المملكة المغربية

وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية

عرض حول

# أهم نتائج دراسة حصر الخدمات الإلكترونية وقياس نضجها

الثلاثاء 11 يونيو 2019

# حصر الخدمات الإلكترونية وقياس نضجها

## الخطاب الملكي السامي بتاريخ 16 أكتوبر 2016

1

*...كما يتعين تعميم الإدارة الإلكترونية بطريقة مندمجة، تتيح الولوج المشترك للمعلومات بين مختلف القطاعات والمرافق .فتوظيف التكنولوجيات الحديثة، يساهم في تسهيل حصول المواطن، على الخدمات، في أقرب الآجال، دون الحاجة إلى كثرة التنقل والاحتكاك بالإدارة ، الذي يعد السبب الرئيسي لانتشار ظاهرة الرشوة، واستغلال النفوذ ...*

## الخطاب الملكي السامي بتاريخ 29 يوليوز 2018

2

*... يرجع للمرافق العمومية التنسيق فيما بينها وتبادل المعلومات، بالاستفادة مما توفره المعلوميات والتكنولوجيات الحديثة...*

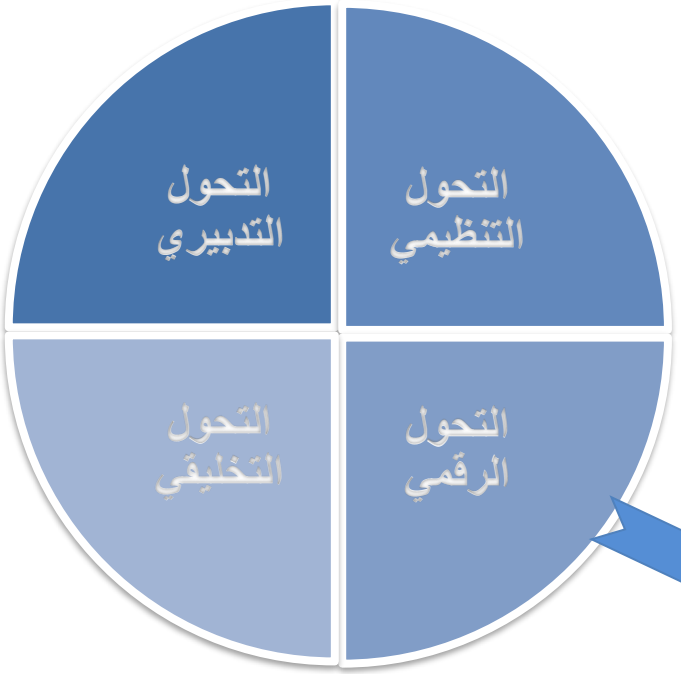
## رسالة صاحب الجلالة بمناسبة الملتقى الوطني حول الوظيفة العمومية العليا بتاريخ 27 فبراير 2018

3

*.... إن الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة تعد عاملا حاسما في الارتقاء بالعمل الإداري، إذ ينبغي التوجه نحو تعميم الإدارة الرقمية، وتوفير الخدمات عن بعد، والولوج المشترك للمعلومات من طرف مختلف القطاعات...*

# حصر الخدمات الإلكترونية وقياس نضجها

## الخطة الوطنية لإصلاح الإدارة العمومية برسم سنة 2018-2021




حصر الخدمات الإلكترونية وقياس نضجها

- ✓ رصد العناصر والجوانب الاساسية الموجهة لرقمنة الخدمات الإدارية.
- ✓ تحديد نقط تحسين الخدمات من أجل الرفع من مستوى جاهزيتها الرقمية.

## الإشكالية

- خلصت مجموعة من الدراسات ولاسيما دراسة خرائطية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أنجزتها الوزارة أن عرض الخدمات الإلكترونية بالإدارة المغربية قد تطور بشكل ملحوظ خلال السنوات الأخيرة.
- هذا التطور لم يكن له بالضرورة تأثير إيجابي على المرتفق (المواطن والمقاولة ) خصوصا على مستوى الخدمات التي تتطلب القيام بإجراءات لدى إدارة أو عدة إدارات.

دراسة حصر الخدمات الإلكترونية وتقييم نضجها

تعريف دقيق للخدمة الإلكترونية، مخرج الخدمة، مستوى نضج الخدمة، مؤشر الجاهزية الالكترونية

التمييز بين الخدمات ذات الطبيعة المعلوماتية و الخدمات ذات الطبيعة الإجرائية

تعريف مفهوم "مسار المرتفق" الذي يسمح بتحديد المراحل الضرورية التي يجب رقمنتها قصد تقليص عدد زيارات المرتفق لمكاتب تقديم الخدمة بالإدارة.

## أهداف الدراسة:

- وضع دليل مرجعي لتعريف وتصنيف الخدمات وقياس مستوى نضجها الإلكتروني.
- التوفر على بنك للخدمات الإلكترونية
- تقييم مستوى نضج الخدمات الإلكترونية التي تم حصرها
- مساعدة الإدارات في تحديد نقط تحسين خدماتها الإلكترونية من أجل رفع نضجها

# حصر الخدمات الإلكترونية وتقييم نضجها

## المفاهيم الأساسية المرتبطة بالخدمات

## تذكير بأهم مكونات الدليل المرجعي للخدمات

### تعريف الخدمة

هي خدمة مقدمة من طرف الادارة بطلب او بدون طلب من المرتفقين، من اجل تلبية حاجياتهم وتمكينهم من الحصول على قيمة نهائية، سواء كانوا اشخاص ذاتيين او معنويين، عبر مختلف قنوات تقديم الخدمة سواء بطريقة مباشرة (الحضور الشخصي للإدارة ) او عبر قناة الكترونية، وذلك بشكل كلي او جزئي.

### تعريف الخدمة الإجرائية

هي خدمة تقدمها الادارة، بطلب من مرتفقيها (الذاتيين والمعنويين)، تمكنهم من الحصول على **وثيقة ادارية** او احداث **تغيير في السجلات الادارية**، عن طريق اتمام مختلف المراحل الضرورية للحصول على النتيجة النهائية.

### تعريف الخدمة الإجرائية الإلكترونية

هي خدمة اجرائية متاحة للمرتفق بشكل كلي او جزئي عبر قناة الكترونية (الانترنيت، تطبيق المحمول، الخدمة الصوتية التفاعلية، مراكز النداء، الرسائل النصية ...).

### المكونات الأساسية للخدمة

## تذكير بأهم مكونات الدليل المرجعي للخدمات: بعض معايير تصنيف الخدمات

### تصنيف حسب الأهمية الاستراتيجية

- الخدمة الإدارية
  - الاهمية الاستراتيجية
    IMPORTANCE STRATEGIQUE
    - خدمة رئيسية
      Le service métier
    - خدمة المساندة
      Le service support

### تصنيف حسب تبعية الخدمة

- الخدمة الإدارية
  - تبعية الخدمة
    Dépendance du service
    - الخدمة المستقلة
      SA indépendant
    - الخدمة ذات الاعتمادية الخارجية
      SA dépendant de l'extérieur
    - الخدمة ذات الاعتمادية الداخلية
      SA dépendant de l'intérieur
    - الخدمة ذات الاعتمادية الداخلية و الخارجية
      SA dépendant de l'intérieur et de l'extérieur

