

الإستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية

2014-2009

تندرج الإستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية للفترة 2009-2014 (فيما يلي الإستراتيجية) ضمن توجهات الدولة لتحديث أساليب العمل الإداري من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف الرفع من أداء المؤسسات الاقتصادية وتحسين العلاقة مع المواطن بتقديم خدمات أكثر نجاعة وفعالية.

وتهدف الإستراتيجية أساسا إلى وضع خدمات على الخط بالنسبة لكل القطاعات والحرص على تطويرها لتستجيب إلى حاجيات المستعملين وترقى إلى مستوى تطلعاتهم.

ويستوجب تجسيم الإستراتيجية خاصة وضع استراتيجيات قطاعية من قبل الوزارات وتنفيذ المشاريع المتعلقة بتطوير الخدمات الإدارية على الخط وتطوير مواقع الواب ودعم المشاركة الإلكترونية وتطوير النظم المعلوماتية وكذلك دعم مرتكزات تنفيذها من خلال تحديث الإطار القانوني ودعم النظام المؤسسي ودعم الموارد المالية والبشرية ووضع خطة اتصال في المجال، وبلغت الكلفة التقديرية لتمويل المشاريع المبرمجة في الإستراتيجية 310,025 م.د.

وفي هذا الإطار، تولّت دائرة المحاسبات النظر في مدى تحقيق الأهداف المرسومة بالإستراتيجية وتوافقها مع الإمكانيات المرصودة لها، وشمل التقييم مشاريع الإدارة الإلكترونية المدرجة بالإستراتيجية (2009-2014) بالإضافة إلى مشاريع أخرى انطلقت قبل هذه الفترة وتأكّد دعمها كمستلزمات لتنفيذ الإستراتيجية.

واستندت الدائرة لإنجاز هذا التقييم أساسا على مهمّات ميدانية لدى وحدة الإدارة الإلكترونية برئاسة الحكومة المكلفة بالمتابعة والتنسيق ولدى أهمّ المتدخلين لتنفيذ الإستراتيجية على غرار المركز الوطني للإعلامية والوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية، وتمّ عقد جلسات مع منسقي الإدارة الإلكترونية بسبع وزارات منها الوزارات المكلفة بالداخلية والخارجية وبالمالية وبالبيئة وبالتعاون الدولي والسياحة، كما تمّ اعتماد استبيان وجّه إلى كافة الوزارات (24 وزارة) وشمل الهياكل⁽¹⁾ تحت إشرافها أفادت جميعها الدائرة بإجابتها.

(1) والمكتب المركزي للعلاقات مع المواطن والإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية والإدارة العامة للدراسات والإصلاحات الإدارية.

وخلصت الأعمال الرقابية إلى ملاحظات تعلّقت أساساً بعدم إحكام إعداد الإستراتيجية وغياب الصبغة الترتيبية والإلزامية لها وعدم إشفاعها باستراتيجيات قطاعية خاصّة في ظلّ عدم كفاية آليات المساندة ممّا أدّى إلى إنجاز جزئيّ لمشاريع وعدول عن أخرى خاصّة في غياب خطط عمل ودراسات دقيقة حول خصوصيات كلّ مشروع وعدم تحديد مؤشرات لمتابعة تنفيذها.

وأفادت وحدة الإدارة الالكترونية برئاسة الحكومة بأنه تم الأخذ بعين الاعتبار الملاحظات الواردة بتقرير الدائرة عند إعداد الخطة الإستراتيجية SmartGov 2020.

أبرز الملاحظات

- إعداد الإستراتيجية الوطنية والاستراتيجيات القطاعية

شأب إعداد الإستراتيجية للفترة 2009-2014 نقائص تمثّلت أساسا في عدم المصادقة عليها من طرف الحكومة وعدم بلورتها إلى خطط عمل سنوية قابلة للتنفيذ وغياب دراسات دقيقة ومبسقة تحدد الكلفة وخصوصية المشاريع المدرجة بها.

وأدّت التغييرات في الأولويات في سنة 2011 إلى مراجعة الإستراتيجية دون تقييم شامل للإنجازات. وتمّت إضافة أهداف نوعية جديدة تمثّلت خاصّة في "المشاركة الإلكترونية". وانطلق تنفيذ هذه التغييرات في سنة 2014 وذلك بمناسبة إعداد خطة العمل الوطنية لشراكة الحكومة المفتوحة 2015-2016.

وتبيّن ضعف انخراط الوزارات في إعداد استراتيجياتها القطاعية حيث تولّت خمس وزارات فحسب من جملة 24 وزارة إعداد هذه الدّراسات. كما تم تطوير خدمات إلكترونية على الخطّ من قبل بعض الوزارات بمبادرات فردية في غياب رؤية إستراتيجية واضحة وشاملة ووفق حاجيات محدّدة ممّا أدّى إلى صعوبات في إنجاز المشاريع المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.

- تنفيذ المشاريع المدرجة بالإستراتيجية

في ظل غياب منهجية لضبط المشاريع ذات الأولوية المتعلقة بالخدمات على الخط وفق معايير محدّدة، تمّ العدول عن إنجاز عديد المشاريع التي شرعت وحدة الإدارة الإلكترونية في تنفيذها سنة 2010 كما لم تتول هياكل وزارية أخرى الشروع في إنجاز مشاريع أخرى.

وتم وضع 250 خدمة على الخطّ منها 20 خدمة مسداة عن طريق الهاتف الجوال غير أنّه تبيّن وجود تفاوت بين القطاعات في عدد هذه الخدمات.

كما لم يتمّ تقييم مدى رضا مستعملي الخدمات على الخط من قبل 62,5% من الوزارات علما بأنّ العديد منها لم تلق الإقبال المنتظر حيث تعلّق أغلبها على الجانب الإعلامي دون العمل على تطوير الخدمات المندمجة واقتصر 60% منها على "تعمير مطلب على الخط" ولم يمثل عدد الخدمات المندمجة (16 خدمة) سوى 7% من مجموع الخدمات على الخط. ويعود ذلك أساسا إلى عدم توقّر أفضية موحّدة لتبادل المعلومات ومعرّف الكتروني موحّد إلى جانب غياب إطار تنظيمي ملائم للتعامل

بين المتدخلين. وواجهت مختلف المشاريع المبرمجة في إطار تطوير شبكات الاتصال والترابط بين النظم المعلوماتية الإدارية عديد الصعوبات في تنفيذها حالت دون استكمالها.

ولا تتولّى أغلب الوزارات تحيين مواقع الواب بصفة آلية. ويبقى تفعيل مجال المشاركة الالكترونية الذي يهدف إلى تكريس النزاهة والشفافية ومقاومة الفساد دون المستوى المأمول.

ولم يحظ الجانب المتعلّق بالسلامة المعلوماتية بالمتابعة اللازمة من قبل الهياكل المتدخّلة بالرغم من أهميته في الحفاظ على النظم والشبكات وحماية الفضاء السيبرني.

وتوصي الدائرة رئاسة الحكومة بالعمل على الاستجابة قدر الإمكان لتطلعات مستعملي الخدمات من خلال خاصّة الحرص على تطوير الخدمات الإدارية على الخطّ وجعلها أكثر اندماجا وتفاعلية ومتابعة طلباتهم وتشجيع المشاركة الالكترونية عبر مواقع الواب والهاتف الجوّال بما يساهم في تحقيق أهداف الانخراط في منظومة الإدارة الالكترونية.

- مقوّمات تنفيذ الإستراتيجية

يتطلّب تنفيذ الإستراتيجية توفير جملة من المقوّمات على غرار الهيكلية الملائمة لتنظيم الإشراف على إنجاز المشاريع والحرص على التنسيق بين المتدخلين فضلا عن توفير الموارد المادية اللازمة وتطوير الإطار القانوني خاصّة فيما يتعلق بحماية المعطيات الشخصية وتنظيم التبادل الالكتروني.

ورغم الدور الهام الذي يلعبه تكوين الموارد البشرية في ضمان نجاعة تنفيذ مختلف محاور الإستراتيجية والانخراط الفعّال في منظومة الإدارة الالكترونية، لم يحظ هذا الجانب بالعناية الكافية حيث لم يتمّ في عديد الحالات تنفيذ الأنشطة المتعلقة بالتكوين.

ويبقى تنفيذ الإستراتيجية رهين تحسيس مختلف المتدخلين وخاصّة المواطن بأهمية الحصول على خدمة على الخط ذات جودة وفي أحسن الآجال وكسب ثقتهم من خلال ضمان سلامة وسرية المعطيات.

كما يتعين الحرص على الإسراع في استكمال تنفيذ مشروع إرساء الإدارة الالكترونية والحكومة المفتوحة خاصة فيما يتعلق بوضع الإستراتيجية المتعلقة بالفترة 2016-2020 وإعداد خطة الاتصال المتعلقة بها.

I- إعداد الإستراتيجية الوطنية والإستراتيجيات القطاعية

مكّنت الأعمال الرقابية من الوقوف على ملاحظات تعلّقت بإعداد وبتابعة تنفيذ الإستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الالكترونية والإستراتيجيات القطاعية.

أ- إعداد الإستراتيجية الوطنية

تمّ إعداد الإستراتيجية الوطنية بناء على نتائج ومقترحات انبثقت عن دراسة أنجزت سنة 2009 والتي أكّدت على ضرورة أن يستجيب وضع خدمات على الخط إلى تطلّعات المواطن ومختلف الأطراف الاجتماعية والاقتصادية، ويبقى ذلك مرتبطا بتحديث الإدارة بالاعتماد على ما تتيحه تكنولوجيات المعلومات والاتصال من فرص وإمكانيات.

إلاّ أنّه لم يتمّ تنفيذ أهمّ التوصيات الواردة بالدراسة على غرار إعداد دراسات تحدد بدقة الكلفة التقديرية وخصوصيات المشاريع المدرجة بالإستراتيجية ووضع مخطط استراتيجي يمتدّ على خمس سنوات مصادق عليه من طرف الحكومة وترجمته إلى خطط عمل سنوية دقيقة وقابلة للتنفيذ وهو ما لم يساعد على حسن تنفيذ الإستراتيجية والمتابعة الناجعة لها خاصة في غياب تحديد مؤشرات في الغرض بالإضافة إلى غياب تقييم مرحلي لها، كما لم يتمّ إعطاء الإستراتيجية الصبغة الترتيبية والإلزامية⁽¹⁾ وهو ما ساهم في ضعف انخراط الأطراف المتدخلة في تنفيذها.

كما شهد تنفيذ الإستراتيجية تأخيرا ممّا استوجب تحيينها في سنة 2011، وتمّ في هذا الإطار الإبقاء على الأهداف الكمية وإدخال أهداف نوعية جديدة تمثلت خاصة في "المشاركة الالكترونية"، إلاّ أنّ هذا التحيين قد تمّ دون إجراء تقييم مرحلي للإنجازات وفي غياب دراسة معمّقة في المجال .

ولم يتمّ الشروع في تنفيذ التغييرات في الأولويات والتوجهات التي اقتضتها طبيعة المرحلة الانتقالية لسنة 2011 إلاّ في سنة 2014 وذلك إثر إعداد خطة العمل الوطنية لشراكة الحكومة المفتوحة للفترة 2015-2016 علما وأنّه لم يقع تحديد الأنشطة بالدقة اللازمة قبل إدراجها في هذه الخطة.

(1) على غرار ما تم بالنسبة إلى خطة العمل الوطنية لشراكة الحكومة المفتوحة 2015-2016¹ لتي تم إقرارها بالمقرر الصادر بتاريخ 21 أكتوبر 2014 عن رئاسة الحكومة (كتابة الدولة للحكومة والوظيفة العمومية).

