



الهيئة الوطنية لخدمات تقنية المعلومات  
National Authority for IT Services

الإصدار الأول  
التصنيف: عام

# دليل الإجراءات الاسترشادية لتطوير مواقع ومنصات الويب الحكومية





# الهيئة الوطنية لخدمات تقانة المعلومات National Authority for IT Services

## دليل الإجراءات الاسترشادية لتطوير مواقع ومنصات الويب الحكومية

### إعداد:

- رئيس مركز أمن المعلومات - م. سلمان سليمان
- رئيس مركز التصديق الإلكتروني - منتجب صالح
- رئيس مركز التميز السوري الهندي - م. إياد الشيخ درويش



## جدول المحتويات

1	جدول المحتويات	-1
4	مقدمة	-1
4	المرجع	-1-1
4	نطاق التطبيق	-2-1
4	مبادئ	-3-1
5	تعريف ومصطلحات	-4-1
7	المعرفات البصرية الحكومية	-2
7	المعرفات البصرية الحكومية السورية	-1-2
7	اسماء النطاقات الحكومية	-2-2
9	توفير المعلومات	-3
9	متطلبات توفير المعلومات	-1-3
9	مستوى توفير المعلومات	-2-3
9	الصفحة الرئيسية:	.1-2-3
10	دليل الخدمات والهيكل التنظيمي	.2-2-3
10	قسم خاص لمساعدة المواطن	.3-2-3
10	نماذج العمل	.4-2-3
11	أدلة استرشادية للمحتوى	-4
11	إرشادات المحتوى	-1-4
11	متطلبات النشر على الانترنت	-2-4
11	المعلومات المنشورة	-3-4
11	إرشادات المحتوى	-4-4
11	إنشاء المحتوى	.1-4-4
12	أسلوب الكتابة	.2-4-4
12	تنسيق النص	.3-4-4
13	جودة المحتوى	-5-4
13	أدلة استرشادية للتصميم	-5
13	إرشادات تصميمية	-1-5
13	بنية الموقع	-2-5
13	تطوير بنية الموقع	.1-2-5
14	تخطيط الصفحات	-3-5
14	الصفحة الرئيسية	.1-3-5
14	الصفحات الأخرى	.2-3-5



14	تصفح الموقع	.3-3-5
15	توفير الوصول إلى بوابة الخدمات الحكومية	.4-3-5
15	مسار الصفحات ضمن الموقع	.5-3-5
15	خريطة الموقع للمساعدة في التنقل	.6-3-5
<b>15</b>	<b>الارتباطات التشعبية</b>	<b>-4-5</b>
15	قم بإنشاء تسميات تصف بدقة وجهة الروابط	.1-4-5
15	إنشاء روابط يسهل التعرف عليها	.2-4-5
16	تمييز الروابط التي تمت زيارتها عن الروابط التي لم تتم زيارتها	.3-4-5
16	تقييم مدى ملاءمة الروابط للمواقع الخارجية	.4-4-5
<b>17</b>	<b>مظهر الموقع</b>	<b>-5-5</b>
17	دقة الشاشة	.1-5-5
17	الخطوط	.2-5-5
17	الألوان والخلفيات	.3-5-5
18	الصور	.4-5-5
<b>18</b>	<b>الوسائط المتعددة والرسوم المتحركة</b>	<b>-6-5</b>
18	قلل من استخدام الرسوم المتحركة لأنها تبطئ تحميل الصفحات	.1-6-5
18	توفير مكافئات نصية لمقاطع الفيديو والصوت	.2-6-5
19	توفير تفاصيل تحميل مقاطع الفيديو والصوت	.3-6-5
<b>19</b>	<b>عرض الموقع</b>	<b>-7-5</b>
19	يجب تصميم التطبيق وفقاً للمعايير وليس للمتصفحات	.1-7-5
19	استخدم ملفات تنسيق CSS للتحكم في العرض	.2-7-5
19	استخدم القوالب من أجل الاتساق	.3-7-5
20	تجنب استخدام الإطارات FRAMES	.4-7-5
<b>20</b>	<b>بنية المجلدات وتسمية الملف</b>	<b>-8-5</b>
<b>20</b>	<b>التأليف ورسائل الخطأ والطباعة</b>	<b>-9-5</b>
20	إنشاء محتوى عبر نظام إدارة محتوى CMS	5-9-1.
21	رسائل خطأ واضحة وذات معنى	.2-9-5
21	الطباعة	.3-9-5
<b>22</b>	<b>تطوير الموقع</b>	<b>-6</b>
<b>22</b>	<b>خطوات إنشاء المواقع الإلكترونية الحكومية</b>	<b>-1-6</b>
22	تعريف الأهداف وتحليل الأعمال	.1-1-6
22	تعريف المتطلبات	.2-1-6
22	التخطيط للمشروع	.3-1-6
22	التصميم والتنفيذ	.4-1-6
22	اختبارات الموقع	.5-1-6



23	الصيانة ومراقبة الجودة والمراجعة	.6-1-6
<b>24</b>	<b>أمان الموقع والخصوصية</b>	<b>-7</b>
24	معلومات عامة	-1-7
24	أدلة استرشادية لأمن الموقع وسياسة الخصوصية	-2-7
24	البيانات المنقولة:	7-3-
24	البيانات المخزنة	-4-7
24	أمن قواعد البيانات:	.1-4-7
25	النسخ الاحتياطي:	.2-4-7
25	البيانات قيد الاستخدام:	-5-7
25	أمن تطبيق الويب:	-6-7
27	إرشادات أمن مخدم الويب والبيئة المحيطة:	-7-7
27	الاستضافة الآمنة:	.1-7-7
28	إرشادات أمن المخدم المضيف:	.2-7-7
29	متطلبات أخرى:	7-8-
29	متطلبات عقدية:	-9-7
<b>31</b>	<b>إمكانات الوصول</b>	<b>-8</b>
31	التشجيع على تصفح الموقع الإلكتروني	-1-8
31	البيانات الوصفية METADATA	-2-8
31	التعريف	.1-2-8
31	إرشادات عامة لاستخدام البيانات الوصفية	.2-2-8
32	تحسين ظهور الموقع ضمن نتائج محركات البحث (SEO)	-3-8
<b>33</b>	<b>نواح قانونية</b>	<b>-9</b>
33	شروط وأحكام موقع الويب	-1-9
33	حقوق الطبع والنشر المحتوى	-2-9
34	سياسة الخصوصية	-3-9
<b>35</b>	<b>إدارة الموقع</b>	<b>-10</b>
35	الخطة التشغيلية لإدارة المواقع الإلكترونية	-1-10
35	مراجعة الخطط	-2-10
36	مراقبة وتقييم الموقع	-3-10
36	ملاحظات الموقع	.1-3-10
36	التدقيق الذاتي	.2-3-10
36	صيانة الموقع	-4-10
36	سلامة المعلومات	.1-4-10
37	إيقاف تشغيل المواقع الإلكترونية	.2-4-10



## 1- مقدمة

### 1-1- المرجع

في إطار ممارسة الصلاحيات والواجبات الممنوحة للهيئة الوطنية لخدمات تقانة المعلومات بموجب القانون رقم 7/ لعام 2023، تصدر الهيئة المعايير والأدلة الاستراتيجية التالية لبناء المواقع الإلكترونية الحكومية.

### 2-1- نطاق التطبيق

الهدف من هذه الوثيقة هو توفير المعايير والأدلة الاستراتيجية لتطوير وإدارة المواقع الإلكترونية الحكومية وبالتالي تحسين الجودة والموثوقية والدقة وإمكانية الوصول إلى معلومات الجهات الحكومية والتفاعل معها عبر شبكة الإنترنت وضمان تجربة متسقة لجميع المستخدمين. وتشمل أهداف الوثيقة ما يلي:

- أ. ضمان تحديث مواقع الجهات الحكومية والحفاظ على محتواها دقيق وصحيح وأن تكون متاح للاستخدام العام بشكل مستمر.
- ب. التأكد من أن المواقع الحكومية قابلة للاستخدام ويسهل الوصول إليها من قبل المواطنين.
- ج. لضمان الاتساق في التصميم وتسمية أسماء النطاقات لجميع مواقع الجهات الحكومية.
- د. لتوجيه ومساعدة العاملين في مجال تقانة المعلومات في تصميم وتطوير وإدارة وتأمين المواقع الإلكترونية الخاصة بجهاتهم.
- هـ. لتمكين مستخدمي المواقع الحكومية من الوصول إلى معلومات موثوقة بطريقة تتفق مع أفضل الممارسات العالمية.

### 3-1- مبادئ

يجب على جميع الجهات الحكومية مراعاة احتياجات مجموعة واسعة من الزوار، بما في ذلك عامة الناس والمتخصصين والأشخاص ذوي الهمم، وأولئك الذين ليس لديهم إمكانية الوصول إلى التقنيات المتقدمة، وذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية ومهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.



#### 4-1- تعاريف ومصطلحات

المعرفات البصرية **Visual Identification**: وهي مجموعة العناصر التي تستخدم للتعريف عن الكيان أو الجهة، مثل الشعار، والنظام اللوني، والأيقونات، والخطوط المستخدمة، وكل ما يتعلق بتصميم الجهة لتمييزها عن غيرها والتعرف عليها بسرعة.

الموقع الإلكتروني **website**: هو مجموعة من صفحات الويب المترابطة والمتاحة للعموم من على شبكة الأنترنت وتشارك في اسم نطاق واحد، والتي يمكن من خلالها تعريف الجهة على الأنترنت دون تقديم خدماتها بشكل تفاعلي، عبر عرض الأخبار والمعلومات عن الجهة، وآلية عملها، وأدائها (تجارية، خدمية، صناعية) وطرق الاستفادة من خدماتها، ومعلومات التواصل معها.

الموقع الإلكتروني الحكومي **Government Website**: هو عبارة عن موقع إلكتروني يتبع لجهة عامة، تقوم هذه الجهة بإدارة الموقع وتعريفه وتحرير محتواه، يكون الموقع مصمماً وفق هوية بصرية تعكس طبيعة عملها وتميزها عن غيرها.