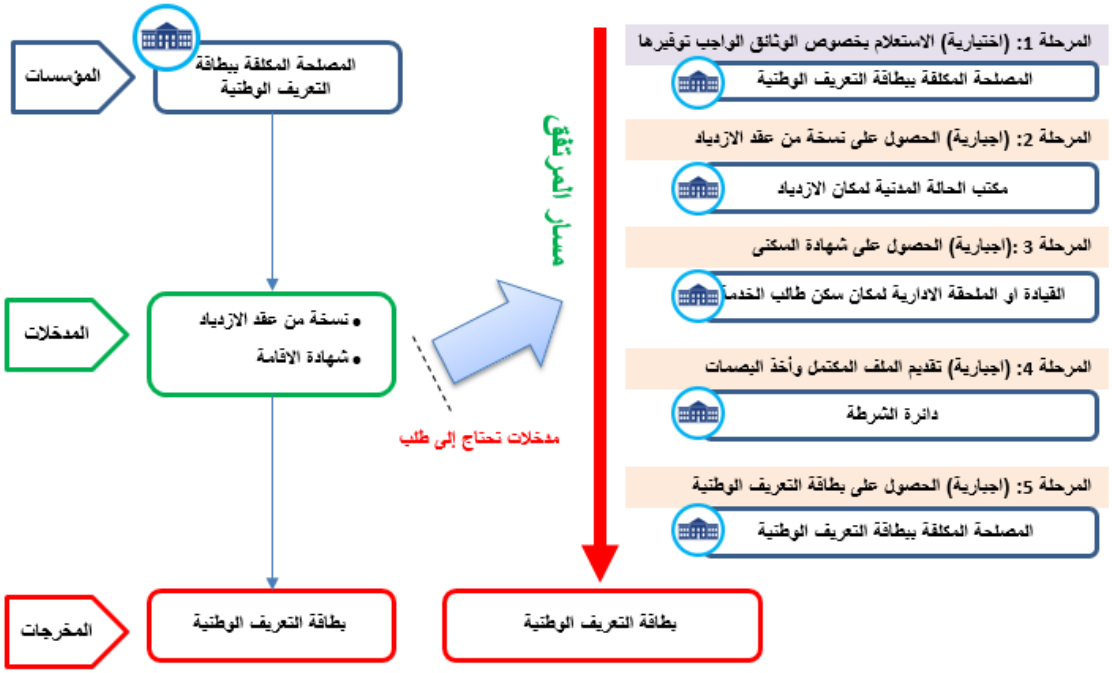
### تصنيف حسب فئة الخدمة

- الخدمة الإدارية
  - خدمة رئيسية
    - الخدمة الاساسية
      Service de base
    - الخدمة الفرعية
      Service associé
    - الخدمة التكميلية
      Service complémentaire

## تذكير بأهم مكونات الدليل المرجعي للخدمات: مسار المرتفق

هو سلسلة من المراحل تتضمن اجراءات وعمليات يقوم بها المرتفق للحصول على الخدمة.

وقد تم اعتماد هذا المفهوم من أجل تغيير الرؤية الحالية للإجراء الذي يتطابق من وجهة نظر الإدارة مع مفهوم المسطرة الإدارية، مع كل ما تحمله من تعقيدات، قصد التركيز أكثر على الواقع المعيش للمرتفق في علاقته بالإدارة، وتحديد الإكراهات والتناقضات المفروضة عليه من اجل إتمام مسار الحصول على الخدمة .



## تذكير بأهم مكونات الدليل المرجعي للخدمات: مستويات النضج

**المستوى 1 (معلومات عن الخدمة فقط)**

- تقدم هذه الخدمة الإلكترونية للمستخدم إمكانية الاطلاع فقط على الوصف التفصيلي للخدمة على قناة إلكترونية

**المستوى 2 (تفاعل باتجاه واحد فقط)**

- توفر هذه الخدمة الإلكترونية للمستخدم إمكانية إرسال المعلومات من طرف واحد (من المرتفق إلى الإدارة) من خلال قناة إلكترونية. ويكون المرتفق مطالبا بزيارة الإدارة لإتمام إجراءات الخدمة. مثال: إرسال استمارة جواز السفر.

**المستوى 3 (رقمنة جزئية)**

- توفر هذه الخدمة الإلكترونية للمرتفق إمكانية إنجاز مرحلة واحدة على الأقل بطريقة رقمية (تكون المرحلة رقمية عندما يكون التفاعل باتجاهين بين المرتفق والإدارة).

**المستوى 4 (رقمنة كلية )**

- توفر هذه الخدمة الإلكترونية للمرتفق إمكانية إنجاز جميع المراحل بطريقة رقمية.

# مجريات البحث

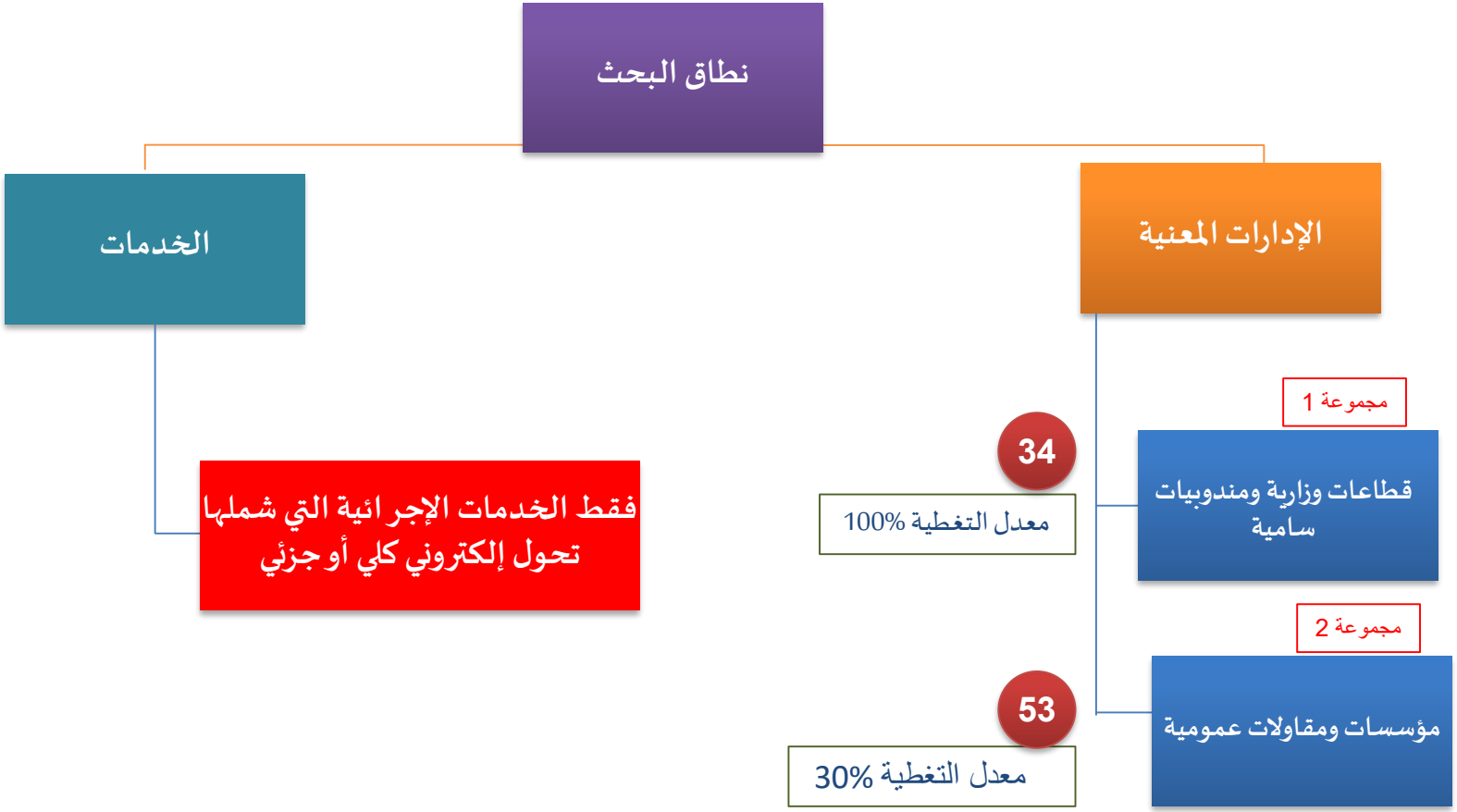
## مذكرة حول مجريات البحث

### مراحل البحث الميداني

- تعيين مخاطب على مستوى كل إدارة
- تكوين مخاطبي الإدارات حول الدليل المرجعي للخدمات
- توثيق الخدمات الإلكترونية وفقا للدليل المرجعي للخدمات من طرف مخاطبي الإدارات المعنية
- تشكيل خلية لتتبع ومواكبة مخاطبي الإدارات في عملية توثيق الخدمات الإلكترونية وفقا للدليل المرجعي للخدمات