وتجدر الملاحظة أنّ طول إجراءات المصادقة على الصفقات المتعلقة بإنجاز الدّراسات وعلى اتفاقيات الهبات والقروض أدّى إلى التأخير في إعداد الدّراسات المذكورة ممّا يجعلها غير مواكبة للتطوّرات في المجال ولا تستجيب أحيانا للأهداف التي أنجزت من أجلها. من ذلك شهد إنجاز الدراسة الإستراتيجية لسنة 2009⁽¹⁾ تأخيرا بما يقارب العشرة أشهر⁽²⁾ واستغرقت إجراءات إبرام الصفقة المتعلقة بها⁽³⁾ ما يفوق ثلاث سنوات.

وكذلك الشأن بالنسبة للدّراسة المتعلقة بمراجعة الإستراتيجية للفترة 2016-2020 والتي تندرج في إطار مشروع إرساء الإدارة الالكترونية والحكومة المفتوحة إذ استغرقت إجراءات إبرام صفقة إنجازها⁽⁴⁾ ما يعادل السنتين من تاريخ الموافقة على قرض تمويلها.

وتوصي الدائرة رئاسة الحكومة باستحداث نسق تنفيذ مشروع إرساء الإدارة الالكترونية والحكومة المفتوحة الذي تنصهر في إطاره الإستراتيجية للفترة 2016-2020 وإضفاء الصبغة الإلزامية لهذه الإستراتيجية مع إرساء آليات متابعة وتقييم دوري للإنجازات.

ب - الإستراتيجيات القطاعية

أكدت الإستراتيجية على ضرورة إعداد إستراتيجيات قطاعية لتطوير الإدارة الإلكترونية من قبل كلّ وزارة خلال سنة 2010، إلا أنّ الوزارات لم تنخرط بالقدر الكافي في إعداد إستراتيجياتها وذلك بالرغم من حتّمها خلال عديد جلسات العمل⁽⁵⁾ على إنجازها.

واتضح أنّه إلى موفى سنة 2015 لم تقم سوى خمس وزارات من جملة 24⁽⁶⁾ بإعداد إستراتيجياتها القطاعية. ويعود ذلك أساسا إلى ضعف الموارد البشرية والمالية وعدم إحداث وحدات متفرغة لمتابعة المشاريع حيث تم الاقتصار في جلّ الوزارات على تعيين منسق للإدارة الإلكترونية.

(1) المنجزة في إطار اتفاقية قرض المبرمة بالقانون عدد 64 لسنة 2004 المؤرخ في 2 أوت 2004 وبتاريخ 2 جويلية 2004 بين الجمهورية التونسية والبنك الدولي للإنشاء والتعمير والخاص بالمساهمة في تمويل مشروع تنمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

(2) لم يتم تطبيق خطايا تأخير في شأنها وتم إصدار شهادة في عدم تطبيق الخطايا بتاريخ 20 نوفمبر 2009 من قبل وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

(3) المبرمة بمبلغ جملي قدره 969.001,92 أورو مع شركة "سوفريكوم" بتاريخ 23 نوفمبر 2007.

(4) الممول من قبل البنك الإفريقي للتنمية وتم إمضاء عقد صفقة في شأنه مع مجمع "دلوأت كنساي" فرع تونس بتاريخ 12 جوان 2015 وبمبلغ 1.420.690,990 دينار منه مبلغ 563.401,600 دينار يتعلق بإنجاز الدراسة.

(5) جلستي عمل منسقي الإدارة الإلكترونية بتاريخ 28 فيفري 2011 و14 ماي 2012 واجتماع لجنة قيادة مشروع دعم تطوير الإدارة الإلكترونية والحكومة المفتوحة.

(6) وزارة البيئة ووزارة الثقافة والمحافظة على التراث ووزارة النقل ووزارة التنمية والاستثمار والتعاون الدولي ووزارة الداخلية.

وأبرز الاستبيان أنّ الوزارات الخمس لم تتولّ تشريك المواطن في إعداد استراتيجياتها القطاعية ولم تقم بجرد الدراسات المنجزة في المجال. كما لم تتول ثلاث وزارات منها إعداد خطوط مرجعية قبل الشروع في إنجاز دراستها.

وفضلا عن ذلك، تم تسجيل نقائص على مستوى متابعة تنفيذ الإستراتيجيات القطاعية حيث لم تتولّ الوزارات المعنية إعداد تقارير لمتابعة نسق تقدّم انجاز المشاريع ولم تقم بوضع الآليات والمؤشرات اللازمة للقيام بهذه المتابعة.

وفي غياب إستراتيجيات قطاعية، قامت بعض الوزارات بتطوير خدمات إدارية على الخطّ بمبادرات فردية خارج إطار رؤية إستراتيجية ودون تحديد مسبق للأهداف والحاجيات ومصادر التمويل من ذلك أنّ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي شرعت في إعداد دراسة تتعلق بإحداث "بطاقة الطالب" الإلكترونية إلّا أنّ المشروع توقف عند طلب العروض لعدم توفر الموارد المالية.

وتوصي الدائرة رئاسة الحكومة بمزيد حث الوزارات على الانخراط في الإستراتيجية الوطنية وذلك من خلال إعداد استراتيجياتها القطاعية قبل وضع خدماتها الإدارية على الخطّ.

II- تنفيذ المشاريع المدرجة بالإستراتيجية (2009-2014)

لتجسيم الإستراتيجية مع مختلف التعديلات التي شهدتها تم الشروع في إنجاز جملة من المشاريع تعلقّت بوضع وتطوير عدد من الخدمات على الخطّ والنفوذ إلى المعلومة والمشاركة الإلكترونية وتطوير مواقع الواب وشبكات الاتصال والترابط بين النظم المعلوماتية الإدارية.

أ- وضع وتطوير خدمات إدارية على الخطّ

تعدّدت الأطراف المتدخلة في تنفيذ الإستراتيجية دون أن يكون ذلك مرفوقا بوضع آليات ناجعة للمتابعة والتنسيق بين هياكل الإشراف على مشاريع الإدارة الإلكترونية خاصة بين وحدة الإدارة الإلكترونية ووزارة تكنولوجيا الاتصال حيث اتضح أحيانا تداخل في المهام سواء في مستوى البرمجة أو التنفيذ بالإضافة إلى غياب الهيكلة الملائمة لتنظيم الإشراف على الإدارة الإلكترونية بمختلف الوزارات. كما لم يتم إحداث هياكل على المستوى الجهوي والمحلي تعنى بالمتابعة والتنسيق قصد ضمان اندماج المشاريع في إطار التوجهات الإستراتيجية العامة.

وتبيّن عدم استكمال إنجاز مشاريع تشرف على تنفيذها وحدة الإدارة الإلكترونية والتي تمّ الشروع فيها منذ سنة 2010، من ذلك توقّف المشروع المتعلق بإعداد دراسة لوضع موزع المطبوعات الإدارية الذكية والتي تم اقتراح تعويضها بدراسة تخص تطوير بوابة المؤسسة، وسجّل كذلك تأخير في إنجاز مشروع بنك المعطيات حول المؤسسات ومشروع إعداد منهجية موحدة لتألية الإجراءات والمسارات ومشروع توسيع مجال مركز النداء للإرشاد الإداري، ولم يتمّ بعد الانطلاق في إنجاز مشروع تركيز المعرف الوحيد للمواطن رغم برمجته منذ أكتوبر 2013.

كما تبين أنّ مشاريع تشرف على تنفيذها هيكل أخرى تمّ إنجازها جزئيا ومنها مشروع مقصلة الإجراءات الإدارية⁽¹⁾ الذي تمّ تصوره بالنسبة للمؤسسات فقط دون إدراج مراجعة وتبسيط الإجراءات الإدارية للخدمات الموجهة للمواطن، وإلى غاية شهر فيفري 2016، لم ينطلق إنجاز بعض المشاريع الأخرى على غرار مشروع الموفق الرّقعي الذي تشرف عليه وزارة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ومشروع منظومة الحالة المدنية².

ويعود التأخير في إنجاز هذه المشاريع أساسا إلى عدم تهيئة الإدارة فنيا وإلى الدرجة العالية من التعقيد التي اتّسم بها بعضها بالإضافة إلى ضعف التنسيق بين الأطراف المتدخلة.

وتجدر الإشارة إلى أنّ الهيئة العليا للطلب العمومي قامت بإنجاز مشروع منظومة الشراءات العمومية على الخط استئناسا بالتجربة الكورية في المجال.

وحددت الإستراتيجية ضمن أهدافها العمل على وضع 200 خدمة على الخط خلال خمس سنوات، وتمّ تحقيق هذا الهدف حيث تطوّر عدد الخدمات التي تم وضعها فعليا على الخط من قبل الوزارات والهيكل تحت إشرافها من 86 خدمة في سنة 2009 إلى 250 خدمة في سنة 2014 ليبلغ 260 خدمة في سنة 2015.

إلاّ أنّه تبين غياب منهجية لضبط الخدمات ذات الأولوية وفق معايير محددة على غرار قياس أثر الخدمة من حيث الحجم⁽²⁾ ومن حيث القيمة⁽³⁾ ومدى استعداد المستعملين لقبول الخدمة على الخط ودرجة الربط بشبكة الانترنت ومدى توفر البنية التحتية.

⁽¹⁾ الذي تشرف على تنفيذه الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية.

⁽²⁾ (العدد المتوقع للمستعملين، دورية الاستعمال واللجوء إلى الخدمة ونسبة تطور تغطية الخدمة المتوقعة...).

⁽³⁾ (مدى توفير الوقت ومدى التقليل في عناء التنقل والتقليل في تعقيد إجراءات إسداء الخدمة...).

وخلافا لمقتضيات المنشور عدد 12 لسنة 2012⁽¹⁾ الذي أكد على ضرورة "ضبط خطة عمل سنوية لوضع خدمات جديدة على الخط على أن تكون هذه الخدمات ذات قيمة مضافة وذات صبغة تفاعلية" تبين من خلال الاستبيان أن 7 وزارات فقط وضبطت خطة عمل سنوية في الغرض.

وأبرزت مقارنة الخدمات الموضوعة على الخط مع عدد الخدمات المضبوطة بقرارات وزارية تفاوت بين مختلف الوزارات والهيكل الراجعة لها بالنظر. من ذلك أن وزارة الصحة العمومية ووزارة السياحة لم تضع كل منهما إلى موفى سنة 2014 سوى خدمة وحيدة على الخط من بين على التوالي 61 خدمة و35 خدمة إدارية مسداة.

كما وضعت الإستراتيجية هدفا يتعلّق بالعمل على تطوير خدمات إدارية على الخط والارتقاء بها إلى أعلى درجات النضج وجعلها أكثر تفاعلية. إلّا أن الخدمات اقتصرت على الجانب الإعلامي وعلى بعض المعاملات دون تطوير خدمات مندمجة لعدم توفر أرضية موحدة لتبادل المعلومات ومعرف إلكتروني موحد إلى جانب عدم توفر إطار تنظيمي ملائم للتعامل بين مختلف المتدخلين في إسداء الخدمات.

وتعتمد وحدة الإدارة الإلكترونية معيارا يتم بواسطته تقييم الخدمات الإدارية على الخط حسب مستويات نضجها⁽²⁾. واتضح أن 140 خدمة من جملة 230⁽³⁾ أي ما يمثل 60% من مجموع الخدمات الإدارية على الخط تقتصر على المستوى الأول المتمثل في "تعمير مطلب على الخط" أو على المستوى الثاني "متابعة مطلب خدمة" وذلك على غرار خدمة التسجيل عن بعد لاقتناء مسكن اجتماعي ومطلب اقتناء مقسم صناعي في حين أن الخدمات المندمجة لا يتجاوز عددها 16 خدمة وهو ما يمثل 7% فقط من مجموع الخدمات على الخط.

