



برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة  
Emirates Government Service Excellence Program



United Arab Emirates

# دليل ”معادلة إسعاد المتعاملين“

## الإصدار الأول



## السعادة إرث ونهج الآباء المؤسسين...

”السعادة في دولتنا ليست أمنية  
بل ستكون هناك خطط ومشاريع  
وبرامج ومؤشرات وستكون جزءاً  
من عمل كافة وزاراتنا وجزءاً من  
أسلوب حياتنا“  
- صاحب السمو الشيخ محمد بن  
راشد آل مكتوم

# الفهرس

05	تمهيد
06	منهجية تطوير واستخدام معادلة إسعاد المتعاملين
06	القسم الأول: صيغة المعادلة
06	القسم الثاني: موظف فخور
07	القسم الثالث: جهة متفانية
07	القسم الرابع: متعامل مبادر
08	القسم الخامس: قنوات التواصل
09	متابعة تنفيذ تطبيق المعادلة
10	معايير الاستخدام
11	إرشادات ومعايير التصميم الفني
12	حروف الطباعة الأساسية بالعربية
13	حروف الطباعة الثانوية بالعربية
14	تدرجات الألوان
15	التصميم الفني العامودي لمعادلة إسعاد المتعاملين لكافة الوزارات
16	التصميم الفني العامودي لمعادلة إسعاد المتعاملين لكافة الهيئات
17	التصميم الفني الأفقي لمعادلة إسعاد المتعاملين لكافة الوزارات
18	التصميم الفني الأفقي لمعادلة إسعاد المتعاملين لكافة الهيئات
19	القياسات
20	أداة الجرافيك
21	الإنترنت ووسائل الإعلام الإجتماعية

# تمهيد: معادلة إسعاد المتعاملين في حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة

بناءً على توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي بالتركيز على سعادة المتعاملين، ولتحقيق رسالة البرنامج الوطني للسعادة والإيجابية بأن تكون السعادة أسلوب حياة والهدف الأسمى للعمل الحكومي في الدولة، تم إطلاق الإصدار الثاني من ميثاق خدمة المتعاملين في الحكومة الاتحادية ضمن برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة. ليصبح بنسخته الجديدة "معادلة إسعاد المتعاملين". وتهدف هذه المعادلة إلى إسعاد المتعاملين وتوحيد استخدام هذه المفاهيم في جميع الجهات الاتحادية لضمان تقديم خدمات حكومية متميزة تفوق توقعات المتعاملين وتدخل السرور والبهجة إلى قلوبهم.

## ما هي الغاية من دليل معادلة إسعاد المتعاملين؟

- توحيد استخدام المعادلة في جميع الجهات الاتحادية والرسالة الموجهة لموظفي سعادة المتعاملين والمتعاملين.
- تقديم الدعم الإرشادي للجهات الحكومية لتسهيل عملية تنفيذ تطبيق المعادلة.

## ما هي معادلة إسعاد المتعاملين؟

- ميثاق معادلة إسعاد المتعاملين هو وثيقة تصف دور كل من الأطراف الثلاثة: (الموظف، الجهة والمتعامل) في إلتزامهم نحو تحقيق هدف إسعاد المتعامل. حيث يبادر موظف إسعاد المتعامل نحو رفع مستوى سعادة المتعامل من خلال أسلوب تعامل مهني وسلوك إيجابي، من خلال بيئة عمل هيأتها الجهة من خلال تطوير أنظمة مؤسسية واتباع أسس مهنية في إسعاد المتعاملين وتقديم الخدمة، وأخيراً المتعامل الإيجابي المتعاون في تعاملاته مع الحكومة.

## أهداف ميثاق معادلة إسعاد المتعاملين

### تحقيق سعادة المتعاملين عبر:

- توعية موظفي سعادة المتعاملين عن عناصر وسلوكيات من شأنها إذا ما طبقت أن تساهم في إسعاد المتعامل.
- تطوير أنظمة مؤسسية لتوفير بيئة العمل والممكنات التي تمكنها من تقديم خدمات استباقية تسعد المتعامل.
- توعية المتعاملين حول معايير سعادة المتعاملين المتوقعة من الموظف والجهة ومنه شخصياً.
- توفير معلومات الاتصال الضرورية وتوفير آلية لجمع آراء المتعاملين وملاحظاتهم.
- تعزيز كفاءة وفعالية الخدمة في الحكومة الاتحادية عبر:
  - تعميم المعايير الموحدة لإسعاد المتعاملين.
  - توفير أداة لقياس الأداء والمتابعة تركز على نتائج إسعاد المتعاملين.