## مذكرة حول مجريات البحث

نطاق البحث الميداني المتعلق بحصر الخدمات الإلكترونية وتقييم نضجها




**سيتم استعمال مصطلح "الخدمة" اختصارًا للدلالة على "الخدمة الإجرائية"**

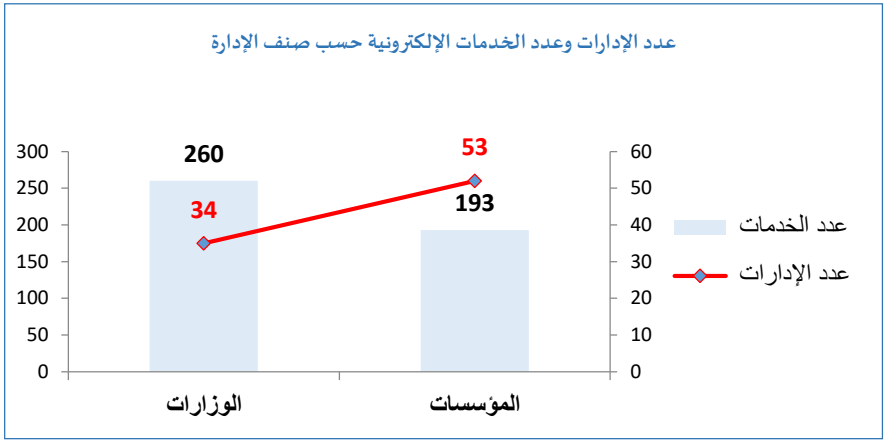
# نتائج الدراسة

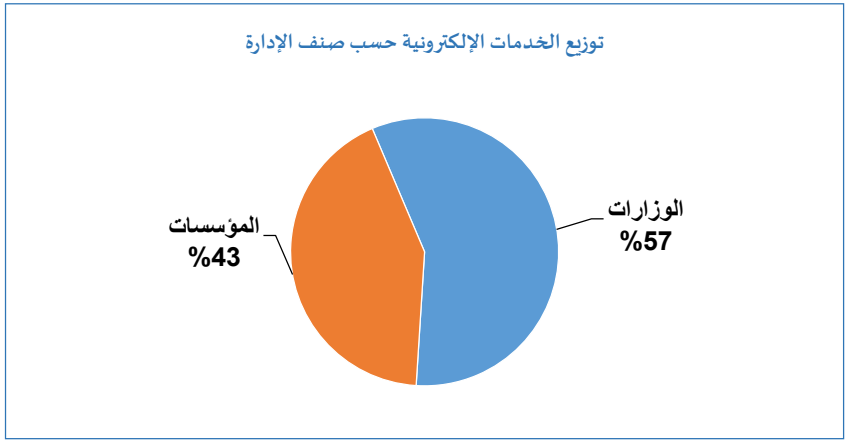
1. توزيع الخدمات الإلكترونية حسب صنف الإدارة
2. توزيع الخدمات الإلكترونية حسب أهميتها الاستراتيجية
3. توزيع الخدمات الإلكترونية الرئيسية حسب مستوى النضج الإلكتروني
4. توزيع الخدمات الإلكترونية الرئيسية حسب نوع الخدمة
5. مؤشرات مرتبطة بمسار المرتفق
6. مؤشر الجاهزية الإلكترونية للخدمات
7. جدول تقييم الخدمات الإلكترونية

## نتائج الدراسة

### 1. توزيع الخدمات الإلكترونية حسب صنف الإدارة

عدد الخدمات الإلكترونية حسب صنف الإدارة :




الوزارات : قطاعات وزارية ومندوبيات سامية
المؤسسات : مؤسسات ومقاولات عمومية

- تم حصر ما مجموعه 453 خدمة إلكترونية لدى 87 إدارة شملها البحث الميداني.
- يلاحظ تركيز الخدمات على مستوى القطاعات الوزارية و المندوبيات السامية، حيث أن 57% من الخدمات الإلكترونية يتم تقديمها من قبل 34 وزارة مقابل 43% يتم تقديمها من قبل 53 مؤسسة عمومية.

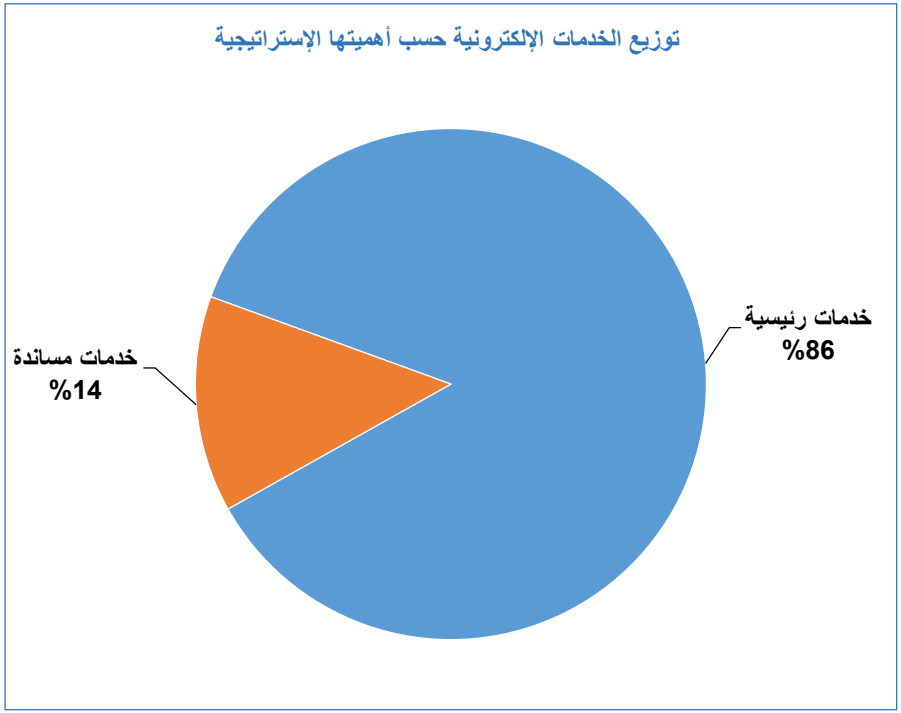
## نتائج الدراسة

### 2. توزيع الخدمات الإلكترونية حسب أهميتها الاستراتيجية

توزيع الخدمات الإلكترونية حسب أهميتها الاستراتيجية و حسب صنف الإدارة

| الأهمية الاستراتيجية | صنف الإدارة | | |
|---|---|---|---|
| | الوزارات | المؤسسات | المجموع |
| خدمات رئيسية | 232 | 159 | 391 |
| خدمات مساندة | 28 | 34 | 62 |
| **المجموع** | **260** | **193** | **453** |