ولئن بادرت بعض البلديات على غرار بلديتي تونس ونابل باعتماد الخلاص الإلكتروني للأداء على العقارات المبنية وبمتابعة مطلب رخصة بناء عن طريق الهاتف الجوال فإن بقية الجماعات المحلية لا تزال تشهد تأخيرا في هذا المجال. ويعود ذلك أساسا إلى عدم توفر مواقع واب في بعض البلديات وإلى كون هذه المواقع معطلة أو غير محيطة.

(1) بتاريخ 24 فيفري 2012 الصادر عن الوزير لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والمتعلق بتطوير الخدمات الإدارية على الخط.

(2) المستوى الأول يتمثل في خدمة تعمير مطلب على الخط والمستوى الثاني يتمثل في متابعة مطلب خدمة والمستوى الثالث يتمثل في تقديم خدمة كاملة على الخط أما المستوى الرابع فيوفر خدمة مندمجة قطاعية وأخيرا المستوى الخامس يوفر خدمة مندمجة بين القطاعات.

(3) دون اعتبار عدد الخدمات المسداة عن طريق الهاتف الجوال والتي تبلغ 20 خدمة نظرا لعدم تقييمها حسب درجة النضج.

وأكدت الإستراتيجية على ضرورة اعتماد قنوات اتصال مختلفة لإسداء الخدمات الإدارية والمتمثلة أساسا في استعمال مواقع الواب والهاتف الجوال، ⁽¹⁾ إلا أنه تمّ اعتماد الهاتف الجوال من قبل 15 وزارة لإسداء 20 خدمة من جملة 250 خدمة على الخط وهو ما يمثل نسبة 8% علما وأنه لم يتمّ تقييم هذه الخدمات .

1- تقييم الخدمات الإدارية على الخط

تهدف الإستراتيجية إلى الرّفع من مستوى رضا مستعملي الخدمات الإدارية على الخط بنسبة 5% سنويا ويتمّ تقييم ذلك من خلال سبر الآراء، إلا أنّ الاستبيان أبرز أنّ 62,5% من الوزارات لا تتولّى إنجاز هذا التقييم.

ولم تلق بعض الخدمات على الخط إقبالا كبيرا على غرار خدمة تأسيس الشركات عن بعد وخدمة التسجيل عن بعد لحجز موعد اجتياز امتحان الحصول على رخصة سياقة، ويعود هذا العزوف خاصة إلى أنّ هذه الخدمات تستوجب الحصول على الدينار الإلكتروني لدفع المبالغ المستوجبة وتقديم الوثائق الضرورية ممضاة الكترونيا.

وبخصوص الوزارات التي قامت بتقييم مدى سهولة النفاذ إلى خدماتها عن بعد تبين أنّ 1% من هذه الخدمات تعتبر مرضية للغاية وأنّ 64% منها تعتبر ذات سهولة نفاذ متوسطة، إلا أنّ هذا التقييم شابته بعض الإخلالات تعلقة أساسا بعدم توفر 60% من مواقع الواب على خانة خاصة بالاستبيانات وبرصد آراء المستعملين.

كما لم تقم وحدة الإدارة الإلكترونية بإعداد دليل إجراءات يساعد الوزارات والهيكل التابعة لها على تقييم الخدمات الإدارية عن بعد حسب درجة النضج وهو ما أدى ببعض الوزارات أحيانا إلى تصنيف خدماتها الإخبارية ضمن الخدمات التفاعلية مثلما كان الشأن بالنسبة إلى وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية التي صنفت خدمة التعرف على الإدارة الجهوية الماسكة للرسم العقاري وخدمة الإطلاع على المعرفات الجديدة للرسم العقاري كخدمات تفاعلية في حين أنها خدمات إخبارية.

وتوصي الدائرة بهذا الخصوص بضرورة ضبط خطة عمل سنوية للخدمات المزمع وضعها على الخط وبالعمل على جعلها خدمات تفاعلية ومندمجة بما يستجيب لحاجيات المواطن والمؤسسات وكذلك بمزيد تدعيم الخدمات الإدارية عبر الهاتف الجوال.

(1) في موفى سنة 2015.

كما يقتضي تقييم الخدمات الإدارية على الخط تطوير معايير لذلك ورصد آراء مستعملي الخدمات ومتابعتها لمزيد كسب ثقتهم وتحسين العلاقة معهم.

ب- النفاذ إلى المعلومة والمشاركة الالكترونية

تهدف الإستراتيجية إلى الارتقاء بالإدارة الالكترونية إلى مستوى المقاييس العالمية. ونصّ الفصل 32 من دستور الجمهورية التونسية (27 جانفي 2014) على أن "تضمن الدولة الحقّ في الإعلام والحقّ في النفاذ إلى المعلومة". وتُعتبر مواقع الواب البوّابة التقنية لتيسير ولوج المواطن إلى المعلومة في أسرع الأجل وبأقلّ التكاليف فضلا عن تشريكه ومزيد الانفتاح على مشاغله.

1- مواقع الواب العمومية

بيّنت الدّراسة المنجزة سنة 2009 أهميّة وضع معايير خاصّة بمواقع الواب العمومية وتقييسها بهدف تحسين جودتها وإعطاء صورة واضحة عن المواقع الرّسمية من خلال توحيد أشكالها شكلا ومضمونا لتيسير النفاذ إلى المعلومة. وتمّ منذ جانفي 2010 ضبط مرجعية لتوحيد أساليب النشر والصياغة على الواب وضمان سهولة النفاذ إلى المواقع من قبل الوزارة المكلفة بتكنولوجيات المعلومات والاتصال. إلّا أنّ الاستبيان أبرز أن نسبة 21% فقط من الوزارات تعتمد هذا الدليل لإحداث مواقع الواب الخاصّة بها.

كما خلص تقريراً تدقيق ومتابعة مواقع الواب العمومية المعدّان من طرف الوحدة في سنتي 2012 و2015 إلى الوقوف على عدم وجود هوية بصرية موحدة للمواقع الالكترونية الرسمية للوزارات.

وتبيّن غياب إحصائيات دقيقة حول العدد الجملي لمواقع الواب العمومية بالهيكل التابعة للوزارات. كما أنّ 48,91% فحسب من الهيكل التي تشرف عليها الوزارات لديها مواقع وab في حالة استعمال منها 27% غير محدّنة⁽¹⁾. وفي المقابل قامت بعض الوزارات بإحداث عديد مواقع الواب إلى جانب موقعها الرسمي دون التنسيق بين مختلف هيكلها وهو ما تمّ الوقوف عليه مثلا في رئاسة الحكومة⁽²⁾ وبوزارة المالية⁽³⁾ فضلا عن محدودية التواصل الالكتروني بين مختلف هيكل الوزارة الواحدة بسبب اختلاف المنظومات المستعملة وغياب شبكات التواصل الداخليّة.

(1) قائمة تمّ إعدادها من قبل الوحدة بطلب من الدائرة في أكتوبر 2015.

(2) (legislation.tn, data.gov.tn, ogp.tn, consultations-publiques.tn, anticorruption-idara.tn)

(3) (impots.finances.gov.tn, douanes.gov.tn, gbo.tn)

وخلافا لمقتضيات الفصل الرابع من المرسوم عدد 41 لسنة 2011 المؤرخ في 26 ماي 2011 والمتعلق بالنفاز إلى الوثائق الإدارية للهيكل العمومية⁽¹⁾ تبين من خلال الاستبيان أنّ 50% من الوزارات لا تنشر أسماء رؤساء المصالح ومهامهم و46% من الوزارات لا تنشر برامج عملها وإنجازاتها وأنّ 25% منها لا تنشر القرارات التي تهّم العموم وقائمة الوثائق المتوقّرة الكترونيا.

ولئن تم تصميم بعض المواقع في نسختين (عربية وفرنسية) والبعض الآخر في ثلاث لغات (عربية وفرنسية وإنجليزية) فإنه غالبا ما تكون النسختان الفرنسية والإنجليزية غير محدّنة. كما أنّ أغلب الوزارات لا تتولّى تحيين بعض الخانات بمواقع الواب وأن أغلب هذه المواقع لا تحتوي على معرض للأسئلة المتداولة كما تبين أنّ بعضها يحتوي على روابط إلى صفحات ليست في وضع استعمال أو بصدد الإعداد.

ويطرح تطوير المواقع وتحيينها بعض الإشكاليات تتمثّل خاصّة في قدم التكنولوجيا المستعملة ممّا يؤدّي إلى صعوبة إدخال تغييرات على المحتوى بالإضافة إلى عدم إمكانية تحيين الموقع دون الرجوع إلى الشركة التي تولّت إحداثه وكان ذلك شأن كلّ من وزارة التنمية والتعاون الدولي ووزارة التجارة.

كما تبين محدودية طاقة منظومة التصرف في المحتوى (CMS) التي تمّ اعتمادها عند إحداث موقع الواب الحكومي⁽²⁾ وهو ما نتج عنه صعوبة التعامل مع الشباك الخلفي للموقع.

وتدعو الدائرة رئاسة الحكومة إلى حثّ مختلف الهيكل العمومية على العمل على تحيين مواقع الواب الخاصّة بها مع ضرورة الاستئناس بالمعايير التي تمّ وضعها للغرض.

أمّا بخصوص المتابعة، فقد تمّ منذ جويلية 2011 إعداد منهجية موحّدة من قبل وحدة الإدارة الالكترونية تتعلّق بمتابعة مواقع الواب وتدقيقها، وأبرز الاستبيان أنّ 50% من الوزارات فقط اعتمدت المنهجية المذكورة.

كما تبين عدم انتظام أعمال متابعة مواقع الواب للوزارات حيث اقتصرت أعمال التدقيق التي أنجزتها وحدة الإدارة الالكترونية خلال الفترة 2009-2015 على ثلاث مناسبات (2010-2012-2015) عوضا عن تدقيق سنوي.

(1) الذي تمّ تعويضه بالقانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 المؤرخ في 24 مارس 2016.

(2) .tunisie.gov.tn

وبالإضافة إلى ذلك، تبين أن 8,75% من مواقع واب الهياكل العمومية ليست في حالة استخدام كما أن 110 جماعة محلية من جملة 283 يتوفر لديها موقع واب منها 101 موقعا في حالة استعمال. وفي المقابل اتضح أن بعض البلديات مثل بلدية صيادة والكاف والمرسى تولت الانفتاح على المجتمع المدني والمواطنين باستعمال الإدارة الالكترونية. وتدعو الدائرة بقية البلديات إلى الاستئناس بتجارب البلديات المذكورة قصد دعم الحوكمة المحلية التشاركية.

أما فيما يتعلق بالمراكز الدبلوماسية والقنصلية فقد قام 8 مراكز فحسب من جملة 89 مركزا بتطوير مواقع واب خاصة بها⁽¹⁾. وتمت معاينة اختلاف بين هذه المواقع من حيث التصميم والمعلومات.

2- المشاركة الالكترونية

تم عند مراجعة الإستراتيجية إدراج هدف يتعلق بالحكومة المفتوحة وتمت ترجمة ذلك إلى مجموعة من الإجراءات تمثلت في إعداد موقع الكتروني مفتوح للعموم (البوابة الوطنية للحكومة الرشيدة ومقاومة الفساد) ووضع بوابة الكترونية وطنية تمكن المتعاملين مع الإدارة من تبليغ شكاياتهم وتقديم مقترحاتهم ومتابعتها⁽²⁾ وكذلك في إنجاز بوابة البيانات المفتوحة لتمكين المواطنين من النفاذ إلى المعطيات العمومية⁽³⁾.

ولئن تم وضع خانة خاصة بالمشاركة الالكترونية بالبوابة الوطنية للإعلام القانوني إلا أن هذه البوابة لم توفر النصوص القانونية التي يتم استشارة المواطنين في شأنها (على غرار ما هو معمول به في كوريا الجنوبية وفي فرنسا) ولا ما يفيد التنسيق مع المشرف على موقع الاستشارات العمومية.