## نطاق التطبيق

- تطبيق هذه المعادلة في جميع الجهات الاتحادية بما في ذلك المكاتب الرئيسية والفروع ومراكز سعادة المتعاملين.

# منهجية تطوير واستخدام معادلة إسعاد المتعاملين

تتكون وثيقة معادلة إسعاد المتعاملين من خمسة أقسام رئيسة تشمل كل من: (صيغة المعادلة، موظف فخور بتقديم الخدمة المتميزة، جهة متفانية في إسعاد المتعاملين، متعامل إيجابي ومبادر، وقنوات التواصل).

## القسم الأول: صيغة المعادلة

• يتم في المقدمة وضع عنوان معادلة إسعاد المتعاملين = موظف فخور + جهة متفانية + متعامل إيجابي

## القسم الثاني: موظف فخور بتقديم الخدمة المتميزة

• "نتعهد باسعادك": يتعهد موظفو سعادة المتعاملين بإسعاد المتعاملين بتقديم خدمات متميزة من شأنها إسعادهم من خلال أسلوب تعامل مهني وسلوك إيجابي.

• السمات السلوكية العشرة التي سيتحلى بها موظف سعادة المتعاملين لإسعاد المعاملين:

- الترحيب بالبنسامة.
- انطباع أولي متميز.
- الإحترام واللباقة.
- الإنصات الجيد.
- المهنية والمبادرة في تقديم العون.
- التفهم والمراعاة.
- الإيجابية.
- الابتكار في تقديم الخدمة.
- التفاني في إسعاد المتعامل.
- تقديم تجربة مبهرة للمتعامل.

## القسم الثالث: جهة متفانية في إسعاد المتعاملين

- «نعمل لإسعادك»: تتعهد الجهة الحكومية الاتحادية بالتفاني في إسعاد المتعاملين من خلال العمل بروح الفريق الواحد نحو توظيف كافة الممكنات والأنظمة المؤسسية في سبيل إسعاد المتعاملين.
- السمات السلوكية العشرة الممكنات والأنظمة التي ستوفرها وتديرها الجهة من خلال مراكز سعادة المتعاملين أو داخلياً من خلال تطوير الانظمة الإدارية الداعمة:
  - توفير بيئة مضافة تحزز ثقافة السعادة والإيجابية.
  - تقديم خدمة سريعة ومبسطة.
  - ضمان الخاصية الفردية في تجربة المتعامل.
  - توفير الخدمة بما يضمن راحة المتعامل.
  - تقديم الخدمة بما يضمن العدالة والمساواة.
  - إظهار المتعامل بتقديم خدمات تفوق توقعاته.
  - الإنصات إلى صوت المتعامل.
  - إشراك المتعامل في تطوير الخدمات.
  - الابتكار المستدام في تقديم الخدمات المستقبلية.
  - العمل بروح الفريق الواحد لإسعاد المتعامل.

## القسم الرابع: متعامل إيجابي ومبادر

- يتعهد موظفو سعادة المتعاملين بإسعاد المتعاملين من خلال تطبيق المتعامل الإيجابي للصيغة: «ساعدنا لإسعادك».
- السمات السلوكية الخمسة التي من المتوقع أن يتحلّى بها المتعامل الإيجابي :
  - توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة.
  - تقديم ملاحظات بناءة وإقتراحات مبتكرة وإيجابية.
  - المشاركة في تصميم الخدمة.
  - المساهمة في استشراف مستقبل الخدمات.
  - مشاركة التجربة السعيدة والإيجابية مع الغير.

## القسم الخامس: قنوات التواصل

- تعتبر قنوات التواصل والاتصال من أهم الأدوات التي تركز عليها المؤسسات الناجحة لتعزيز رضا متعاملاتها. وتقوم هذه المؤسسات بتوفير المعلومات الضرورية عن هذه القنوات ونشرها.
- يتم في هذا القسم وصف وسائل جمع الآراء والملاحظات وإدارة التغذية الراجعة، وتزويد المتعاملين بكل المعلومات المرتبطة بوسائل الاتصال المختلفة.
- ونظراً لأهمية التواصل والإستماع إلى المتعاملين كونهم محور رئيسي في تقديم الخدمات الحكومية، يوصى بأن تقوم الجهات الاتحادية بتوفير بيانات الاتصال والتواصل كما يلي:

### بإمكانك التواصل معنا مباشرة من خلال:

مركز سعادة المتعاملين: إسم الفرع.