المنصة الرقمية **Digital Platform**: هي عبارة عن مجموعة من الحلول التقنية تبنى عليها الخدمات الرقمية يتم تقديمها للمستخدمين من خلال قنوات رقمية (تطبيقات ويب، تطبيقات الهاتف المحمول، بوابات.. إلخ) قادرة على التكامل والتواصل مع خدمات خارجية أخرى وتسمح بالتواصل مع العديد من الجهات والأشخاص.

عرض الحزمة **Bandwidth**: الحد الأقصى لمعدل نقل البيانات لشبكة أو اتصال إنترنت. عادةً ما يكون هذا مقياساً لمقدار البيانات التي يمكن نقلها خلال إطار زمني محدد عادةً بالثوان.

المتصفح: أداة (تطبيق برمجي) يتيح للمستخدمين "تصفح الإنترنت".

اسم النطاق: يشير اسم النطاق إلى عنوان موقع ويب. وهو ما يكتبه المستخدمون في شريط بحث المتصفح للوصول مباشرة إلى موقع ويب معين. اسم النطاق فريد على الأنترنت ولا يمكن مشاركته بين مواقع مختلفة. تحميل الملفات: نقل البيانات من مخدم على الشبكة أو الأنترنت إلى القرص الصلب لجهاز الحاسب الخاص بالمستخدم.

نماذج العمل **Forms**: في سياق هذه الوثيقة هي النماذج الإلكترونية التي يمكن ملؤها لأغراض مختلفة (مثل تقديم الملاحظات والتسجيل في الخدمة).

ملفات الصور المتحركة **GIF**: تنسيق ملف كمبيوتر لضغط وتخزين الصور الثابتة والمتحركة.



الصفحة الرئيسية: الصفحة التي تظهر أولاً على موقع الويب وتحتوي عادةً على روابط للصفحات الأخرى. مزود خدمة الاستضافة: جهة تقدم تجهيزات وبرمجيات ووحدات وأنظمة تخزين وشبكات وتجهيزات حماية وتديرها لتتمكن من تقديم خدمات استضافة الويب.

ملف السجل Log File: ملف يحتفظ بسجلات لنشاط موقع الويب أو المستخدم. الخدمات عبر الإنترنت online services: الخدمات التي يتم الوصول إليها عبر شبكة الأنترنت. المستخدمون/الزوار: في سياق هذه الوثيقة، هم كل من يزور ويستخدم مواقع الويب والخدمات عبر الإنترنت.

محدد موقع المعلومات URL: هو عنوان أي مورد على شبكة الويب العالمية. روبوتات مسح المواقع Crawlers: هي برامج تقوم بشكل آلي بالبحث عن محتوى موقع الويب والمعلومات الأخرى كمسارات المجلدات والملفات وفهرستها تلقائياً عبر الإنترنت. يتم استخدام هذه البرامج بشكل شائع لمساعدة محركات البحث على فهرسة المواقع.

SEO - تحسين نتائج الظهور على محرك البحث: عملية تحسين ظهور موقع الويب عبر محركات البحث.



## 2- المعارف البصرية الحكومية

### 1-2- المعارف البصرية للمواقع والمنصات الحكومية

يجب على المؤسسات الحكومية التأكد من أن المعلومات المنشورة على مواقعها على شبكة الإنترنت هي معلومات موثوقة وذات مصداقية. يجب على جميع المواقع الإلكترونية لجهات القطاع العام وعلى كافة المستويات الإدارية (وزارة ومديريات المحافظات.. الخ) أن تبرز وبشكل واضح الهوية السورية وتوضح تبعيتها للحكومة السورية. ولتحقيق ذلك يجب الالتزام بالمبادئ التوجيهية المبينة أدناه:

- أ. عرض الشعار الوطني (العقاب الذهبي) على الصفحة الرئيسية لكافة المواقع الإلكترونية للوزارات.
- ب. تعرض بقية الجهات الحكومية شعاراتها الرسمية على الصفحة الرئيسية لموقعها الإلكتروني لتأكيد هويتها.
- ج. تعرض الصفحة الرئيسية وجميع بوابات الموقع المهمة معلومات تبعية/ملكية الموقع الإلكتروني، إما في ترويسة الصفحة أو تذييلها. يمكن عرض معلومات تبعية الموقع ضمن تذييل الصفحة كما يلي على سبيل المثال:

- الهيئة الوطنية لخدمات تقنية المعلومات (NAITS) - جميع الحقوق محفوظة
- الموقع الرسمي للهيئة الوطنية لخدمات تقنية المعلومات (NAITS) - 2023
- الموقع الرسمي لوزارة الاتصالات والتقانة السورية.
- د. تعرض جميع الصفحات الأخرى للموقع معلومات الملكية وبشكل موجز قدر الإمكان.
- هـ. تبين الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني وبشكل واضح الاسم الرسمي للجهة أو الخدمة الحكومية المعنية.

### 2-2- أسماء النطاقات الحكومية

- أ. اسم المجال وجميع محددات الموارد الموحدة (URL) لأي موقع حكومي على الشبكة هو المؤشر الأساسي على تبعيته وعلى اعتباره موقع رسمي أم لا.
- ب. يجب اتباع الشكل المعياري في اختيار أسماء النطاقات وذلك حسب البلاغ رقم 15/13741 تاريخ 2011/9/28 الصادر عن رئاسة مجلس الوزراء.

- ج. الجهات الحكومية التي يكون اسمها النطاق الخاص بها طويل، يجب أن تحاول قدر الإمكان اختيار أسماء نطاقات قصيرة قابلة للتذكر وبنفس الوقت معبرة عن اختصاص الجهة.
- د. لحجز أسماء النطاقات أو أي استفسار بهذا الخصوص يمكن التواصل مع الهيئة الوطنية لخدمات تقنية المعلومات.



شعار الجمهورية العربية السورية هو عقاب ذهبي اللون في وسطه ترس عربي منقوش عليه العلم الرسمي، وفي أسفل الترس سنبلتي قمح ترمزان إلى الخصوبة والحياة، ويمسك العقاب بمخالبه شريط مكتوب عليه بالخط الكوفي "الجمهورية العربية السورية". تم اعتماد هذا الشعار عام 1980

## 3- توفير المعلومات

تعتبر شبكة الانترنت إحدى الوسائل الأكثر شيوعاً للوصول إلى المعلومات وطلب الخدمات الحكومية، لذلك، يجب على الجهات الحكومية التأكد من أن المعلومات المنشورة على مواقعها دقيقة ويتم مراجعتها وتحديثها بشكل دوري وكذلك عند الحاجة.

### 3-1- متطلبات توفير المعلومات

يجب أن تكون المعلومات المقدمة على المواقع الحكومية منسجمة ومتسقة مع السياسة الحكومية لتجنب احتمال تقديم معلومات مضللة لكل من الحكومة والمواطنين.

### 3-2- مستوى توفير المعلومات

يجب على الجهات الحكومية نشر نسخ عن الوثائق الموجهة للمواطن وغيرها من المعلومات بدرجة تصنيف عادي على مواقعها الإلكترونية. وعندما يصعب ذلك (مثل أن البيانات كبيرة الحجم، ومكلفة على الشبكة أو عليها طلب قليل جداً أو نشرها يحتاج إلى عمل معقد)، يجب أن يتم نشر آلية الحصول على هذه المعلومات.

### 3-2-1. الصفحة الرئيسية:

يجب أن تتضمن الصفحات الرئيسية المكونات الأساسية التالية:

- أ. اسم الجهة
- ب. بالنسبة المواقع الإلكترونية للوزارات، يستخدم شعار الجمهورية العربية السورية وهو العقاب الذهبي.
- بالنسبة لبقية الجهات يستخدم الشعار المعتمد للجهة، وفي حال لم يكن للجهة شعار خاص بها يتم استخدام شعار الجمهورية العربية السورية وهو العقاب الذهبي.
- ج. رابط لصفحة تعرض معلومات الاتصال بالجهة متضمنة رقم هاتف فعّال وعنوان بريد إلكتروني متابع بشكل دائم وعنوان الجهة التفصيلي ونموذج للمراسلة form يحتوي على الحقول التالية:

- الاسم (للزائر)

- العنوان (للزائر)

- عنوان الرسالة

- نص الرسالة
- القسم ضمن الجهة الذي يود الإرسال إليه
- د. يجب ان يوفر الموقع وسيلة فعالة للبحث عن محتوى معين ضمن الموقع، ويجب ان تكون متاحة في كافة صفحات الموقع
- هـ. يجب ان يوفر الموقع خريطة تبين هيكلية الموقع site map.

### 2-2-3. دليل الخدمات والهيكل التنظيمي

يتعين على المؤسسات الحكومية تقديم تفاصيل الاتصال الكاملة، بما في ذلك الموقع الفعلي لتقديم الخدمة (المكان الجغرافي) وأرقام الهواتف وعناوين البريد الإلكتروني للقسم المطلوب أو للوحدة التنظيمية المسؤولة عن العلاقات العامة.

### 3-2-3. قسم خاص لمساعدة المواطن

يجب أن يتضمن هذا القسم معلومات حول ما يجب أن يتوقعه المواطنون من الحكومة وما تتوقعه الحكومة منهم. بحيث يشمل ما يلي:

- آليات معالجة الشكاوى
- استمارات تقديم الطلبات أو الحصول على الخدمات
- قنوات الحصول على أي خدمة تقدمها الجهة سواء كانت بشكل إلكتروني أم تقليدي.
- كافة السياسات المعمول بها في تقديم الخدمات مع ملاحظات توضيحية

### 4-2-3. نماذج العمل

يجب إتاحة نماذج/استمارات العمل المستخدمة على نطاق واسع من قبل المواطنين على مواقع الويب، إما على شكل صيغ/تنسيقات قابلة للتحميل أو تكون قابلة للتعبئة والتقديم عبر موقع الجهة بشكل مباشر.