الوزارات : قطاعات وزارية ومندوبيات سامية
المؤسسات : مؤسسات ومقاولات عمومية




**الخدمة الرئيسية :** هي خدمة مرتبطة أساسا بالإختصاصات و المهام الرئيسية للإدارة .

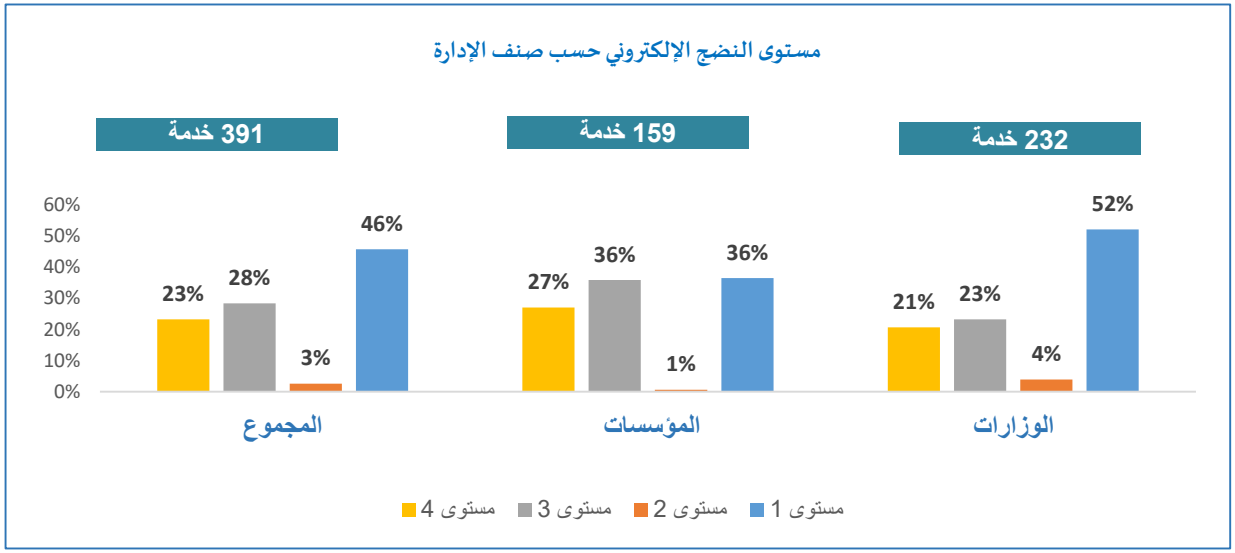
**الخدمة المساندة :** هي خدمة تستخدم لإضافة قيمة إلى الخدمة الرئيسية، و لدعم الوصول إليها. **مثال :** خدمات الشكايات ،خدمات التوظيف، خدمات طلبات العروض،

◄ 86% من الخدمات الإلكترونية هي خدمات رئيسية ويبلغ عددها 391 خدمة، في حين تمثل الخدمات المساندة 14% ، ويبلغ عددها 62 خدمة

## نتائج الدراسة

### 6. توزيع الخدمات الإلكترونية الرئيسية حسب مستوى النضج

#### أ. مستوى النضج الإلكتروني حسب صنف الإدارة

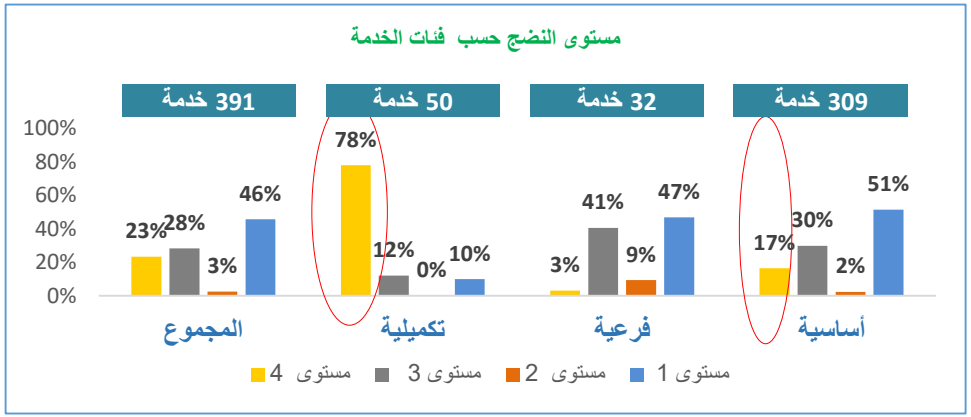



- توزيع الخدمات الإلكترونية حسب مستوى النضج الإلكتروني يهيمن عليه المستوى 1 بمعدل (46%)
- تمثل الخدمات الإلكترونية المرقمنة كليا فقط 23%
- من خلال المقارنة بين الوزارات والمؤسسات العمومية يتضح أن هذه الأخيرة تحتل المرتبة الأعلى من حيث النضج بتوفرها على 27% من الخدمات في المستوى 4 و36% في المستوى 3 مقابل21% في المستوى 4 و23% في المستوى 3 بالنسبة للخدمات المقدمة على مستوى الوزارات.
- بالنسبة للخدمات من المستوى 1 فهي أكثر تواجدًا على مستوى الوزارات إذ يبلغ عددها 121 أي بنسبة 52% مقابل 58 أي بنسبة 36% في المؤسسات العمومية.

## نتائج الدراسة

### 6. توزيع الخدمات الإلكترونية الرئيسية حسب مستوى النضج

#### ب. توزيع الخدمات الإلكترونية الرئيسية حسب مستوى النضج و حسب فئة الخدمة




- يبقى **مستوى نضج الخدمات الأساسية ضعيفا** حيث تمت رقمنة فقط 17% منها بشكل كامل.
- **تعتبر الخدمات التكميلية** (شواهد، نسخ من السجل...) أكثر نضجا، حيث 78% منها توجد في المستوى الرابع.

**الخدمة الأساسية :**

هي خدمة تدخل في اختصاصات الإدارة وتتيح الحصول على نتيجة الخدمة لأول مرة. وينتج عن الاستفادة منها مجموعة من الخدمات الفرعية و/أو التكميلية.

مثال:

خدمة الحصول لأول مرة على البطاقة الوطنية للتعريف.

خدمة الحصول على بطاقة الانخراط بالصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي.

التصريح بالولادة بسجل الحالة المدنية

**الخدمة الفرعية :**

هي خدمة مرتبطة بوجود الخدمة الأساسية ، و تتطلب أحيانا مدخلات و إجراءات معالجة مختلفة عنها ، و تمكن من الحصول على نفس نتائجها النهائية.

مثال: تجديد البطاقة الوطنية للتعريف

تجديد بطاقة الانخراط بالصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي بعد الضياع

تغيير الاسم الشخصي بسجل الحالة المدنية

**الخدمة التكميلية :**

هي خدمة متعلقة بمهمة المؤسسة تتعلق بأحد الجوانب التالية:

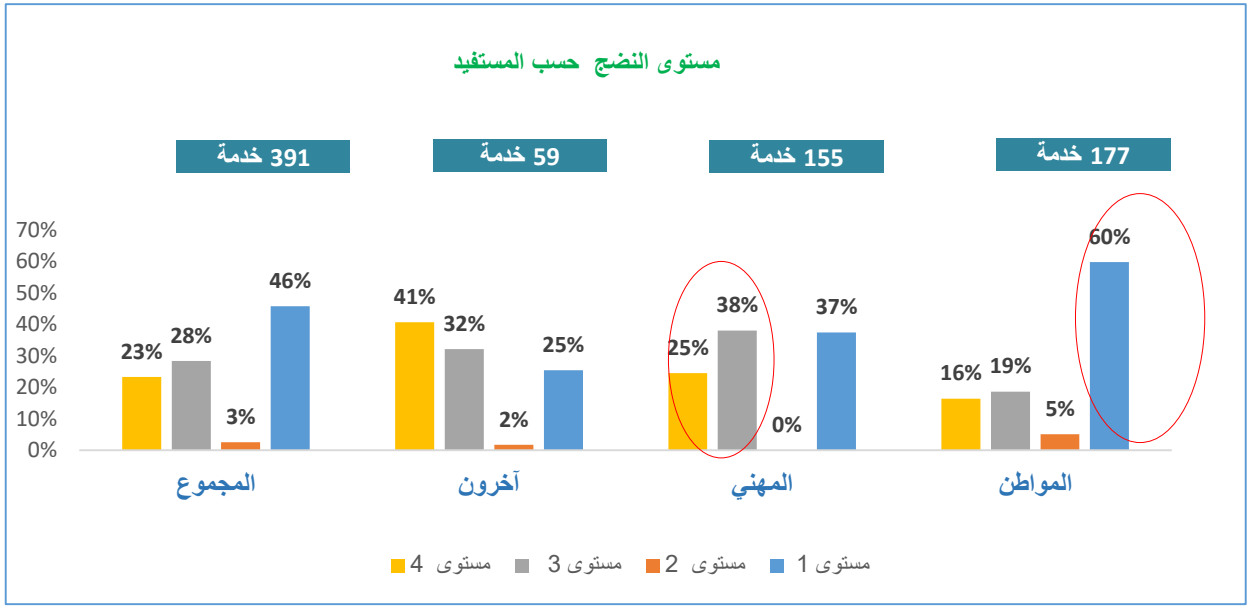
- إصدار شهادة من سجلات الإدارة،
- طبع مستخرج أو نسخة من السجل،
- تحديث البيانات الشخصية أوالمهنية