الهاتف: هاتف مركز الاتصال أو هاتف خدمة المتعاملين.

البريد: عنوان البريد الذي يمكن للمتعاملين التواصل من خلاله مع الجهة الاتحادية.

البريد الإلكتروني: البريد الإلكتروني لإسعاد وخدمة المتعاملين.

الموقع الإلكتروني: الموقع الإلكتروني الرسمي للجهة الاتحادية.

أوقات الدوام الرسمي: ساعات وأيام العمل الرسمية في الجهة الاتحادية.



# متابعة تنفيذ تطبيق المعادلة

## من هي الوحدة التنظيمية المسؤولة في الجهة الاتحادية عن متابعة تنفيذ تطبيق المعادلة؟

- إن الجهة الاتحادية قد تعطي مسؤولية نشر الميثاق لرواد تطوير الخدمات لدى الجهة أو للوحدة التنظيمية المعنية بخدمة المتعاملين، أو إدارة علاقات المتعاملين، أو إدارة الاتصال الحكومي.
- وقد تشكل الجهة فريق عمل من الوحدة التنظيمية المعنية بخدمة المتعاملين، والوحدات التنظيمية المعنية بالتميز المؤسسي والجودة والاتصال الحكومي وتقنية المعلومات والتخطيط الاستراتيجي لضمان مشاركة جميع الأطراف المعنية.

## كيفية استخدام وتطبيق المعادلة؟

للإستخدام الأمثل يرجى مراجعة المعايير الرئيسية التالية:

- المحتوى اللغوي للمعادلة وللوثيقة.
- التدريب وتطبيق المعادلة والوثيقة.
- التسويق والترويج والتوزيع.
- تقييم الفعالية.
- التصميم الفني لوثيقة المعادلة.

# معايير الاستخدام

تتكون معايير الاستخدام من أربع مجالات أساسية تشمل كل من: (المحتوى اللغوي، التدريب والتطبيق، التسويق والترويج والتوزيع، وتقييم الفعالية).

## المحتوى اللغوي لوثيقة المعادلة:

- تم اعتماد اللغة العربية كلغة رسمية للوثيقة، وهذا وباستضافة المؤسسات التي لديها متعاملين من غير المتحدثين باللغة العربية أن تستخدم الميثاق المعد باللغة الإنجليزية (مرفق ميثاق معادلة إسعاد المتعاملين باللغة الإنجليزية). بشرط أن يتم نشر الميثاق باللغتين.
- لا يتم إجراء أي تعديلات على المحتوى اللغوي والنقاط المذكورة في الوثيقة وفي حالة وجود حاجة للتعديل يتم ذلك بالتشاور مع برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة.
- الالتزام باستخدام المرادفات الموحدة: (المتعامل، المتعاملين، موظفين ...الخ).

## التدريب وتطبيق معادلة إسعاد المتعاملين:

- تتبنى القيادة العليا في الجهة الاتحادية كافة بنود وثيقة المعادلة وتقوم بالتواصل بشأنه مع جميع فئات المتعاملين والموظفين.
- تقوم الجهة الاتحادية بتوعية وتدريب جميع الموظفين على معادلة إسعاد المتعاملين.
- ضمان تطبيق جميع الوحدات التنظيمية وموظفي سعادة المتعاملين ومراكز سعادة المتعاملين للبنود الواردة في وثيقة إسعاد المتعاملين وتبنيها لجميع الالتزامات الواردة فيها.
- نشر الوعي بين معاملي الجهة الاتحادية بأهمية معرفة عناصر المعادلة وحقوقهم وواجباتهم ليكونوا متعاملين إيجابيين، وذلك لتحقيق سعادتهم والحصول على خدمة حكومية متميزة تفوق توقعاتهم.
- عقد ورش عمل توعوية داخلية للموظفين وكذلك للمتعاملين إن أمكن.

## التسويق والترويج والتوزيع:

- توحيد الرسالة الإعلامية المتعلقة بمعادلة إسعاد المتعاملين.
- نشر وثيقة معادلة المتعاملين في جميع مداخل ومخارج مراكز سعادة المتعاملين الاتحادية (حسب إرشادات ومعايير التصميم الفني).
- نشر الوثيقة على الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية.
- إرسال رسائل توعوية ورقية أو إلكترونية للموظفين والعاملين.