وتم تطوير أول موقع واب للبيانات المفتوحة في شهر جويلية 2012. غير أن هذا الموقع لم يمكن في نسخته الأولى من الحصول على النتائج المنتظرة كتمكين الهياكل العمومية من وضع البيانات المفتوحة بطريقة سلسلة⁽⁴⁾ حيث تبين صعوبة نقل البيانات بسبب اختلاف نظم المعلومات بين إدارة وأخرى وداخل الهيكل الواحد. كما لم تتولّى عديد الوزارات جرد البيانات التي يمكن نشرها للعموم ولم يتم اعتماد خطة لنشر البيانات المفتوحة. وبقيت المعطيات المضمّنة بهذا الموقع غير محدّنة منذ سنة 2012.

⁽¹⁾ وهو ما يخالف المنشور المشترك بين وزيري الشؤون الخارجية والمالية عدد 688 المؤرخ في 23 جويلية 2005.

⁽²⁾ Open Gov

⁽³⁾ Open Data

⁽⁴⁾ تقرير متابعة مواقع الواب العمومية الصادر عن وحدة الإدارة الالكترونية في سنة 2015.

ويهدف موقع الواب الخاص بالاستشارات العمومية على الخطّ (www.consultations-publiques.tn) إلى تنظيم استشارات حول مختلف البرامج العمومية، ولئن تمّ وضع إطار ترتيب لِحثّ الهياكل العمومية على تفعيل المشاركة الالكترونية وتنظيمها⁽¹⁾ إلا أنّه لم يتمّ توفير سوى عدد محدود من الاستشارات العمومية (12 استشارة)⁽²⁾ عبر هذا الموقع⁽³⁾ شملت مجالات مختلفة كالتشغيل والحفاظ على الطاقة ومجلة الجماعات المحلية. كما أنّ عدد المشاركين في الاستشارات على الخطّ كان محدوداً، ويعزى ذلك أساساً إلى قصر الآجال المحددة للمشاركة في الاستشارات والتي لم تتجاوز في أغلب الحالات الشهر.

ورغم العدد الهامّ للشكايات الواردة عبر موقع⁽⁴⁾ الشكايات والإبلاغ عن حالات الفساد والذي بلغ 2822 إلى موقّ سنة 2015، فقد تبين عدم معالجة هذه الشكايات من قبل الأطراف المعنية. كما اقتصر موقع الواب حول مقاومة الفساد⁽⁵⁾ على الجانب الإعلامي، وتمّ في إطار التعاون مع كوربا الجنوبية في سنة 2013 برمجة منظومة مماثلة لتلقّي ومتابعة شكايات المواطنين في مجال مكافحة الفساد من شأنها تلافي الإشكاليات التي عرفها موقعي الواب المذكورين.

وتوصي الدائرة رئاسة الحكومة بحث مختلف المتدخلين في الإدارة الالكترونية بالعمل على تطوير مواقع الواب لإرضاء مستعملهم وكسب ثقتهم.

ج- تطوير شبكات الاتّصال والترابط بين النظم المعلوماتية

تضمّنت الإستراتيجية جملة من المشاريع التي من شأنها تعزيز البنية التحتية للاتّصالات خاصّة من خلال تطوير الشبكات وتحقيق الترابط بينها. وتتمحور أبرز المشاريع حول تركيز شبكة إدارية مندمجة وتطوير منظومة للاتّصال الإداري الداخلي ومنظومة الحكومة المندمجة. وقد عهد للمركز الوطني للإعلامية بالإشراف على تنفيذ الجوانب الفنيّة لتلك المشاريع بكلفة جمالية تناهز 6,031 م.د.⁽⁶⁾

(1) المنشور عدد 10 لسنة 2011 المؤرّخ في 20 ماي 2011 حول تطوير نظم المعلومات والاتّصال.

المنشور عدد 12 لسنة 2011 المؤرّخ في 21 ماي 2011 حول تشريك المتعاملين مع الإدارة في تقييم الخدمات العمومية.

المنشور عدد 12 لسنة 2012 المؤرّخ في 24 فيفري 2012 حول تطوير الخدمات الإدارية على الخطّ.

المنشور عدد 30 لسنة 2014 المؤرّخ في 30 أكتوبر 2014 حول البوابة الوطنية للإعلام القانوني والخدمات التي توفرها.

المنشور عدد 31 لسنة 2014 المؤرّخ في 30 أكتوبر 2014 حول اعتماد مسارات تشاركي في إعداد النصوص القانونية.

(2) تمّ تطوير 7 استشارات عمومية وتوفير رابط تقني لما جملة 5 استشارات.

(3) خلال الفترة 2008-2015

(4) www.anticorruption-idara.gov.tn

(5) www.anticor.tn

(6) معطيات مالية تمّ موافاة الفريق الرقابي بها من طرف المركز الوطني للإعلامية.

1- تركيز شبكة إدارية مندمجة

يهدف مشروع الشبكة الإدارية المندمجة إلى تركيز بنية تحتية اتصالية قادرة على توحيد الربط بين مختلف الشبكات الإدارية مع تحمّل التدفق ذو السعة العالية وإلى توفير خدمات اتصالية لفائدة الهياكل المرتبطة بالشبكة على غرار خدمات الهاتفية عبر الأنترنت والاجتماعات عن بعد وتراسل المعطيات.

وقد تمّ اعتماد تمثّل مرحلي من خلال تركيز الشبكة على المستوى المركزي قبل موفّي سنة 2011 ثمّ تعميمها على الجهات وذلك قبل موفّي سنة 2014.⁽¹⁾ وبلغت نفقات المشروع ما يناهز 3,190 م.د وبلغت الاعتمادات التي لم يتم صرفها 538 أ.د بسبب عدم استكمال بعض مكوّناته المتمثلة في تركيز منظومة التصرف الإلكتروني في الوثائق ودراسة تعميم الشبكة على المصالح الجهوية.

ففيما يتعلّق بمنظومة التصرف الإلكتروني في الوثائق، تمّ خلال الفترة 2010 إلى 2012 اقتناء منظومة للتصرف الإلكتروني في الوثائق GED بمبلغ جملي قدره 793,064 أ.د وتركيزها بالمركز الوطني للإعلامية على أن يتمّ تعميمها على كلّ المواقع المرتبطة بالشبكة، غير أنّه وإلى موفّي سنة 2015، لم تنخرط مختلف الهياكل العمومية في المشروع حيث اقتصر استغلال المنظومة على موقعين نموذجيين فقط وهما موقعا وزارتي التعليم العالي والبحث العلمي والتكوين المهني والتشغيل.⁽²⁾

أمّا بخصوص دراسة تعميم الشبكة الإدارية المندمجة على المصالح الجهوية، فقد أبرم المركز الوطني للإعلامية اتفاقية مع المركز الوطني للدراسات والبحوث للاتصالات في 1 فيفري 2010 لإعداد دراسة في الغرض وتمّ تمكينه من تسبقة قدرها 39 أ.د.⁽³⁾ ورغم عدم إنجاز الدراسة لم تتولّ مصالح المركز الوطني للإعلامية إجراء التتبّعات الإدارية والقانونية، ونتج عن ذلك عدم تعميم الربط على المصالح الجهوية والمحليّة.

وتم إبرام صفقة إطارية بين المركز الوطني للإعلامية وشركة اتصالات تونس تضبط الشروط الفنية والإدارية للربط بالشبكة، غير أنّ نسبة ربط المواقع بالشبكة لم تتجاوز 24%⁽⁴⁾ من المواقع المستهدفة حيث بلغ عدد المواقع المرتبطة بالشبكة 137 موقعا فقط في موفّي سنة 2014. كما تبيّن بأنّ النسبة الأوفر من الخطوط التي تم ربطها بالشبكة هي خطوط ذات سعة ضعيفة ومتوسّطة، وأفضت

(1) محضر جلسة العمل الوزارية بتاريخ 30 سبتمبر 2010 ومحضر المجلس الوزاري المضيق بتاريخ 26 نوفمبر 2010.

(2) يتم استغلال المنظومة المذكورة خاصّة في عمليات إرسال جداول الأجور الخاصّة بالوزارتين والمستخرجة من منظومة إنصاف.

(3) مثلما يقتضيه الفصل 117 ثالثا من الأمر عدد 3158 لسنة 2002 المؤرخ في 17 ديسمبر 2002 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية.

(4) تقرير حول الشبكة الإدارية المندمجة 2009-2012: تقييم الإنجاز.

هذه الوضعية إلى عدم قدرة الشبكة على استيعاب خدمات إلكترونية جديدة، ويعزى ذلك أساساً إلى ضعف انخراط الهياكل العمومية في المشروع وإلى عدم كفاية التنسيق بين الجهات المتدخلة.

كما أقدمت بعض الهياكل الإدارية على إنجاز مشاريع شبكات ربط خاصة بها وهو ما أفضى بدوره إلى تشتت الشبكات واكتظاظها⁽¹⁾ وإلى تباين أحجامها ودرجات نضجها من هيكل إلى آخر⁽²⁾.

ولم يتم إنجاز أي دراسة لتقدير الاقتصاد في كلفة الاتصالات الذي كان من المتوقع تحقيقه من طرف الهياكل العمومية. فقد أفرز الاستبيان أن 37% من الوزارات فحسب اعتبرت أن تركيز الشبكة مكن من ترشيد النفقات بعنوان الاتصالات، ويعزى تدني تلك النسبة في جانب منه إلى عدم الشروع في استغلال التقنيات الحديثة للاتصال الصوتي مثلما أفادت به كل من وزارة التكوين المهني والتشغيل ووزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية.

وتستدعي الوضعية الحالية ضرورة تعهد الوزارات باقتراح خدمات جديدة لاستغلال الطاقة القصوى التي سيتيحها مشروع الشبكة الإدارية المندمجة الجديدة 2 المفترض أن ينطلق سنة 2016 ويمتدّ انجازه على 5 سنوات⁽³⁾.

2- تطوير منظومتي الاتصال الداخلي وإطار الحكومة المندمجة

يندرج مشروع تطوير منظومة للاتصال الإداري الداخلي ومنظومة إطار الحكومة المندمجة (CGF)⁽⁴⁾ ضمن إطار الشراكة التي تمّ إرساؤها بين الحكومة التونسية وشركة "مايكروسوفت" بموجب مذكرة تفاهم مبرمة بين الطرفين بتاريخ 11 جويلية 2006 تهدف إلى دعم ومساندة إستراتيجية الدولة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

وفي غياب دراسة جدوى فنية لاختيار حلول شركة "مايكروسوفت" ومدى ملاءمتها لوضعية النظم المعلوماتية بالإدارة التونسية⁽⁵⁾، أكد المتدخلون في المشروع⁽⁶⁾ على ضرورة عدم رهن تطوير نظم المعلومات بالهياكل العمومية وآليات التواصل فيما بينها بتقنيات شركة "مايكروسوفت".

(1) محضر جلسة العمل الوزارية بتاريخ 4 جوان 2013.

(2) Projet d'Appui à la mise en oeuvre de l'e-Government et de l'Open-Government en Tunisie : Rapport d'Analyse de l'existant

(3) محضر جلسة العمل الوزارية بتاريخ 4 جوان 2013.

(4) (CGF : Connected Government Framework)

(5) دراسة تقييمية أنجزتها وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سنة 2012.

(6) خاصة وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمركز الوطني للإعلامية.

ففيما يتعلّق بمشروع تطوير منظومة للاتّصال الإداري الدّخلي، لم يتم إبرام اتّفاقية مع شركة مايكروسوفت تضبط تعهّدات كلّ الأطراف بدقّة وهو ما جعل الشركة غير ملزمة تعاقديا ببلوغ أيّ نتائج وإنّما اقتصر دورها على توفير الخبراء عند الطلب.