مثال : شهادة الانخراط ،نسخة من رسم الولادة

## نتائج الدراسة

### 6. توزيع الخدمات الإلكترونية الرئيسية حسب مستوى النضج

ت. توزيع الخدمات الإلكترونية الرئيسية حسب مستوى النضج و حسب المستفيد




**مستوى نضج الخدمات الإلكترونية الموجهة للمواطن أقل من مستوى نضج الخدمات الإلكترونية الموجهة للمهنيين :**

- **60%** من الخدمات الإلكترونية الموجهة للمواطن توجد في المستوى 1.
- 38% من الخدمات الإلكترونية الموجهة للمهنيين توجد في المستوى 3 و 25% في المستوى 4.

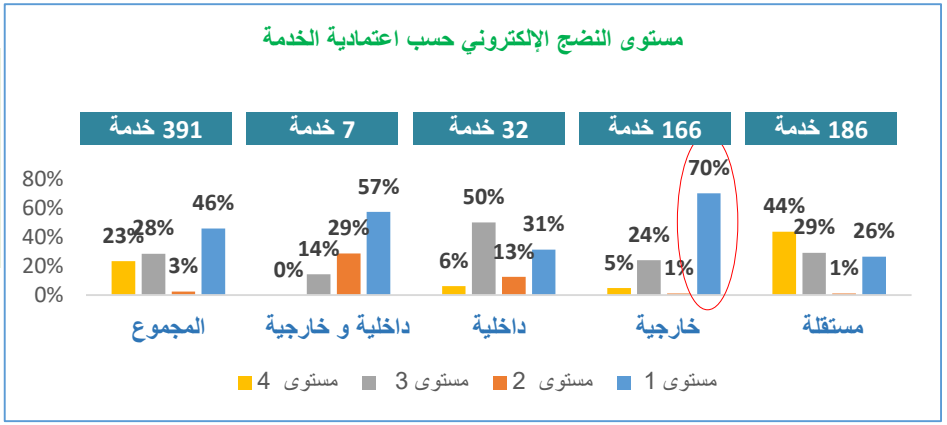
## نتائج الدراسة

### 6. توزيع الخدمات الإلكترونية الرئيسية حسب مستوى النضج الإلكتروني

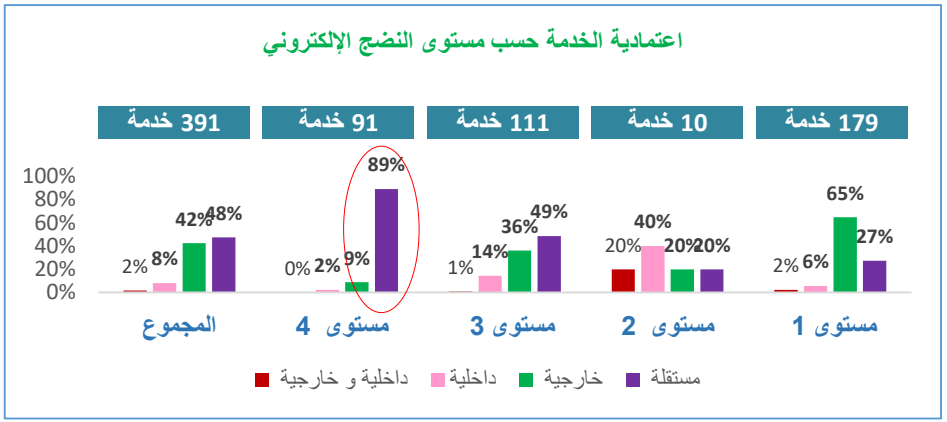
ج. توزيع الخدمات الإلكترونية الرئيسية حسب مستوى النضج الإلكتروني و حسب اعتمادية الخدمة

**الخدمة المستقلة :**
هي خدمة لا تتطلب مدخلات او أي إجراءات من إدارة أخرى، فكافة المهام والعمليات والبيانات متوفرة ضمن حدود الإدارة التي تقدم الخدمة.

**الخدمة ذات الاعتمادية الخارجية:**
هي خدمة تتطلب تعاملات خلال تقديم الخدمة مع إدارة أخرى أو أكثر غير الإدارة الأصلية صاحبة الخدمة




**الخدمة ذات الاعتمادية الداخلية :**
هي خدمة تتطلب تفاعلا مع خدمات اخرى داخل نفس الإدارة خلال مراحل تقديم الخدمة




**الخدمة ذات الاعتمادية الداخلية والخارجية:**
هي خدمة تتطلب تفاعلا داخل الادارة التي تقدم الخدمة، بالإضافة الى الادارات الخارجية الاخرى

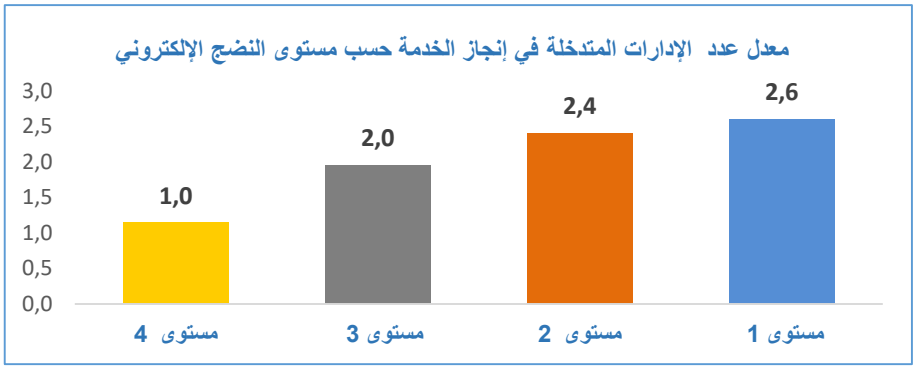
**مستوى نضج الخدمات الإلكترونية ذات الاعتمادية الخارجية ضعيف بالمقارنة مع مستوى نضج الخدمات الإلكترونية المستقلة:**

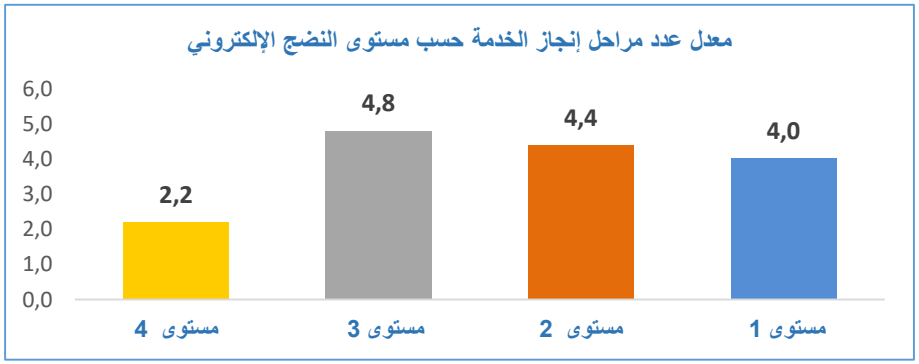
- 70% من الخدمات الإلكترونية ذات الاعتمادية الخارجية ( تنفذ على مستوى إدارتين على الأقل) توجد في المستوى 1
- 89% من الخدمات الإلكترونية من المستوى 4 هي خدمات مستقلة ( تنفذ على مستوى إدارة واحدة )

