



تعميم وزاري رقم (١٩ / ٢٠٢٣م)

بشأن المعايير الأساسية لتطوير التطبيقات الحكومية في الأجهزة المحمولة والذكية ٢٠٢٣م

إستناداً إلى إختصاصات وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات الصادرة بالمرسوم السلطاني رقم (٢٠٢٠/٩٠)، في إطار سعي سلطنة عمان من خلال رؤية عمان ٢٠٤٠ والبرنامج الوطني للاقتصاد الرقمي إلى تعزيز كفاءة القطاع العام من خلال توفير خدمات حكومية رقمية متميزة أكثر سهولة ويسر في الاستخدام من أي مكان وفي أي وقت والدخول لها من خلال جميع أنواع الأجهزة المحمولة لتحسين تجربة المستخدم وتعزيز المشاركة المجتمعية الإلكترونية للأفراد والمؤسسات. وبناءً على التوجهات الاستراتيجية لسلطنة عمان في مجال التحول الرقمي، وتمكيناً لتنفيذ مبادرات البرنامج الوطني للاقتصاد الرقمي الذي تتولى وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات الإشراف عليها، ولما كسبت التقنيات والبرامج المتقدمة والحديثة، فإنه من المهم على الوحدات الحكومية توفير الحلول والتطبيقات التي تسهل الوصول إلى الخدمات الرقمية المقدمة من خلال استخدام الأجهزة المحمولة، فقد قامت الوزارة بإعداد وثيقة المعايير الأساسية لتطوير التطبيقات الحكومية في الأجهزة المحمولة والذكية، والتي تحدد المعايير الأساسية التي يجب اتباعها عند تطوير التطبيقات او البرامج الحكومية.

راجين من جميع الجهات ذات العلاقة بسلطنة عمان الأخذ بكافة الأحكام الواردة في المعايير (المرفقة)، وللمزيد من المعلومات يمكن التواصل مع المختصين في هذه الوزارة عبر البريد الإلكتروني (Governance@mtcit.gov.om).

والله ولي التوفيق ...

م. سعيد بن حمود بن سعيد المولي
وزير النقل والاتصالات وتقنية المعلومات



صدر في : ١٤ جمادى الأولى ١٤٤٥هـ

الموافق : ٢٨ نوفمبر ٢٠٢٣م



المعايير الأساسية لتطوير التطبيقات الحكومية في الأجهزة المحمولة والذكية

٢٠٢٣ م



الإصدار والتوزيع:

تاريخ الإصدار	البريد الإلكتروني	جهة الإصدار
٢٠٢٣ م	Governance@mtcit.gov.om	المديرية العامة للسياسات والحوكمة وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات

سجل الوثيقة:

النسخة	التاريخ	جهة الإصدار	الملاحظات
0.1	٢٠٢٣ م	وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات	

قائمة النشر:

١. جميع وحدات الجهاز الإداري للدولة
٢. الموقع الرسمي لوزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات



٣	جدول المحتويات
٤	مقدمة
٤	التعريفات والمصطلحات
٥	الأهداف
٥	الغرض
٦	نطاق التطبيق
٦	المعايير الأساسية
٨	المتطلبات الإدارية والفنية
٩	المتطلبات الأمنية
١٠	إدارة الوثيقة
١١	الالتزام
١١	الإصدارات ذات العلاقة
١١	الإصدارات ذات العلاقة



مقدمة

في إطار سعي سلطنة عمان من خلال رؤية عمان ٢٠٤٠ والبرنامج الوطني للاقتصاد الرقمي إلى تعزيز كفاءة القطاع العام من خلال توفير خدمات حكومية رقمية متميزة أكثر سهولة ويسر في الاستخدام من أي مكان وفي أي وقت والدخول لها من خلال جميع أنواع الأجهزة المحمولة لتحسين تجربة المستخدم وتعزيز المشاركة المجتمعية الإلكترونية للأفراد والمؤسسات.

