

Официальная газета Эмирата Абу-Даби — выпуск №8 (часть 2, 2016 год): Стандарты веб-сайтов (приложение к Циркуляру №17)

Источник: abudhabi-gazette

Дата публикации: 01 августа 2016

Номер акта: 17/2016

Категория: OTHER

Важность: LOW

КРАТКАЯ АННОТАЦИЯ

Публикация стандартов веб-сайтов для государственных органов Абу-Даби, являющихся приложением к Циркуляру №17/2016 о коммуникации с клиентами.

ЮРИДИЧЕСКОЕ ИЗЛОЖЕНИЕ

В Официальной газете Эмирата Абу-Даби (выпуск №8, часть 2, 2016) опубликованы технические стандарты для веб-сайтов государственных учреждений. Документ является приложением к Циркуляру №17/2016, регламентирующему коммуникацию и информирование клиентов. Стандарты направлены на унификацию цифровых сервисов и повышение доступности информации об услугах.

Требования распространяются на государственные органы Эмирата Абу-Даби. Обязательными являются наличие удобной навигации, разделов «Часто задаваемые вопросы» и «Наиболее востребованные услуги», а также функции онлайн-оплаты сборов. Сайты должны содержать четкие описания процедур, сроков выполнения услуг и каналов их получения (веб, мобильные приложения).

Документ датирован 2016 годом и действует как нормативный стандарт для цифровизации госуслуг в регионе. Для частных компаний прямых обязательств по внедрению данных стандартов не установлено, однако они могут служить ориентиром для повышения качества клиентского сервиса.

Клиентам-резидентам Абу-Даби рекомендуется использовать данные стандарты как чек-лист для аудита собственных корпоративных сайтов, чтобы соответствовать ожиданиям государственных партнеров и клиентов в части прозрачности и удобства взаимодействия.

ПОЛНЫЙ ТЕКСТ

Официальная газета Эмирата Абу-Даби, выпуск №8 (часть 2) за 2016 год.

В номере опубликованы:

СТАНДАРТЫ ВЕБ-САЙТОВ (приложение к Циркуляру №17/2016 — Руководство по коммуникации и информированию клиентов):

Государственные органы и компании обязаны соблюдать специальные стандарты для веб-сайтов с целью публикации информации, связанной с услугами, для удовлетворения ожиданий клиентов — поскольку сайт является одним из каналов связи с клиентами.

Основные стандарты, которых должны придерживаться государственные органы при предоставлении услуг:

- лёгкий доступ к сайту через поисковые системы;
- дизайн сайта, простая навигация и представление информации, а также простота перемещения по разделам;

- наличие бегущей строки/баннера с ключевой информацией — например, данные услуг, в которые внесены изменения, время работы или прекращение отдельных услуг;
- выделение важной информации и ссылок (например, перечень услуг) так, чтобы клиент мог сразу перейти, не прибегая к поиску;
- чёткое определение пути к перечню услуг с их описанием и процедурами;
- раздел «Часто задаваемые вопросы», охватывающий всю информацию, которую запрашивают клиенты, прежде всего — информацию об услугах;
- специальный раздел «Наиболее востребованные услуги»;
- классификация услуг для поддержки поиска в перечне услуг;
- описание электронных услуг с объяснением процедур, срока их выполнения и каналов (веб-сайт, мобильное приложение);
- чёткое указание услуг, которые можно получить через сайт, с лёгким доступом к ним;
- указание центров оказания услуг и их адресов;
- указание способов связи с органом и его географического расположения;
- обязательное наличие функции оплаты сборов за услуги через сайт;
- информация о взаимосвязанных услугах и этапах их прохождения с описанием пути клиента и процедур.