## 4- أدلة استرشادية للمحتوى

### 1-4- إرشادات المحتوى

لتحقيق الفعالية في التواصل عبر الإنترنت، يجب توظيف ما يلي في تقديم المحتوى:

- أ. كلمات رئيسية مميزة.
- ب. استخدام عناوين أساسية وفرعية.
- ج. استخدام أدوات التقييم والتعداد في الفقرات ذات التعداد.
- د. كل فقرة تتحدث عن فكرة واحدة.

### 2-4- متطلبات النشر على الانترنت

للتأكد من أن المحتوى مناسب للنشر عبر الويب يجب اتباع ما يلي:

- أ. اكتب بإيجاز.
  - ب. اجعل النص سهل وسريع القراءة.
  - ج. استخدم لغة عربية بسيطة.
  - د. استخدم اللغة العربية واللغة الانكليزية حسب الجمهور المستهدف (مثل مواقع القنصليات/السفارات السورية في الخارج).
- يجب دائماً أخذ الجمهور المستهدف بعين الاعتبار خصوصاً لجهة إمكانيات الوصول للموقع لتخصيص شكل وضبط إعداد المحتوى، مثل إمكانية تعديل حجم الخط من الواجهة بسهولة.

### 3-4- المعلومات المنشورة

يجب أن تكون الوثائق المنشورة مناسبة ومكتوبة بشكل واضح خالية من أي تعقيد أو غموض. يجب استخدام الرسومات باعتدال لأنها تزيد من وقت التحميل.

### 4-4- إرشادات المحتوى

#### 1-4-4. إنشاء المحتوى

عند إنشاء وعرض المحتوى، يجب مراعاة ما يلي:

أ. إنشاء بنية معلومات واضحة بحيث تقتصر كل صفحة على عرض مفهوم واحد، واعتماد نفس مبادئ الكتابة المطبقة على الوثائق المطبوعة لتكون على الموقع الإلكتروني كذلك، خصوصاً لجهة الصيغ والمصطلحات، ويراعى شرح بعض المصطلحات المعقدة أو إدراج روابط إلى صفحات تقوم بشرح هذه المصطلحات.

ب. يجب توخي الدقة لتفادي نشر معلومات متضاربة على موقع الويب من قبل مؤلفين آخرين.  
ج. أي محتوى يتم إضافته، يجب أن يتم بكافة اللغات المدعومة من الموقع، وبنفس أسلوب الكتابة ونفس المستوى من التفصيل، وفي حال وجود ضرورات تقتضي الاكتفاء بلغة واحد، يجب ان يكتب العنوان بكل اللغات المدعومة مع وضع ملاحظة تشير إلى اللغة التي يتوفر فيها المحتوى.

#### 2-4-4. أسلوب الكتابة

اكتب المحتوى باستخدام لغة عربية بسيطة. تفادى استخدام الاختصارات والمصطلحات والكلمات المعقدة. توخى الموضوعية والمهنية في صياغة المحتوى وتفادي اللهجات الهجومية. استخدم علامات الترقيم الصحيحة وتأكد من صحة الهجاء، استخدم أدوات الترقيم والتعداد النقطي المناسب حسب المحتوى والحاجة.

#### 3-4-4. تنسيق النص

يجب مراعاة الملاحظات التالية بما يخص تنسيق النص:

- تحسين قابلية القراءة عبر ضبط النص للمحاذاة لجهة اليمين للغة العربية واليسار للغة الانكليزية، باستثناء الحالات التي يستخدم فيها نماذج خاصة لاحتياجات معينة وحسب الحاجة.
- استخدم نمط الخط الغامق للتركيز على عبارات معينة والتأكيد عليها.
- تجنب وضع خط تحت النص، فقد يتم الخلط بينه وبين الارتباطات التشعبية.
- تجنب استخدام النص الملون، فقد يصعب القراءة خصوصاً لمن يعاني من عى الألوان وقد يربك القارئ أيضاً بأن يعتقد أنه رابط.
- استخدم الخط المائل عند الاشارة إلى الوثائق المنشورة مثل التقارير والقوانين والسياسات وما إلى ذلك.
- قد يكون من المفيد لبعض الجهات واسعة الانتشار او التي لديها مهتمين من الخارج أن يتم عرض معلومات التاريخ والوقت وأرقام هواتف التواصل والموقع الفيزيائي حسب الموقع الجغرافي للمستخدمين.

#### 5-4- جودة المحتوى

- أ. يجب وضع اجراءات عمل لضمان أن المحتوى الذي تم إنشاؤه على الموقع هو محتوى عالي الجودة ودقيق وحديث، يلبي احتياجات الجمهور ومتطلبات الحكومة.
- ب. يجب أن يكون لكل خدمة وكل مورد معلومات مسؤول معين (عامل أو وحدة تنظيمية) بحيث يتحمل مسؤولية جودة المعلومات ودقتها وتحديثها في الوقت المناسب وبشكل مستمر.
- ج. يجب على الجهات الحكومية أن تعرّف الجمهور المستهدف وتحدد احتياجاته وتلبيها عبر مواقعها الالكترونية ما أمكن.

### 5- أدلة استرشادية للتصميم

#### 1-5- ارشادات تصميمية

يجب أن تكون مواقع الويب الحكومية موجهة لكامل الجمهور مع الأخذ بعين الاعتبار تنوع المعرفة الفنية وتنوع اهتمامات واختصاصات هذا الجمهور، ويهدف هذا القسم لمساعدة المستخدمين في الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية بطريقة أكثر فعالية وكفاءة.

#### 2-5- بنية الموقع

##### 1-2-5. تطوير بنية الموقع

تعني بنية الموقع الإلكتروني بكيفية تنظيم محتوى الموقع وتدفق المعلومات وهيكلية المواضيع والتصنيفات بطريقة تمكن المستخدمين من التنقل عبر موقع الويب بسهولة وتتبع التقدم وتحديد موقعهم ضمن الموقع انطلاقاً من أي صفحة ضمن الموقع.

يجب أن يراعى في تصميم أي موقع حكومي النقاط التالية:

- لا يجب أن يحتاج المستخدم إلى أي فهم أو معرفة بالهيكل الداخلي للجهة من أجل العثور على المعلومات أو الخدمات.
- يجب أن يتم تصنيف عناصر القائمة بشكل صحيح بطريقة تؤكد سياق المعلومات بحيث يتمكن الزوار من التفاعل مع عناصر القوائم بشكل سلس وواضح.

### 3-5- تخطيط الصفحات

#### 1-3-5. الصفحة الرئيسية

- أ. يجب أن تكون الصفحة الرئيسية مفيدة وجذابة ومختصرة وسهلة القراءة.
- ب. يجب أن تسمح بالتنقل السهل ضمن مكونات الموقع.
- ج. يجب أن تتجنب الفوضى التي قد تأتي على شكل رسوم متحركة مشتتة أو عناصر رسومية غير ضرورية أو نص وامض أو متحرك.

#### 2-3-5. الصفحات الأخرى

يجب اعتماد هوية بصرية واحدة وتطبيقها على كامل صفحات الموقع، ويمكن إنشاء الهوية البصرية من خلال استخدام عناصر تصميم مشتركة مثل الألوان والشعارات والأنماط وما إلى ذلك في كل صفحة. كما يجب أن تكون الصفحات مختصرة. وعند وجود صفحات طويلة كثيرة المحتوى يمكن تقسيمها إلى عدة صفحات أصغر بحيث تبقى مترابطة ومصنفة عبر قوائم فرعية مناسبة.

#### 3-3-5. تصفح الموقع

- أ. توفير روابط تنقل متسقة
- 1) يجب أن تكون آلية تصفح الموقع قابلة للاستخدام بشكل بديهي لمساعدة المستخدم على إيجاد المعلومات أو الخدمات بسهولة.
- 2) يجب توفير روابط للصفحة الرئيسية وإمكانية البحث في كل صفحة بحيث تتيح هذه الروابط إمكانية التنقل بسهولة ضمن صفحات الموقع.
- 3) يجب أن يظل حجم المكونات المهمة وشكلها وموضعها ووظيفتها متسقاً عبر كامل الموقع.
- 4) يجب أن يوفر الموقع إمكانية تنقل بين كامل صفحاته ومكوناته دون الحاجة لاستخدام زر الرجوع بالمتصفح.
- 5) عند استخدام روابط تشير إلى مواقع أخرى تحت اسم نطاق مختلف، يجب أن تُفتح في نافذة/تبويب جديد.

#### ب. استخدام روابط تنقل يسهل التعرف عليها

العديد من أسماء الصفحات الخاصة بالتنقل ضمن الموقع مثل الصفحة الرئيسية ومن نحن والمنشورات والبحث والاتصال بنا والروابط المفيدة وخريطة الموقع هي مصطلحات تعتبر شائعة ومقبولة على نطاق واسع. قد تبدو الاسماء الفريدة والإبداعية جيدة، ولكن يمكن أن يكون لها تأثير سلبي لناحية سهولة



استخدام الموقع. يفضل الالتزام قد المستطاع بالمصطلحات البسيطة الشائعة لأسماء الصفحات الخاصة بالتنقل باستثناء الحالات التي يكون فيها استخدام المصطلحات غير الشائعة أمراً ضرورياً.

#### 4-3-5. توفير الوصول إلى بوابة الخدمات الحكومية

قد تعتبر هيكلية الحكومة مربكة لبعض المستخدمين لجهة عدم قدرتهم على تحديد الجهة التي تتيح المعلومات أو تقدم الخدمة التي يريدونها، لذلك يجب توفير رابط لموقع بوابة الحكومة الإلكترونية السورية <https://egov.sy>

#### 5-3-5. مسار الصفحات ضمن الموقع

في الجزء العلوي من كل صفحة ويب، يجب توفير قائمة Breadcrumb تبين جميع المستويات بين الصفحة الرئيسية والصفحة الحالية، بحيث يكون كل منها عبارة عن ارتباط. على سبيل المثال "الصفحة الرئيسية -> خدماتنا -> خدمات الاستضافة -> خدمة حجز اسم نطاق"، تسمح هذه الآلية بالتنقل ضمن هيكلية الموقع إلى أي مستوى دون الحاجة للوصول إلى جميع الروابط الوسيطة.