## تقييم الفعالية:

- التأكد من أن معايير وثيقة إسعاد المتعاملين تطبق بالكامل في الجهة الاتحادية.
- تقييم أثر وثيقة إسعاد المتعاملين.

# إرشادات ومعايير التصميم الفني

# حروف الطباعة الأساسية بالعربية

الصور التالية من الخطوط هي الاختيارات الرسمية الأساسية لحروف الطباعة بالعربية لمعادلة إسعاد المتعاملين. سيتم استخدام هذه المجموعة الرسمية من حروف الطباعة في جميع العناوين في المطبوعات والإعلانات.

GE SS TWO

ا ب ت ث ج ح خ  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0  
/ > % \*

GE SS TWO Light

ا ب ت ث ج ح خ د ذ ر ز س ش ص ض ط ظ  
ع غ ف ق ك ل م ن و ي

GE SS TWO Medium

ا ب ت ث ج ح خ د ذ ر ز س ش ص ض ط ظ  
ع غ ف ق ك ل م ن و ي

GE SS TWO Bold

ا ب ت ث ج ح خ د ذ ر ز س ش ص ض ط ظ  
ع غ ف ق ك ل م ن و ي

ملاحظة: يُرجى التأكد دائماً من طباعة الأرقام باللاتينية باستخدام حروف الطباعة العربية.

# حروف الطباعة الثانوية بالعربية

الصور التالية من الخطوط هي الاختيارات الرسمية الثانوية لحروف الطباعة بالعربية لمعادلة إسعاد المتعاملين. سيتم استخدام هذه المجموعة الرسمية من حروف الطباعة في صلب الموضوعات في المطبوعات والإعلانات وكذلك في المواقع الإلكترونية. إنها بسيطة ومقروءة ومتاحة في جميع أنظمة الحاسوب في جميع أنحاء العالم.

Farah

ا ب ن ن ح ح خ  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0  
/ > ! . \*

Farah

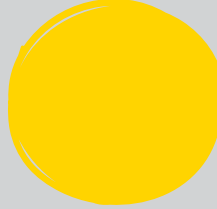
ا ب ن ن ح ح خ د ذ ر ز س ش ص ض ط ظ  
ع غ ف ق ك ل م ن و ي

ملاحظة: يُرجى التأكد دائماً من طباعة الأرقام باللاتينية باستخدام حروف الطباعة العربية.

# تدرجات الألوان

تم اختيار الألوان الأساسية والثانوية المستخدمة لتوحي بالسعادة والإيجابية، وعليه فيجب الالتزام باستخدام هذه الألوان بجميع المطبوعات والإنتاجات المتعلقة بمعادلة السعادة. معايير ألوان CMYK موضحة أدناه.

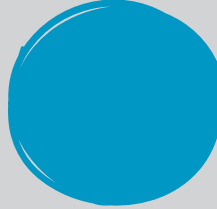
## الألوان الأساسية



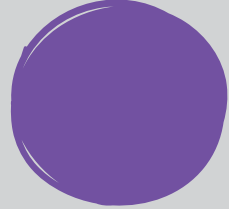
C: 0 M: 15 Y: 100 K: 0



C: 5 M: 75 Y: 100 K: 0



C: 80 M: 25 Y: 10 K: 0



C: 65 M: 80 Y: 0 K: 0

## الألوان الثانوية



C: 10 M: 15 Y: 70 K: 0



C: 10 M: 30 Y: 70 K: 0



C: 50 M: 0 Y: 10 K: 0



C: 45 M: 15 Y: 85 K: 0



C: 0 M: 40 Y: 80 K: 0



C: 15 M: 0 Y: 65 K: 0

# التصميم الفني العامودي لمعادلة إسعاد المتعاملين لكافة الوزارات

توضح الأشكال الآتية النموذج الإعلاني مع شعارات كافة الجهات. طبقاً للمنظور العامودي، سيتم وضع شعار الجهة من أعلى مقابل شعار "برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة".



برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة  
United Government Services Excellence Program



United Arab Emirates

① شعار الجهة

## معادلة إسعاد المتعاملين

متعامل إيجابي  
معايير



معايير المتعامل

- 1. توفير بيئة مريحة
- 2. توفير خدمات سريعة
- 3. توفير خدمات متميزة
- 4. ضمان الخدمة الفردية
- 5. توفير الخدمة بما يتبعين رسالة المتعامل
- 6. تقديم الخدمة بما يتبعين رسالة المؤسسة
- 7. إظهار المتعامل بتفكير
- 8. خدمات تتوافق وتواكب احتياجات المتعامل
- 9. الاهتمام في صوت المتعامل
- 10. ضمانات المتعامل في تطوير الخدمات المستقبلية
- 11. الاهتمام في التقييم
- 12. الخدمات المستقبلية
- 13. العمل بروح الفريق الواحد
- 14. إرضاء المتعامل

+

جهة متفاعلة  
إسعاد المتعاملين



تفاعل المتعامل

- 1. توفير بيئة مريحة
- 2. توفير الخدمات الفردية
- 3. توفير خدمات سريعة
- 4. ضمان الخدمة الفردية
- 5. توفير الخدمة بما يتبعين رسالة المتعامل
- 6. تقديم الخدمة بما يتبعين رسالة المؤسسة
- 7. إظهار المتعامل بتفكير
- 8. خدمات تتوافق وتواكب احتياجات المتعامل
- 9. الاهتمام في صوت المتعامل
- 10. ضمانات المتعامل في تطوير الخدمات المستقبلية
- 11. الاهتمام في التقييم
- 12. الخدمات المستقبلية
- 13. العمل بروح الفريق الواحد
- 14. إرضاء المتعامل

+

موظف فخور  
بشعر الجهة المتميزة



تفاعل الموظف

- 1. التدريب بانتظام
- 2. اطلاع إيجابي
- 3. التحفيز والتقدير
- 4. الاهتمام بالتطوير
- 5. المهنية والمهارة في تقديم العمل
- 6. التفاهل والمهارة
- 7. الإيجابية
- 8. الالتزام في التقييم
- 9. الشغف في العمل
- 10. التفاني في العمل
- 11. تقديم خدمة مميزة للمتعاملين

## =

## سعادة المتعاملين

② التصميم المرئي

③ النموذج الشكلي

④ عنوان رئيسي

⑤ التواصل والموقع الإلكتروني

⑥ الموقع الإلكتروني  
@www.gov.ae

⑦ الموقع الإلكتروني  
@www.gov.ae

5. التواصل والموقع الإلكتروني  
أختار هنا عنوان الموقع الإلكتروني للجهة.

3. النموذج الشكلي  
يعتمد في صناعة الشكل الخلي للصفحة  
بمحدد ومعايير المتوافق الإيجابية لتيسر وجهد في  
تركيبته على التوجه المعتمد للتجارة الحرة.

4. عنوان رئيسي  
هذه المنطقة مخصصة للعنوان الرئيسي.  
يرجى التأكد من توافق حجمه مع التصميم عند اختيار  
الهندسة الخطية للعنوان والمشهد الكامل.

1. شعار الجهة  
يستخدم الشعار الذي يكون فيه إسم الجهة في الأعلى.  
ضع شعار الوزارة هنا على أن يكون الحجم الأقصى للشعار  
متوافقاً مع حجم الموقع الشكلي.

2. التصميم المرئي  
هذه المنطقة مخصصة للصورة التي تحاكي في أبعادها  
محور الموضوع.  
يرجى التنسيق بين مكونات الصورة (الألوان، الخطات، معايير  
العلامة التجارية) والتصميم النهائي.

يرجى التأكد من عدم دخول شعارات الجهة في المساحة المخصصة للمحتوى العام، التزاماً دوماً بالحجم الأمل والمساحات الفارغة من شعارات الجهة وتيقن من التوازن البصري في كل من العناوين الرئيسية والتصميم.

دليل "معادلة إسعاد المتعاملين" - الإصدار الأول - الصفحة 15

# التصميم الفني العامودي لمعادلة إسعاد المتعاملين لكافة الهيئات

توضح الأشكال الآتية النموذج الإعلاني مع شعارات كافة الجهات طبقاً للمنظور العامودي، سيتم وضع شعار الجهة من أعلى مقابل شعار "برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة".