كما لم يتم إعداد خطة عمل لإنجاز مختلف مراحل المشروع وضبط عناصره المرجعية الوظيفية والخدمات المزمع توفيرها. وتمّ تركيز منظومة الاتّصال الدّخلي صلب المركز الوطني للإعلامية دون تعميمها على بقية المواقع الإدارية. كما لم يتمّ استغلال الخدمات المبرمجة حيث تبين على سبيل المثال من خلال الاستبيان أنّ 71% من الوزارات لا تستفيد من خدمات التراسل الإلكتروني المؤمن باستعمال الإمضاء الإلكتروني.

وتهدف منظومة إطار الحكومة المندمجة إلى ضمان الترابط بين نظم المعلومات داخل الإدارة باعتبار تعدّد المنظومات الإعلامية وتنوّع واجهاتها وذلك من خلال إرساء منصة تكنولوجية وطنية لتأمين التواصل بين النظم المعلوماتية وبنوك المعطيات⁽¹⁾. ولم يتم استهلاك مبلغ 385,235 أ.د من الاعتمادات المفتوحة لعدم استكمال المشروع الذي توقّف إنجازه منذ سنة 2012 بسبب ضعف القيادة. وتمّ تركيز منظومة إطار الحكومة المندمجة صلب المركز الوطني للإعلامية دون تعميمها.

ولئن تمكّن الشبكات القطاعية من التخاطب بين المنظومات المعلوماتية على غرار منظومة الرادار الآلي التي تؤمّن الربط بين مصالح وزاراتي الدّاخلية والمالية⁽²⁾، إلّا أنّ هذه التجارب بقيت محدودة مثلما يؤكده الاستبيان حيث لم تشرّع سوى 33% من الوزارات في الربط بين مختلف الشبكات القطاعية للإدارة⁽³⁾. وتعزى محدودية النتائج المسجّلة إلى عدّة عوامل أبرزها اختلاف النظم وقلة نضجها ومرونتها⁽⁴⁾.

ويستدعي الوضع مزيد التنسيق بين مختلف الهياكل المتدخلة ووضع إطار موحد يضمن التلاؤم بين النظم المعلوماتية.

(1) يتمثل الترابط البيئي (Interopérabilité) في قدرة نظام ذو واجهة يمكن التعرف عليها على التفاعل مع نظم أخرى حالية أو مستقبلية.

<https://aful.org>: site de l'Association Francophone des Utilisateurs de Logiciels Libres

(2) معطيات مستقاة من الاستبيان الموجه من دائرة المحاسبات إلى كافّة الوزارات.

(3) وهي وزارات الدّاخلية والدّفاع والمالية والتنمية والتعاون الدّولي والتربية وأملاك الدولة والشؤون العقارية.

(4) 59- Rapport d'Analyse de l'existant p59- Projet d'Appui à la mise en oeuvre de l'e-Government et de l'Open-Government en Tunisie :

3- إرساء خطة لضمان سلامة النظم المعلوماتية

ورد بالإستراتيجية أنّ وضع خطة لضمان سلامة النظم المعلوماتية يعدّ من بين الركائز الضرورية لتجسيّمها غير أنّه لم يتمّ إعداد هذه الخطة.

وتجدر الإشارة إلى أنّ الهياكل العمومية تخضع إلى تدقيق إجباري دوري لسلامة نظمها وشبكاتها المعلوماتية⁽¹⁾ بهدف ضبط النقائص التنظيمية والمادية والفنية التي من شأنها أن تؤثر على توفير الخدمات وعلى سلامة البيانات وعلى خصوصيتها. إلّا أنّه تبين أنّ المعدّل السنوي لنسبة تغطية الهياكل المعنية بأعمال التدقيق خلال الفترة 2010-2015 لم يتجاوز 9,6% وذلك بالرغم من قيام الوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية⁽²⁾ بتبليغ إنذارات في الغرض.

وتضطلع الوكالة كذلك بمهامّ حماية الفضاء السيبرني لكنه تبين أنّه من ضمن 646 حادثاً سيبرنياً⁽³⁾ (من بينها 44% تتعلق باختراقات مواقع الواب و5% تتعلق بالإصابة بفيروس) تمّ الإعلام عنها في سنة 2014 من طرف بعض الهياكل، لم تتم معالجة سوى 120 حادثاً منها وذلك بسبب عدم توفر المعطيات الفنية الضرورية وغياب التعاون مع الوكالة.

وتوصي الدائرة بمزيد حث الهياكل العمومية على إخضاع نظمها وشبكاتها المعلوماتية إلى التدقيق الإجباري الدوري للسلامة المعلوماتية.

III- مقوّمات تنفيذ الإستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية

شملت الإستراتيجية عددا من المقوّمات لتنفيذها تعلقت أساسا بتدعيم الإطار التشريعي والمؤسّساتي في المجال وتنمية الموارد المالية والبشرية وبوضع خطة اتصال وترويج في مجال الإدارة الإلكترونية.

أ- تطوير الإطار التشريعي للإدارة الإلكترونية

يتطلّب تجسيم الإستراتيجية تحديث الإطار التشريعي ليتماشى ومتطلّبات الاعتماد على تقنيات المعلومات والاتصال في مجال الخدمات العموميّة. ولئن تمّ الشروع في مراجعة الإطار التشريعي

(1) بمقتضى القانون عدد 5 لسنة 2004 المتعلّق بالسلامة المعلوماتية والأمر عدد 1250 لسنة 2004.

(2) بمقتضى القانون عدد 5 لسنة 2004 المتعلّق بالسلامة المعلوماتية.

(3) المستقاة من الإحصائيات المتوفرة بموقع واب الوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية والمتعلقة بسنة 2014.

للإدارة الإلكترونية بهدف توفير محيط من الثقة والشفافية وإرساء بيئة حرة ومحمية تضمن حماية حقوق جميع الأطراف فإنه يتعين مزيد تطويره ليتلاءم مع طبيعة المشاريع الرقمية للإدارة الإلكترونية.

وقد تمّ إصدار عدد من القوانين في الغرض على غرار القانون المتعلق بالحق في النفاذ إلى المعلومة ومراجعة الإطار القانوني المنظم للصفقات العمومية على الخط⁽¹⁾. إلا أن النصوص المتعلقة بمجالات أخرى لا تزال بصدد التحيين على غرار الإطار المنظم للتبادل الإلكتروني بين الهياكل العمومية وبينها وبين المتعاملين معها.

وتمّ ضبط الإجراءات المتعلقة بالاعتراف بالقيمة القانونية للوثيقة الإلكترونية وحجّيتها وبالإمضاء الإلكتروني من خلال تنقيح وإتمام فصول من مجلّة الالتزامات والعقود إلا أنّه لم يتمّ تحديد الإجراءات الضرورية لتطبيقها.

كما لم يتمّ تفعيل الأمر عدد 344 لسنة 2008⁽²⁾ وخاصة الفصل 7 منه الذي ينصّ على تسليم وصل في الغرض مجرّد من طابعه المادي عند إسداء العديد من الخدمات الإلكترونية حيث لا يتمّ آليا تسليم الوصل المذكور عند إيداع الملفات والمطالب للتمتع بالخدمات الإدارية على الخط وهو ما يشكل عائقا عند اللجوء إليها.

وفي غياب نص قانوني ينظم عملية الإمضاء الإلكتروني داخل الإدارة وبينها وبين المتعاملين معها فإنّه لا يزال من الضروري إرسال الوثائق على نسخ ورقية للإدارة خاصة فيما يتعلق بالفواتير وذلك على غرار التصاريح الجبائية على الخط⁽³⁾.

ولا تزال بعض النصوص في طور المراجعة على غرار الفصول المتعلقة بالحجج والكتائب والتي أعطت مفهوما جديدا للحجة (مجلّة الإجراءات الجزائية) والفصول المتعلقة بالتحويل الإلكتروني للأموال الذي يعتبر من ركائز تطوير الإدارة الإلكترونية حيث تبين أن الإطار القانوني⁽⁴⁾ المتعلق بالخلاص العمومي الإلكتروني اقتصر على البريد التونسي وأقصى البنوك وهو ما يشكل عائقا أمام المعاملات

(1) الأمر عدد 1039 لسنة 2014 مؤرخ في 13 مارس 2014 و تلغى جميع الأحكام السابقة المخالفة لهذا الأمر وخاصة الأمر عدد 3158 لسنة 2002 المؤرخ في 17 ديسمبر 2002 والمنظم للصفقات العمومية وجميع النصوص المنقحة والمتمة له والأمر عدد 623 لسنة 2011 المؤرخ في 23 ماي 2011 المتعلق بأحكام خاصة لتنظيم الصفقات العمومية.

(2) المؤرخ في 11 فيفري 2008 المتعلق بتنقيح الأمر عدد 982 لسنة 1993 المؤرخ في 3 ماي 1993 المتعلق بضبط الإطار العام للعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها

(3) الأمر عدد 2494 لسنة 2005 المتعلق بضبط مجال وطرق تطبيق الفصل 57 من القانون عدد 98 لسنة 2000 المؤرخ في 25 ديسمبر 2000 المتعلق بقانون المالية لسنة 2001 كما تم تنقيحه بالفصل 70 من القانون عدد 90 لسنة 2004 المؤرخ في 31 ديسمبر 2004 المتعلق بقانون المالية لسنة 2005.

(4) الفصل 56 والفصل 57 من مجلة المحاسبة العمومية .

المالية الإلكترونية، كما تبين ضرورة مراجعة الإطار القانوني للمبادلات والتجارة الإلكترونية⁽¹⁾ لضمان حقوق مختلف الأطراف المعنية.

وتّم ضبط القواعد العامة لحماية النظم المعلوماتية والشبكات إلّا أنّه تمّ الاقتصار على إحداث هياكل مختصة في المجال وذلك على غرار الوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية. وبقي النظام الجزري لحماية نظم البرمجيات والبيانات المعلوماتية دون تحيين حيث تم بموجب القانون عدد 89 لسنة 1999⁽²⁾ تحديد المخالفات المرتكبة في المجال الإلكتروني وتتبع مرتكبها ولا يزال القانون المتعلق بالجريمة الإلكترونية في طور التشريع.

وتجدر الملاحظة إلى أنّه تمّ تنظيم حماية المعطيات الشخصية بالقانون الأساسي عدد 63 لسنة 2004⁽³⁾ إلّا أنّه لم يقع تحيين هذا القانون ودعم آليات حماية الحياة الخاصة للأفراد ضدّ التجاوزات التي قد ترتكب في حقهم باستخدام تلك المعطيات⁽⁴⁾ خصوصاً بعد تدعيم هذه الحماية من خلال الدستور⁽⁵⁾.

كما تبين أنّ بعض المجالات لم تنظم بعد بنصوص قانونية على غرار نظام الأرشيف الوطني الإلكتروني للوثائق والشاركة بين القطاعين العام والخاص خاصة فيما يتعلق بالصفقات العمومية حيث لا يمكن المؤسسات الصغرى من المشاركة في المشاريع المتعلقة بالاقتصاد الرقمي.

وتوصي الدائرة رئاسة الحكومة بالحرص على تنظيم مجالات الإدارة الإلكترونية من خلال تحديث الإطار القانوني المتعلق بها ووضع مجلة قانونية موحدة في الغرض.

ب- دعم موارد تمويل المشاريع

أكدت الإستراتيجية على أنّ تنفيذ المشاريع المدرجة بها يتطلب تعبئة موارد مالية هامة ومتنوعة وتمثّل مصادر التمويل أساساً في ميزانية الدولة وصندوق تنمية المواصلات وتكنولوجيات المعلومات والاتصال والشاركة بين القطاع العام والقطاع الخاص والتعاون الدولي.

(1) القانون عدد 83 لسنة 2000 مؤرّخ في 9 أوت 2000 والمتعلّق بالمبادلات و التجارة الإلكترونية ،

(2) مؤرّخ في 2 أوت 1999 المتعلّق بتنقيح وإتمام بعض أحكام المجلة الجنائية (الفصول 172 و 199 مكرر و 199 ثالثاً).