#### 6-3-5. خريطة الموقع للمساعدة في التنقل

تمثل خرائط الموقع بنية الموقع سواء نصياً أو بيانياً في صفحة واحدة. إنها توفر نظرة عامة واضحة على الموقع وتسمح بالوصول السريع إلى الصفحات الرئيسية ضمنه.

#### 4-5- الارتيابات التشعبية

##### 1-4-5. قم بإنشاء تسميات تصف بدقة وجهة الروابط

يجب صياغة الروابط النصية بطريقة تعكس وجهة الارتباط. يتيح ذلك للمستخدم تحديد الروابط التي تهمة بسرعة، ذلك مع مراعاة تفادي استخدام تسميات لا معنى لها مثل "انقر هنا" أو "انتقال" على سبيل المثال، وبدلاً عنها يتم استخدام تسميات معبرة مثل "انقر هنا لمعرفة المزيد عن خدماتنا".

##### 2-4-5. إنشاء روابط يسهل التعرف عليها

يجب أن تصمم كافة الروابط المستخدمة ضمن الموقع سواء كانت معروضة كصور أو أزرار أو حتى كمنصوص بحيث يمكن تمييزها والتعرف عليها بسهولة. يمكن تحقيق ذلك عبر تطبيق مؤثرات بصرية عليها كما يلي مثلاً.

- بالنسبة للروابط النصية يوضع تحتها خط أو يتم تلوينها

- الصور التي ترتبط بصفحات أخرى يتم عرضها كأزرار
- يتم استخدام تأثيرات تمرير الماوس مثل تغييرات لون الخلفية أو المقدمة للنص للتأكيد على أن العنصر هو عبارة عن رابط.
- يجب تجنب ما يلي عند انشاء روابط تشعبية كي لا تبدو كروابط احتيالية أو مشبوهة أو حتى غير مفهومة عند تناولها:
- روابط طويلة بشكل واضح تزيد 128 حرف.
- استخدام أي محارف يضطر المستعرض إلى إعادة ترميزها.

#### 3-4-5. تمييز الروابط التي تمت زيارتها عن الروابط التي لم تتم زيارتها

تعرض متصفحات الويب وبشكل افتراضي الارتباطات التي تمت زيارتها والروابط التي لم تتم زيارتها بعد بشكل مختلف. يفضل عدم تطوير مواقع الويب لتتجاوز هذا السلوك. الحالة الشائعة هي أن يتم تمييز الروابط التي لم تتم زيارتها عبر تلوينها باللون الأزرق.

#### 4-4-5. تقييم مدى ملاءمة الروابط للمواقع الخارجية

عند وجود روابط تشير لجهات حكومية أخرى أو مؤسسات خاصة، يجب أن يوضح النص الموجود حول الرابط للمستخدم أنه على وشك مغادرة الموقع الإلكتروني الحالي إلى موقع آخر. يفضل دائماً فتح مواقع الويب الخارجية ضمن نوافذ أو تبويبات جديدة على المتصفح، يمكن استخدام صور أو أيقونات تشير للمستخدم إلى أن الرابط يشير لموقع خارجي.

يجب التأكد دائماً من أن الروابط تشير لصفحات صالحة تحتوي فعلاً على بيانات ذات صلة. قد يُنظر إلى ارتباط تشعبي يشير لموقع ويب تابع لجهة غير حكومية على أنه توصيه أو تمييز أو دعاية لتلك الجهة، لذلك يجب تقييم التبعات المترتبة على استخدام هذه الأنواع من الروابط بعناية، كما يجب توضيح أن صحة المعلومات المقدمة عبر روابط المصادر الخارجية هي من مسؤولية المصدر الخارجي.

#### **ملاحظة هامة:**

لا تخضع المنصات الداخلية أو المنصات التي تعنى بإجراءات العمل أو منصات تقديم الخدمة غير المتاحة للعموم لأي من معايير تخطيط المحتوى أو هيكلية الصفحات، ويقع تقدير التصميم والمحتوى على عاتق الجهة العامة وحاجتها للمحتوى.

## 6- مظهر الموقع

### 1-6- دقة الشاشة

يتم الوصول بشكل عام إلى المواقع على الانترنت حالياً بشكل سريع عند الحاجة للولوج إلى الموقع عبر شاشة الجوال، يجب أن تكون دقة عرض المواقع الحكومية سلسة وقابلة للتكيف Responsive Web Design، وذلك من خلال تصميم الموقع بعناية ليوائم العرض بشكل صحيح على الأجهزة الصغيرة جداً والأجهزة الصغيرة والأجهزة المتوسطة والأجهزة الكبيرة.

### 1-1-6. الخطوط

- أ. يجب جعل النص سهل القراءة باستخدام الخطوط الافتراضية أو المعيارية كما يجب أن تكون خصائص عرض النص (مثل شكل الحروف وحجمها ولونها) قابلة للقراءة في كل من النموذج الإلكتروني والمطبوع.
- ب. ليست كل الخطوط مدعومة أو متاحة من قبل جميع المستخدمين، لذلك يفضل تحديد أنواع خطوط معيارية أو القيام بتضمينها باستخدام تقنيات CSS التي تشير إلى ملف الخط المستخدم.
- ج. يجب أن يتم استخدام أحجام الخطوط التي تسهل قراءة النص على الشاشة، مع الأخذ بالاعتبار أن متصفح المستخدم يحدد كيفية ظهور النص على الشاشة.
- د. يفضل تحديد الخطوط بنوع واحد أو نوعين فقط مع القيام بتطبيق نمط الخط المعتمد على جميع صفحات ومحتويات موقع الويب.

### 2-1-6. الألوان والخلفيات

- أ. يجب استخدام نظام الألوان متنسق وتطبيقه على كافة صفحات ومحتويات الموقع.
- ب. يجب استخدام ألواناً ذات تباين جيد على الشاشة وعلى الورق، يجب أن يكون تباين النص مع الخلفية مرتفعاً بدرجة كافية لضمان وضوحه على الشاشة وعلى الورق.
- ج. تجنب عرض الزخارف أو الرسومات بخلفية الصفحات حتى لا تزيد من حجمها، مما يجعلها بطيئة في التحميل.
- د. استخدم الألوان التي تناسب الأشخاص ذوي الإعاقات اللونية.



### 3-1-6. الصور

- أ. استخدام وسائل الإيضاح من صور ومخططات بشكل معتدل وغير مبالغ لكي لا يزيد من استهلاك الموارد خلال فترة توليد الصفحة عند المستخدم ويزيد من وقت التحميل.
  - ب. يجب إنشاء الصور بتنسيق مناسب لتقليل وقت التحميل وزيادة جودة العرض إلى أقصى حد.
  - ج. يجب إعادة استخدام الصور شائعة الاستخدام، مثل تلك الخاصة بهوية موقع الويب والتنقل لتقليل وقت التنزيل.
- ملاحظة: الصور المخزنة في ذاكرة التخزين المؤقت للمتصفح لن تحتاج إلى إعادة تحميلها وسيتم عرضها بشكل أسرع.

### 2-6- الوسائط المتعددة والرسوم المتحركة

#### 1-2-6. قلل من استخدام الرسوم المتحركة لأنها تبطئ تحميل الصفحات

- أ. يجب تجنب استخدام الرسوم المتحركة إلا عندما يكون ذلك مناسباً وضرورياً. فرغم قدرة الرسوم المتحركة على جذب الانتباه إلى جوانب مهمة ضمن موقع الويب وبفعالية، إلا أنها يمكن أن تشتت الانتباه وتبطئ من سرعة التحميل.
- ب. ويفضل استخدام التحريك بتقنية تنسيقات CSS مع تجنب استخدام رسوم GIF أو أي تقنيات قديمة لم تعد شائعة مثل adobe flash.
- ج. يجب أن تبقى أحجام ملفات الصور المتحركة صغيرة لتقليل وقت التحميل وذلك عن طريق الحد من عدد الإطارات في الثانية.

#### 2-2-6. توفير مكافئات نصية لمقاطع الفيديو والصوت

- أ. من المفيد أحياناً توفير إمكانية الوصول إلى محتوى مقاطع الفيديو والصوت للجميع من خلال توفير نص و / أو توصيف صوتي لمقاطع الفيديو للمعاقين بصرياً أو أولئك الذين يصلون إلى المعلومات عبر وسائل اتصال بطيئة.
- ب. من المفيد أيضاً إضافة نصوص أو على الأقل وصف لمقاطع صوتية، لضعاف السمع أو من لا يستطيع الوصول لأسباب خاصة.

### 3-2-6. توفير تفاصيل تحميل مقاطع الفيديو والصوت

- أ. يجب توفير معلومات تحميل مقاطع الفيديو والصوت لمساعدة المستخدمين على تحديد ما إذا كانوا يرغبون في الوصول إليها أم لا. تتضمن المعلومات تعليمات التحميل والاستخدام ووصف موضوع الموضوع وحجم الملف وتنسيق الملف (mpeg/mp4/mp3 وما إلى ذلك).
- ب. إذا كان فتح الوسائط يتطلب برنامج معين فيجب توفير رابط يتيح للمستخدم تحميله.
- ج. يجب استخدام تنسيق موحد للوسائط قدر المستطاع
- د. يجب أن يتم توفير إمكانية البث (التشغيل من على الموقع مباشرة) بدلاً من إجبار المستخدمين على تحميل الملف بأكمله.

### 3-6- عرض الموقع

#### 1-3-6. يجب تصميم التطبيق وفقاً للمعايير وليس للمتصفحات

نظراً لاستمرار تطور تطبيقات ومتصفحات الويب، فمن الأفضل تصميم تطبيقات الويب وفقاً للمعايير وليس للمتصفحات.

#### 2-3-6. استخدم ملفات تنسيق CSS للتحكم في العرض

- أ. يسمح استخدام CSS بتعريف وتعديل أنماط مختلفة بشكل مستقل عن محتوى موقع الويب.
- ب. يجب التأكد من أن نمط العرض موحد ومنسجم على كامل صفحات ومكونات الموقع.
- ج. يجب عدم استخدام ملفات تنسيقات الأنماط CSS بطريقة تؤثر على إمكانية الوصول عبر المتصفحات التي لا تدعم ميزات معينة.

