

تقييم الخدمات على الإنترنت الموجهة للمتفاعلين مع الإدارة

يهدف إعداد الخدمات على الإنترنت الموجهة للمتفاعلين مع الإدارة إلى تقريب هاته الأخيرة من المواطن، وقد شكل أحد المحاور الأربعة الرئيسية لاستراتيجية المغرب الرقمي "MN2013"، إلى جانب كل من التحول الاجتماعي، وإنتاجية المقاولات الصغرى والمتوسطة وصناعة تكنولوجيا المعلومات. هذا ويرتقب أن يعرف الطلب على الخدمات على الإنترنت تطورا ملحوظا في ظل الارتفاع المتواصل لمستوى ولوج المواطنين لهذه الخدمات، إذ إن نسبة ولوج الأسر إلى الأنترنت قد ارتفعت في الفترة ما بين 2010 و2016، حسب إحصائيات الوكالة الوطنية لتقنين الاتصالات، من 25 بالمائة إلى 68 بالمائة.

تأتي مهمة تقييم الخدمات على الإنترنت بعد تلك المتعلقة بتقييم مخطط المغرب الرقمي 2013، والتي سبق للمجلس الأعلى للحسابات أن نشر تقريرها في شتنبر 2014. وكان المجلس الأعلى للحسابات قد خلص من خلال التقرير المتعلق بتقييم المخطط الرقمي، إلى مجموعة من الملاحظات التي تتعلق بإعداد الخدمات العمومية الرقمية، من بينها البطء الملحوظ في مستوى تقدم المشاريع الرقمية للحكومة وعدم إنجاز بعض المشاريع المهيكلية كرقم التعريف الفريد للمواطن ورقم التعريف الفريد للمقاولات ومشروع "GATEWAY" الذي يهدف إلى تمكين المواطن من الحصول على الخدمة من الإدارة المعنية، بحيث تتكلف هذه الأخيرة بطلب المعلومات والوثائق الضرورية من الإدارات الأخرى عند اللزوم.

وتهدف هذه المهمة التقييمية أساسا إلى الوقوف على مستوى الخدمات الرقمية المقدمة للمواطن، وذلك من خلال النقاط التالية:

- وضعية المغرب على المستوى الدولي من حيث تقديم الخدمات الرقمية
- خارطة تكنولوجيا المعلومات التي تتجزأها الوزارة المكلفة بتحديث الإدارة العمومية
- مستوى إتاحة الخدمات الرقمية على المستوى الوطني
- المستوى التقني للمواقع المؤسسية والخدمات على الإنترنت ومدى سهولة استعمالها
- التواصل حول الخدمات على الإنترنت
- حكمة الخدمات على الإنترنت
- مستوى فتح البيانات العامة
- تتبع الإدارة لمدى استعمال وتأثير الخدمات العمومية

وقد اعتمدت المقاربة المتبعة على تحليل وثائقي، بالإضافة إلى إجراء لقاءات وجلسات عمل مع عدد من الفرقاء المعنيين، كما تم في هذا الإطار إعداد استبيان وتوجيهه لعينة من الإدارات بشأن الجوانب المتعلقة بالحكمة والمستوى التقني للبوابات والخدمات الالكترونية. كما أن بعضا من هاته الخدمات تم تقييمها من خلال الاطلاع المباشر على المواقع الالكترونية الخاصة بها. ويتعلق الأمر بموقع المندوبية السامية للتخطيط، وموقع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وموقع الوكالة الوطنية لإنعاش التشغيل والكفاءات، وكذا المواقع الخاصة ببعض الجامعات.

كما اعتمد تقييم مستوى إتاحة الخدمات على الإنترنت على الدراسة المقارنة لبرنامج الحكومة الالكترونية التي تنجزها سنويا المفوضية الأوروبية. ومن أجل تقييم مستوى فتح البيانات العامة "Open data"، تم استغلال المعطيات والتقارير التي يوفرها مؤشر "بارومتر البيانات المفتوحة" "Open Data Barometer" والتي يتم نشرها من طرف "مؤسسة الشبكة العالمية" "Foundation World Wide Web".

I. ملاحظات وتوصيات المجلس الأعلى للحسابات

أسفرت مهمة التقييم المنجزة من طرف المجلس الأعلى للحسابات للخدمات المقدمة على الإنترنت الموجهة للمتفاعلين مع الإدارة عن تسجيل مجموعة من الملاحظات وإصدار عدد من التوصيات، نوردتها كما يلي.

أولا. تحليل لأهم الخدمات المقدمة على الإنترنت بالمغرب

1. الوضع الدولي للمغرب من حيث تقديم الخدمات على الإنترنت

بخصوص الوضع الدولي للمغرب من حيث تقديم الخدمات على الإنترنت سجل المجلس ما يلي.

﴿ تطور إيجابي للخدمات المقدمة على الإنترنت لكن يعيقه العامل البشري والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

عرف المغرب خلال السنوات الأخيرة تطورا ملموسا في تصنيف الأمم المتحدة المتعلق بالخدمات الرقمية، حيث ارتقى من الرتبة 115 إلى الرتبة 36 على المستوى العالمي، وانتقل بذلك في مؤشر الحكومة الإلكترونية من الرتبة 140 إلى الرتبة 85 خلال نفس الفترة.

بالمقابل، لوحظ اتساع الفارق بين مستوى الخدمات المقدمة على الإنترنت والمكونين الآخرين لبرنامج الحكومة الإلكترونية، وهما مستوى التكوين والرأس المال البشري (الرتبة 157) ومستوى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الرتبة 101)، حيث يشكل ذلك عائقا أمام استعمال واسع للخدمات الرقمية المقدمة من طرف المرافق العمومية.

من جهة أخرى، فإن التطور الإيجابي الذي عرفه مؤشر الخدمات على الإنترنت بالمغرب لا يعبر عن تطور كبير في أرض الواقع، فالمشاريع الكبرى لبرنامج الحكومة الإلكترونية e-gov الذي تم وضعه سنة 2011 في إطار مخطط المغرب الرقمي MN2013 لم تعرف تقدما ملموسا، من بينها على سبيل المثال، الخدمات الخاصة بالحالة المدنية وخدمة إنشاء مقولة عبر الإنترنت وكذا تسجيل السيارات عبر الإنترنت.