## نتائج الدراسة

### 8. مؤشرات مرتبطة بمسار المرتفق

أ. مسار المرتفق حسب عدد الإدارات المتدخلة في إنجاز الخدمة




**التحول الرقمي للخدمات دون البلوغ إلى المستوى الرابع لا يمكن من تبسيط مسار المرتفق:**

- أغلبية خدمات المستوى الرابع من النضج هي خدمات تنجز من قبل إدارة واحدة (خدمات مستقلة). في حين أن الخدمات التي تتدخل في إنجازها أكثر من إدارة تبقى ضعيفة من حيث مستوى النضج.
- الخدمات من المستوى 3، أي المرقمنة جزئيًا لا تمكن من تبسيط مسار المرتفق ،بل يمكن أن تضيف مراحل أخرى أحيانًا، فالخدمات في هذا المستوى تتطلب (في المعدل) القيام ب 4,8 مراحل.

## نتائج الدراسة

### 10. جدول تقييم الخدمات الإلكترونية

| مفتاح | | |
|---|---|---|
| ضعيف | أقل من 40% | |
| متوسط | ما بين 40% و 70% | |
| جيد | أكثر من 70% | |

أ. تقييم الخدمات الإلكترونية (المستوى 1 : معلومات عن الخدمة فقط )

| | % توفر المعيار |
|---|---|
| توفر اسم الخدمة | 99% |
| توفر لائحة الوثائق المطلوبة | 94% |
| توفر المعلومات حول طالب الخدمة | 77% |
| توفر توصيف الخدمة | 71% |
| توفر المعلومات حول مكان الايداع : العنوان و خارطة الولوج | 70% |
| توفر محتوى الخدمة بالعربية والفرنسية | 63% |
| توفر المعلومات حول تكلفة الخدمة | 61% |
| إمكانية الولوج إلى الخدمة عبر صفحة الاستقبال | 61% |
| توفر إمكانية تحميل النماذج المتعلقة بالخدمة | 54% |
| توفر توصيف مراحل الخدمة | 37% |
| توفر المعلومات حول مكان التسليم : العنوان و خارطة الولوج | 31% |
| توفر معلومات حول آجال معالجة طلب الخدمة | 19% |
| توفر الخدمة على قناة إلكترونية أخرى : الانترنيت ، تطبيق إلكتروني ، كشك .. | 10% |

- تتميز خدمات المستوى 1 (معلومات عن الخدمة فقط ) بالنواقص التالية:
  - نقص تعدد قنوات تقديم الخدمة ( تتوفر فقط في الانترنيت )
  - نقص معلومات حول الأجل الضروري للمعالجة
  - نقص معلومات حول مكان التسليم : العنوان و خارطة الولوج
  - نقص توصيف للمراحل التي يجب على المستفيد القيام بها للحصول على الخدمة

## نتائج الدراسة

### 10. جدول تقييم الخدمات الإلكترونية

ب. تقييم الخدمات الإلكترونية (المستوى 2 : التفاعل فقط )

| مجالات التحليل | | |
|---|---|---|
| ضعيف | أقل من 40% | |
| متوسط | ما بين 40% و 70% | |
| جيد | أكثر من 70% | |

| | % توفر المعيار |
|---|---|
| توفر اسم الخدمة | 100% |
| إمكانية الولوج إلى الخدمة عبر صفحة الاستقبال | 95% |
| توفر لائحة الوثائق المطلوبة | 93% |
| توفر المعلومات حول طالب الخدمة | 82% |
| توفر المعلومات حول مكان الايداع : العنوان و خارطة الولوج | 80% |
| توفر إمكانية تحميل النماذج المتعلقة بالخدمة | 77% |
| توفر المعلومات حول تكلفة الخدمة | 75% |
| نموذج ملئ المعلومات عبر الانترنيت متوفر بالعربية و /أو الفرنسية | 74% |
| إمكانية ملئ نموذج على الانترنيت لإرسال معلومات إلى الإدارة | 61% |
| توفر توصيف الخدمة | 58% |
| توفر محتوى الخدمة بالعربية و /أو الفرنسية | 53% |
| توفر خدمة المساعدة لمواكبة المرتفق لإتمام إجرائه | 35% |
| توفر توصيف مراحل الخدمة | 33% |
| توفر المعلومات حول مكان التسليم : العنوان و خارطة الولوج | 31% |
| توفر معلومات حول مدى تقدم معالجة طلب الخدمة | 22% |
| توفر وسائل المشاركة الإلكترونية من أجل استلام الآراء و اقتراحات المرتفقين | 19% |
| توفر الخدمة على قناة إلكترونية أخرى : الانترنيت ، تطبيق إلكتروني ، كشك .. | 17% |
| إمكانية إشعار المرتفق بمدى تقدم معالجة طلب الخدمة عن طريق رسائل نصية SMS أو عبر البريد إلكتروني ... | 17% |
| توفر المعلومات حول أجال المعالجة | 6% |
| إمكانية اخذ موعد عبر الانترنيت ( إذا وجدت إمكانية التطبيق) | 0% |

## نتائج الدراسة

| مجالات التحليل | | |
|---|---|---|
| ضعيف | أقل من 40% | |
| متوسط | ما بين 40% و 70% | |
| جيد | أكثر من 70% | |

### 10. جدول تقييم الخدمات الإلكترونية

ج. تقييم الخدمات الإلكترونية (المستوى 3 : رقمنة جزئية )

| | % توفر المعيار |
|---|---|
| توفر اسم الخدمة | 98% |
| توفر المعلومات حول طالب الخدمة | 94% |
| توفر لائحة الوثائق المطلوبة | 92% |
| توفر إمكانية تحميل النماذج المتعلقة بالخدمة | 90% |
| توفر المعلومات حول مكان الايداع : العنوان و خارطة الولوج | 85% |
| توفر توصيف المراحل التي يجب القيام بها لإتمام الخدمة على الخط و/ أو ذاتيا | 82% |
| توفر توصيف الخدمة | 81% |
| توفر المعلومات حول مصاريف الخدمة | 80% |
| إمكانية الولوج إلى الخدمة عبر صفحة الاستقبال | 72% |
| توفر المعلومات حول مكان التسليم : العنوان و خارطة الولوج | 69% |
| إمكانية ملئ نموذج على الانترنيت لإرسال معلومات إلى الإدارة إمكانية ملئ نموذج على الانترنيت لإرسال معلومات إلى الإدارة | 68% |
| توفر آليات تضمن حماية المراحل المنجزة عبر الخط وسرية المعلومات | 68% |
| توفر معلومات حول مدى تقدم معالجة الطلب | 57% |
| توفر الخدمة على وسيلة إلكترونية أخرى : الانترنيت ، تطبيق إلكتروني ، كشك .. | 56% |
| نموذج ملئ المعلومات عبر الانترنيت متوفر بالعربية و/أو الفرنسية | 55% |
| مستوى رقمنة الخدمة :عدد الخدمات المرقمنة /العدد الإجمالي للمراحل | 53% |
| توفر معلومات حول شروط استعمال الخدمة على الخط | 53% |
| توفر معلومات حول أجل معالجة الملف | 51% |
| إشعار المرتفق بمدى تقدم معالجة طلب الخدمة عن طريق رسائل نصية SMS أو عبر البريد إلكتروني ... | 48% |
| توفر محتوى الخدمة بالعربية والفرنسية | 47% |
| توفر خدمة المساعدة لمواكبة المرتفق لإتمام إجرائه | 44% |
| إمكانية المستفيد من فتح حساب شخصي لحفظ معطياته | 40% |
| إمكانية تحميل الوثائق المطلوبة | 40% |
| توفر وسائل المشاركة الإلكترونية من أجل استلام الآراء و اقتراحات المرتفقين | 36% |
| توفر أداة لتقديم شكاية على الخط | 35% |
| توفر دليل استعمال الخدمة على الخط | 32% |
| الأداء على الخط في حالة وجود تكاليف للخدمة | 22% |
| إمكانية اخذ موعد عبر الانترنيت ( إذا وجدت إمكانية التطبيق) | 20% |

