

الإشكالية

واقع الخدمات الرقمية



تركز في غالبيتها على
توفير المعلومات
فقط



تستعمل المرتفق
كوسيط لنقل
المعلومات بين
الإدارات



تتطلب الإدلاء
بوثائق تبوئية كثيرة



قد تكون لا تتمتع
بالحجية القانونية



قد تسبب تكرار في
الإجراءات



لا تقلص من عدد
زيارات المرتفق
للإدارة

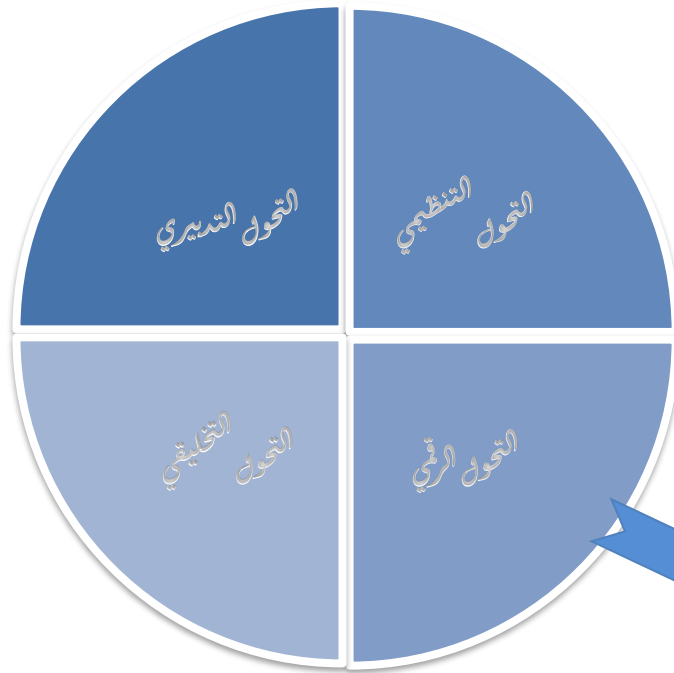


قد لا تغطي كل
الفئات المعنية



إطار للتحويل الرقمي

الخطة الوطنية لإصلاح الإدارة العمومية برسم سنة 2018-2021



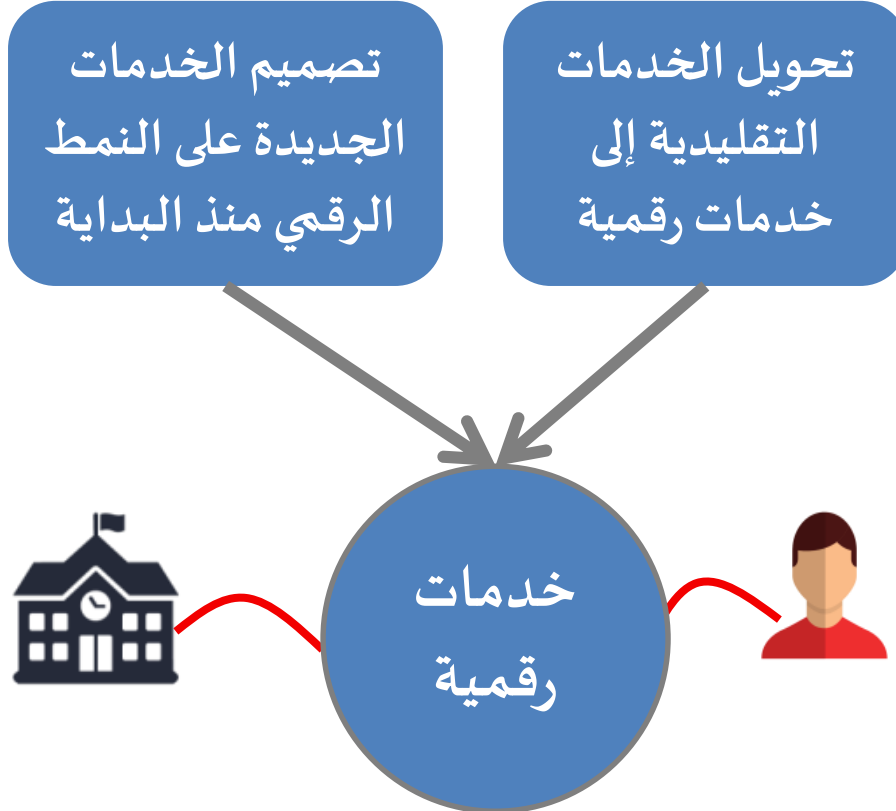
المخطط التوجيهي

- ✓ رصد العناصر والجوانب الأساسية الموجهة لتطوير الخدمات الرقمية الإدارية.
- ✓ توحيد الرؤية والمقاربة على مستوى القطاعات الإدارية في تطوير الخدمات
- ✓ قانون الإدارة الرقمية

العناصر الأساسية والموجهة للتحويل الرقمي للخدمات

أولوية الإتاحة الرقمية للخدمات

لمسايرة هذا التطور في حياة المرتفق على الإدارة:

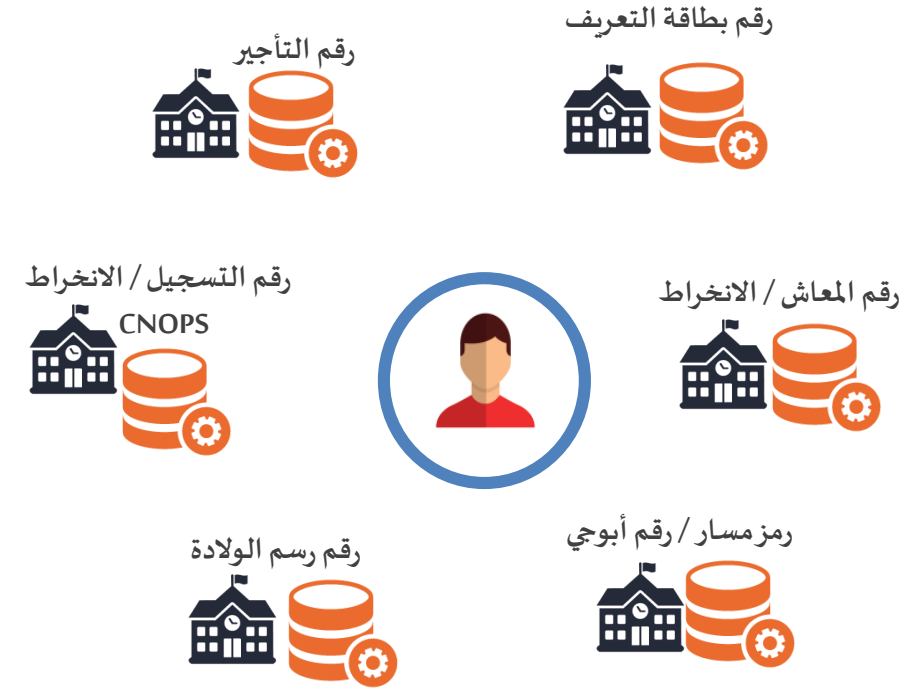
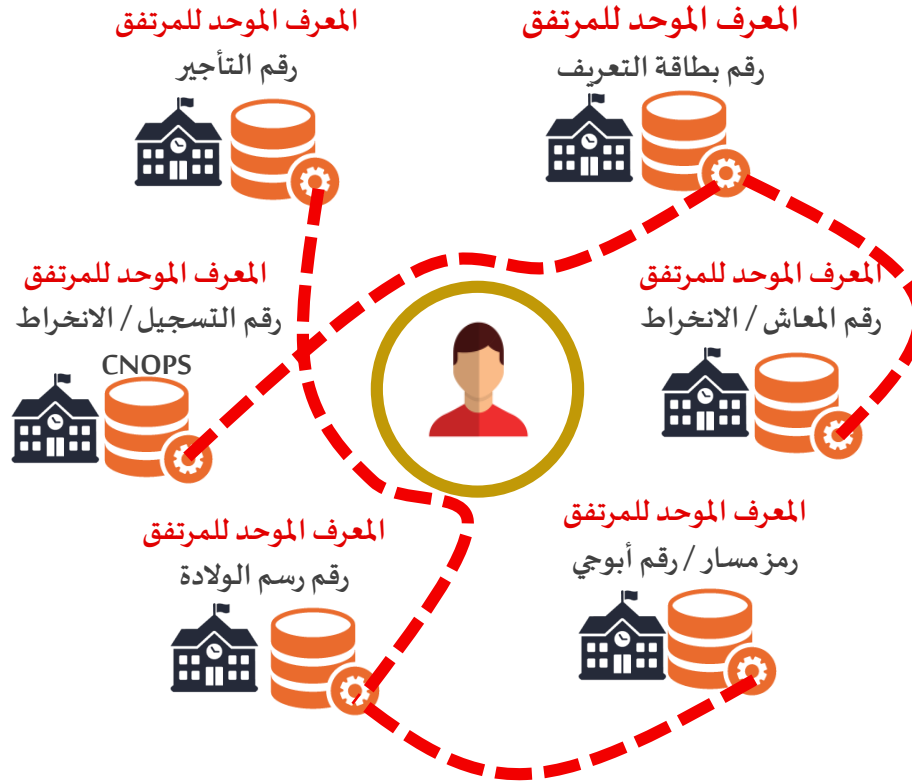


غيرت التكنولوجيا الحديثة الكثير من الأمور في
حياة المرتفق وأصبح الرقمي أمرا مألوفا لديه بحيث

- | | | | |
|---------------------------|---|---|-----------------------------------|
| يتواصل رقميا | ● | ● | يطلع على المعلومات والأخبار رقميا |
| يحجز الفندق رقميا | ● | ● | يحجز تذكرة الطائرة رقميا |
| يحدد أماكن الزيارات رقميا | ● | ● | يحجز سيارة الأجرة رقميا |
| يتابع الدراسة رقميا | ● | ● | يحول الأموال رقميا |
| يأخذ المواعيد رقميا | ● | ● | يشترى الحاجيات رقميا |

الإدارة لم تساير هذا التطور في حياة المرتفق
وضلت تحدث خدمات تقليدية لا ترقى لتطلعاته

المعرف الموحد للمرتفق



- رابط بيني لقواعد البيانات والمعلومات الإدارية
- سهولة تبادل البيانات والمعلومات بين الإدارات،
- تقليل بيانات ومعلومات استمارات تقديم طلبات الخدمات

- صعوبة ربط قواعد البيانات والمعلومات .
- صعوبة تبادل البيانات والمعلومات بين الإدارات
- كثرة البيانات والمعلومات المطلوبة لتعبئة استمارات طلب الخدمات

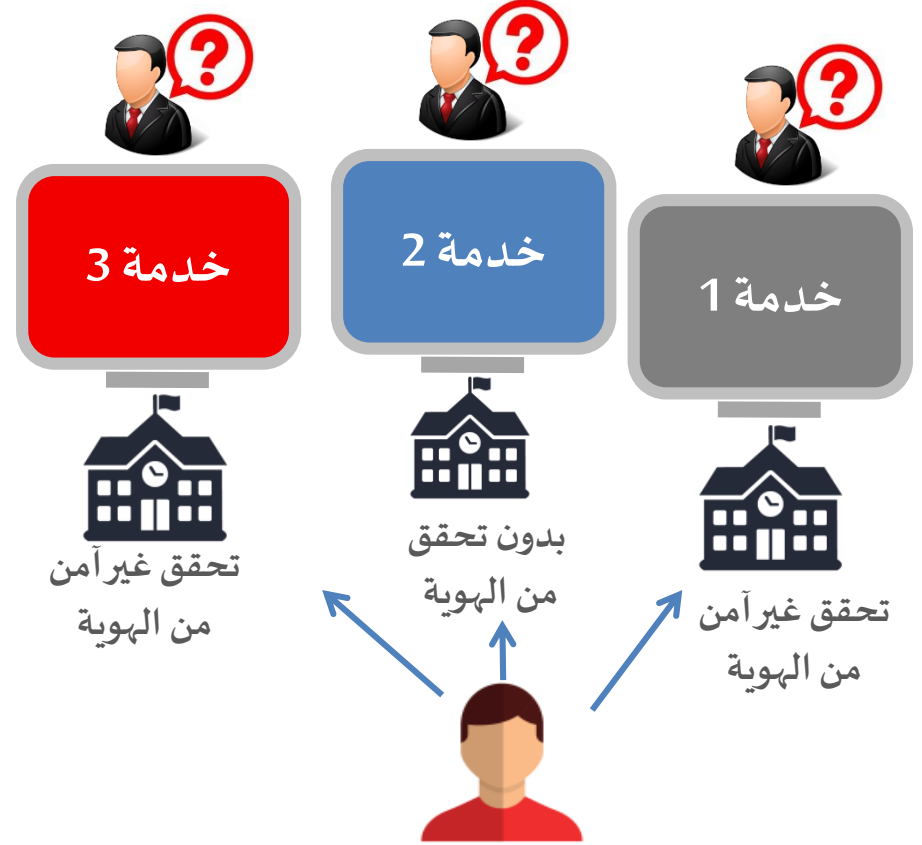
الهوية الرقمية للمرتفق

- إدارة قادرة على التحقق من هوية المرتفق
- إعفاءه المرتفق من زيارة الإدارة للإدلاء بهويته
- توحيد حسابات الدخول إلى الخدمات