2. خارطة تكنولوجيا المعلومات المنجزة من قبل الوزارة المكلفة بتحديث الإدارة

بالموازاة مع إطلاق مخطط المغرب الرقمي 2009-2013، عكفت الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، خلال الفترة ما بين 2008 و2014، على إعداد خارطة لتكنولوجيا المعلومات في القطاع العام، وذلك بشكل سنوي. أحد أهداف هذه الخارطة كان هو التوفر على قاعدة بيانات حول الخدمات على الإنترنت، غير أنها تميزت بعدد من النقائص، من بينها التركيز على الطابع الكمي في تتبعها للخدمات على الإنترنت وكذا صعوبة استغلال البيانات الواردة بها.

﴿ هيمنة الخدمات التفاعلية

تبين هاته الخارطة، والتي توجد قيد إعادة النظر من قبل الوزارة المعنية، أن عدد الخدمات على الإنترنت قد ارتفع من 224 سنة 2008 إلى 388 سنة 2014، أي بنسبة 73 بالمائة، وهي خدمات تصنف من طرف الوزارة المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية حسب درجة التوثيق اللامادي إلى:

- خدمات إخبارية: تسمح بالحصول على المعلومة من خلال التصفح المستقر الغير تفاعلي navigation statique non interactive
- خدمات تفاعلية: تسمح بالحصول على معلومة من خلال القيام ببحث ديناميكي requête dynamique
- خدمات شبه معاملاتية: تسمح ببدء معاملة على الإنترنت مع مؤسسة معينة واستكمالها يدويا، أو عبر البريد... (دون توصيل إلكتروني للخدمة)
- خدمات معاملاتية: تسمح بإنجاز معاملة على الإنترنت، من بدايتها إلى نهايتها، مع مؤسسة معينة (مع توصيل إلكتروني للخدمة).
- خدمات مندمجة: تسمح بإنجاز معاملة على الإنترنت من بدايتها إلى نهايتها، مع عدة مؤسسات (مع توصيل إلكتروني للخدمة).

ويرجع ارتفاع عدد الخدمات على الإنترنت بالأساس إلى الخدمات التفاعلية والخدمات شبه المعاملاتية، في حين أن عدد الخدمات المتطورة كالخدمات المعاملاتية والخدمات المندمجة لم يشهد تقدما.

3. مستوى إتاحة ونضج الخدمات الأساسية على الإنترنت على الصعيد الوطني

من أجل تحديد نقاط القوة والضعف التي تميز العرض المتوفر وطنيا من الخدمات على الإنترنت مقارنة بالممارسات الجيدة على المستوى الدولي، اعتمد المجلس على الدراسة-المقارنة للحكومة الإلكترونية التي تنجزها سنويا المفوضية الأوروبية، حيث تم من جهة تقييم مستوى نضج عدد من الخدمات الأساسية، ومن جهة أخرى تقييم مدى توفير خدمات على الإنترنت تتعلق بعدد من أحداث الحياة (événements de vie). وقد مكن هذا التقييم من رصد النقائص التالية.

﴿ ضعف مستوى نضج بعض الخدمات الحيوية

أظهرت المقارنة المنجزة لمدى نضج عينة مكونة من 15 خدمة في كل من المغرب ودول الاتحاد الأوروبي أن المغرب حقق نسب نضج¹⁸ جيدة بالنسبة لثمان خدمات، من بينها على الخصوص تلك المتعلقة بأداء الضرائب

¹⁸ يعكس مستوى نضج خدمة معينة الطريقة التي تتفاعل بها المقولة والمواطن مع الإدارة. يركز النموذج المتبع من أجل تقييم نضج الخدمات على الأنترنت على 5 مستويات: مستوى توفر المعلومات، رفع الاستثمار، معالجة الاستثمارات على الأنترنت، معالجة مندمجة لحالة معينة على الأنترنت، تسليم الكتروني للخدمة (دون حاجة المواطن للقيام بأي إجراء معين).

(الضريبة على الدخل، الضريبة على الشركات، الضريبة على القيمة المضافة)، والرسوم الجمركية. في المقابل، تظل الخدمات السبع الأخرى بعيدة عن المعدل الأوروبي من حيث مستوى النضج، وتسجل بالتالي فارقاً مهماً مقارنة بالممارسات الجيدة على المستوى الدولي.

توزيع عدد من الخدمات الأساسية المقدمة على الإنترنت حسب مستوى نضجها

مستوى جيد	مستوى ضعيف إلى متوسط
- الضريبة على الشركات	- تسجيل الشركات الحديثة التأسيس
- الضريبة على القيمة المضافة	- الوثائق الشخصية (جواز السفر، رخصة السياقة)
- التصريح للجمارك	- إرسال البيانات المتعلقة بالإحصائيات حول الشركات إلى المندوبية السامية للتخطيط
- الضريبة على الدخل	- إبلاغ الشرطة
- المساهمات الاجتماعية للموظفين	- تسجيل السيارات
- البحث عن عمل	- الخدمات الاجتماعية
- التسجيل في سلك الدراسات العليا	
- الصفقات العمومية	

في هذا الصدد، يشير المجلس إلى أن بعض الخدمات ذات المستوى الضعيف من النضج، كانت موضوع أهداف طموحة في إطار المخطط الرقمي MN2013، غير أن الإنجازات لم ترق إلى مستوى التطلعات. ويتعلق الأمر بتأسيس مقولة على الإنترنت وتسجيل السيارات وجمع المعلومات الإحصائية للشركات.

وهكذا، نجد أن خدمة تأسيس مقولة عبر الإنترنت كان من المفترض خروجها لحيز الوجود سنة 2011، لكنها لم تر النور بعد، رغم أنه في إطار برنامج الحكومة الإلكترونية كان قد تم تحديد هدف طموح بخصوص هاته الخدمة، يتمثل في بلوغ نسبة استعمال تصل إلى 40 بالمائة خلال سنة 2013.

نفس الأمر ينطبق على خدمة تسجيل السيارات على الإنترنت، حيث كان الهدف المخطط له هو بلوغ نسبة استعمال تصل إلى 70 بالمائة سنة 2013، غير أن هذا المشروع الذي انطلق منذ سنة 2007 لم يصل بعد لمرحلة تفعيل.

أما فيما يخص جمع البيانات الإحصائية للشركات، فإن الهدف المرسوم كان هو إحداث بوابة للبيانات الإحصائية وإنجاز تحقيقات على الإنترنت، غير أن هذا النموذج المتطور لجمع المعلومات لم يخرج بعد لحيز الوجود. كما سجل المجلس غياباً تاماً لتبادل المعلومات، سواء على الإنترنت أو بشكل مادي بين الإدارات المعنية بإحصائيات الشركات، كالمندوبية السامية للتخطيط والوزارة المكلفة بالصناعة والاستثمار والتجارة والمديرية العامة للضرائب.