#### 3-3-6. استخدم القوالب من أجل الاتساق

استخدام قوالب صفحات الويب يساعد على تحقيق الانسجام ضمن الموقع بشكل كبير ويقلل الوقت والجهد اللازمين لإنشاء محتوى موقع الويب حيث يمكن أن تحتوي القوالب على استدعاءات لـ CSS المعيارية وعناصر ترويسة وتذييل الصفحات وكذلك عناصر التنقل بين الصفحات.

### 4-3-6. تجنب استخدام الإطارات Frames

حاول تفادي استخدام الاطارات Frames لما تمثله من مشاكل لناحية قابلية الاستخدام منها التعارض مع خيارات الطباعة وكذلك الفهرسة والاستعادة باستخدام محركات البحث وأيضاً تتعارض مع استخدام زر "رجوع" في المتصفح.

### 4-6- بنية المجلدات وتسمية الملف

استخدم أفضل الممارسات والأعراف عند اختيار اسماء الملفات والمجلدات، مما يسهل إمكانية نقل مواقع الويب ويقلل مخاطر واحتمال وجود روابط معطلة. يفضل اتباع الاصطلاحات التالية عند تسمية الملفات والمجلدات:

- استخدم الأحرف الصغيرة.
- يجب التأكد من أن أسماء الملفات والمجلدات متصلة - أي لا تستخدم مسافات/ فراغات ضمن الاسم، ويمكن الاستعاضة عنها برمزي الشرطة "-" أو الشرطة السفلية "\_" عند الحاجة.
- يجب تقييد أسماء الملفات والمجلدات بحيث لا تتجاوز 20 حرفاً
- حدد ملحقات اسم الملف بالشكل الصحيح. على سبيل المثال: .html/.htm/.pdf/.xls/.png/.gif.

### 5-6- التأليف ورسائل الخطأ والطباعة

#### 1-5-6. إنشاء محتوى عبر نظام إدارة محتوى CMS

يجب على كل جهة حكومية استخدام نظام إدارة المحتوى، وهو عبارة عن تطبيق برمجي يتيح للمستخدمين إنشاء محتوى موقع ويب وإدارته وتعديله ونشره دون الحاجة إلى البرمجة من البداية وحتى دون معرفة بالبرمجة على الإطلاق، وكل ذلك عبر واجهة سهلة الاستخدام ومن المهم تطبيق المبادئ التالية:

- وجود تسلسل هرمي للموافقة على المحتوى ونشره، ويجب تحديد من يوافق على المحتوى وكيف وفي أي مرحلة.
- تنفيذ المهام حسب الأدوار في التسلسل الهرمي، مثل؛ منشئ، مراجع، ناشر، محرر، مدير موقع.
- كل دور يكون مرتبط بمجموعة مختلفة من الأحداث، مثل إضافة محتوى جديد ومراجعة وتعديل المحتوى وإزالة المحتوى... الخ.

## 2-5-6. رسائل خطأ واضحة وذات معنى

يجب على المؤسسات الحكومية:

- تفادي حدوث أخطاء ممكن أن تظهر على الموقع عند الصيانة الدورية للموقع.
- عدم إزالة أو نقل أي صفحة دون تصحيح كافة الارتباطات التي تشير إليها.
- إعداد رسائل خطأ تقدم شرحاً واضحاً دون تقديم أي معلومات فنية لكي لا يتم الاستفادة منها في قرصنة موقع الويب.

## 3-5-6. الطباعة

- أ. يجب تمكين المستخدمين من الحصول على نسخ ورقية من المستندات المنشورة عبر صفحات الويب.
- ب. في حال كانت البيانات مترابطة وتتبع لنفس الموضوع لكن موزعة على أكثر من صفحة، يجب توفير خيار طباعة كافة المحتويات عبر وثيقة واحدة، كأن تتوفر على ملف pdf يمكن تحميله وطباعته.

### تلميح خاص بطباعة صفحات الويب

في حال الرغبة بإضافة خاصية طباعة مقال أو محتوى من صفحة الويب، يمكن تنسيق المقال حسب الهوية الرسمية الورقية للجهة العامة من خلال تنسيقات Cascading Style Sheet (CSS) يمكن تغيير مظهر صفحة الويب الخاصة بالموقع الحكومي لتناسب مع طباعتها على ورقة. على سبيل المثال تتيح تنسيقات CSS إمكانية تحديد مجموعة خطوط للإظهار على الشاشة ومجموعة خطوط خاصة بالطباعة. يتم ذلك باستخدام القاعدة المعيارية @media في تنسيقات CSS بحيث تتيح للمستخدم إضافة قواعد مختلفة للإظهار على مختلف الشاشات، وأيضاً، تغيير التنسيقات بشكل كامل للنصوص عند الطباعة

### ملاحظة هامة:

لا تخضع المنصات الداخلية أو المنصات التي تعنى بإجراءات العمل أو منصات تقديم الخدمة غير المتاحة للعموم لأي من معايير التصميم أو مظهر الموقع، ويقع تقدير التصميم والمظهر على عاتق الجهة العامة وحاجتها ومدى توافقية التصميم مع الوظائف المطلوبة من المنصة.



## 7- تطوير الموقع

### 1-7- خطوات إنشاء المواقع الإلكترونية الحكومية

يجب على الجهات الحكومية لحظ الخطوات التالية عند إنشاء مواقعها الإلكترونية.

#### 1-1-7. تعريف الأهداف وتحليل الأعمال

حدد منذ البداية النتائج المرجوة للجمهور، ومصدر التمويل لتشغيل وصيانة الموقع وجودة التصميم المتوقعة.

#### 2-1-7. تعريف المتطلبات

التصريح بوضوح عما هو مطلوب لتحقيق الأهداف مثل، من المستفيد وما هي الموارد المطلوبة ومن سيؤمن هذه الموارد ومتى؟

#### 3-1-7. التخطيط للمشروع

حدد كيف سيتم تلبية احتياجات مستخدمي الموقع، مثل تحديد بنية الموقع الإلكتروني وفريق المشرفين عليه ومديره وكيفية تمويله والتسويق له ومواصفاته الفنية والمواصفات الوظيفية وغير الوظيفية وكذلك حيز النطاق في حال لم يكون محجوز مسبقاً.

#### 4-1-7. التصميم والتنفيذ

- أ. يجب أن تتضمن مرحلة التصميم تطوير واجهة المستخدم (UI)، ويجب أن يتوافق إنشاء العناصر المختلفة لواجهة المستخدم مع التوصيات الواردة في قسم التصميم من هذا المستند.
- ب. يجب كتابة كود/رمز موقع الويب بطريقة تتوافق مع المعايير وأفضل الممارسات لضمان سهولة قراءة الكود وقابلية تعديله، ويفضل بناء المواقع باستخدام لغات البرمجة ومنصاتها شائعة الاستخدام مثل .NET أو PHP أو JAVA.
- ج. يجب أن تمتلك الجهة العامة الكود المصدري لكامل الموقع.

#### 5-1-7. اختبارات الموقع

يجب إجراء اختبارات للتأكد من أن المنتج النهائي يلبي الغاية المطلوبة به. تعتبر الاختبارات التالية هي الحد الأدنى المطلوب لضمان السلامة الفنية لموقع ويب حكومي ويجب أن تدرج ضمن مرحلة الاختبار.



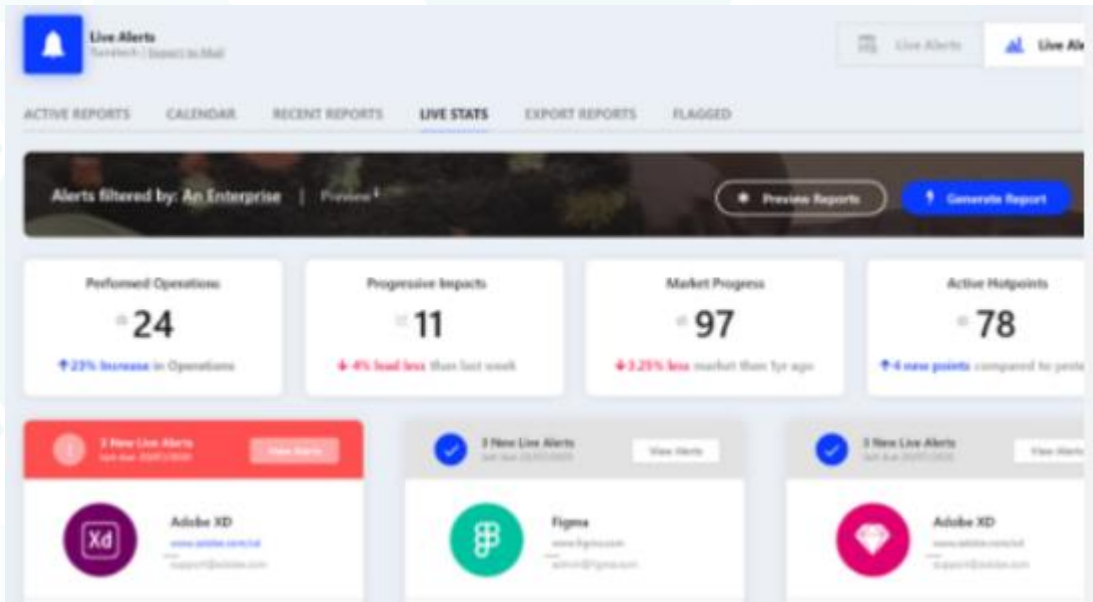
- أ. اختبار الوظائف
- ب. اختبار قابلية الاستخدام
- ج. اختبار الواجهة
- د. اختبار التوافقية
- هـ. اختبار الأداء
- و. اختبار الأمان

### 6-1-7. الصيانة ومراقبة الجودة والمراجعة

يجب إجراء ما يلي للمحافظة على موقع الويب وضمان جودته:

- أ. عمليات فحص منتظمة للتأكد من سلامة كافة الروابط.
- ب. مراقبة إحصائيات الموقع.
- ج. مراقبة البريد الإلكتروني.
- د. التحقق من جاهزية خطط التعافي من الكوارث.
- هـ. التدريب على إدارة المحتوى.
- و. تقييم الموقع كمشروع ومراجعته.
- ز. المحافظة على جاهزية بيئة الاستضافة، وتجديدها.