MarPass.gov.ma

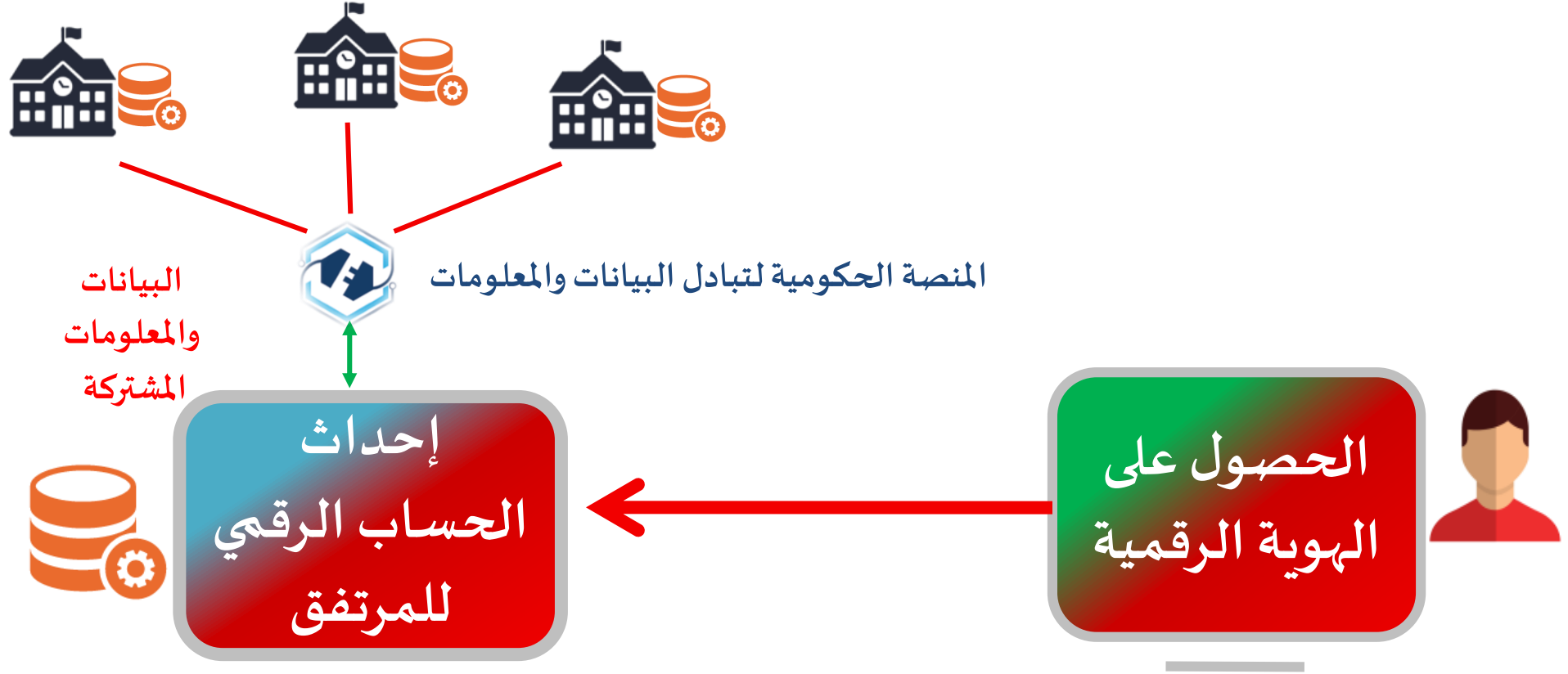
للاستفادة من الخدمات الرقمية على المرتفق
الحصول على الهوية الرقمية وفق الشروط
والكيفية التي تحددها الحكومة



- الإدارة غير قادرة على التحقق من هوية المرتفق
- زيارة الإدارة ضرورية للتحقق من الهوية.
- تعدد حسابات الدخول إلى الخدمات

الحساب الرقمي للمرتفق

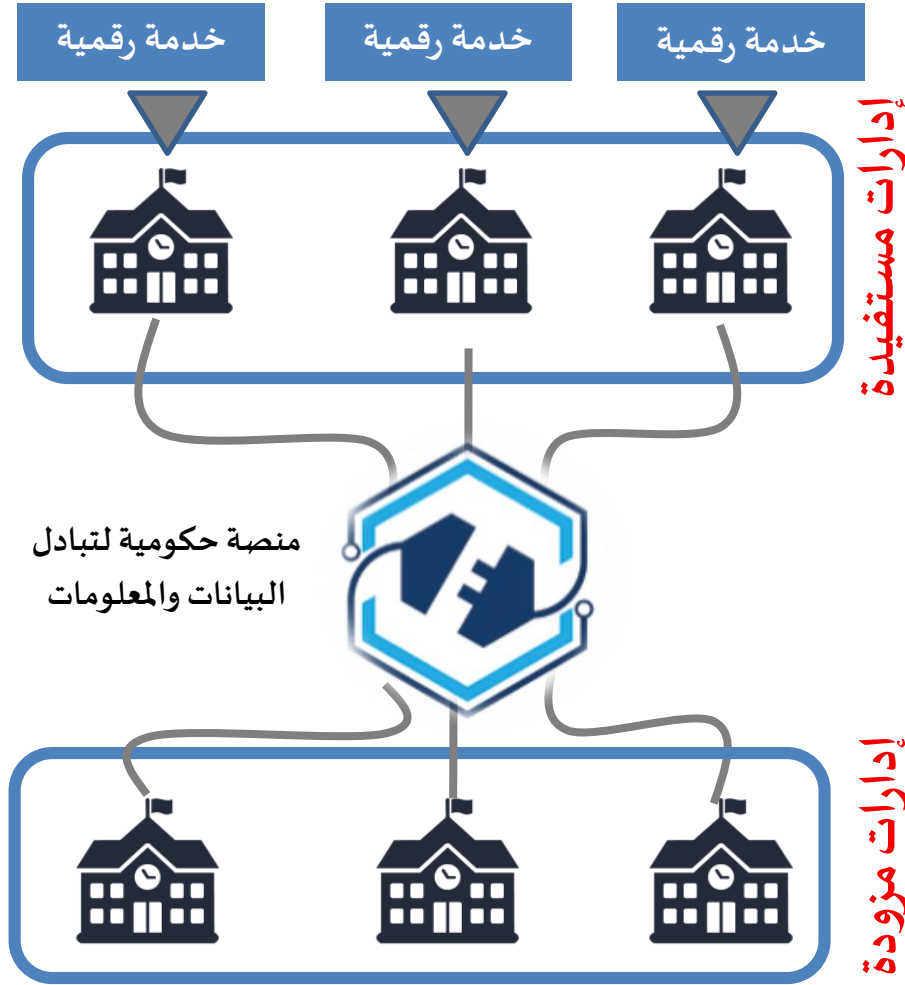
الإدارات المزودة للبيانات والمعلومات المشتركة