توفير ضعيف للخدمات المتعلقة بعدد من أحداث الحياة

اعتمد المجلس على الدراسة المقارنة الأوروبية من أجل تقييم مستوى توفير خدمات تخص عينة مكونة من ستة أحداث تهم حياة المواطن وهي:

- فقدان العمل والبحث عنه؛
- الشروع في مسطرة شكاية؛
- حيازة وسياقة سيارة؛
- متابعة الدراسة في مؤسسة للتعليم العالي؛
- تأسيس شركة والقيام بأولى الإجراءات؛
- القيام بالعمليات الاعتيادية لشركة.

تعتبر هذه الأحداث الست، حسب الدراسة المقارنة، من أكثر الخدمات استعمالاً من قبل المرتفق، سواء كان مواطناً أو مقولة. وقد مكن التقييم الذي قام به المجلس من مقارنة المغرب مع الدول موضوع الدراسة المقارنة¹⁹ في مجال الخدمات العمومية على الإنترنت، والخروج بخلاصات حول الفوارق بين ما هو عليه الحال في المغرب وبين ما هو معمول به من الممارسات الجيدة على المستوى الدولي.

وقد أحصى المجلس، بالنسبة للأحداث الستة السالفة الذكر، 74 خدمة (أو تفاعل بين المرتفق والمرفق الذي يقدم هذه الخدمة)، منها 48 خدمة أساسية و26 خدمة تكميلية. ويقصد هنا بالخدمات الأساسية تلك التي تخص المراحل الأساسية في حدث معين والتي لا يمكن للمرتفق إتمام إجراءاته (مثل الخدمات الرئيسية المتعلقة بالتسجيل، الخدمات الإجبارية وفق القوانين...). أما الخدمات التكميلية، فهي تلك التي تتعدى المتطلبات الأساسية لحدث حياة معين إلى ما يتعلق بتسهيل الإجراءات على المرتفق.

¹⁹ يتعلق الأمر بـ 33 دولة أوروبية.

من بين الخدمات 74 السالفة الذكر، تتوفر 31 منها فقط على الإنترنت، أي بمعدل 42 بالمائة، وتقل هذه النسبة إلى 35 بالمائة فقط بالنسبة للخدمات الأساسية (أي 17 من بين 46) وتصل إلى 54 بالمائة بالنسبة للخدمات التكميلية (أي 14 من بين 26).

بالإضافة إلى ذلك، درس المجلس تفاصيل الخدمات المتعلقة بكل حدث من الأحداث الست السالفة الذكر، من أجل تحديد نقاط القوة والضعف التي يعرفها العرض المتوفر من خدمات على الإنترنت في المغرب ومقارنتها بالممارسات الجيدة المعمول بها في أوروبا. وقد ركز المجلس من خلال هذا الفحص بالخصوص على مستوى توفير الخدمات الأساسية لكل حدث من أحداث الحياة المشار إليها، وخلص بالنسبة إلى كل واحد منها إلى ما يلي:

أ. فقدان العمل أو البحث عن عمل

بالنسبة لهذا الحدث، أحصى المجلس 12 خدمة يمكن تطبيقها في السياق الوطني (5 خدمات أساسية و7 خدمات تكميلية). من بين هذه الخدمات، 6 خدمات غير متوفرة على الإنترنت (خدمتان أساسيتان وأربع خدمات تكميلية). تتمثل الخدمات الأساسية الغير متوفرة في خدمة التسجيل من أجل الاستفادة من التعويض عن فقدان العمل، وكذا في خدمة تقديم معلومات حول الإجراءات المتبعة من أجل التعرض على رفض تمكين مواطن من الاستفادة من مساعدة اجتماعية. هذا، ومن بين الخدمات التكميلية الأكثر شيوعاً في أوروبا والتي لم تتم بعد إتاحتها على الإنترنت في المغرب، خدمة استقبال التنبهات حول عروض العمل²⁰ وكذا في خدمة التسجيل في ورشات لها علاقة بالمشار المهني (التواصل، صياغة السيرة الذاتية، إلخ).

ب. بدء إجراءات شكاية عادية

يهم هذا الحدث المواطن الذي يود بدء مسطرة شكاية مدنية بشأن مبلغ يقل عن 20.000 درهم، ويرتكز النموذج الخاص بهذا الحدث على 7 مراحل تنطبق كلها على السياق المغربي، من بينها 4 خدمات أساسية و3 خدمات تكميلية. وقد خلص المجلس في هذا المجال إلى عدم توفر أية خدمة أساسية على الإنترنت. بالمقابل، توجد خدمتان تكميلتان يمكن الحصول عليهما على الإنترنت وهما الحصول على معلومات حول التشريعات، وتتبع الملفات (يمكن الحصول على هذه الخدمة عن طريق البوابة الإلكترونية ma.mahakim.www). من جانب آخر، تتيح الدول الأوروبية الأكثر تقدماً من حيث عرض الخدمات على الإنترنت للمواطن إمكانية القيام بالإجراءات الأساسية التالية عبر الأنترنت:

- فتح مسطرة شكاية؛
- تقديم إثباتات ووثائق مدعمة للشكاية؛
- الحصول على نسخة الحكم؛
- استئناف حكم المحكمة.

وتعد خدمة استلام الحكم، الخدمة المتوفرة بنسبة أكبر على الإنترنت في دول الدراسة المقارنة، حيث توفرها 57 بالمائة من هاته الدول، في حين تتوفر خدمة فتح مسطرة شكاية في 31 بالمائة من بين هاته الدول. وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن وزارة العدل والحريات تعمل على إنجاز مشروع طموح يهدف إلى إحداث منصة إلكترونية للتواصل بين الإدارة القضائية والمحامين، تسمح على الخصوص بصياغة العرائض والمذكرات من طرف المحامين وإرسالها على الإنترنت إلى المحاكم.