جرت العادة على أن تكون لوحة إدارة الموقع تحتوي على البيانات الإحصائية والتنبيهات المطلوبة من قبل القائمين على الموقع، في المثال التوضيحي التالي لوحة إدارة خاصة بالمواقع تظهر البيانات الإحصائية والتنبيهات



## 8- أمان الموقع والخصوصية

### 8-1- معلومات عامة

يجب ان تضع الجهات الحكومية تدابير وضوابط لحماية لضمان سرية وسلامة وإتاحة مواردها على الانترنت

### 8-2- أدلة استرشادية لأمن الموقع وسياسة الخصوصية

يجب الامتثال لكافة المعايير والقوانين والضوابط النواظم لحماية المواقع الحكومية وكذلك لضمان الخصوصية الشخصية على الانترنت ومنها:

- السياسة الوطنية لأمن المعلومات واللوائح التنظيمية الخاصة بها.
- قانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية.
- قانون حماية البيانات الشخصية.
- قانون المعاملات الإلكترونية.

### 8-3- البيانات المنقولة:

- أ. تثبيت شهادة اتصال آمن للحصول على تشفير للبيانات المتبادلة مع المستخدم.
- ب. استخدام بروتوكول TLS V1.2 فما فوق بما يتناسب مع السياسة الوطنية للتشفير.
- ج. استخدام البروتوكولات المشفرة حصراً في الاتصال مثل: HTTPS, SFTP.

### 8-4- البيانات المخزنة

#### 8-4-1. أمن قواعد البيانات:

- أ. عند الحاجة لحفظ كلمات المرور أو أي حقول حساسة أخرى ضمن قاعدة بيانات، يجب أن تحفظ بطريقة مباشرة باستخدام خوارزمية sha-2 فما فوق واستخدام تقنية salt إن أمكن ذلك.
- ب. يجب فصل قواعد البيانات عن مخدّم الويب، وذلك بالنسبة لمنصات وتطبيقات الوب التي تقدم خدمات حساسة وكثيرة الطلب.
- ج. يجب منع الوصول إلى قواعد البيانات من خلال تطبيقات أو برمجيات الطرف الثالث مثل phpMyAdmin، والاعتماد على طرق آمنة للاتصال البعيد بمخدّم قواعد البيانات مثل بروتوكول SSH.



- د. يجب حماية الملف الخاص للربط مع قواعد البيانات والذي يحتوي على إعدادات وحسابات الدخول إليها بحيث تشمل الحماية عدم منح صلاحية القراءة أو التحميل أو الكتابة من المستخدم النهائي.
- هـ. يجب أن يكون حساب قاعدة البيانات المستخدم ضمن ملف الربط، خاص لهذه الغاية فقط، ويجب ألا يستخدم لأي غرض آخر من قبل أي شخص أو برنامج أو أدوات أخرى.
- و. يجب عدم السماح بتخزين الملفات ضمن قاعدة البيانات بل استخدام مسار آمن خاص لهذه الغاية ووفق سماحيات مضبوطة حسب الحاجة.

#### 2-4-8. النسخ الاحتياطي:

- أ. يجب أخذ نسخ احتياطية بشكل دوري لجميع المحتويات المستضافة بغرض ضمان استمرارية الأعمال في حالة الفشل.
- ب. يجب على الجهات الحكومية أن تطور خطة شاملة لاستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث.
- ج. يجب التأكد من سلامة النسخ الاحتياطية وقابليتها للاسترجاع وذلك بالنسبة لقواعد البيانات وملفات ومجلدات الوب وكل ما يلزم لعمل التطبيق.
- د. يجب إجراء اختبارات للتأكد من كفاءة نظام التعافي من الكوارث.
- هـ. يجب حفظ النسخ الاحتياطية بشكل آمن يتناسب مع درجة تصنيفها.

#### 5-8- البيانات قيد الاستخدام:

- أ. يجب اتخاذ الإجراءات الفنية والإدارية المناسبة لمنع ابقاء جلسات العمل مفتوحة لوقت طويل بعد التوقف عن التفاعل معها، يمكن تحقيق ذلك عبر الحرص على تسجيل الخروج عند التوقف عن العمل وضبط إعدادات الجلسات ليتم اغلاقها تلقائياً بعد فترة قصيرة من دخولها فترة السكون Idle.
- ب. يجب اتخاذ الإجراءات المناسبة لمنع ظهور أو انكشاف شاشات التجهيزات التي يتم من خلالها إدارة التطبيق أو إدخال البيانات أو عرض البيانات لغير الأشخاص المخولين أو حتى لكاميرات المراقبة أو للنوافذ والأبواب، وذلك للحد من هجمات الهندسة الاجتماعية.

#### 6-8- أمن تطبيق الوب:

- أ. إدارة رسائل الخطأ error messages بحيث لا يتم إظهار أية معلومات حساسة عن التطبيق أو بيئة التشغيل.
- ب. استخدام المصادقة الثنائية وذلك بحسب حساسية التطبيق أو الخدمة.



- ج. اعتماد آلية للحماية من هجمات تخمين كلمات المرور أو أرقام المصادقة المؤقتة، مثل تعطيل الحساب مؤقتاً أو منع محاولات الدخول من عنوان شبكي معين عند اكتشاف عدة محاولات دخول فاشلة متتالية ومن نفس المصدر ضمن فترة زمنية قصيرة.
- د. في حال وجود صفحات تتيح إدخال البيانات من المستخدمين، خلال التفاعل وطلب الخدمات مثلاً، يجب التأكد من صحة وصلاحية صيغة القيم المدخلة عبر الطرفين العميل (المستعرض) وكذلك المخدم.
- هـ. اعتماد منهجية POST في تسجيل الدخول عبر الواجهات البرمجية، وإبطال منهجيات أخرى مثل options, trace, delete.
- و. تغيير الإعدادات والتكوينات الافتراضية، ومسميات ومسارات الملفات والمجلدات الافتراضية وعناوين صفحات الدخول والإدارة، وعدم استخدامها مطلقاً.
- ز. تعطيل كافة المزايا غير المستخدمة في الموقع مثل التسجيل في الموقع والتعليقات.
- ح. تعطيل الخدمات والموديولات والخيارات (مثل إمكانية استعراض المجلدات Directory Indexes) غير الضرورية وذلك للوقاية من ثغرة Directory Listing.
- ط. فرض إعادة المصادقة عند التعامل مع المميزات الحساسة للموقع أو المنصة الإلكترونية، مثل تغيير كلمة المرور أو القيام بعملية دفع وما إلى ذلك.
- ي. استخدام أحدث إصدار بيئات البرمجة ومكوناتها والمكتبات البرمجية (Backend-Frontend) بتاريخ التصميم والحرص على تحديثها باستمرار ما أمكن.
- ك. عدم استخدام منصات البرمجة غير الآمنة والقوالب الجاهزة للتصميم أو إدارة المحتوى مثل Wordpress, Joomla, Wix, Colorlib لأن ثغراتها وبنيتها ومسارات الملفات ومسمياتها معروفة أو قابلة للتخمين.
- ل. في حال وجود ميزة رفع ملفات إلى المنصة، يجب توفير آلية حماية من رفع الملفات التنفيذية الخبيثة (web shells) تطبق من طرف المخدم وليس واجهة المستخدم مثل: فحص الملفات قبل رفعها وتدقيق لوائح الملفات وفلترتها وتغيير أسمائها وحفظها في مجلدات محمية من الوصول من طرف المستخدم، كذلك عدم منح سماحيات تنفيذية لها، وتغيير مسارات الرفع الافتراضية وعدم إظهارها للمستخدم النهائي.
- م. التحقق من سماحيات الملفات والمجلدات وعدم منح سماحيات كاملة لأي مجلد أو ملف ومنع الوصول إلى أي ملفات تحتوي على أكواد مصدرية من جهة المخدم أو التكوينات البرمجية أو الإعدادات.

ن. عدم حفظ ملفات أو مجلدات الأرشفة أو النسخ الاحتياطية للتطبيق أو قواعد البيانات ضمن المجلد الجذر للتطبيق (web root directory) أو أي من المجلدات الفرعية، بل يتم اعتماد آلية أرشفة وحفظ خارج الجزء التخزيني المخصص لتطبيق الويب ويفضل خارج المخدم بحسب الحاجة. س. التأكد من خلو ملفات التطبيق من أي من الملفات أو الصفحات غير الضرورية لعمل الموقع والتي تتعلق ببيئة التطوير، عادة ما يتم إنشاء الكثير من الصفحات والأكواد البرمجية التجريبية في بيئة التطوير من قبل الجهة المطورة، وتبقى هذه الملفات أو الصفحات دون حذف عند نشر الموقع، ومنها ما قد يحتوي على معلومات حساسة.

ع. تجنب عرض روابط أو مسارات ملفات أو مجلدات التطبيق للمستخدم النهائي ضمن رابط التطبيق (URL) قدر الإمكان خصوصاً مسارات رفع الملفات أو مسارات الأكواد البرمجية أو إتاحة مسارات للملفات التي لا تصنف كملفات ويب مثل الملفات النصية أو ملفات الصوت والصور والفيديو.. الخ. ف. تحديد الوصول لصفحات الدخول لمدرء التطبيق أو المنصة من عناوين شبكية محددة.

ص. منع تنفيذ طلب مسارات تتضمن الرموز (../) ضمن رابط الموقع لتجنب هجمات Path Traversal. ق. التأكد من عدم إمكانية تنفيذ أوامر برمجية تتعلق بنظام التشغيل (System Commands) من خلال حقول الإدخال على واجهات تطبيق الويب أو المنصات الإلكترونية للوقاية من هجمات Remote Command Execution.