وبناءً على التوجهات الاستراتيجية لسلطنة عمان في مجال التحول الرقمي، وتمكيناً لتنفيذ مبادرات البرنامج الوطني للاقتصاد الرقمي الذي تتولى وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات الإشراف عليها، ولما كسبت التقنيات والبرامج المتقدمة والحديثة، فإنه من المهم على الوحدات الحكومية توفير الحلول والتطبيقات التي تسهل الوصول إلى الخدمات الرقمية المقدمة من خلال استخدام الأجهزة المحمولة.

التعريفات والمصطلحات

الوزارة : وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات.

وحدات الجهاز الإداري للدولة: المعرفة وفقاً للمرسوم السلطاني رقم (٧٥ / ٢٠٢٠) في شأن الجهاز الإداري للدولة.

تطبيقات وأنظمة الأجهزة المحمولة: هي تطبيقات أو برامج مصممة للتشغيل على هاتف ذكي أو كمبيوتر لوحي أو أي جهاز محمول آخر. وتحتوي على المعلومات والخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة إلى المجتمع.



الموقع الإلكتروني : صفحات أو تطبيقات إلكترونية لإتاحة المعلومات والخدمات على شبكة المعلومات من خلال عنوان إلكتروني موحد .

دليل التطبيقات العمانية : دليل يحتوي على قائمة بالتطبيقات التي تقدم الخدمات الإلكترونية .

المستخدم: شخص ذو صفة طبيعية صرحت له جهة حكومية باستخدام النظم والموارد المعلوماتية الخاصة بها، سواء تربطه معها علاقة تنظيمية أو تعاقدية، أو يتبع لجهة متعاقد معها لتقديم خدمة ما .

الأهداف

يهدف هذا المستند إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

- تقديم الخدمات الحكومية بشكل دائم وسهل الوصول.
- تحقيق أهداف التحول الرقمي.
- تحسين تجربة المستخدم .
- تعزيز التكامل بين الوحدات الحكومية.

الفرض

تبنى وتطبيق المعايير الأساسية لتصميم تطبيقات الهواتف والأجهزة المحمولة الذكية التي تقدم من خلالها الخدمات الحكومية، وذلك لدعم وتمكين تحقيق توجهات برنامج التحول الرقمي.



نطاق التطبيق

تطبق هذه المعايير على وحدات الجهاز الإداري للدولة.

المعايير الأساسية

تتضمن البنود أدناه المعايير الأساسية التي يتعين على الوحدات اتباعها عند تطوير التطبيقات الرقمية الداعمة لتقديم الخدمات عبر استخدام الأجهزة المحمولة:

١. التأكد من أن التطبيقات تتوافق وتتواءم مع جميع منصاتها وبواباتها الإلكترونية، بحيث يتلقى المستخدم نفس المعلومات والخدمات.
٢. تقديم خدماتها الإلكترونية عبر استخدام تطبيق واحد خاص بالأجهزة المحمولة.
٣. يجب تطوير التطبيق أو البرنامج على البرامج التشغيلية الأكثر استخداماً في سلطنة عمان، iOS و Android .
٤. التأكد من إدراج أنظمتها أو تطبيقاتها في دليل التطبيقات العمانية.
٥. ضرورة تطوير محتوى التطبيقات والبرامج المقدمة عبر الأجهزة المحمولة بشكل مستمر مع ضمان دقة المعلومات، ومع الأخذ في الاعتبار محدودية ميزات الأجهزة (على سبيل المثال: حجم الشاشة، محدودية النطاق الترددي، إلخ).
٦. يجب أن يتضمن التطبيق خاصية تمكين المستخدم من إبداء الملاحظات والتقييم.
٧. الالتزام بالرجوع إلى الدليل الاسترشادي لتجربة المستخدم الرقمية قبل إنشاء أي تطبيق جديد والذي يسلط الضوء على المعايير العامة لتصميم الحلول الرقمية وواجهات تجربة المستخدم لضمان فعالية وجودة الخدمات المقدمة.