ج. حيازة وسياسة سيارة

يتكون النموذج الخاص بحيازة وسياسة سيارة، كما تم إعداده في إطار الدراسة المقارنة الأوروبية، من 12 خدمة (من بينها 9 خدمات أساسية) تنطبق كلها على السياق المغربي. وقد لاحظ المجلس، بالنسبة لهذا الحدث، أن 5 خدمات أساسية غير متوفرة على الإنترنت وهي:

- تسجيل السيارات (الجديدة والمستعملة)؛
- تسجيل السيارات المستوردة؛
- الحصول على رخصة ركن السيارة في مرآب؛
- طلب استبدال البطاقة الرمادية (في حالة ضياعها)؛
- الإبلاغ عن سرقة سيارة.

وكما ذكر سابقاً، فإن هاته الخدمات لا زالت في طور الإعداد منذ سنة 2007 ولم تر النور بعد.

²⁰ هذه الخدمة متوفرة فقط بالنسبة لعروض التشغيل في الوظيفة العمومية عبر الموقع ma.public-emploi.www، أما موقع الوكالة الوطنية لإنعاش التشغيل والكفاءات (وهي مؤسسة عمومية من بين مهامها خلف علاقة تواصل بين العرض والطلب على التشغيل)، فهو لا يوفر هذه الخدمة.

د. متابعة الدراسة في مؤسسة للتعليم العالي

يعتبر الطلبة من أبرز مستعملي الأنترنت، ولذلك فإن توقعاتهم كبيرة فيما يخص الخدمات على الأنترنت. ومن بين 14 خدمة يتكون منها نموذج هذا الحدث كما تم إعداده في إطار الدراسة المقارنة الأوروبية، أحصى المجلس 9 خدمات تنطبق على السياق المغربي (3 خدمات أساسية و6 خدمات تكميلية).

إلا أنه من بين الخدمات التسع المشار إليها، توجد خدمة واحدة فقط متاحة على الأنترنت في المغرب، وهي التسجيل الأولي في الجامعة (préinscription)، حيث وفرت عدة جامعات هذه الخدمة على الأنترنت. وتساهم هذه الخدمة بشكل مهم في تقليص الأعباء الإدارية على الجامعات وفي تحسين جودة الخدمة المقدمة للطلبة.

وبالنسبة للخدمتين الأساسيتين الأخرين المتعلقين بطلب الحصول على منحة دراسية وطلب الحصول على الخدمات الاجتماعية، وهي خدمات ذات طابع مالي، فهي غير متوفرة على الأنترنت، حيث تكتفي الوزارة المكلفة بالقطاع بإعطاء معلومات حول الإجراءات الواجب اتباعها للاستفادة منها.

أما فيما يخص للخدمات التكميلية، سجل المجلس الأعلى للحسابات أن هناك خدمتين متوفرين على الأنترنت في أغلبية الدول الأوروبية بينما هي ليست كذلك بالنسبة للمغرب، ويتعلق الأمر بخدمة توفير صفحة على الأنترنت لكل طالب قصد الولوج إلى بياناته الشخصية والحصول على معلومات حول الدروس ونقاط الامتحانات، بالإضافة إلى الخدمة المتعلقة بالحصول على معلومات حول المسار المهني وفرص التدريب. تجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هاتين الخدمتين متوفرين بنسبة 98 بالمائة و 89 بالمائة على التوالي في الدول المعنية بالدراسة المقارنة الأوروبية.

ه. إحداث مقولة وإنجاز أولى عملياتها

فيما يخص الإجراءات المتعلقة بإحداث مقولة بالمغرب وإنجاز أولى عملياتها، أحصى المجلس الأعلى للحسابات 23 تفاعلا بين المقولة والإدارة في المغرب، منقسمة إلى 18 خدمة أساسية و5 خدمات تكميلية. من بين هاته الخدمات الأساسية، 5 خدمات فقط متوفرة على الأنترنت.

من بين الخدمات الأساسية غير المتوفرة على الأنترنت، سجل المجلس أن عددا منها متاح على نطاق واسع في الدول الأوروبية كما يتضح من خلال نسبة الدول التي توفر هذه الخدمات على الأنترنت من بين دول الدراسة المقارنة، وهي كالتالي:

- تسجيل مقر المقولة (69 بالمائة)؛
- التسجيل في السجل التجاري المحلي (70 بالمائة)؛
- الحصول على رقم التعريف الضريبي (48 بالمائة)؛
- انخراط المقولة في الضمان الاجتماعي (79 بالمائة)؛
- تسجيل مستخدم في الضمان الاجتماعي (73 بالمائة).

وتجدر الإشارة إلى أنه من بين 33 تفاعلا بين المرتفق والمرافق العمومية على مستوى 50 بالمائة على الأقل من دول الدراسة المقارنة، يوجد 27 تفاعلا يمكن القيام به بشكل مكتمل على الأنترنت (أو يتم القيام به بطريقة تلقائية دون طلب من المرتفق). كما يعرف تقديم الخدمات بطريقة تلقائية²¹ (services automatisés) تطورا مهما في الدول الأوروبية، حيث إن 22 تفاعلا يتم بطريقة تلقائية في بلد أوروبي واحد على الأقل؛ ويعد الإعلان عن تسجيل الشركة في الجريدة الرسمية هو التفاعل الأكثر إنجازا بطريقة تلقائية حيث يتم بهذه الطريقة في ثلثي دول الدراسة المقارنة، يليه التفاعل المتعلق بالحصول على رقم التعريف الضريبي الذي يتم تلقائيا في 25 بالمائة من هذه الدول.

وبالنسبة للمغرب، يمكن تقديم طلب نشر الإعلان عن تسجيل الشركة على الأنترنت، لكن لا يتم تقديم هذه الخدمة بطريقة تلقائية. أما فيما يخص إجراء الحصول على رقم التعريف الضريبي فهو غير متوفر على الأنترنت.

و. إنجاز العمليات الاعتيادية للمقولة

من بين 9 خدمات أساسية تهم هذا الحدث، يمكن إنجاز 3 منها فقط على الأنترنت، وهي التصريح بالضريبة على القيمة المضافة والضريبة على الشركات والمساهمات الاجتماعية، في حين أن الخدمات الأساسية الأخرى غير متوفرة على الأنترنت، وهي:

- إرسال التقارير المالية إلى السجل التجاري؛
- إرسال بيانات المقولة إلى الجهة المكلفة بالإحصائيات؛
- إخبار الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بمرض مستخدم؛

²¹ الخدمة المقدمة تلقائيا هي خدمة يتم تنفيذها من قبل الإدارة دون أن يحتاج المرتفق إلى القيام بأي طلب أو إجراء.

- طلب تعويضات عن مستخدم مريض؛
- طلب استرداد الضريبة على القيمة المضافة؛
- التعرض على قرار ضريبي يتعلق بالضريبة على القيمة المضافة.