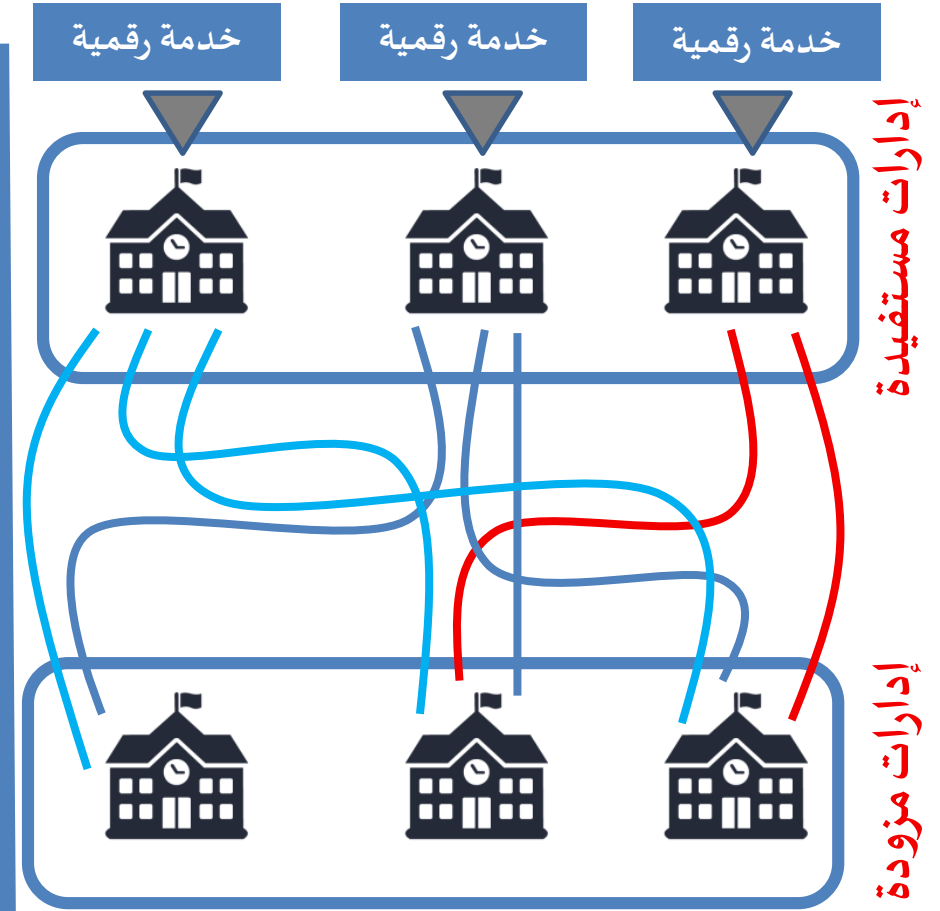
■ الحصول على الهوية الرقمية يليه مباشرة إحداث الحساب الرقمي للمرتفق من طرف السلطة الحكومية المختصة.

■ الإدارات المعنية تكون مطالبة بتزويد الحساب الرقمي المحدث بالبيانات والمعلومات المشتركة الخاصة بالمرتفق وذلك في أجل محدد.

تبادل البيانات والمعلومات الإدارية



- توفير تكاليف الارتباط الفردي بين كل إدارة وأخرى.
- تقوية التكامل : انفتاح الخدمات المقدمة من الإدارة إلى جميع القطاعات
- البناء مرة واحدة والاستخدام المتعدد.
- تقليل دورة حياة تطوير الخدمات الرقمية



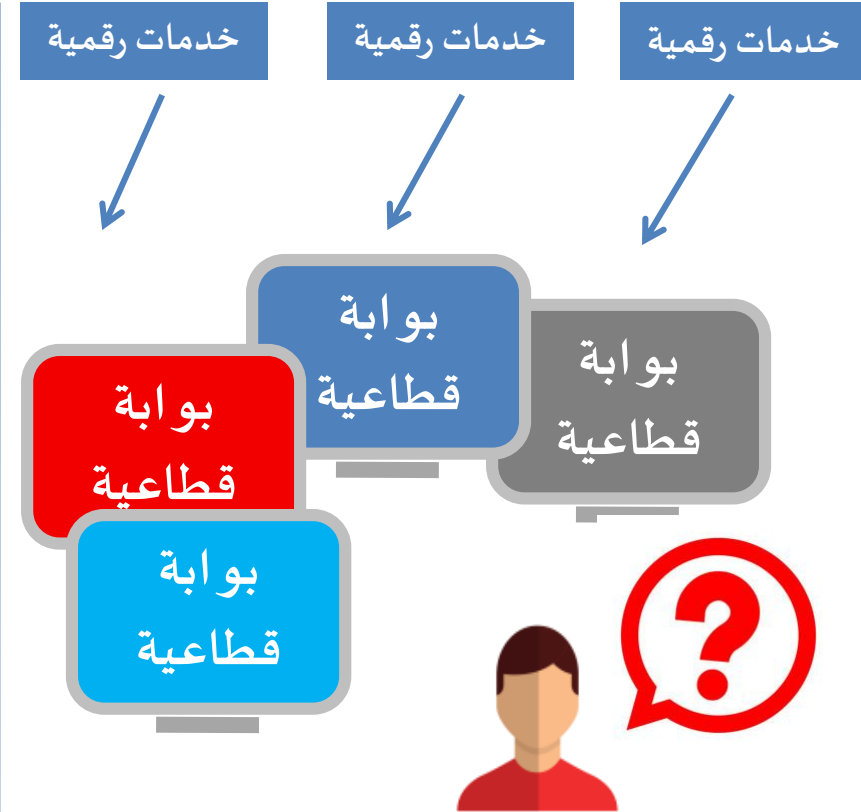
- تكاليف مرتفعة لربط الإدارات وتبادل البيانات والمعلومات
- ضعف التكامل : عدم انفتاح خدمات تبادل البيانات والمعلومات المقدمة من الإدارة إلى جميع القطاعات

الوصول الموحد للخدمات الرقمية



Idarati.gov.ma

سهولة الوصول للخدمات الإدارية الرقمية
بسبب توحيد الوصول إليها عبر إنشاء
بوابة وطنية موحدة للخدمات الرقمية