## نتائج الدراسة

### 10. جدول تقييم الخدمات الإلكترونية

د. تقييم الخدمات الإلكترونية (المستوى 4: رقمنة كلية )

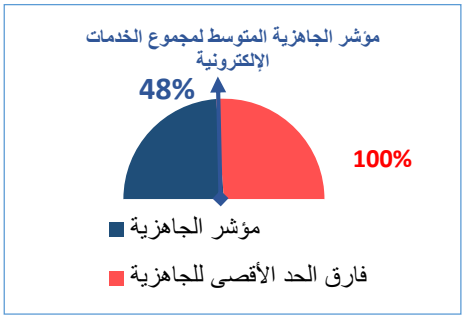
| مجالات التحليل | | |
|---|---|---|
| ضعيف | أقل من 40% | |
| متوسط | ما بين 40% و 70% | |
| جيد | أكثر من 70% | |

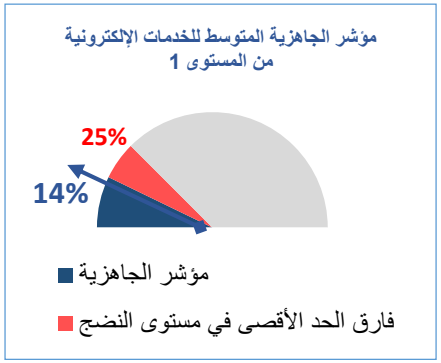
| | % توفر المعيار |
|---|---|
| توفر اسم الخدمة | 100% |
| توفر لائحة الوثائق المطلوبة | 99% |
| إمكانية ملئ نموذج على الانترنيت لإرسال معلومات إلى الإدارة | 97% |
| توفر المعلومات حول طالب الخدمة | 97% |
| توفر آليات تضمن حماية المراحل المنجزة عبر الخط وسرية المعلومات | 96% |
| توفر توصيف المراحل التي يجب القيام بها لإتمام الخدمة | 96% |
| توفر توصيف الخدمة | 93% |
| إمكانية الولوج إلى الخدمة عبر صفحة الاستقبال | 91% |
| إمكانية المستفيد من فتح حساب شخصي لحفظ معطياته | 88% |
| إمكانية تحميل الوثائق المطلوبة | 83% |
| توفر معلومات حول شروط استعمال الخدمة على الخط | 82% |
| الأداء على الخط في حالة وجود تكاليف للخدمة | 82% |
| توفر المعلومات حول تكلفة الخدمة | 81% |
| توفر نموذج لملئه على الانترنيت بالعربية و/أو الفرنسية | 79% |
| توفر أداة لتقديم شكاية على الخط | 77% |
| توفر خدمة المساعدة لمواكبة المرتفق لإتمام إجرائه | 75% |
| توفر معلومات على الخط حول حالة معالجة الملف | 67% |
| توفر دليل استعمال الخدمة على الخط | 64% |
| توفر محتوى الخدمة بالعربية والفرنسية | 61% |
| توفر الخدمة على وسيلة إلكترونية أخرى : الانترنيت ، تطبيق إلكتروني ، كشك .. | 60% |
| توفر وسيلة إشعار المرتفق بمدى تقدم معالجة طلب الخدمة عن طريق رسائل نصية SMS أو عبر البريد إلكتروني ... | 53% |
| توفر وسائل المشاركة الإلكترونية من أجل استلام الآراء و اقتراحات المرتفقين | 51% |
| توفر معلومات حول أجال معالجة الملف | 37% |

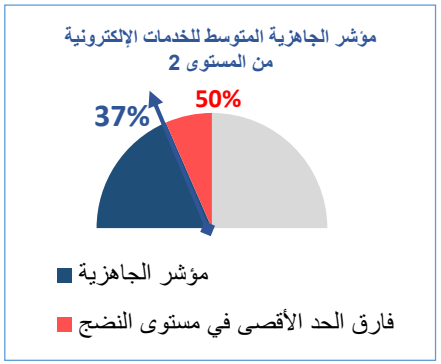
## نتائج الدراسة

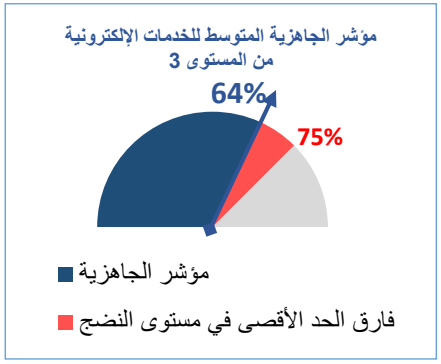
### 9. مؤشر الجاهزية الإلكترونية للخدمات

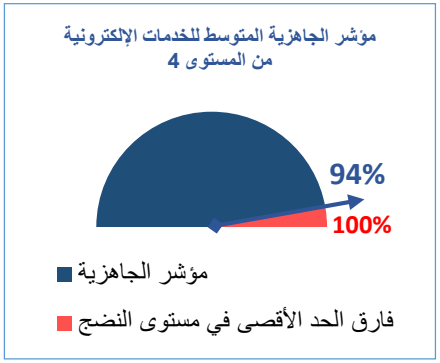
أ. مؤشر الجاهزية الإلكترونية المتوسط للخدمات حسب مستوى النضج :