وتصل نسبة الدول التي تقدم الخدمات الأوليين على الإنترنت إلى 75 بالمائة من الدول الأوروبية، وهو ما يظهر تفاوتاً مهماً بين المستوى في المغرب والممارسات الجيدة في هذا المجال على المستوى الدولي.

4. المستوى التقني للبوابات الإلكترونية المؤسسية والخدمات على الإنترنت ومدى سهولة استعمالها

قام المجلس بتحقيق عدد من الجوانب التقنية المتعلقة بالبوابات الإلكترونية والخدمات على الإنترنت المقدمة من قبل عدد من المرافق العمومية، وذلك اعتماداً على عينة تتكون من 35 خدمة على الإنترنت و9 بوابات مؤسسية. وقد مكن هذا الفحص من الوقوف على ما يلي.

أوجه قصور في الوظائف المتوفرة لتقديم الخدمة عبر الإنترنت

من بين الوظائف المتوفرة بنسب ضعيفة، نجد الحضور في المنتديات الخاصة ووسائل التواصل الاجتماعي، نشر أجوبة مسبقاً للأسئلة المتداولة (FAQ)، العروض (أشرطة الفيديو على الإنترنت، دلائل قابلة للتحميل) وآليات ردود الفعل (استقاء آراء المستعملين)، حيث تتوافر هذه الوظائف بنسب ضعيفة، وهي على التوالي 6 بالمائة و15 بالمائة و23 بالمائة و29 بالمائة.

وفيما يتعلق بالشفافية في تقديم الخدمات، سجل المجلس، بصفة خاصة، ضعف معدل الخدمات التي تشير إلى المدة المتوقعة للمعاملة على الإنترنت (27 بالمائة)، والأجل الأقصى لمعالجة الملف وتوفير الخدمة وكذا الخطوات المتبعة لتوفير الخدمة (13 بالمائة).

أما بالنسبة لجودة البوابات الإلكترونية المؤسسية، فقد لوحظ على الخصوص نقص في توفير المعلومة المتعلقة بتاريخ آخر تحديث للصفحات وعدم نشر البيانات العمومية بطريقة تمكن من إعادة استخدامها بسهولة (open data).

ومن بين الممارسات الجيدة، سجل المجلس توفير البوابات المؤسسية لنسخ خاصة بالهواتف المحمولة وكذا اقتراح مساعدة هاتفية للمستخدمين في إجراءاتهم الإدارية. إلا أن هذه الممارسات الجيدة غير منتشرة بشكل كاف في المغرب.

5. التواصل حول الخدمات على الإنترنت

تشكل بوابة (service-public.ma)، كما تعرفها الوزارة المكلفة بتحديث القطاعات العمومية، نقطة مرجعية للولوج عبر الإنترنت إلى خدمات الإدارة المغربية. ويتم تحرير محتوى البوابة من قبل لجنة مشتركة بين الوزارات يتم تنسيق عملها من قبل هذه الوزارة. إلا أن المجلس الأعلى للحسابات لاحظ أن هذه اللجنة لا تجتمع بانتظام، مما يؤثر على جودة المعلومات الموجودة في الموقع، إذ لا يتم تحديثها بشكل منتظم.

وطبقاً لخارطة طريق هذا المشروع الذي يندرج ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية، قامت الوزارة سنة 2011 بتطوير شبكة خارجية للبوابة الإلكترونية (extranet) لتمكين مختلف الإدارات من التواصل مع خلفية البوابة وإثرائها بشكل منتظم. غير أنه في غياب إطار قانوني يلزم الإدارات بتحديث بياناتها عبر هذا النظام، فإن معدل تحديث محتوى هذا الأخير يبقى رهيناً بمدى حرص والتزام الإدارات في هذا المجال.

وبالإجمال، فإن بوابة "publicmaservice" لاتزال بعيدة عن أداء البوابات المماثلة. فعلى سبيل المثال، تعتبر البوابة الفرنسية "publicfrservice" الموقع الرسمي للإدارة وأول موقع عمومي فرنسي، حيث يبلغ عدد الزيارات الشهرية لهذا الموقع 20 مليون زيارة، مقابل عدد زيارات لا يتجاوز 500.000 شهرياً لنظيره في المغرب²².

ثانياً. الحكامة والعوائق والآفاق

1. حكمة الخدمات على الإنترنت

شكل تطوير الإدارة الإلكترونية أحد الأولويات الحكومية، وذلك منذ أواخر العقد الأول من الألفية الثالثة، غير أن هذا الورش لم يكن منظماً بشكل كاف ولم يتم تدبيره عبر خطط عمل متناسقة، حيث أدى غياب استراتيجية موحدة تشمل كل الوزارات إلى تكون إدارة متعددة السرعات. إضافة إلى ذلك، لم تقم وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية بدورها في دعم الإدارات وتشجيع التعاون وتبادل الخبرات الناجحة وظلت على هامش المشاريع التي باشرتها بعض الإدارات، مما أدى إلى تقدم متباين لكل إدارة حسب الوسائل المتوفرة لديها. وشهد مجال تدخل وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية حالة من التذبذب، حيث كان يشمل تارة مصالح الدولة والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية، وتارة أخرى يقتصر على الدولة في مفهومها الضيق.

²² المصدر: www.similarweb.com أرقام الأسس الثاني من سنة 2017.

على صعيد آخر، أنشأ الوزير الأول سنة 1999، بموجب مذكرة، لجنة مكلفة بتبسيط المساطر الإدارية برئاسة الوزير المسؤول عن القطاع، كما أنشأ لجانا قطاعية على مستوى كل وزارة، غير أن عمل هذه الأخيرة اتسم بغياب تحديد واضح لمحاور التبسيط المراد تطبيقه ولطرق تدخل هذه اللجان من أجل استكمال هذا المشروع.

وقد أدت الجهود التي بذلتها وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية إلى تبسيط 112 إجراء (منها 57 إجراء يتعلق بالمواطنين و55 إجراء يتعلق بالشركات) ونشر 751 إجراء على الموقع ma.public-service.www، لكن لوحظ أن هذه الوزارة لا تقوم بتتبع تنفيذ الجهات المعنية للمساطر في صيغها المبسطة، الأمر الذي لا يعطي أي ضمان بشأن احترام هذه المساطر.