صعوبة الوصول للخدمات الإدارية
الرقمية بسبب تشتتها على البوابات
القطاعية

التحول الرقمي لمسار المرتفق للحصول على الخدمة

1

البوابة الموحدة للخدمات

زيارة البوابة الموحدة
للخدمات الإلكترونية واختيار
الخدمة

2

صفحة الخدمة

عرض معلومات الخدمة و
البيانات الشخصية اللازمة
لطلبها

ملء استمارة الخدمة

3

النظام الوطني للهوية

التحقق من الهوية

Idarati Pass ID

Pass

إلغاء

دخول

4

صفحة استمارة الخدمة

الضغط على زر استخراج البيانات
الشخصية اللازمة من حساب المرتفق
للحصول على الخدمة *استمارة*

استخراج البيانات

الموافقة على تقاسم البيانات

موافق

لا شكرا

5

البوابة الموحدة للخدمات

إتمام المراحل المالية
وإرسال الطلب *استمارة*

إرسال

وتسجيل الخروج

خروج

6

البوابة الموحدة للخدمات

التتبع والحصول على
الخدمة

Idarati Pass ID

Pass

دخول

الجاهزية الرقمية للإدارة والخدمات

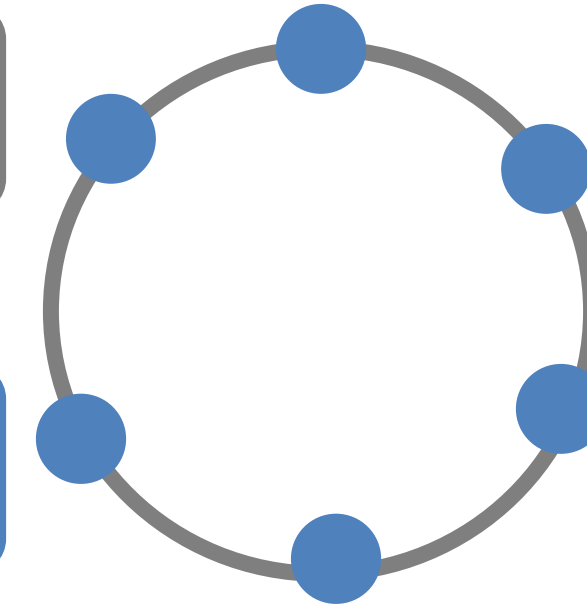
الجاهزية الرقمية للإدارة

لرفع الجاهزية الرقمية للإدارة يجب :

إعطاء الحجية للإجراءات والقرارات
والوثائق والتبادلات الرقمية وإحداث
الأطر المرجعية للإدارة الرقمية

رقمنة وحماية الوثائق الإدارية

تطوير الأنظمة المعلوماتية
واعتمادها في الأداء الداخلي



اعتماد الاستعمال المشترك
للموارد البشرية واللوجستية

تطوير قدرات الموارد البشرية

توفير البنية التحتية للإدارة الرقمية

الجاهزية الرقمية للخدمات

لرفع الجاهزية الرقمية للخدمات على الإدارة:

توفير الإطار القانوني لإحداث الخدمات
الرقمية وإتاحتها وتحديد شروط وكيفيات
الولوج إليها واستعمالها

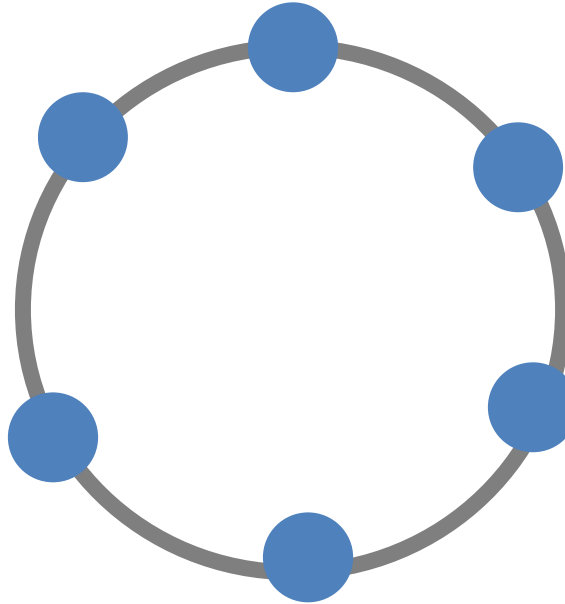
إعادة هندسة العمليات
والإجراءات الإدارية

تيسير الولوج إلى الخدمات
الرقمية وضمان شموليتها

اعتماد الأنظمة المعلوماتية في
تقديم الخدمات

إحداث وتدريب قواعد البيانات
والمعلومات الرقمية الخاصة
بالخدمات

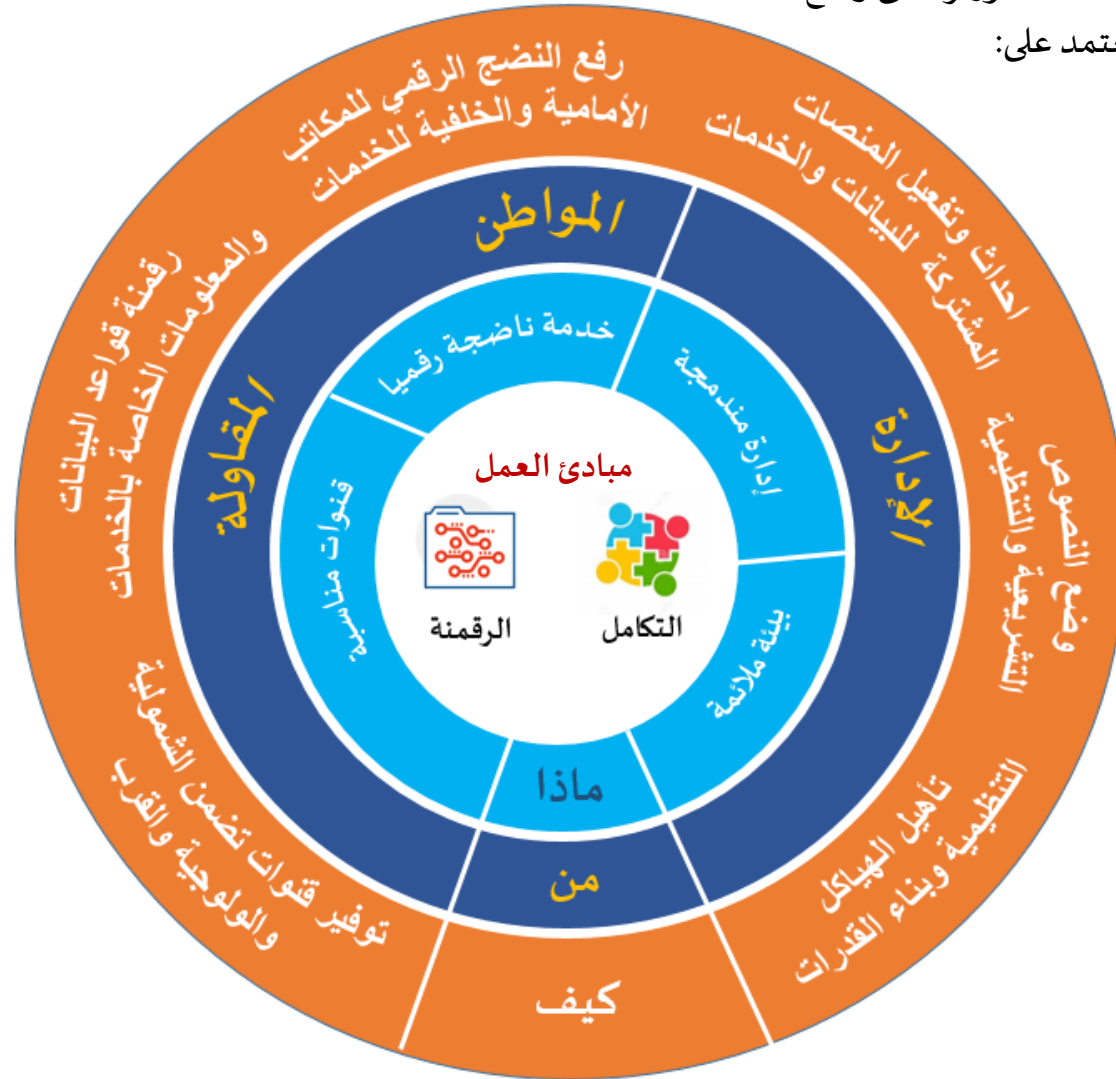
نشر البيانات والمعلومات الإدارية الخاصة
بالأنشطة والخدمات وضمان انسجامها
وتحسينها على القنوات