٨. مراعاة توافق تصميم وهيكله التطبيق مع هوية الوحدة والتصميم المستخدم في مواقعها الإلكترونية وجميع حساباتها في برامج التواصل الاجتماعي.
٩. ضرورة استعراض الخدمات المقدمة بشكل واضح وقابل للقراءة، ويجب أن يكون تقديمها باللغتين: العربية والإنجليزية.
١٠. أن يتضمن التطبيق نقطة اتصال لتقديم الدعم الفني وخدمة المستخدمين وشروط الاستخدام وبيان الخصوصية.
١١. أن يكون التطبيق قابلاً للاستخدام من قبل جميع شرائح المجتمع بما في ذلك ذوي الإعاقة وكبار السن.
١٢. توفر الخدمة على مدار الساعة ٧/٢٤، وعلى الجهة إخطار المستخدمين في حال توقف الخدمة وذلك عبر موقعها الإلكتروني وقنوات التواصل الاجتماعي.
١٣. أن تكفل التطبيقات المستخدمة في الأجهزة المحمولة الحد الأدنى من إدخال البيانات اللازمة للمستخدمين.
١٤. أن يكون التطبيق المقدم مجاناً.
١٥. في حال استخدام أية مواد عرض مرئية أو صوتية، فيجب أن تكون على مستوى عالٍ من الجودة وباللغة العربية والإنجليزية.
١٦. أن يتضمن التطبيق إشارة لاستجابة واجهة المستخدم، وعلى سبيل المثال: وجود إشارة صوتية أو صوتية في حال عدم تقبل إدخال بيانات معينة من الجهاز.
١٧. السماح للمستخدم بتأكيد البيانات المدخلة قبل معالجة الطلب أو البيانات.
١٨. تزويد المستخدم باشعار استلام الطلب أو الخدمة.
١٩. أن يتضمن التطبيق أو البرنامج خاصية لمتابعة الوضع الحالي للطلب أو المعاملة.



٢٠. ألا تحتوي التطبيقات التي تقدم خدمات للمستخدمين على إعلانات لخدمات أو منتجات تسويقية للقطاع الخاص.
٢١. الإشارة إلى البيانات التي يجب إدخالها (إجبارية) أو (اختيارية)، عند الحاجة إلى تعبئة بيانات أو استمارات.

المتطلبات الإدارية والفنية

كخطوة أولى وقبل البدء في الاستثمار في تطوير تطبيق جديد، على الوحدة دراسة الجدوى من تطوير التطبيق وتحديد الأولويات وفقاً للتوجهات الاستراتيجية للوحدة، كما يجب الأخذ في الاعتبار أنظمة التشغيل والبنية الأساسية المطلوبة.

أبرز الأساسيات التي يجب اتباعها قبل اتخاذ قرار إنشاء التطبيق:

١- دراسة وتحديد احتياجات المستخدمين:

يتم في هذه الخطوة تحديد ما هي احتياجات المستخدمين المستهدفين ومتطلباتهم وتحديد ماهية النتائج والمشاكل التي يجب معالجتها، هل من الممكن تلبية احتياجات المستخدم من خلال الموقع الإلكتروني أو أن هناك حاجة إلى بناء تطبيق، وتحديد التحديات والفرص من بناء التطبيق.

٢- تقييم التطبيق:

على الوحدة أن تقوم بتقييم التطبيق المقترح من خلال الآتي:

- مدى توائم التطبيق مع استراتيجية وأهداف الوحدة.
- دورية استخدام خدمات التطبيق، بشكل يومي أو على فترات.



- طبيعة ومستوى تعقيد الخدمة، وإذا كانت تحتاج إلى كثير من المدخلات .
- الفئات المستهدفة، مثل: المواطنين، ورجال الأعمال، والحكومة.
- القيمة المضافة من تطوير التطبيق.
- اعتماد التطبيق على خواص معينة، مثل: الكاميرا أو خدمات الموقع المكان.
- تحليل التكلفة ودراسة الحاجة والفائدة من التطبيق.
- دراسة أثر التطبيق على الوحدة .
- تحديد الخدمات الأساسية والبرمجيات المطلوبة للنشر.