شعار  
الجهة

برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة  
Dubai Government Service Excellence Program

United Arab Emirates

① شعار الجهة

## معادلة إسعاد المتعاملين

متعامل إيجابي  
مؤيد

معاملة إيجابية

- 1. توفير بيئة مريحة
- 2. إتاحة الخدمات الإلكترونية
- 3. تقديم خدمة سريعة
- 4. ضمان الخدمة المطلوبة
- 5. توفير الخدمة بما يتبعين رسالة المتعامل
- 6. تقديم الخدمة بما يتبعين رسالة المؤسسة
- 7. إظهار المتعامل بتفكير
- 8. خدمات تلحق بوقته
- 9. الاهتمام في صوت المتعامل
- 10. ضمان المتعامل في توفير الخدمات
- 11. الترويج المستدام في تقديم الخدمات المستقبلية
- 12. العمل بروح الفريق الواحد
- 13. إسعاد المتعامل

خدمة مثالية

تعد المتعامل

- 1. توفير بيئة مريحة
- 2. إتاحة الخدمات الإلكترونية
- 3. تقديم خدمة سريعة
- 4. ضمان الخدمة المطلوبة
- 5. توفير الخدمة بما يتبعين رسالة المتعامل
- 6. تقديم الخدمة بما يتبعين رسالة المؤسسة
- 7. إظهار المتعامل بتفكير
- 8. خدمات تلحق بوقته
- 9. الاهتمام في صوت المتعامل
- 10. ضمان المتعامل في توفير الخدمات
- 11. الترويج المستدام في تقديم الخدمات المستقبلية
- 12. العمل بروح الفريق الواحد
- 13. إسعاد المتعامل

موظف فخور  
بشعره الكفاءة المهنية

تعد المتعامل

- 1. التدريب بالشراكة
- 2. إطلاق إلهي مبدع
- 3. التحول والتغيير
- 4. الابتكار والتجديد
- 5. المهنية والمهارة في تقديم العمل
- 6. التفاهة والمهارة
- 7. الإيجابية
- 8. الشعور في تقديم الخدمة
- 9. التفاني في إسعاد المتعامل
- 10. تقديم تجربة مميزة للمتعامل

=

## سعادة المتعاملين

② التصميم المرئي

③ النموذج الشكلي

④ عنوان رئيسي

⑤ التواصل والموقع الإلكتروني

⑥ الموقع الإلكتروني  
@DGP2020

⑦ الموقع الإلكتروني  
@DGP2020

5. التواصل والموقع الإلكتروني  
أكتب هنا عنوان الموقع الإلكتروني للجهة.

3. النموذج الشكلي  
تعتمد في صياغة الشكل الخلي للصفحة  
تحدد مقاييس المناطق الرئيسية للعين ويجب في  
تركيبته على التوجه المعتمد للعلام التجارية.

4. عنوان رئيسي  
هذه المنطقة مخصصة للعنوان الرئيسي.  
يرجى التأكد من توجيهه جرافياً للعين عند اختيار  
الهندسة الخطية للعنوان والمشهد الكامل.

1. شعار الجهة  
يستخدم الشعار الذي يكون فيه إسم الجهة في الأسفل.  
ضع شعار الوزارة هنا على أن يكون الحجم الأقصى للشعار  
متوافقاً مع حجم الموقع الفني.

2. التصميم المرئي  
هذه المنطقة مخصصة للصورة التي تحاكي في إعدادها  
محور الموضوع.  
يرجى التنسيق بين مكونات الصورة (الألوان، الجرافيك، معايير  
العلامة التجارية) والتصميم النهائي.

يرجى التأكد من عدم دخول شعارات الجهة في المساحة المخصصة للمحتوى العام، التزاماً دوماً بالحجم الأمل والمساحات الفارغة  
من شعارات الجهة وتيقن من التوازن البصري في كل من العناوين الرئيسية والتصميم.



# التصميم الفني الأفقي لمعادلة إسعاد المتعاملين لكافة الوزارات

توضح الأشكال الآتية النموذج الإعلاني مع شعارات كافة الجهات. طبقاً للمنظور الأفقي، سيتم وضع شعار الجهة من أعلى مقابل شعار "برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة".



① شعار الجهة



www.gcep.ae @GCEGP

@gcp.gov.ae @gcp.gov.ae

② التواصل والموقع الإلكتروني

③ عنوان رئيسي

④ التصميم المرئي

⑤ النموذج الشكلي

5. التواصل والموقع الإلكتروني  
اكتب هنا عنوان الموقع الإلكتروني للجهة.