المخطط التوجيهي للتحول الرقمي

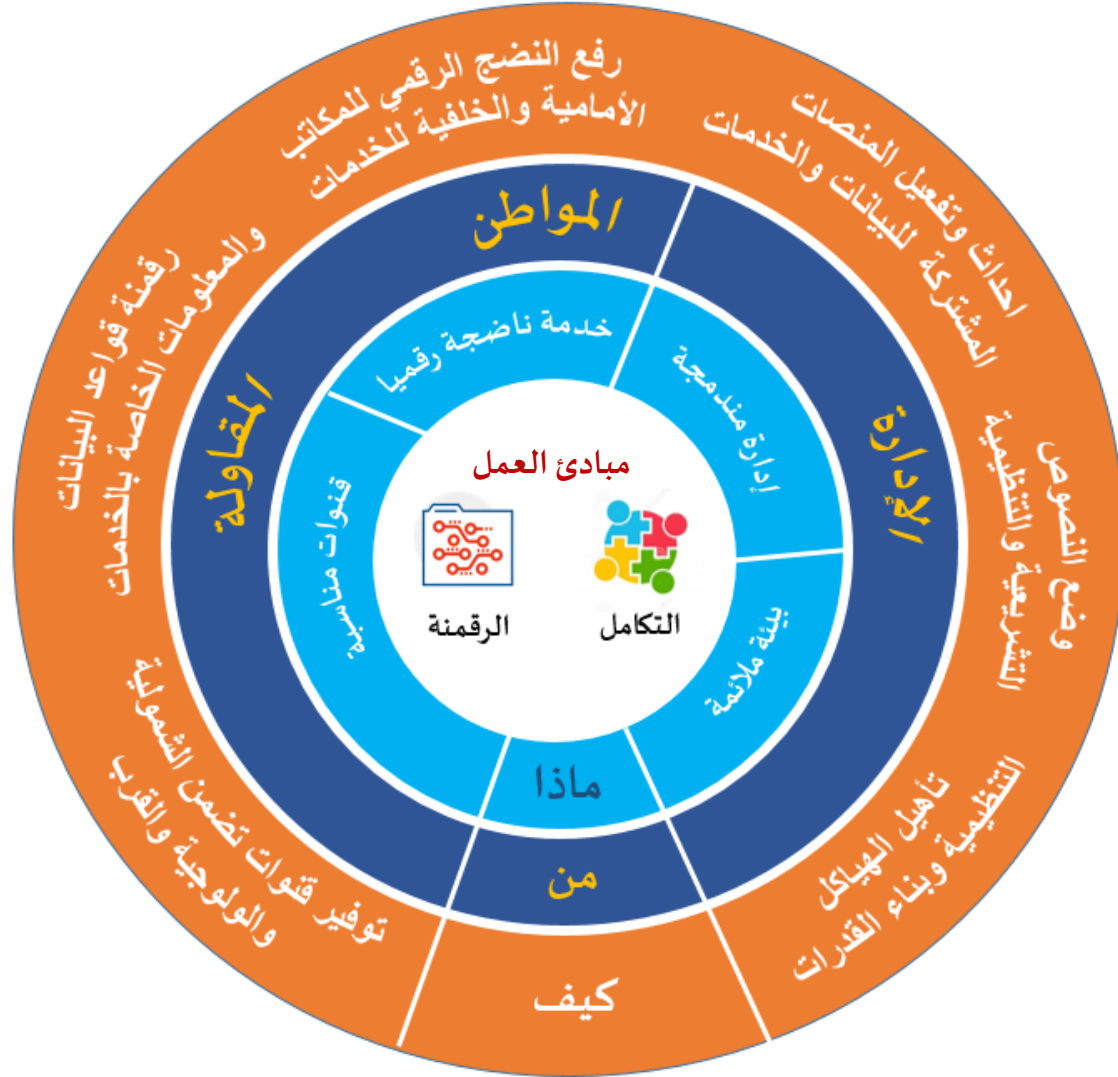
التصور العام لمخطط التحول الرقمي

لتجاوز هذه النقائص ورفع النضج الرقمي للخدمات، عملت الوزارة على وضع المخطط التوجيهي للتحول الرقمي للخدمات، الذي يعتمد على:



مبدئين للعمل
أربعة أهداف
ثلاث فئات مستفيدة
ستة برامج عمل

مبادئ عمل مخطط التحول الرقمي



أولويتنا رقمنة الخدمات
لكسب رضا المرتفق.



نشتغل بمنطق التكامل
والتعاون في تقديم
الخدمات الرقمية.

أهداف مخطط التحول الرقمي



خدمات ناضجة رقمياً

توفير مكاتب أمامية وخلفية للخدمات ناضجة رقمياً
تعتمد قواعد بيانات ومعلومات رقمية.

إدارة مدمجة

تطوير منصات مشتركة للبيانات والخدمات تعتمد عليها
الإدارات في تقديم خدماتها بطريقة مدمجة.