ر. تقليل عدد المستخدمين ذوي الامتيازات إلى الحد الأدنى. ش. إدارة صلاحيات المستخدمين بحيث يتم منح الصلاحيات حسب المهام المسندة والاختصاص فقط. ت. استخدام سياسة صارمة في إنشاء وإدارة كلمات مرور الحسابات، بحيث لا يسمح بكلمات مرور ضعيفة في واجهات تسجيل الدخول سواء عند إنشاء الحساب أو تغيير كلمات المرور. ث. يفضل الفحص الدوري لملفات الموقع بحثاً عن البرمجيات الخبيثة بالاعتماد على الأدوات المضادة للفيروسات المخصصة للخوادم، مثل Premium Antivirus for Servers التي توفرها بعض أنواع لوحات التحكم.

## 7-8- إرشادات أمن مخدم الويب والبيئة المحيطة:

### 1-7-8. الاستضافة الآمنة:

أ. يمنع استضافة المواقع والتطبيقات الحكومية خارج أراضي الجمهورية العربية السورية حسب بلاغ رئاسة مجلس الوزراء رقم 15/7944 تاريخ 2012/6/7.



- ب. يجب على المؤسسات الحكومية تنفيذ اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) واتفاقية عدم الإفشاء (NDA) المصممة لضمان السرية والنزاهة والتوافر لجميع تطبيقات الويب الحكومية التي يستضيفها مزود خدمة الاستضافة (HSP).
- ج. يجب اختيار خطة استضافة آمنة في بيئة معيارية تحقق متطلبات أمن المعلومات واستمرارية الخدمة.
- د. يجب أن يوفر مزود خدمة الاستضافة آليات لتسهيل اختبار موقع الويب الحكومي قبل الاستضافة الفعلية.
- هـ. يجب على الجهات العامة التي تتطلب طبيعة عملها استضافة تطبيقاتها ومنصاتها الإلكترونية بشكل محلي الالتزام بمتطلبات أمن المعلومات الخاصة بمراكز المعطيات الصادرة عن الهيئة.

## 2-7-8. إرشادات أمن المخدم المضيف:

- أ. تحديث نظام تشغيل البيئة المضيفة بشكل مستمر، بعد أن يتم التأكد من أن هذه التحديثات لن تؤثر على عمل الموقع أو التطبيق.
- ب. الاعتماد على أحدث الإصدارات المستقرة من خدمات الويب.
- ج. مراجعة حسابات المستخدمين وصلاحياتها خصوصاً تلك التي تم إنشائها عند تنصيب وإعداد نظام التشغيل والإبقاء فقط على الحسابات الضرورية على نظام التشغيل.
- د. إغلاق كافة المنافذ المفتوحة غير الضرورية لعمل التطبيق على المخدم، وإبطال الخدمات والبروتوكولات التي تعمل عليها مثل SMB, NetBIOS مالم تكن ضرورية.
- هـ. استخدام البروتوكولات المشفرة حصراً في النفاذ إلى نظام التشغيل مثل SSH، وتجنب استخدام بروتوكول سطح المكتب البعيد أو أدوات أخرى مثل AnyDisk.
- و. تضمين التدقيق وتسجيل الأحداث (Auditing & Logging) على المخدم، وحفظ السجلات لمدة لا تقل عن 6/ أشهر.
- ز. يتم ربط المخدم شبكياً ضمن شبكة آمنة معزولة عن أي شبكات أخرى.
- ح. الحماية الفيزيائية للمخدمات وتقييد الوصول لها من خلال سياسة تحكم بالدخول تمنح سماحية التواجد الفيزيائي بالقرب من هذه المخدمات للأشخاص المخولين بذلك فقط (في حال كانت الاستضافة محلية في الجهة العامة).

### 8-8- متطلبات أخرى:

- أ. إبلاغ الهيئة الوطنية لخدمات تقنية المعلومات عن أي حدث طارئ أو اختراق أو هجوم سيبراني يتعرض له التطبيق أو المنصة الإلكترونية.
- ب. في حال التعرض للقرصنة أو الاختراق يجب الاحتفاظ بنسخة احتياطية من الموقع المخترق كدليل رقمي قبل استعادة نسخة احتياطية سليمة من الموقع.
- ج. رصد موازنات سنوية للتطوير على التطبيق أو المنصة بغرض إصلاح الثغرات الأمنية التي تكتشف أثناء المسح الدوري الذي تقوم به الهيئة.
- د. التزام الجهة العامة بمعالجة جميع الثغرات الأمنية التي تبلغها بها الهيئة من خلال الاختبارات الأمنية التي تجريها، وتقديم التعاون والتنسيق مع الهيئة وكافة التسهيلات التي تتطلبها الاختبارات الأمنية والاستجابة للحالات الطارئة.
- هـ. توفير الكوادر المناسبة، والتوعية والتدريب للكوادر المسؤولة عن إدارة الموقع والنشر عليه قبل إطلاق الخدمة.
- و. إجراء مسوحات أمنية أو اختبارات اختراق قبل إطلاق الموقع أو المنصة أو التطبيق وبشكل دوري للتأكد من خلو موقع الويب أو المنصة من أية ثغرات أمنية.
- ز. عند ترك أي موظف لعملة لأي سبب كان (نقل/ندب/استقالة/تقاعد... الخ) يجب التأكد من إلغاء جميع الصلاحيات والامتيازات التي كانت بحوزتهم.

### 8-9- متطلبات عقدية:

- أ. تجنب التعاقد مع مطورين مستقلين (أفراد)، والتعاقد مع شركات ذات خبرة وسمعة جيدة، سواء من القطاع العام أو الخاص لضرورات التطوير وإغلاق الثغرات الأمنية المستجدة والدعم الفني (تعاني أغلب الجهات العامة من كون المطور لم يعد متوفر عند الحاجة لإغلاق الثغرات الأمنية المكتشفة من قبل مركز أمن المعلومات في الهيئة).
- ب. في حال احتوت المنصة الإلكترونية على خدمات معاملات إلكترونية، يجب التأكد من حصول المنصة على اعتمادية من الهيئة الوطنية لتقانة المعلومات قبل التعاقد.





- ج. عدم استلام الموقع أو المنصة أو التطبيق دون إجراء الاختبارات الأمنية اللازمة في الهيئة الوطنية لخدمات تقنية المعلومات وإلزام الشركة المطورة بمعالجة جميع الثغرات الأمنية المكتشفة.
- د. إلزام الشركة المطورة بتسليم الكود المصدري وتوقيع اتفاقية عدم إفشاء NDA ومعالجة الثغرات الأمنية أينما دعت الحاجة ووفق شروط وأحكام القوانين النافذة بالتعاقد.
- هـ. إلزام الشركة المطورة بتسليم كافة الحسابات التي تم استخدامها عند التطوير، وتقوم الجهة العامة بالتأكد من ذلك وتغيير كلمات المرور والاحتفاظ بها بطريقة آمنة في مديرية المعلوماتية أو الوحدة التنظيمية المعنية.

#### اتفاقية مستوى الخدمة

تدعم اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) توافرية ووثوقية الموقع بشكل كبير، وذلك من خلال بعض البنود التي تحددها الاتفاقية مثل وقت التشغيل، ووقت التسليم، ووقت الاستجابة للمشكلات الطارئة، ووقت الحل والتحديثات. كما توضح اتفاقية مستوى الخدمة أيضاً بالتفصيل مسار العمل المتبع في حالة عدم تلبية المتطلبات.

عادةً ما يُبرم الاتفاق على اتفاقية مستوى الخدمة بين الجهة الحكومية والجهة المطورة أو المشغلة للموقع الحكومي بهدف توفير الإتاحة العالية،



## 9- إمكانيات الوصول

أدمج عناصر التصميم الشائعة مثل الألوان والعلامات والشعارات والأنماط في كل صفحة ويب بطريقة احترافية ومتسقة لتحسين تجربة المستخدم وتعزيزها.

### 9-1- التشجيع على تصفح الموقع الإلكتروني

يجب أن توفر المواقع الإلكترونية الحكومية الوصول إلى محتوى الموقع ووظائفه لجميع المستخدمين. لضمان وصول المستخدمين للموقع الحكومي، على الجهات الحكومية أن تتأكد مما يلي:

- اعتماد إرشادات الوصول إلى محتوى الويب (WCAG) التي طورها اتحاد W3C، حيث تغطي الإرشادات مجموعة واسعة من التوصيات لجعل محتوى الويب أكثر سهولة في الوصول إلى نطاق أوسع من المستخدمين بما في ذلك ذوي الإعاقة (ضعاف البصر، والصمم، وإعاقات السمع، وصعوبات الكلام، والحساسية للضوء، وما إلى ذلك من أمور).
- أي من صفحات الموقع لا تحتوي على أي نص أو أي مكونات أخرى وامضة.
- تجنب استخدام أي مكونات غير شائعة قد تحتاج برامج/مكونات أخرى للمعالجة وقد تعيد توجيه المستخدمين إلى مواقع ويب أخرى لتنزيل هذه البرامج.

### 9-2- البيانات الوصفية METADATA

#### 9-2-1. التعريف

البيانات الوصفية meta data هي بيانات منظمة تصف خصائص موقع وصفحات الويب. تساعد خصائص البيانات الوصفية روبوت محركات البحث في فهرسة وجمع البيانات ضمن الموقع الحكومي لتحديد المصطلحات التي ستظهر في نتائج البحث.

#### 9-2-2. إرشادات عامة لاستخدام البيانات الوصفية

يجب أخذ الإرشادات التالية بالاعتبار عند وصف وإدارة وحفظ المعلومات المنشورة على الويب:

- أ. يجب استخدام البيانات الوصفية لوصف المعلومات المنشورة على الويب لتحسين رؤية هذه الموارد وقابليتها للاكتشاف عبر محركات البحث.

- ب. يجب استخدام البيانات الوصفية لحفظ السجلات الإلكترونية وإدارتها وضمان استمرار الوصول إليها بمرور الوقت.
- ج. يجب تطبيق البيانات الوصفية العامة؛ "الكلمات الرئيسية keywords" و "الوصف description" التي تتم فهرستها من قبل غالبية محركات البحث التجارية. يجب الحرص على استخدام أكبر عدد ممكن من عناصر البيانات الوصفية الإضافية اللازمة لتعزيز وصف الموارد وتعظيم إمكانية اكتشافها.