(3) مؤرّخ في 27 جويلية 2004.

(4) طبقاً لهذا القانون تتمتع الإدارة بالحق المطلق في النفاذ إلى المعطيات الشخصية للأفراد وفي المقابل لا تتقيد بأي التزام تجاههم.

(5) الفصل 24 من الدستور التونسي لسنة 2014.

وحددت الدراسة المنجزة في سنة 2009 الكلفة التقديرية لتمويل خارطة الطريق المقترحة للفترة 2009-2014 بمبلغ 320,025 م.د. إلا أنه تبين عدم كفاية تعبئة الموارد المالية بالإضافة إلى غياب المتابعة الشاملة من قبل وحدة الإدارة الإلكترونية للتصرف في الموارد المخصصة للبرنامج.

فبخصوص ميزانيات الدولة والهيكل الجهوية والمحلية، فقد تبين أنه لا يتم إفراد مشاريع الإدارة الإلكترونية بتمويل خاص باستثناء الوزارات التي تقدم ميزانيتها وفق منهجية التصرف حسب الأهداف.

وبقي تمويل مشاريع الإدارة الإلكترونية على موارد صندوق تنمية المواصلات وتكنولوجيات المعلومات والاتصال محدودا بالرغم من أهمية مجالات تدخل هذا الصندوق وأهمية موارده التي تطورت من 121,352 م.د في سنة 2009 إلى 546,583 م.د في سنة 2015.

ويمثل التعاون الدولي مصدرا هاما للتمويل إلا أن المشاريع التي تتم متابعتها من قبل وحدة الإدارة الإلكترونية تشكو نقائص على مستوى إنجازها فضلا عن ضعف التنسيق بين الهياكل المتدخلة في تنفيذها.

فقد شهد إنجاز برنامج الإدارة الإلكترونية الممول من طرف الاتحاد الأوروبي والذي تم في إطاره تخصيص هبة بمبلغ 4,75 مليون أورو لتمويل ثلاثة مشاريع⁽¹⁾، تأخيرا هاما مما أدى إلى طلب آجال إضافية مدتها 18 شهرا بمقتضى ملحق ثم تم إيقاف المشروع في سنة 2011. ولم يتم صرف سوى القسط الأول من الهبة والبالغ 1,125 مليون أورو بسبب عدم احترام شروط صرف بعض الأقساط.

وكذلك كان الشأن بالنسبة لمشروع تحديث الإدارة الإلكترونية الممول من طرف برنامج الأمم المتحدة للتنمية والذي تضمن محورا يتعلق بتعزيز اللامركزية وتوسيع نطاق الإدارة الإلكترونية بهدف إرساء إدارة فعالة وقريبة من المواطن إلا أنه لم يتم صرف سوى مبلغ 77.463,60 دولار أمريكي أي ما نسبته 41,31% من المبلغ المخصص وتم طلب إيقاف المشروع في سنة 2011⁽²⁾.

كما تم خلال سنة 2013 تمويل مشروع دعم إرساء الإدارة الإلكترونية والحكومة المفتوحة من طرف البنك الإفريقي للتنمية بهبة قيمتها 683.550 وحدة حسابية في إطار اتفاقية مصادق عليها بمقتضى الأمر عدد 2723 لسنة 2013 المؤرخ في 1 جويلية 2013 عوضا عن إصدار قانون في الغرض طبقا للفصل السادس من القانون التأسيسي عدد 6 لسنة 2011 المؤرخ في 16 ديسمبر 2011 والمتعلق

(1) تعلقت بإحداث بنك المعطيات حول المؤسسات ومشروع تألية الإجراءات والمسارات ومشروع توسيع مجال مركز النداء للإرشاد الإداري.

(2) من خلال المراسلة الصادرة عن الوزارة الأولى تحت عدد 294/5 وبتاريخ 27 جوان 2011 (الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية).

بالتنظيم المؤقت للسلط العمومية. وشهد تنفيذ هذا المشروع تأخيرا هاما بسبب طول إجراءات المصادقة على اتفاقية الهبة. كما تبين ضعف في نسق استهلاكها حيث لم يتم إلى غاية 31 ديسمبر 2015 سحب سوى 13,8% من قيمتها وهو ما استوجب التمديد في آجال الخلاص على موارد الهبة في مناسبتين⁽¹⁾.

وفي خصوص المشروع الممول من طرف الوكالة الكورية للتعاون الدولي لتطوير منظومة الكترونية مندمجة للشكاوى وللإبلاغ عن حالات الفساد والممول بهبة قدرها 5 مليون دولار، فإن إنجازها لم ينطلق إلا في النصف الثاني من سنة 2013 ولم يتم سوى إعداد دراسة الجدوى. ولم يقع إبرام اتفاقية في شأن الهبة ولا استصدار قانون للمصادقة عليها.

وخلافا للتراتب الجاري بها العمل، لم يتم إبرام اتفاقيات تعاون خاصة بكل من مشروع التعاون مع منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية المتعلق بشراكة الحكومة المفتوحة خلال سنة 2013 ومشروع التعاون الفني بين تونس واستونيا في سنة 2014 وهو ما لا يمكن من حسن متابعة وتنفيذ هاذين المشروعين.

كما اتضح نقص في التنسيق على المستوى الوزارات مع مختلف الهياكل المتدخلة لإيجاد التمويلات اللازمة في إطار التعاون الدولي وأبرز الاستبيان أن 21 وزارة لم تقم بإبرام اتفاقيات تعاون في مجال الإدارة الإلكترونية وأن التمويل يقتصر عادة على تمويل الدراسات في غياب تمويل مشاريع متكاملة.

وأكدت الإستراتيجية 2009-2014 على أهمية الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص لتوفير الموارد الإضافية اللازمة لتحقيق برامج الإدارة الإلكترونية إلا أنه لم يتم إبرام سوى خمس اتفاقيات شراكة بين القطاعين منذ إنشاء الإطار القانوني لهذه الشراكة في سنة 2007.

وتوصي الدائرة رئاسة الحكومة بالحرص على تعبئة التمويلات الضرورية لإنجاز مشاريع الإدارة الإلكترونية من خلال تطوير مصادر التمويل العمومي وتطوير منوال الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص وتفعيل صندوق تنمية المواصلات وتكنولوجيات المعلومات والاتصال وإنجاز المشاريع المبرمجة في إطار التعاون الدولي في آجالها.

⁽¹⁾ إلى غاية 31 ديسمبر 2015 من خلال مراسلة بتاريخ 28 نوفمبر 2014 من البنك الإفريقي للتنمية وإلى غاية 31 ديسمبر 2016 من خلال مراسلة الصادرة عن البنك الإفريقي للتنمية بتاريخ 18 ديسمبر 2015 وعلى أساس طلب تمديد ثاني بتاريخ 28 أكتوبر 2015.

ج - التكوين في مجال الإدارة الإلكترونية

أكدت الإستراتيجية على أهمية التكوين لضمان حسن تنفيذ مشاريع الإدارة الإلكترونية إلا أن إيقاف تنفيذ مشروع التعاون مع الاتحاد الأوروبي ومع منظمة الأمم المتحدة أدى إلى التخلي عن إنجاز أنشطة التكوين المبرمجة بهما. كما لم يتم إنجاز البرامج المتعلقة بسنتي 2013 و2014 من قبل وحدة الإدارة الإلكترونية بسبب عدم ترسيم الإعتمادات الضرورية بميزانية رئاسة الحكومة.

وأبرز الاستبيان أن 10 وزارات فقط اعتمدت مخطط تكوين للإدارة الإلكترونية وأن 13 وزارة أنجزت تكوينا في المجال ضمن برامجها السنوية للتكوين. واقتصرت أنشطة التكوين المنجزة في بعض الوزارات على استعمال المنظومات المعلوماتية الوطنية كإنصاف وأدب وعلى تقنيات العرض والتراسل الإلكتروني.

ويستدعي الوضع ضرورة إيلاء الأهمية اللازمة لجانب تنمية قدرات الموارد البشرية لتواكب التطورات في مجال الإدارة الإلكترونية.

د- إعداد خطة اتصال وترويج في مجال الإدارة الإلكترونية

أدرجت الإستراتيجية ضمن مستلزمات تنفيذها إعداد خطة اتصال وترويج في مجال الإدارة الإلكترونية. ومثل التمويل الخارجي آلية هامة لإنجازها. إلا أنه تبين عدم استكمال إنجاز محور الاتصال حيث تمّ الاقتصار على بعض الأنشطة منها تطوير علامة مميزة للإدارة الإلكترونية وتنظيم ملتقيات وورشات عمل. وتمّ إلغاء أنشطة أخرى على غرار عقد المؤتمر السنوي حول الإدارة الإلكترونية.

ولم يتمّ إنجاز برامج وحدة الإدارة الإلكترونية المتعلقة بالتسويق والاتصال لعدم رصد الإعتمادات اللازمة لها. كما لم تقم عديد الوزارات والهيكل الراجعة إليها بالنظر بإعداد خطط اتصال وترويج للخدمات التي وضعتها على الخط للتعريف بها لدى مستعمليها.

وقصد بلوغ أهداف إستراتيجية تحديث الإدارة يتعين العمل على وضع خطة اتصال تستهدف مختلف المتعاملين مع الإدارة للتعريف بالخدمات على الخط ولتعزيز الثقة الرقمية في هذه الخدمات.

*

*

*

تندرج الإستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية ضمن آليات تحديث الإدارة والارتقاء بجودة خدماتها وفقا لتطلعات المواطن.

وشهد تفعيل الإستراتيجية العديد من الصعوبات مما جعل تنفيذها يكون بصورة جزئية حيث تبين أنّ انخراط جل الوزارات والهيكل التابعة لها في تنفيذها كان دون المستوى المأمول حيث اقتصر بعض مشاريع الإدارة الإلكترونية على عدد من المبادرات الفردية من قبل الوزارات في غياب رؤية إستراتيجية واضحة وشاملة وحسب أهداف وحاجيات محددة مسبقا مما أدى إلى صعوبة في انجاز المشاريع المتعلقة بالإدارة الإلكترونية خاصة في غياب الموارد المالية المخصصة لتنفيذها.

وتوصي الدائرة بمزيد تطوير الخدمات على الخط وجعلها أكثر تفاعلية واندماجا واستجابة لحاجيات المواطنين والمؤسسات وبالععمل على وضع الآليات اللازمة لتسهيل النفاذ لهذه الخدمات وتقييم مدى رضا المتعاملين مع الإدارة لمزيد كسب ثقتهم وتحسين العلاقة معهم. كما يتعين الحرص على تحيين مواقع الواب وإثرائها حتى ترتفع نسبة إقبال المواطنين والمستثمرين على استعمالها.

وتدعو الدائرة إلى ضرورة إعادة النظر في استغلال الإمكانيات التي تتوفر للإدارة الإلكترونية بوضع مسار متكامل يشمل جميع الهيكل الإدارية وتوفير الموارد البشرية والمادية اللازمة وبإحداث هيكله ملائمة مركزيا وجهويا ومحليا للإشراف على مشاريع الإدارة الإلكترونية وتوفير الإطار القانوني الملثم والضامن لحقوق المتعامل مع الإدارة. كما يتعين الحرص على الإسراع في استكمال تنفيذ مشروع إرساء الإدارة الإلكترونية والحكومة المفتوحة وذلك خاصة بوضع الإستراتيجية المتعلقة بالفترة 2016-2020 وخطة اتصال للترويج لها.