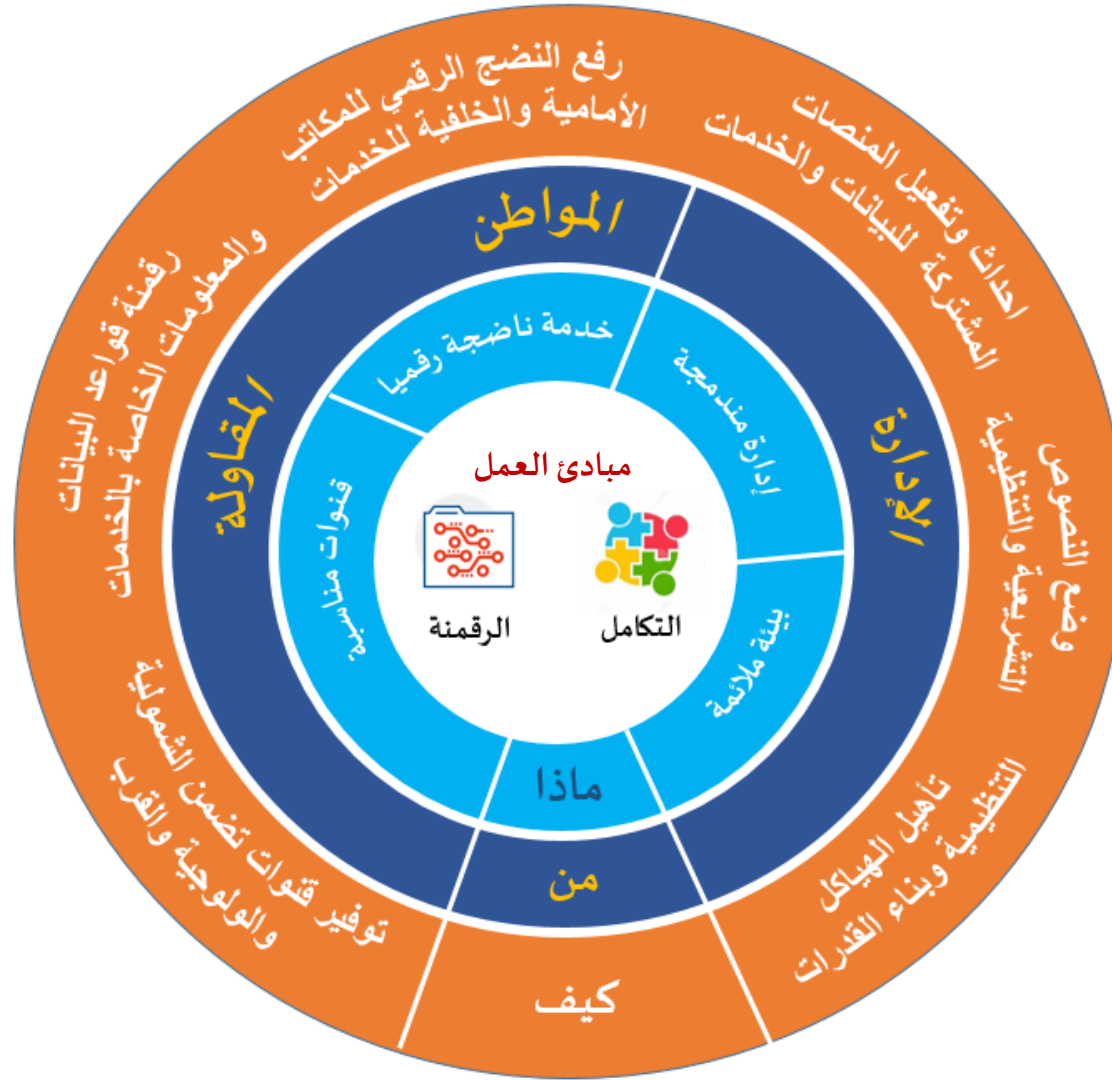
قنوات مناسبة

تطوير قنوات سهلة الولوج لتقديم الخدمة
تضمن الشمولية والقرب من المرتفق.

بيئة ملائمة

وضع نصوص قانونية مواكبة وهياكل
تنظيمية ملائمة تركز على موارد بشرية مؤهلة.

المستفيدون



المواطن



المقاول



الإدارة

برامج عمل مخطط التحول الرقمي

1

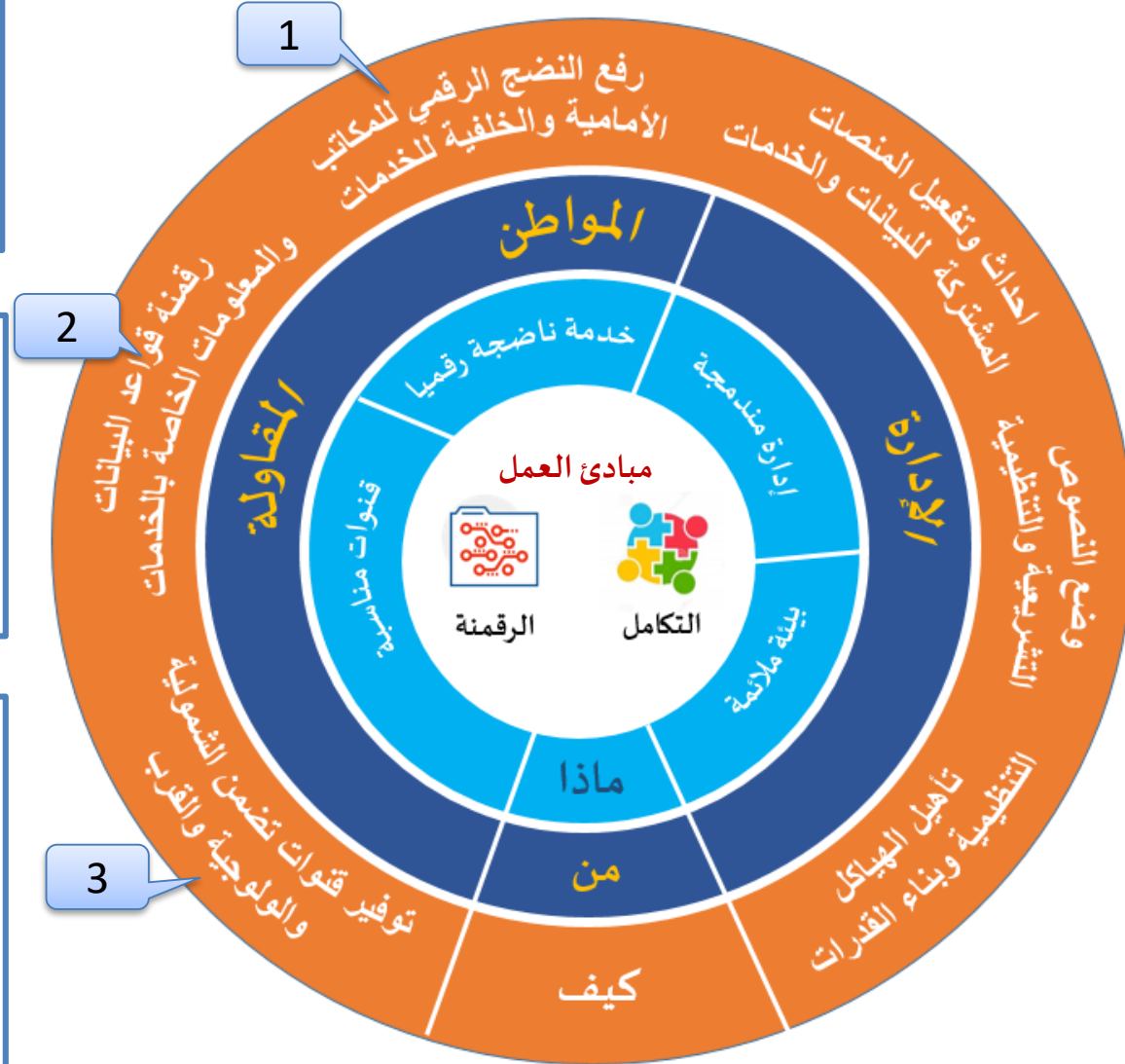
- معرفة وتحديد الخدمات القابلة للتحويل الرقمي بالنسبة للمواطن والمقولة،
- رصد التزامات الإدارة للرفع من مستوى النضج الرقمي للمكاتب الأمامية والخلفية لخدماتها.

