>3) كيف يتم الإيضاح للمستفيدين بأن مقترحاتهم وأراءهم يتم أخذها بعين الاعتبار ويتم التعامل معها بجدية عند اتخاذ القرارات؟</p>
<p>(Max 500 words)</p>	<p>(500 كلمة كحد أقصى)</p>
<p>يستطيع المستفيد مشاهدة مسار العمل لحظيا ومعرفة اي جهة الآن لديها طلبه ايضا يظهره تقييمه للرد بعد الرد مباشرة من قبل المسؤول على الشكل التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> كيف ترى طريقة تقديم الطلب؟ <input type="radio"/> كيف ترى سرعة الرد على طلبك؟ <input type="radio"/> هل ترى الرد قد لبي متطلبك؟ <input type="radio"/> في حال نعم تظهره رسالة (سيتم الاستفادة من تقييمك من قبل المسؤولين وذلك للعمل على تحسينات مستقبلية للخدمة) <input type="radio"/> في حال لا تظهره خانة لكتابة أسباب عدم تلبية الرد على متطلبه <p>بسيطة - معقدة جيدة - متوسطة - بطيئة نعم - لا</p>	

<p>4) What improvements are in progress or have resulted due to comments/ recommendations from eParticipation?</p>	<p>4) ماهي التحسينات التي تمت أو قيد التنفيذ بناءً على مقترحات وأراء المستفيدين من خلال المشاركة المجتمعية الإلكترونية؟</p>
<p>Within 500 words, describe any service improvements, development of new services, BPR and improved customer satisfaction due to comments/ recommendations?)</p> <p><u>Please provide supporting documents. Examples of supporting documents can be statistics, case studies, brochures, media coverage, surveys & questionnaire results.</u></p>	<p>في حدود 500 كلمة، اذكر التحسينات التي تمت على الخدمات الحالية و ماهي الخدمات الجديدة التي يتم تطويرها وكذلك أعمال إعادة هندسة الإجراءات و مدى تحسن رضا المستفيدين بناءً على تعليقات و آراء المستفيدين.</p> <p><u>الرجاء توفير المستندات الداعمة لذلك والتي يمكن أن تكون على سبيل المثال لا الحصر عبارة عن إحصائيات، دراسات، كتيبات، تغطيات إعلامية، استفتاءات، نتائج استبيانات.</u></p>
<p>عمل شرح لكل جهة ومهامها داخل النظام للتسهيل على المستفيد من تحديد الجهة التي يرغب التواصل معها بدقة</p>	