وفيما يتعلق بتوفير الخدمات على الإنترنت، لم تقم وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية بترتيب الأولويات في هذا المجال استنادا إلى معايير محددة مثل درجة أهمية كل إجراء بالنسبة للمرتفق، أو الأثر المتوقع لإزالة الطابع المادي عن هذا الإجراء على فعالية وكفاءة الإدارة.

← غياب مخطط استراتيجي منذ سنة 2013

منذ وصول استراتيجية المغرب الرقمي 2013 إلى نهايتها، لا يتوفر المغرب على استراتيجية رقمية رسمية. وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى قيام وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي في دجنبر 2014 بإبرام صفقة تفاوضية تتعلق بصياغة مخطط استراتيجي جديد (المغرب الرقمي 2020)، وذلك بناء على ترخيص خاص من رئيس الحكومة. وقد تم استلام مخرجات هذه الدراسة في يونيو 2015، إلا أنه إلى غاية تاريخ تحرير هذا التقرير، لم يتم نشر هذا المخطط الاستراتيجي.

إضافة إلى ما سبق، يتسم دور الوزارة المكلفة بتحديث الإدارة فيما يتعلق باختصاص تطوير الإدارة الإلكترونية بافتقاده للوضوح الكافي لتمييزه عن دور الوزارة المكلفة بالاقتصاد الرقمي، حيث تبقى هذه المهمة مشتركة بين الوزارتين.

← افتقار هيئات الحكامة إلى الصلاحيات الكافية

من خلال تحليل آليات الحكامة المسؤولة عن تطوير مجتمع المعرفة ولاسيما الخدمات الرقمية، يتبين أن المغرب اقتصر على إنشاء لجان للتنسيق لحكامة استراتيجياته الرقمية، متمثلة خصوصا في المجلس الوطني لتكنولوجيا الإعلام والاقتصاد الرقمي "CNTI" واللجنة المشتركة بين الوزارات للحكومة الإلكترونية "CIGOV".

وقد سبق للمجلس الأعلى للحسابات أن أشار في تقريره حول تقييم استراتيجية المغرب الرقمي 2013، إلى محدودية العمل الذي تقوم به اللجنة المشتركة بين الوزارات للحكومة الإلكترونية، بسبب ضعف الصلاحيات الموكلة إليها للتحكيم واتخاذ القرارات فيما يتعلق بإطلاق البرامج وتنفيذها.

من جهة أخرى، فإن آخر اجتماعات هيئات الحكامة، أي المجلس الوطني لتكنولوجيا الإعلام والاقتصاد الرقمي واللجنة المشتركة بين الوزارات للحكومة الإلكترونية²³، تعود على التوالي إلى عامي 2012 و2013. نتيجة لذلك، وفي ظل غياب استراتيجية واضحة وكذا هيئات للقيادة، عملت كل جهة حكومية على حدة من أجل تطوير خدماتها على الإنترنت وفقا لما تنتجه لها مواردها البشرية والمالية وخبرتها في هذا المجال، ما أدى إلى تشتت الجهود وضعف التنسيق وتشابك الإجراءات المتخذة.

← تأخر إصلاح إطار الحكامة الخاص بمجال الاقتصاد الرقمي

إدراكا منه للحاجة الماسة إلى إطار فعال للحكامة في مجال الاقتصاد الرقمي، دعا المجلس الوطني لتكنولوجيا الإعلام والاقتصاد الرقمي سنة 2012 اللجنة الوزارية المشتركة للحكومة الإلكترونية إلى القيام بدراسة جدوى بشأن إنشاء وكالة وطنية للحكومة الإلكترونية، لكن هذا المشروع لم ير النور إلا في سنة 2017 باعتماد القانون رقم 61.16 المحدث لوكالة التنمية الرقمية²⁴، حيث عقدت الوكالة أول اجتماع لمجلسها الإداري في دجنبر 2017.

وقد كان لهذا التأخير في إرساء إطار للحكامة ذي صلاحيات حقيقية تمكنه من التحكيم واتخاذ القرارات، أثر سلبي على تطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية بالمغرب.

²³ أحدث المجلس الوطني لتكنولوجيا الإعلام والاقتصاد الرقمي، لدى الوزير الأول بموجب المرسوم رقم 2.08.444 الصادر في 25 جمادى الأولى (21 ماي 2009). تتناوب بهذا المجلس مهمة تنسيق السياسات الوطنية الهادفة إلى تطوير تكنولوجيا الإعلام والاقتصاد الرقمي وضمان تتبعها وتقييم تنفيذها. اللجنة المشتركة بين الوزارات للحكومة الإلكترونية.

في أول اجتماع للمجلس الوطني بتاريخ 2009/07/22 تقرر إحداث اللجنة بين الوزارات للحكومة الإلكترونية (قرار رقم CNTI_09/1/01)، كهيئة قيادة مكلفة بإعداد الاستراتيجية العامة لبرنامج الحكومة الإلكترونية والإشراف على تفعيله.

²⁴ ظهر شريف رقم 1.17.27 صادر في 8 ذي الحجة 1438 (30 أغسطس 2017) بتنفيذ القانون رقم 61.16 المحدث بموجبه وكالة التنمية الرقمية.

◀ ضعف آليات تتبع جودة الخدمات التي تقدمها الإدارة

لم تضع الإدارة المغربية الآليات والمعايير المناسبة لقياس جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين بغض النظر عن قناة الخدمة (الحضور المادي أو عبر البريد أو الهاتف أو الأنترنت...)، وهو ما يؤثر سلباً على أي تقييم للتقدم المحرز في تنفيذ البرامج المسطرة وكذا آثارها على المواطن. إضافة إلى ذلك، تشكل ندرة الدراسات الاستقصائية حول مدى رضى المواطنين عن خدمات الإدارة عائقاً أمام تحديد أولويات وتوقعات المرتفقين بهدف التحسين المستمر للخدمات المقدمة.

2. مستوى فتح البيانات العامة (البيانات المفتوحة "Open Data")

تمتلك مؤسسات القطاع العمومي خزاناً من المعلومات القيمة التي لا يتم استغلال جزء هام منها إلا على نطاق محدود. ويفتح نشر البيانات العمومية²⁵ غير الشخصية (الجغرافية والديموغرافية والإحصائية والبيئية...) بصيغ رقمية سهلة الاستغلال (مثل جداول Excel و CSV أفاقاً جديدة للمواطنين والباحثين الأكاديميين والشركات، وخاصة الشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في القطاع الرقمي وكذا للإدارة نفسها، حيث يتيح لجميع هؤلاء إمكانية إيجاد طرق جديدة لاستخدام هذه المعطيات وبالتالي تطوير منتجات وخدمات مبتكرة.