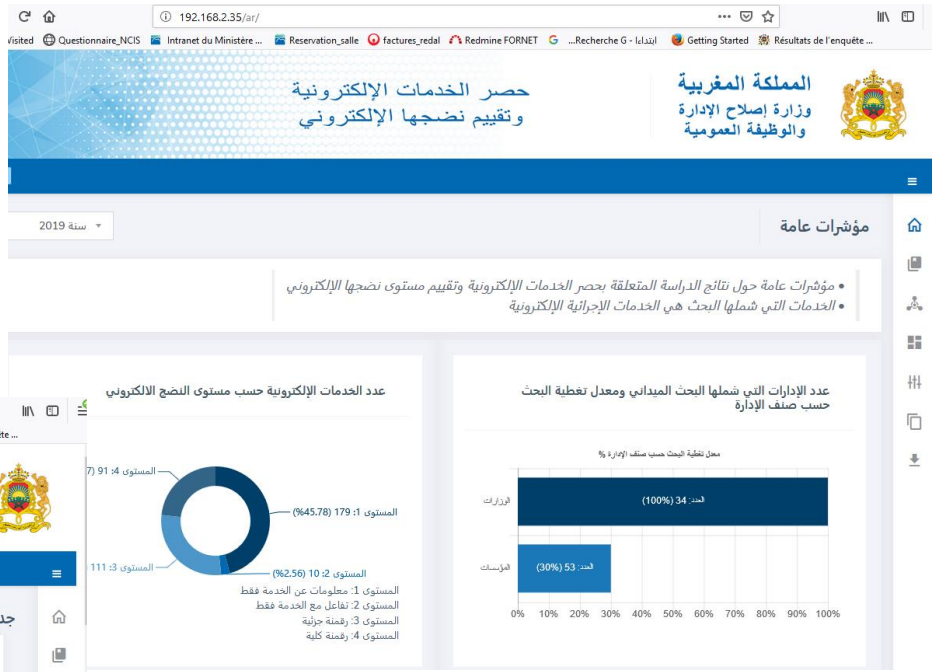



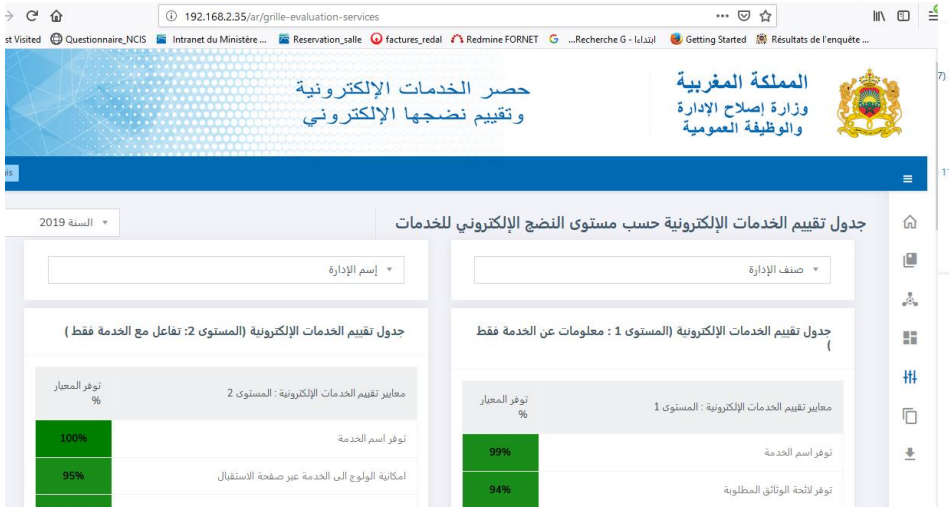

- مؤشر الجاهزية الإلكترونية المتوسط لكل الخدمات الإلكترونية هو أدنى من المعدل . إذ تبلغ قيمته 48% وهو ما يفسره وجود عدد مهم من الخدمات من المستوى 1.
- إذا أخذنا بعين الاعتبار الحد الأقصى لمؤشر الجاهزية الإلكترونية الخاص بكل مستوى، يتضح أن الخدمات من المستوى 4 هي أكثر تحولا من المستويات الأخرى.

- مؤشر الجاهزية الإلكترونية « E-readiness »: هو مؤشر يستعمل لتقييم النضج الإلكتروني للخدمات. ويتم احتسابه اعتمادا على جدول تقييم خاص بكل مستوى نضج إلكتروني .
- نموذج المؤشر المستعمل يأخذ بعين الإعتبار حد أقصى وحد أدنى محددين سلفا لكل مستوى نضج .

للاطلاع على نتائج الدراسة، يرجى زيارة الرابط التالي:

http://ereadiness.service-public.ma



# التوصيات

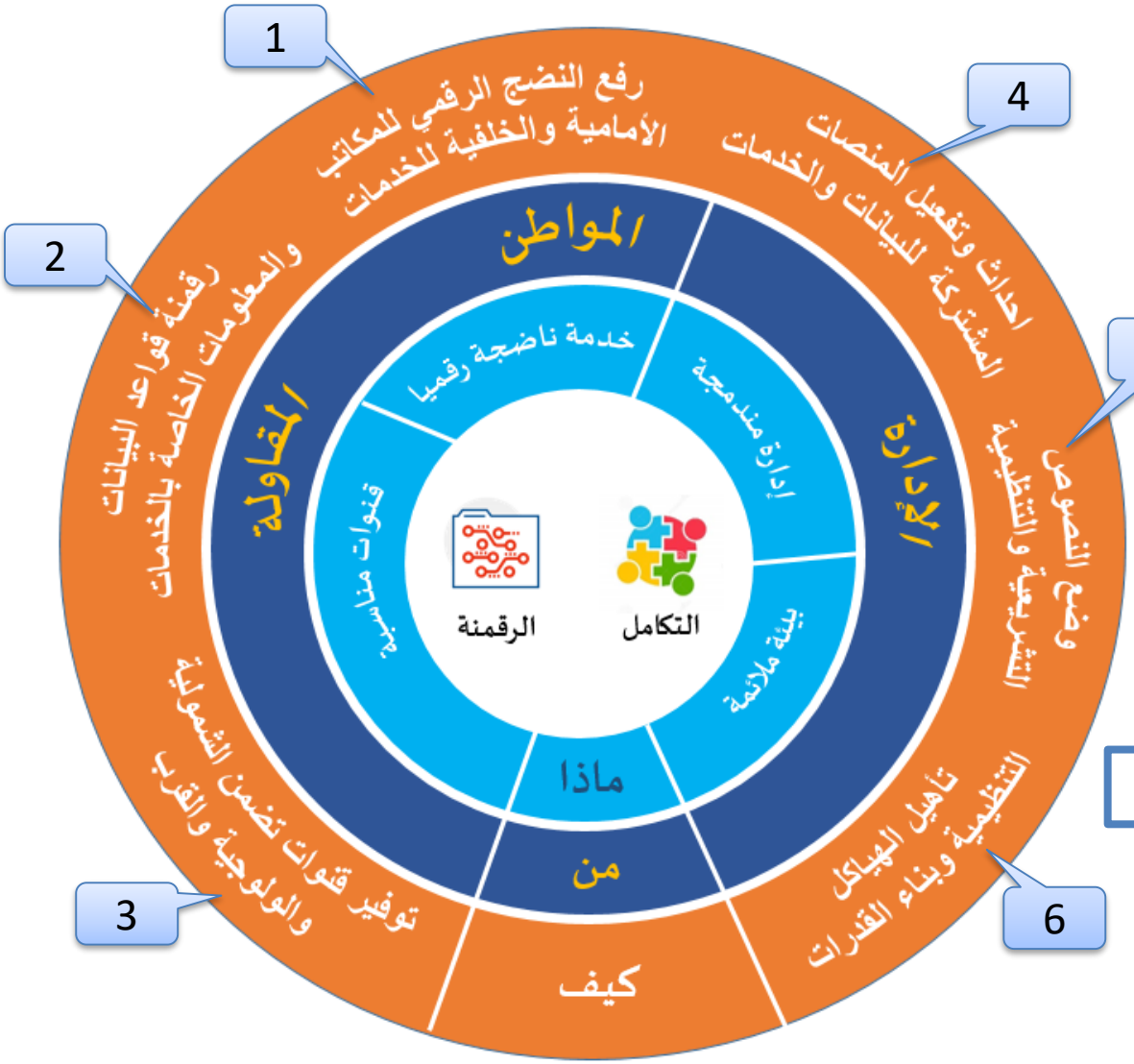
## أهم التوصيات :

**التوصيات**

1. رقمنة الخدمات بهدف تقليص مراحل "مسار المرتفق"
2. إعادة هندسة الإجراءات في جميع مشاريع رقمنة الخدمات
3. تطوير خدمات رقمية مباشرة في المستوى الرابع
4. توفير المعلومات المتعلقة بالخدمات على القنوات الإلكترونية المختلفة
5. توفير البيئة التمكينية اللازمة والمشجعة على تسهيل عملية الرقمنة الكلية للخدمات
6. البدء بتفعيل تشارك وتبادل البيانات والمعلومات بين الإدارات

# المخطط التوجيهي للتحول الرقمي للخدمات

## عناصر المخطط




## مبدئين للعمل

## أربعة أهداف (ماذا؟)

## ثلاث فئات مستفيدة (من ؟)

## ستة برامج عمل (كيف ؟)

**كيف ستحدد مشاريع البرامج؟**

سيتم تجميع وتتبع التزامات الإدارات المتعلقة بمشاريع التحول الرقمي لخدماتها المرتبطة بكل برنامج . وذلك وفق نموذج "التصميم القطاعي للتحول الرقمي للخدمات".

# نهاية العرض