ردّ وزارة الوظيفة العمومية والحوكمة

أفادت الوزارة في إجابتها بأنّه:

- تمت دراسة النتائج الأولية التي أفضت إليها أعمال الرقابة الميدانية المستندية والميدانية من قبل فريق وحدة الإدارة الإلكترونية والانطلاق في تنفيذ التوصيات الواردة به على أن يتم تنفيذ باقي التوصيات وأخذها بعين الاعتبار في المستقبل،

- تم بتاريخ 17 ماي 2016، توجيه الملاحظات التي تخص المركز الوطني للإعلامية والوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية، كل فيما يخصه، وتم إدراج الإجابات المتحصل عليها بتقرير (وحدة الادارة الإلكترونية)،

- تمت موافاة مكتب الدراسة الذي قام بإعداد الخطة الإستراتيجية Smart Gov 2020 في إطار مشروع "دعم إرساء الإدارة الالكترونية والحوكمة المفتوحة" بأبرز الملاحظات لأخذها بعين الاعتبار في إعداد هذه الخطة والتي تم الإنتهاء من إعدادها في ديسمبر 2016.

ردّ وحدة الإدارة الإلكترونية

I- حول إعداد الاستراتيجية الوطنية والاستراتيجيات القطاعية

أ- إعداد الاستراتيجية الوطنية

بالنسبة لتنفيذ مخرجات الدراسة الاستراتيجية للفترة 2009-2014، فإنّ اعتماد نتائج الدراسة كمشاريع استراتيجية وتنفيذها رهين خيارات وأوليات الحكومة وتوفّر خاصّة الموارد الماليّة اللازمة لذلك (للإشارة، تجاوزت تقديرات كلفة تنفيذ الدراسة 310 مليون دينار). وفي غياب توفير الاعتمادات الضّروريّة للمخطّط الاستراتيجي لم يتسّن القيام بتقييم شامل حول إنجاز الاستراتيجية حيث تمّ فقط إنجاز هذا المخطّط جزئيًا.

وتحدّد خصوصيات كلّ مشروع قبل الشّروع في الإنجاز من خلال إعداد العناصر المرجعية التي تحتوي على كافّة خصوصيات المشروع وعلى عناصر تهم الكلفة حسب نوعيّة المشروع. وقد تمّ الاستئناس في تقدير كلفة المشاريع بنتائج الدراسة بالإضافة إلى مشاريع شبيهة على المستوى الوطني والدولي. وسيتمّ الحرص مستقبلا على اعتماد دراسات دقيقة لتقدير كلفة مشاريع الإدارة الإلكترونية قبل الشّروع في تنفيذها.

وقد شهدت الإستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية للفترة 2009-2014 تعديلا وحيدا وطفيفا سنة 2011 استوجبه التّغيير السياسي والمرحلة الانتقالية التي عرفتتها تونس في تلك الفترة، تمثّل في اعتماد الشفافيّة والانفتاح كتوجّه استراتيجي. وتبعا لذلك، انظمت تونس لشراكة الحكومة المفتوحة⁽¹⁾ في جانفي 2014 وأعدت خطة عمل أولى تغطّي الفترة 2015-2016 وخطة عمل ثانية تغطّي الفترة 2017-2018.

وبخصوص التأخير في إعداد الدراسة الاستراتيجية 2009-2014، تطلّبت المصادقة على كلّ تقرير من تقارير الدراسة عرضه أكثر من مناسبتين على أنظار لجنة القيادة التي كانت شديدة الحرص على الحصول على نتائج جيّدة ومعقّمة، فضلا على أنّه، وبطلب من

(1) تمّ بحث مبادرة شراكة الحكومة المفتوحة (Open GovernmentPartnership) سنة 2011.

لجنة القيادة تمّت إضافة عدّة عناصر خارج النطاق (hors scope/périmètre) لم تتم برمجتها في كراس العناصر المرجعية، وهو ما قبل به مكتب الدراسات ضمانا لنجاح الدراسة. ويلاحظ أنّ مدّة إنجاز الصفقة المقدّرة بـ 8 أشهر لم تشمل آجال المصادقة على التقارير الخمسة للدراسة والتي تمّت إثر أكثر من قراءتين في أغلب الحالات. وقدتمّ في كلّ مرحلة إعادة إرجاع التقارير إلى مكتب الدراسات للمراجعة والإصلاح وإعادة عرضها ثانية على لجنة القيادة كما تبيّنه الاصدارات المتعدّدة لكلّ تقرير.

وبخصوص تأخّر إعداد الدراسة الاستراتيجية 2016-2020، فقد نتج بالأساس عن تأخّر إبرام إتفاقيّة الهبة مع البنك الإفريقي للتنمية نتيجة حصول تغيير في الحكومة خلال فترة التوقيع وطول إجراءات الموافقة على الهبة من جانب الممول. بالإضافة إلى تعدّد وتشعب الاجراءات وطول آجال المصادقة على التقارير من طرف اللجان المختصة ومصالح البنك الإفريقي للتنمية.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أنّه تمّ الإنتهاء من إعداد هذه الدراسة في شهر ديسمبر 2016، وسيتمّ الحرص على إضفاء الصبغة الإلزاميّة لهذه الاستراتيجية وإرساء آليات متابعتها وتقييمها بصفة دوريّة.

ب- الإستراتيجيات القطاعيّة

يرتبط وضع خطة قطاعيّة من عدمه بخصوصيّة القطاع وبخيارات الوزارات ويكون من الضّروري للوزارات أن تكون لها خطة استراتيجية لتطوير الإدارة الإلكترونيّة ووضع الخدمات الإداريّة على الخطّ بها وبالهياكل التابعة لها. وسيتمّ مزيد تحسيس الوزارات بضرورة وضع خطة عمل واضحة لذلك.

II- بخصوص تنفيذ المشاريع المدرجة بالاستراتيجية (2009-

(2014)

أ- وضع وتطوير خدمات إداريّة على الخطّ

1- وضع خدمات إداريّة على الخطّ

تمّ إثر سنة 2011 تسجيل تأخير في عدد من المشاريع وإلغاء أخرى. وبخصوص مشروع المعرفّ الوحيد للمواطن فقد تمّ اسناد الإشراف عليه وانجازه إلى وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال⁽¹⁾ ووزارة الشؤون المحليّة والبيئة. وكانت وحدة الادارة الالكترونية قامت بالتعاون مع أكاديميّة الإدارة الإلكترونيّة باستونيا ببرامج تكوينية حول المعرف الإلكتروني للمواطن كما تم إعداد تقرير يخص تركيز المعرفّ الوحيد في تونس. وقد تم خلال سنة 2015-2016 القيام بدراسة من طرف وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تخص سبل وضع معرف وحيد للمواطن. وقد تمّ مؤخرًا تكوين لجنة قيادة صلب وزارة الشؤون المحليّة والبيئة لتجسيم مشروع المعرفّ الإلكتروني للمواطن خلال فترة مخطّط التنمية 2016-2020، حيث يتطلّب إنجاز هذا المشروع إمكانيّات ماليّة هامّة.

وبخصوص مشروع مقصلة الإجراءات الإداريّة (Guillotine Administrative)، تم منذ البداية تصور المشروع ليشمل المؤسسات الاقتصادية فقط وذلك بهدف تحسين المناخ الإداري للأعمال تماشياً مع متطلبات المرحلة وتنفيذا للإصلاحات الاقتصادية التي تم إدراجها ضمن التزامات الحكومة التونسية في برنامج دعم الميزانية الممول من قبل البنك الدولي والبنك الإفريقي للتنمية والبنك الأوروبي. وقد تم تصور اعتماد مسار تشاركي لمراجعة الإجراءات الإدارية المنظمة لممارسة الأنشطة الاقتصادية وفقاً لمقاربة المقصلة التشريعية التي تم تنفيذها في عديد الدول والتي تقوم على مراجعة الإجراءات الإدارية التي تحد من القدرة التنافسية للاقتصاد وتعوق ممارسة الأنشطة الاقتصادية.

وبالنسبة للتفاوت المسجّل بين مختلف الوزارات في تقديم الخدمات على الخطّ، فإنّ هذا يرجع بالأساس للتفاوت في تطور النظام المعلوماتي والشبكات الخلفي لكل وزارة، كما أنّ بعض القطاعات ليس لها معاملات عديدة ومباشرة مع المواطن. كما يلاحظ أنّ تطوير نسبة الخدمات المندمجة مرتبط أساساً بتهيئة أرضيّة تكنولوجية تسمح بالتخاطب بين مختلف الأنظمة المعلوماتية "Plateforme d'interopérabilité" بما يمكن من إنجاز خدمات مندمجة ذات قيمة مضافة عالية. وهذا ما يتم العمل عليه حالياً في إطار مشروع يشرف على انجازه المركز الوطني للإعلامية. بالإضافة إلى ذلك يتطلب دمج أنظمة المعلومات عديد الإجراءات الواجب اتخاذها بمختلف القطاعات من حيث الإطار التنظيمي وإطار تبادل المعلومات وتهيئة الشبكات الخلفي إلى جانب توفير الإمكانيات المادية والبشرية لانجاز ذلك.

(1) مجلس وزاري منعقد في نوفمبر 2014

وبالنسبة لتصنيف الخدمات، تعتبر الخدمة درجة 1 الخدمة التي تقتصر على إعلام المستعمل وتقديم المعلومة على غرار طباعة 'مطلب' وتقديم الخدمة درجة 3 خدمة عبر الواب ولو جزئية. وتعتبر الخدمات التي تعتمد الخلاص الإلكتروني خدمة درجة 3. كما أن تعميم مطلب على الخط وإرساله والتوصل بالإجابة على الخط يمكن إعتباره درجة عدد 3 حسب نوعية الخدمة المطلوبة. ويتطلب تطوير خدمات الكترونية مندمجة أي التي تبلغ درجة نضجها (4) أو (5) نظم معلوماتية متطورة لكل وزارة. وسيتم مزيد التعمق والحزم في تقييم الخدمات وتصنيفها.

هذا، ويتم العمل حالياً في إطار مشروع دعم الادارة الالكترونية الممول في شكل هبة من البنك الافريقي للتنمية على تطوير باقة جديدة من الخدمات الإلكترونية، ويجري التنسيق مع مختلف الوزارات لحثهم على انجاز خدمات جديدة باستعمال الهاتف الجوال. كما قامت وحدة الادارة الالكترونية في إطار مشروع دعم الإدارة الإلكترونية والحكومة المفتوحة الممول بهبة من البنك الافريقي للتنمية بانجاز بوابة وطنية للبيانات المفتوحة ستمكن من النفاذ للبيانات العمومية واعادة استعمالها في انجاز منظومات جديدة ذات قيمة مضافة عالية.

2- تقييم الخدمات الإدارية المسداة على الخط

يختلف تقييم محور الخدمات على خط من وزارة إلى أخرى حسب مستوى تطور النظام المعلوماتي والشبكات الخلفي وهذا ما يتطلب تحليلاً معمقاً خاصاً بكل قطاع وفي هذا الإطار تقوم وحدة الإدارة الإلكترونية بالاتصال المباشر مع مختلف المتدخلين في إسداء الخدمات على الخط بالوزارات وذلك من خلال القيام بجلسات عمل ميدانية يتم خلالها عرض مختلف الإستنتاجات المتعلقة بموقع الواب الخاص بالوزارة وتخصيص محور خاص بتقييم محور الخدمات المسداة على الخط ودراسة السبل الكفيلة لتطوير هذا المجال. كما سيتم الأخذ بعين الاعتبار بهذه الملاحظة في إعداد تقرير تقييم مواقع الواب القادم من خلال تخصيص ركن للخدمات عن بعد بهذا التقرير.

وسيتم العمل على دعم ومتابعة وضع الخدمات على الخط من طرف الوزارات من خلال مرجعية مشتركة لتصنيف الخدمات على الخط ووضع منهجية لتحديد الخدمات ذات

الأولوية يتمّ استعمالها من طرف الوزارات في تحديد رزنامة الخدمات المزعم إنجازها حسب الأولويات وتوفّر المناخ الملائم لها.