◀ ضعف مستوى فتح البيانات العامة

لا يمكن لأية مبادرة في مجال فتح البيانات العامة أن تحقق الأثر المنشود إلا إذا تم التركيز على البيانات التي تستجيب لمتطلبات المواطنين والتي يمكن أن تعزز مبادئ الشفافية والمساءلة.

في هذا الإطار، اعتمد المجلس الأعلى للحسابات لتقييم مدى فتح البيانات العامة بالمغرب، على تحليل مؤشر "بارومتر البيانات المفتوحة" (Open Data Barometer)، وبالتحديد مكونه المتعلق بمدى تنزيل مفهوم البيانات المفتوحة، حيث يعرض هذا المؤشر لمدى انفتاح الدول في مجال إتاحة المعطيات الرسمية لعموم المواطنين عبر تقييم 15 فئة من البيانات المختارة نظراً لأهميتها.

وتشير النتائج إلى أن المغرب لم يحصل على نقطة تتجاوز 100/15 إلا في فئة واحدة فقط من فئات البيانات الخمسة عشر التي يعتمد عليها البارومتر، ويرجع ذلك بالأساس إلى نشر البيانات في صيغ رقمية لا تمكن من سهولة استغلالها، وذلك لكونها في غالب الأحيان:

- بيانات نشرت بصيغ غير مقروءة من قبل نظم الحواسيب؛
- بيانات غير قابلة للتحميل جملة واحدة؛
- بيانات غير منشورة على فترات منتظمة؛
- بيانات لم يتم نشرها برخصة مفتوحة (licence libre).

◀ تراجع تصنيف المغرب في مجال البيانات المفتوحة

كان المغرب سابقاً إلى إنشاء أول منصة للبيانات المفتوحة في إفريقيا سنة 2011، أي سنتين فقط بعد إسبانيا التي كانت أول دولة أوروبية تطلق بوابة إلكترونية للبيانات العمومية المفتوحة (سنة 2009). ومنذ شهر مارس 2011، شرعت مجموعة من الوزارات والمؤسسات العمومية في نشر معطياتها على البوابة www.data.gov.ma.

لكن، بعد عدة سنوات من إطلاق هذه البوابة الخاصة بالبيانات المفتوحة، لم يتمكن المغرب من تحقيق تقدم كاف في مجال البيانات المفتوحة. يدل على ذلك تدهور ترتيب المغرب في مؤشر "بارومتر البيانات المفتوحة" من الرتبة 40 سنة 2013 إلى الرتبة 79 سنة 2016، في حين تحسن ترتيب جنوب إفريقيا مثلاً في نفس الفترة من الرتبة 46 إلى الرتبة 50.

◀ غياب سياسة عمومية لفتح البيانات وتأخر إصلاح الإطار القانوني

يندرج مشروع البيانات المفتوحة الذي تشرف عليه وزارة الصناعة والتجارة والاقتصاد الرقمي²⁶ ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية بالمغرب. لكن، لوحظ غياب سياسة واستراتيجية معلنة في هذا المجال، كما سجل عدم تحديد قواعد البيانات المعنية بالنشر ولا صيغ نشرها أو رخص إعادة الاستعمال المطبقة عليها.

على صعيد آخر، فإن فعالية أي سياسة عمومية في مجال فتح البيانات ترتبط بمدى ملاءمتها للإطار القانوني القائم، ولأسيما التشريعات المتعلقة بالحقوق في الوصول إلى المعلومة وحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي. وقد اعتمد المغرب في هذا الصدد القانون رقم 09.08 بتاريخ 18 فبراير 2009 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة

²⁵ البيانات العامة هي مجموع المعلومات والمعطيات التي تجمعها الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية، والتي لا تمس بخصوصية الأشخاص أو بالأمن القومي.

²⁶ بناء على قرار اللجنة المشتركة بين الوزارات للحكومة الإلكترونية (رقم CIGOV_2011/4/04)، فقد عُهد إلى مديرية الاقتصاد الرقمي مهمة الإشراف على تجميع البيانات العامة من مختلف الإدارات بهدف إثراء محتوى البوابة الوطنية www.data.gov.ma.

المعطيات ذات الطابع الشخصي، في حين شهد اعتماد القانون المنظم للحق في الوصول إلى المعلومات تأخرا كبيرا، حيث صادق مجلس الحكومة في يوليوز 2014 على مشروع القانون رقم 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات، إلا أنه إلى حدود شهر دجنبر 2017 لم يخرج هذا الأخير إلى حيز الوجود، بينما يبين استطلاع الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية برسم سنة 2016 أن 54 بالمائة من الدول الأعضاء بالمنظمة (105 دولة من أصل 193) يتوفرون على قانون منظم للحق في الحصول على المعلومات.

◀ غياب مبادرات لفتح البيانات العامة على مستوى الجماعات الترابية

لا تقتصر فكرة نشر البيانات العامة على الدولة والمؤسسات العمومية، بل تشمل أيضا الجماعات الترابية، إذ أن هذه الأخيرة تتوفر على بيانات ذات أهمية كبيرة.

وفي هذا المجال، يسجل في المغرب غياب مبادرات من الجماعات الترابية لفتح بياناتها. بينما في فرنسا على سبيل المثال، قامت معظم الجماعات الترابية الكبرى تدريجيا بتنفيذ مشاريع لنشر البيانات المفتوحة المرتبطة بأهم اختصاصاتها المحلية مثل: الميزانية، محاضر الدواول، السجلات المدنية، التحليلات السوسيوديموغرافية، وصف الفضاءات العامة والطبيعية، التجهيزات، الخدمات (كالنقل مثلا)، الموارد المحلية... الخ.

3. رصد وتتبع الإدارة لمدى استخدام الخدمات على الإنترنت وأثرها

سجل المجلس بهذا الخصوص ما يلي.

◀ قصور في تتبع مدى استخدام الخدمات على الإنترنت وأثرها

يتسم مجال الخدمات العمومية على الإنترنت بشح في المؤشرات الوطنية التي تقيس مدى استخدام المرتفقين لهذه الخدمات ومدى رضاهم عنها، وذلك على الرغم من تعدد الفاعلين العموميين في مجال تطوير ونشر هذه الخدمات من جهة (الإدارات العمومية التي توفر الخدمة ومديرية الاقتصاد الرقمي ووزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية والمرصد المغربي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (OMTIC) والوكالة الوطنية لتقنين المواصلات (ANRT))، وفي قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل عام من جهة أخرى.