2

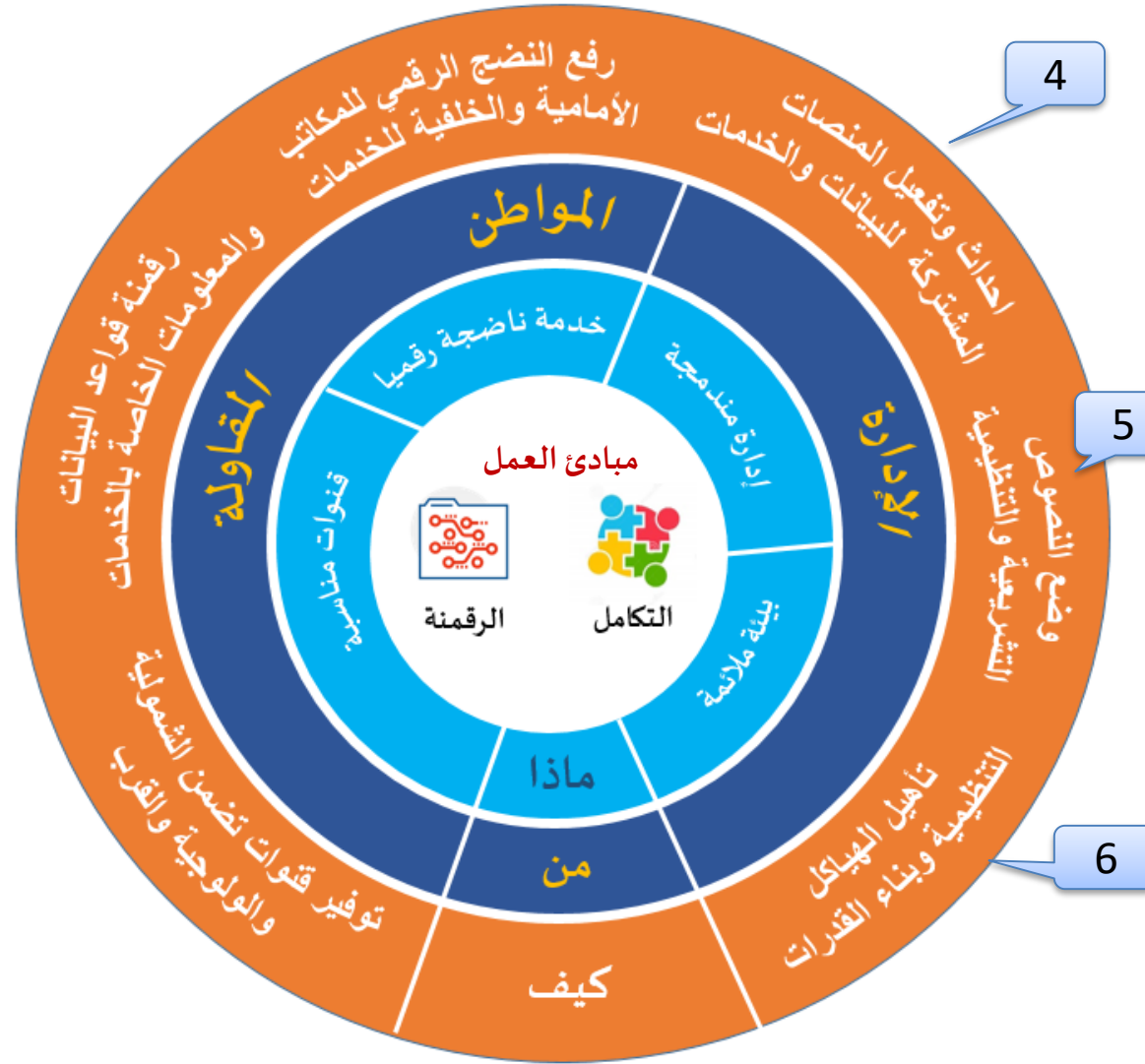
- معرفة الوضع الحالي بالنسبة للسجلات التي لم يتم بعد رقمتها .
- رصد التزامات الإدارات في ما يخص مدى اعتمادية السجلات الرقمية في تقديم الخدمة.

3

- جرد جميع المنصات المشتركة للبيانات والخدمات الواجب إحداثها من أجل خلق إدارات مندمجة.
- رصد التزامات الإدارة في إحداث وتفعيل المنصات المشتركة للبيانات والخدمات تعتمد عليها الإدارات في تقديم خدماتها.



برامج عمل مخطط التحول الرقمي



4

- 4
- معرفة الخدمات المتاحة رقمياً التي تفتقر إلى قنوات تضمن الشمولية والولوجية والقرب.
 - رصد التزامات الإدارة في توفير هذه القنوات لتقديم خدماتها.

5

- 5
- معرفة عدد الوحدات أو المصالح الإدارية المكلفة بالتحول الرقمي التي سيتم إحداثها.
 - الموارد البشرية والموارد المالية المزمع تخصيصها للتحول الرقمي.

6

- 6
- تتبع التزامات الإدارة فيما يخص إصدار وتعيين النصوص التشريعية والتنظيمية الخاصة بالتحول الرقمي للخدمات.

شکرا