المتطلبات الأمنية

يجب على الوحدات أن تأخذ في الاعتبار الآثار المترتبة على الخصوصية قبل اختيار تطوير أو نشر تطبيق، كما يجب عليها ضمان أمن البيانات الحساسة والمعلومات الشخصية المرتبطة. يتم تقييم اعتبارات الخصوصية عن طريق الإجابة على الأسئلة التالية:

١. كيف سيوفر التطبيق إشعارات المحتوى والخصوصية للمستخدمين قبل استخدام الأنظمة؟
٢. ما هي مخاطر الخصوصية ومخاطر خرق البيانات المتعلقة بالتطبيقات ذات الوظائف الطرفية: (الكاميرا، والموقع الجغرافي وغيرها)؟
٣. ما هي الآثار المترتبة على الخصوصية، وكيف ستتعامل الوحدة مع مخاطر الخصوصية والسلامة عند استخدام معلومات الموقع؟
٤. ما هي البيانات التي يجمعها التطبيق وكيف تستخدم وما هي احتمالية حدوث تسريب لهذه البيانات؟



٥. على الوحدة أن تحدد السياسات والإجراءات المطلوبة لمعالجة الوصول إلى البيانات الشخصية، مثال: إدراج شروط الاستخدام، إخلاء المسؤولية، وشروط الخصوصية.
٦. قبل تدشين أي تطبيق، على الوحدة التأكد من استيفاء المتطلبات الأمنية التالية:
 - الامتثال إلى إنهاء إجراءات التقييم الأمني عن طريق إحدى الشركات المعتمدة
 - اعتماد التطبيق بشكل رسمي من قبل الوحدة وإدراج عبارة أو شعار الاعتماد أو التوثيق .
 - التأكد من أن التطبيق أو البرنامج يقوم بتخزين البيانات الحساسة بشكل آمن وعند الحاجة فقط، ويمنع تسريب هذه البيانات.
 - يستخدم التطبيق تشفيرًا قويًا وفقًا لأفضل الممارسات العالمية.
٧. الالتزام بالقوانين والتشريعات المتعلقة بأمن المعلومات وحماية البيانات الشخصية والمعاملات الإلكترونية المعمول بها في سلطنة عمان ، مثل: قانون حماية البيانات الشخصية، وقانون المعاملات الإلكترونية.
٨. إصلاح الثغرات الأمنية واستكشاف الأخطاء وإصلاحها باستمرار.
٩. خاصية توثيق الدخول بإحدى المستويات المتاحة، مثل: رقم السجل التجاري، رقم البطاقة الشخصية، تقنية الهوية الرقمية (PKI).
١٠. استخدام بوابة أو نظام الدفع الإلكتروني المعتمد في سلطنة عمان.

إدارة الوثيقة

- تعود ملكية هذه السياسة إلى وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات وستخضع للمراجعة كلما اقتضت الحاجة ذلك.



- تدخل الوثيقة حيز التطبيق اعتباراً من تاريخ اعتمادها وتعميمها من وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات.

الالتزام

تتولى وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات مراقبة التزام وحدات الجهاز الإداري للدولة بالمعايير الواردة في هذه الوثيقة.

الإصدارات ذات العلاقة

1. معايير تصميم المواقع ونوافذ الخدمات الإلكترونية الحكومية، التعميم رقم (٢٠٢٢/٧).
2. قانون حماية البيانات الشخصية، مرسوم سلطاني رقم (٢٠٢٢/٦).
3. سياسة إدارة أمن المعلومات، التعميم رقم (٢٠١٩/٤).
4. إجراءات التقييم الأمني، التعميم رقم (٢٠٢٢/١١).
5. الدليل الاسترشادي لتجربة المستخدم.