ويمثل البحث الوطني السنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الأسر والأفراد الذي تعده الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات منذ سنة 2004 أحد الأمثلة القليلة في هذا المجال، حيث يشير هذا البحث إلى بعض المؤشرات ذات الصلة بالخدمات على الإنترنت.

هذا، وقد أظهر البحث المنجز برسم سنة 2016 أن معدل نفاذ الإنترنت بمقرات الإقامة بالمغرب ظل في تصاعد مستمر حيث انتقل من 20 بالمائة سنة 2009 إلى 68,5 بالمائة سنة 2016، إلا أن التفاعل مع الخدمات العمومية عبر الإنترنت يبقى محدودا، إذ أن 11.1 بالمائة فقط من مستعملي هذه الشبكة في المغرب لجأوا إلى هذه الوسيلة للتفاعل مع الإدارات العمومية.

بناء على نتائج هذا التقييم، يوصي المجلس الأعلى للحسابات السلطات الحكومية بما يلي:

- اعتماد ونشر الاستراتيجية الرقمية الوطنية بشكل رسمي، مع الحرص على إدماج المشاريع الرئيسية للخدمات على الإنترنت التي تطلقها مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية لتحقيق تناسق عام بين هذه المشاريع؛
- التركيز على الخدمات القريبة من اهتمامات ومتطلبات المرتفقين، واعتماد مقاربة تركز على "أحداث الحياة" كما هو الحال في أوروبا؛
- السعي بعزم إلى تطوير فئة الخدمات المقدمة تلقائيا دون طلب مسبق من المرتفق؛
- تشجيع الجماعات الترابية على الانخراط في مشاريع تطوير الخدمات على الإنترنت، وذلك من خلال آليات ملائمة للدعم المالي والتقني، مع الحرص على إدماجها في الاستراتيجيات الرقمية الوطنية؛
- وضع سياسة وإطار قانوني "للبيانات المفتوحة" يهدف إلى تكريس هذا المفهوم والحرص على استمراريته مع إعطاء الأولوية للبيانات المرتبطة بالحاجيات الحيوية للمرتفقين؛
- تجويد التواصل بشأن الخدمات على الإنترنت وخاصة من خلال البوابة الوطنية "service-public.ma" والحرص على أن تقدم هذه البوابة محتوى شاملا وموثوقا به ومحيطا بانتظام، ودراسة إمكانية تحويل هذه البوابة إلى شبك وحيد للتولوج إلى جميع الخدمات المقدمة على الإنترنت من قبل إدارات ومؤسسات الدولة؛
- تحسين جودة تتبع تطور الخدمات على الإنترنت، وذلك باعتماد مؤشرات تأخذ في الاعتبار الجوانب النوعية، وإجراء تقييمات منتظمة لمدى استعمال هذه الخدمات من قبل المرتفقين وكذا لأثر هذه الخدمات عليهم وعلى الإدارة.

II. جواب وزير الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي

(نص الجواب كما ورد)

◀ ضعف مستوى نضج بعض الخدمات الحيوية (خدمة تأسيس مقاوله على الإنترنت كان من المفترض خروجها لحيز الوجود سنة 2011، لكنها لم تر النور بعد)

لقد تمت المصادقة من طرف الحكومة على القانون رقم 88.17 المتعلق بإنشاء ومواكبة المقاوله عبر الخط (مجلس الحكومة لتاريخ 15 فبراير 2018)، وهو حاليا في طور المناقشة على مستوى البرلمان.

◀ التواصل حول الخدمات على الإنترنت

بالإضافة إلى البوابة service-public.ma، هناك البوابة www.egov.ma الذي تم تطويرها من طرف مديرية الاقتصاد الرقمي سنة 2010 والتي تشكل منصة للتواصل والتعريف بمختلف المشاريع والخدمات عبر الخط. بالإضافة إلى ذلك، قامت مديرية الاقتصاد الرقمي بتنظيم والمشاركة في العديد من الفعاليات المتعلقة بالاقتصاد الرقمي، وخاصة الحكومة الالكترونية، والتي قامت من خلالها بالتواصل حول مختلف الانجازات في مجال الخدمات الالكترونية.

◀ غياب مخطط استراتيجي منذ سنة 2013

تم استلام مخرجات الدراسة حول استراتيجية المغرب الرقمي سنة 2016. ومن بين توصيات هذه الدراسة إنشاء وكالة مكلفة بتنفيذ الاستراتيجية الرقمية للمغرب، والتي تم إطلاقها في نهاية عام 2017.

◀ ضعف آليات تتبع جودة الخدمات التي تقدمها الإدارة

في إطار المشاركة الإلكترونية، قامت مديرية الاقتصاد الرقمي سنة 2011، بتطوير منصة رهن إشارة المواطنين والمقاولات من أجل تمكينهم من اقتراح أفكار ومشاريع من أجل تحسين الإدارة. وتجدر الإشارة إلى أن تقرير سنة 2016 لقسم الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابع للأمم المتحدة قد صنف المغرب في الرتبة 17 في مجال المشاركة الالكترونية.

◀ غياب سياسة عمومية لفتح البيانات وتأخر إصلاح الإطار القانوني

قامت مديرية الاقتصاد الرقمي بعقد مجموعة من الاجتماعات في إطار التحضير لانضمام المغرب لمبادرة شراكة الحكومة المنفتحة (OGP)، مع مختلف القطاعات المعنية من أجل تفعيل مخطط عمل المغرب الخاص بهذه المبادرة. وتجدر الإشارة إلى أن مديرية الاقتصاد الرقمي لطالما سهرت من خلال هذه الاجتماعات على حث القطاعات العمومية بنشر معطياتها المفتوحة عبر البوابة الوطنية www.data.gov.ma (إلى حدود شهر دجنبر 2017 لم يخرج القانون رقم 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات إلى حيز الوجود)

تمت المصادقة على القانون 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومة في فبراير 2018.

◀ التوصية السادسة (تجويد التواصل بشأن الخدمات على الإنترنت وخاصة من خلال البوابة الوطنية ("service-public.ma"))

نقترح إضافة البوابة www.egov.ma باعتبارها وسيلة للتواصل حول المشاريع الالكترونية.