ب- حول النفاذ إلى المعلومة والمشاركة الإلكترونية

1- مواقع الواب العموميّة

تمسك وحدة الإدارة الإلكترونية قائمة بمواقع الواب العموميّة (وزارات ومؤسسات عموميّة) وسيتمّ العمل على تحيين هذه القوائم بصفة دقيقة عبر دعوة جميع الوزارات لإدراج روابط كل مواقع واب الهياكل والمؤسسات التي تحت إشرافها على الموقع الرسمي للوزارة بما يمكن من حصر عدد هذه المواقع بطريقة محينة وشاملة. كما سيتمّ دعوة الوزارات المعنية لاتخاذ الإجراءات اللازمة لتلافي النقائص المسجلة على مستوى مواقعها على مستوى الشكل والمحتوى.

وستعمل وحدة الإدارة الإلكترونية على مزيد متابعة مواقع الواب للمؤسسات والهياكل التابعة للوزارات ولفت النّظر بخصوص المواقع التي ليست في وضع الخدمة. كما سيتمّ العمل مع وزارة الداخليّة ووزارة الشؤون الخارجيّة قصد استكمال وضع مواقع واب للبلديات والسّفارات.

هذا، ويتمّ من خلال تقرير تدقيق ومتابعة مواقع الواب لفت نظر الوزارات بخصوص إحترامهم لإحكام المرسوم عدد 41 المتعلق بالنفاذ إلى الوثائق الإداريّة. وسيتمّ في إطار متابعة تطبيق القانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 المتعلق بالحقّ في النّفاذ للمعلومة مزيد الحرص على إحترام الوزارات لنشر الوثائق الواردة بهذا القانون.

هذا، ويتمّ العمل على تسريع نسق إنجاز الإصدار الجديد للموقع الحكومي (www.tunisie.gov.tn) في إطار استكمال مشروع دعم إرساء الإدارة الإلكترونية والحوكمة المفتوحة الممولّ بهبة من البنك الإفريقي للتنمية.

2- المشاركة الإلكترونية

يتطلّب تفعيل المشاركة الإلكترونية وتنظيمها وضع إطار قانوني لها قصد دفع المصالح العموميّة لتشريك المواطن في وضع السياسات العموميّة وبلورة النّصوص

القانونية. ويجري الآن إعداد مشروع أمر حكومي ينظم الاستشارات العمومية بهدف تحديد المجالات التي يتوجب القيام فيها باستشارات عمومية وطرق القيام بها.

ويجري العمل، في إطار مشروع دعم إرساء الإدارة الإلكترونية والحكومة المفتوحة، على إعداد إصدار جديد لموقع الاستشارات العمومية على الخط وبوابة جديدة للبيانات المفتوحة (Data.gov.tn) ستمكّن مختلف الهياكل العمومية من تنزيل قواعد البيانات التي تخصّها مباشرة على البوابة الوطنية، وسيتمّ التنسيق وحث الوزارات على توفير البيانات وتحسينها بصفة متواصلة.

- تركيز شبكة إدارية مدمجة

سيتمّ الحرص على مزيد التنسيق مع الهياكل المتدخلة وخاصة وزارة تكنولوجيا الاتصال والاقتصاد الرقمي والمركز الوطني للإعلامية قصد تلافي النقائص المسجلة وتسريع نسق التنفيذ.

- تطوير منظومتي الاتصال الداخلي وإطار الحوكمة المدمجة

سيتمّ الحرص على مزيد التنسيق مع الهياكل المتدخلة وخاصة وزارة تكنولوجيا الاتصال والاقتصاد الرقمي والمركز الوطني للإعلامية قصد تلافي النقائص المسجلة وتسريع نسق التنفيذ.

- إرساء خطة لضمان سلامة النظم المعلوماتية

أفادت الوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية بأنّها تقوم، ومنذ احداثها، بمهامها المنصوص عليها بالقانون عدد 5 لسنة 2004 وفق محاور الاستراتيجية التالية :

- فضاء سيبراني وطني مؤمن ضد المخاطر والتهديدات السيبرانية،
- نظم معلوماتية وطنية ذات سلامة ناجعة،
- نصوص ترتيبية وتشريعية مواكبة ومتطورة،
- مستوى تكوين ورسكلة ونسبة وعي وتحسيس متطورة في مجالات الأمن السيبراني،
- محيط شراكة بناء مع الوسط الأكاديمي البحثي والقطاع الخاص،

وتقوم الوكالة وبصفة دورية بتوجيه انذارات إلى المؤسسات الخاضعة لإجبارية التدقيق في سلامة نظمها المعلوماتية والغير ملتزمة بالقيام به مع تذكيرها بضرورة تطبيق الترتيب الجاري بها العمل في المجال وذلك بمراسلة مباشرة أو عن طريق سلطة الاشراف. مع الإشارة بأنه تمّ خلال شهر مارس 2016 توجيه 28 انذار إلى مؤسسات ذات بنى تحتية معلوماتية حساسة ومراسلات الى مختلف الوزارات عن طريق وزارة الاشراف تتضمن وضعية التدقيق للمؤسسات الراجعة لها بالنظر. وتعمل الوكالة على توسيع دائرة شركائها في المجال وتركيز مسابير جديدة وخاصة لدى المؤسسات ذات البنى التحتية الحساسة في إطار اتفاقيات بينية.

وسيتّم الحرص على حتّ الهياكل العموميّة على إخضاع نظمها وشبكاتها المعلوماتيّة إلى التدقيق الإجباري الدّوري للسلامة المعلوماتيّة.

III- بخصوص مرتكزات تنفيذ الإستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية

أ- تطوير الإطار التشريعي للإدارة الإلكترونية

بخصوص الإطار المنظم للتبادل الإلكتروني بين الهياكل العمومية وبينها وبين المتعاملين معها، لايزال مشروع القانون لدى مصالح مستشار القانون والتشريع للحكومة ولم تتم إحالته على مجلس نواب الشعب، وستتمّ إعادة طرح هذا المشروع قصد المصادقة عليه بمجلس الوزراء وإحالته لمجلس نواب الشعب.

وبالنسبة لتعزيز الإطار القانوني المتعلّق بالسلامة المعلوماتيّة وحماية المعطيات الشخصية، يجري العمل مع وزارة تكنولوجيا المعلومات والإقتصاد الرقمي قصد الإنضمام إلى اتفاقية بودابست لمكافحة الجرائم المرتكبة عبر أنظمة المعلومات والاتصال، كما تعمل الهيئة الوطنية لحماية المعطيات الشخصية على إصدار قانون جديد يتعلق بحماية المعطيات الشخصية يأخذ بعين الاعتبار التوصيات المذكورة.

تمّ في إطار مشروع استراتيجية الادارة الالكترونية التي تمّ اعدادها في إطار مشروع "دعم إرساء الإدارة الإلكترونية والحكومة المفتوحة" ضبط النصوص القانونية التي يتعين تعديلها أو وضعها ليكون الاطار القانوني ملائما لمتطلبات تطوير الادارة

الإلكترونية. وسيتمّ الشروع في تطوير الإطار القانوني في المجال ابتداء من سنة 2017 وسيشمل هذا التطوير الملاحظات المشار إليها ضمن هذا التقرير ووفقا لخطة العمل الواردة باستراتيجية الإدارة الإلكترونية.

ب- دعم موارد تمويل المشاريع

سيتمّ الحرص على تعبئة التمويلات الضرورية لتمويل مشاريع الإدارة الإلكترونية خلال المخطط الخماسي 2016-2020 مع الإشارة أنّه تمّ إدراج تمويلات بمبلغ 50 مليون دينار وذلك لتنفيذ برامج الإدارة الإلكترونية وتنفيذ الاستراتيجية الجديدة للإدارة الإلكترونية 2016-2020.

وبخصوص برنامج دعم التنافسية الممول من قبل الاتحاد الأوروبي وبرنامج تحديث الإدارة العمومية الممول من طرف برنامج منظمة الأمم المتحدة، فقد تمّ إيقاف تنفيذ هذه البرامج سنة 2011 ولم يتسنّ استكمال أنشطة التعاون المبرمجة.

وبالنسبة لمشروع دعم الإدارة الإلكترونية والحكومة المفتوحة التي تمّ الإنهاء من إعداد موقى ديسمبر 2016، تجدر الإشارة أنّ المصادقة عليه تمت بمقتضى أمر وليس بقانون، وذلك في إطار القانون التأسيسي عدد 6 لسنة 2011 بناء على ماجرى به العمل من أنّ هذا الصنف من الإتفاقيات يصادق عليه رئيس الحكومة بأمر ولا يعرض على مجلس نواب الشعب (أنظر مثال الأمر عدد 4646 لسنة 2013 مؤرخ في 18 نوفمبر 2013 المتعلق بالمصادقة على تبادل رسائل بين حكومة الجمهورية التونسية وحكومة اليابان يتعلق بمنح هبة مخصصة لتمويل شراء معدات).

وبخصوص مشروع التعاون التونسي الاستوني، فقد تمّ إثر زيارة وزير الخارجية الأستوني إلى تونس في شهر مارس من سنة 2012 القيام بعدد من أنشطة التعاون بين وحدة الإدارة الإلكترونية وأكاديمية الحكومة الإلكترونية بأستونيا في مجال الإدارة الإلكترونية، وذلك لما تتمتع به أستونيا من تقدّم كبير في هذا المجال. وتهدف هذه الأنشطة إلى ربط الصلة مع أكاديمية الحكومة الإلكترونية بأستونيا ومزيد التعرف على هذه التجربة في المجال. وقد قامت أكاديمية الحكومة الإلكترونية بأستونيا بتمويل كافة الأنشطة التي يتم

إنجازها في هذا المجال وتتمثل في زيارة خبراء أستونيين إلى تونس قصد التعريف بتجربتهم في الغرض وإنجاز تقارير للمساعدة على النهوض بهذا المجال في تونس، كما تم تنظيم دورات تكوينية لخبراء من القطاع العمومي بأستونيا. ونظرا لنجاح هذه التجربة الاولى في التعاون بين البلدين، سيتم السعي لتطوير برنامج تعاون أوسع يتم من خلاله توقيع إتفاقية تعاون في المجال بين الطرفين.

ج - التكوين في مجال الإدارة الإلكترونية

لم يتم استكمال تنفيذ برامج التكوين ببرامج التعاون المذكورة مع الاتحاد الأوروبي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، نظرا لتوقف العمل بهذه البرامج سنة 2011. هذا، وتقوم وحدة الإدارة الإلكترونية بتنظيم دورات تكوينية لفائدة الوزارات في مجال الإدارة الإلكترونية على غرار الدورات التكوينية التي تم تنظيمها في إطار مشروع دعم الإدارة الإلكترونية والحكومة المفتوحة الممول من طرف البنك الأفريقي للتنمية.

كما تدرج الوحدة في إطار المخطط السنوي للتكوين مجالات ذات صلة بالإدارة الإلكترونية قصد الاستئناس بها من طرف الوزارات، حيث تقوم الإدارة العامة للتكوين وتطوير الكفاءات بتنسيق كافة الأعمال ذات العلاقة بالتكوين في كافة المجالات بالوزارة وتقوم وحدة الإدارة الإلكترونية باقتراح المجالات التي يتوجب إدراجها ضمن المخططات السنوية للتكوين.

د- إعداد خطة اتصال وترويج في مجال الإدارة الإلكترونية

لم يتسن إنجاز الإعتمادات المرصودة لإعداد خطة الاتصال للتعريف والترويج في سنة 2014 رغم تقدم وحدة الإدارة الإلكترونية بمشروع في الغرض نظرا لإعادة رسكلة هذه الاعتمادات لأولويات أخرى. هذا، وقد تم تنفيذ عدد من مكونات الاتصال والترويج في إطار مشروع دعم الإدارة الإلكترونية والحكومة المفتوحة الممول من طرف البنك الأفريقي للتنمية (Brochure, Dépliant, Vidéo).