### 3-9- تحسين ظهور الموقع ضمن نتائج محركات البحث (SEO)

لتحسين وتعزيز ظهور المواقع الحكومية على محركات البحث، يجب تطبيق الإرشادات التالية:

- أ. يجب التأكد من أن محركات البحث تسمح كامل الموقع بما في ذلك ملفات pdf.
- ب. اختر الكلمات الرئيسية التي قد تستخدم على محركات البحث للعثور على المحتوى.
- ج. تأكد من خلو المحتوى من الأخطاء النحوية والإملائية.
- د. الحرص على تحديث المحتوى والتأكد من دقته.
- هـ. تأكد من أن المحتوى سهل القراءة، منظم (استخدم العناوين الفرعية وطول الفقرة واستخدام الخط العريض والمائل وعناصر البنود المرتبة وغير المرتبة وما إلى ذلك بما يتوافق مع التوصيات الواردة في قسم المحتوى من هذا المستند).
- و. أيضاً يفضل تحسين بعض عناصر المحتوى الرئيسية والتي تهتم بها محركات البحث مثل:
  - استخدم واسمات العناوين title tags بشكل مناسب للمحتوى.
  - استخدم البيانات الوصفية، [انظر الفقرة السابقة](#)
  - استخدم علامات ترويسة الخط (H1→H6)
  - قم بإعداد نص بديل للصورة بحيث يتم إيجاد الصورة بمجرد كتابة النص البديل مما يساعد في تحسين ظهور الموقع على صفحات البحث.



## 10- نواح قانونية

يجب مراعاة الجوانب القانونية التالية عند تطوير وإدارة المواقع الإلكترونية.

### 10-1- شروط وأحكام موقع الويب

يجب على جميع المؤسسات الحكومية التأكد من أن الشروط والأحكام الخاصة تلحظ الجوانب التالية:

- أ. تفاصيل ملكية وتبعية الموقع.
  - ب. سياسة استخدام المحتوى المنشور على الموقع.
  - ج. الاعتبارات القانونية المتعلقة باستخدام الموقع.
  - د. المسؤولية تجاه مصادر المعلومات الخارجية التي قد تشير إليها بعض الروابط ضمن الموقع.
- لا يتم إخلاء المسؤولية عن محتوى موقع ويب حكومي آخر بشكل صريح، ولكن تتم الإشارة إلى ملكية جزء معين من المحتوى مع إحالة المستخدمين إلى قنوات التواصل المناسبة ليتمكنوا من إجراء مزيد من الاستفسارات والتعليقات حول هذا المحتوى.

يجب أن تغطي الشروط والأحكام جميع جوانب مجال عمل ومحتوى الموقع، ويجب إتاحة هذه الشروط على الأقل على الصفحة الرئيسية للموقع ويفضل الوصول إليها من كافة أرجاء الموقع، إما عبر تذييل الصفحات أو إظهارها كرسالة عند فتح الموقع ليوافق عليها الزائر.

### 10-2- حقوق الطبع والنشر المحتوي

يجب على جميع المؤسسات الحكومية التأكد مما يلي:

- أ. دعم أي معلومات أو مستندات يتم اتاحتها على الموقع بسياسة حقوق طبع ونشر مناسبة تشرح شروط وأحكام استخدامها والإشارة إليها من قبل الآخرين.
- ب. يجب على الجهات الحكومية توخي الحذر عند نشر أي معلومات لها حقوق نشر خاصة بطرف ثالث، كما يجب عليها اتباع ما يلزم من إجراءات للحصول على إذن قبل نشر هكذا معلومات على مواقعها الإلكترونية.
- ج. عند نسخ أي منشور أو تقرير على موقع أي جهة حكومية سواء جزئياً أو كلياً، يجب الإشارة إلى عنوان المستند أو التقرير بما في ذلك اسم الجهة الأصلية الناشرة وسنة النشر.

### 10-3- سياسة الخصوصية

يجب على الجهات الحكومية:

- أ. توخّي الحذر عند جمع المعلومات أو التفاصيل الشخصية حول زوار الموقع.
- ب. عرض بيان الخصوصية بشكل بارز والذي يبيّن بوضوح الغرض من جمع المعلومات الشخصية التي تطلبها أو تجمعها الجهات الحكومية من زوار موقعها الإلكتروني.
- ج. اتباع وسائل أمانة عند جمع المعلومات الشخصية عالية الحساسية من الزوار مثل الحسابات البنكية وما إلى ذلك.



## 11- إدارة الموقع

على الجهات الحكومية ان تتولى المهام التالية:

- أ. تحديد الأهداف المتوخاة من نشر الموقع، ومراجعة هذه الأهداف بشكل دوري بغاية تحسينها وتوسيعها.
- ب. التأكد من أن الموقع مزود بما يكفي من الموارد.
- ج. تزويد الموقع بالخدمات ومصادر المعلومات.
- د. إجراء مراجعات دورية بما يخص قابلية الاستخدام وجودة المحتوى والخدمات المقدمة عبر الموقع.

### 1-11- الخطة التشغيلية لإدارة المواقع الإلكترونية

يجب أن تتضمن الخطة التشغيلية؛ تطوير ومراجعة دورية لجميع الخطط المتعلقة بالموقع الإلكتروني بما فيها خطط توفير الخدمات عبر الإنترنت والخطط المالية وإدارة المخاطر وإدارة المعلومات وحتى التسويق عند الحاجة. يجب أن تتضمن الخطة وجوب مراجعتها بشكل دوري وتحديد خطط زمنية لتطبيقها.

### 2-11- مراجعة الخطط

مطلوب مراجعة منتظمة للخطط من أجل:

- أ. مقارنة الفوائد المتوقعة مع النتائج الفعلية.
  - ب. وضع خطط طوارئ للأحداث غير المتوقعة (مثل التكاليف الإضافية وإيجاد حلول لها وحركة الموظفين المسؤولين عن المشروع وإمكانيات تحسين الخدمات وتوسيعها).
  - ج. تحديد ومراجعة أجور الخدمات.
  - د. تطبيق ما يلزم من تعديلات على المحتوى.
- تتناول مراجعات الخطط مجموعة متنوعة من القضايا الرئيسية مثل:
- أ. المراقبة المستمرة للنشاطات الجارية على الموقع.
  - ب. تعديل الموقع لمواكبة احتياجات المستخدمين والتقنيات الجديدة.
  - ج. تعديل وتوسعة أنظمة تخزين واسترجاع البيانات ذات الصلة.
  - د. تحديث الأجهزة والبرمجيات.
  - هـ. تلبية متطلبات تدريب موظفين جدد

بالإضافة للمحافظة على صلاحية وحيوية الموقع وتحسينها، فإن عملية المراجعة قد تبرز بعض المشاكل المحتملة و/أو أي تغييرات جديدة مطلوبة لتلبية احتياجات الجمهور والجهة بشكل أفضل.

### 3-11- مراقبة وتقييم الموقع

#### 1-3-11. ملاحظات الموقع

يجب على الجهات الحكومية توفير آلية لتقديم التغذية الراجعة لإتاحة الفرصة لمستخدمي الموقع إرسال أي تعليقات وملاحظات على الموقع إلى مسؤولي الموقع، ويجب تعيين موظف مسؤول لمراجعة التعليقات والرد عليها في غضون 72 ساعة على الأكثر من وقت وصولها.

#### 2-3-11. التدقيق الذاتي

يفضل إجراء عمليات التدقيق الذاتي كنهج استباقي لإدارة الموقع، على أن تشمل هذه المراجعة الداخلية ما يلي على الأقل:

- أ. مراقبة المشاكل التي تم التبليغ عنها واستفسارات العملاء على مدار فترة زمنية سابقة، مع ملاحظة أن عدد هذه التبليغات يجب أن يتناقص طالما يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.
- ب. مراقبة موثوقية وجدارة موقع الويب، ومدى استخدامه والتعويل عليه من قبل المستخدمين.
- ج. مراقبة دقة واتساق واكتمال المعلومات المعروضة على الموقع.
- د. مراجعة الموقع للتأكد من التزامه بالسياسات والإرشادات النافذة.

### 4-11- صيانة الموقع

#### 1-4-11. سلامة المعلومات

يجب أن تتضمن خطة إدارة المعلومات تدابير مختلفة للحفاظ على سلامة المعلومات وأهمها ما يلي:

- أ. إجراء فحوصات دورية على دقة المعلومات المنشورة، وتحديثها عند اللزوم.
- ب. إزالة الأقسام التي لم تعد مفيدة، مع مراعاة الضوابط الخاصة بالأرشفة وحفظ السجلات. مع ضرورة الالتزام بعدم إزالة أو نقل أي صفحة دون تأمين رابط من موقعها الأصلي إلى مكانها الجديد أو مكان أرشفتها.
- ج. التحقق بشكل دوري من صلاحية الروابط إلى مواقع الويب الخارجية وأن محتواها لا يزال مناسباً. يفضل استخدام برامج للتحقق الآلي من كافة الروابط.
- د. التأكد من وفاء موقع الويب بأي وعود تم اعطاؤها للمستخدمين للحصول على معلومات أو خدمات جديدة.

## 2-4-11 إيقاف تشغيل المواقع الإلكترونية

يجب مراجعة مواقع الويب بانتظام للتأكد من أنها لا تزال مفيدة وذات صلة، ويجب إيقاف الموقع إذا تبين أنه:

- أ. لا يخدم وظيفة أو هدف محدداً للحكومة.
  - ب. تم تطويره لمشروع أو استراتيجية معينة لم تعد صالحة أو قائمة.
  - ج. تم إطلاقه كجزء من حملة ترويجية برعاية الحكومة وانتهت هذه الحملة، وخصوصاً إذا تبين أنها لم تكن ضرورية وتظهر إحصائيات حركة البيانات أنه لم يتم استخدام الموقع.
- عند إيقاف تشغيل مواقع الويب، يجب مراعاة أرشفة المحتوى بشكل مناسب.



# الهيئة الوطنية لخدمات تقانة المعلومات

## National Authority for IT Services