3. النموذج الشكلي  
تعتمد في صياغة الشكل الخلي للصفحة  
يحدد وفقاً لبروز المناطق الرئيسية للعين ويجب في  
تركيبته على التوجه المعتمد للعلامة التجارية.

4. عنوان رئيسي  
هذه المنطقة مخصصة للعنوان الرئيسي.  
يرجى التأكد من توافق جارية التصميم عند اختيار  
النمط الخطي للعنوان والمشهد الكامل.

1. شعار الجهة  
يستخدم الشعار الذي يكون فيه إسم الجهة في الأعلى.  
ضع شعار الوزارة هنا على أن يكون الحجم الأقصى للشعار  
متوافقاً مع حجم الموقع الرسمي.

2. التصميم المرئي  
هذه المنطقة مخصصة للصوره التي تحاكي في أبعادها  
مخبر الموضوع.  
يرجى التنسيق بين مكونات الصورة (الألوان، الخطات، معايير  
العلامة التجارية) والتصميم النهائي.

يرجى التأكد من عدم دخول شعارات الجهة في المساحة المخصصة للمحتوى العام، التزم دوماً بالحجم الأقل والمساحات الفارغة من شعارات الجهة وتيقن من التوازن البصري في كل من العناوين الرئيسية والتصميم.

# التصميم الفني الأفقي لمعادلة إسعاد المتعاملين لكافة الهيئات

توضح الأشكال الآتية النموذج الإعلاني مع شعارات كافة الجهات. طبقاً للمنظور الأفقي، سيتم وضع شعار الجهة من أعلى مقابل شعار "برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة".

شعار  
الجهة

البرنامج الإماراتي للخدمة الحكومية المتميزة  
UAE Government Service Excellence Program



① شعار الجهة



www.egsep.ae @EGSEP

www.egsep.ae @EGSEP

② التواصل والموقع الإلكتروني

③ عنوان رئيسي

④ التصميم المرئي

⑤ النموذج الشكلي

5. التواصل والموقع الإلكتروني  
اكتب هنا عنوان الموقع الإلكتروني للجهة.

3. النموذج الشكلي  
تعتمد في صياغة الشكل الخلي للصفحة  
بمحدد وفقاً لبروز المناطق الرئيسية للعين ويجب في  
تركيبته على التوجه المعتمد للعلامة التجارية.

4. عنوان رئيسي  
هذه المنطقة مخصصة للعنوان الرئيسي.  
يرجى التأكد من توافق حجمه الفعلي للتصميم عند اختيار  
الهندسة الخطية للعنوان والمشهد الكامل.

1. شعار الجهة  
يستخدم الشعار الذي يكون فيه إسم الجهة في الأسفل.  
ضع شعار الوزارة هنا على أن يكون الحجم الأقصى للشعار  
متوافقاً مع حجم الموقع الفني.

2. التصميم المرئي  
هذه المنطقة مخصصة للصورة التي تحاكي في أبعادها  
محرر الموضوع.  
يرجى التأكد من مكوّنات الصورة (الألوان، الخطات، معايير  
العلامة التجارية) والتصميم النهائي.

يرجى التأكد من عدم دخول شعارات الجهة في المساحة المخصصة للمحتوى العام، التزم دوماً بالحجم الأقل والمساحات الفارغة من شعارات الجهة وتيقن من التوازن البصري في كل من العناوين الرئيسية والتصميم.

# القياسات



إن القياسات المذكورة سابقاً تعتمد على ملصق بقياس A3 أما بالنسبة لقياسات التصميم A4, A5 فيمكنك أن تقوم بالعمل الفني على أساس A3 ومن ثم تعدل القياسات بالشكل الملائم لقياس التصميم الفني بما يضمن توافق وضوح الصورة المستخدمة مع حجم التصميم الفني.

# أداة الجرافيك

أداة الجرافيك تستخدم للتعرف على الهوية وخلق توازن بين صور التصميمات.



# الإنترنٲ ووسائل الإعلام الإٲتماعية

عند إدراج وسائل الإعلام الإٲتماعية الأساسية للتواصل، يرجى تسليط الضوء على تويتر، انستغرام، المواقع الإلكترونية والهاشتاغ الأكثر انتشاراً. و يبقى إتباع التصميم الشكلي البسيط مبدئي ورئيسي.



[www.egsep.ae](http://www.egsep.ae)



[happy.ae](http://happy.ae)

#الإمارات\_السعيدة