

الجمهورية التونسية
رئاسة الحكومة



تقرير متابعة مواقع الواب العموميّة وحدة الإدارة الإلكترونيّة

ديسمبر 2022 ■



الإدارة الإلكترونيّة التونسية
Tunisia e-Government

www.tunisie.gov.tn

الفهرس

1	تقديم
4	منهجية تقييم مواقع الواجه العمومية
6	نتائج التقييم: ملاحظات عامة ومشاركة بين المواقع العمومية:
20	تقييم المواقع العمومية على المستوى الجهوي والملي
24	لمحة عن تقييم الخدمات العمومية على الخط ونتائج بارومتر الخدمات العمومية على الخط لسنة 2022
27	مقترحات عملية لتطوير مواقع الواجه العمومية في الفترة القادمة
32	قراءة في نتائج تقرير منظمة الأمم المتحدة في مجال الحكومة الإلكترونية لسنة 2022
38	الملاحق

قائمة الجداول

- جدول عدد 1: معايير التقييم حسب المحاور 5
- جدول عدد 2 : ترتيب مواقع واب الوزارات حسب التقييم الجملي (ديسمبر 2022)..... 9
- جدول عدد 3 : النسب العامة لتطور تقييم مواقع الواب حسب المحاور الفرعية 10
- جدول عدد 4 : ترتيب مواقع واب الوزارات حسب معايير المشاركة الإلكترونية..... 16
- جدول عدد 5: ترتيب المواقع العمومية حسب معايير النفاذ للمعلومة 18
- جدول عدد 6: تطور ترتيب تونس حسب المؤشرات الجمالية والفرعية لتطور الحكومة الإلكترونية (2012- 2022) 33
- جدول عدد 7: تصنيف ال10 دول الأولى على مستوى إفريقيا في مجال الحكومة الإلكترونية حسب المؤشر العام 34

قائمة الرسوم البيانية

- رسم بياني عدد 1: توزيع معايير التقييم حسب المحاور..... 4
- رسم بياني عدد 2: تطور معدل مؤشر تقييم مواقع الواب العمومية حسب السنة (2012 الى 2022)..... 7
- رسم بياني عدد 3: مؤشر تقييم مواقع الواب العمومية حسب الوزارات لسنة 2022..... 8
- رسم بياني عدد 4: سهولة تحديد مواقع الواب العمومية..... 11
- رسم بياني 5 : قابلية استعمال مواقع الواب العمومية 12
- رسم بياني عدد 6 : المعدل العام لمؤشر النفاذ للمعلومة وفتح البيانات العمومية 19
- رسم بياني عدد 7: نسبة معرفة المواطن بالخدمات على الخط 25
- رسم بياني عدد 8: القناة المفضلة بالنسبة للمواطن للحصول على الخدمة 25
- رسم بياني عدد 9: الخدمات على الخط الأكثر استعمالا 26
- رسم بياني عدد 10: رأي المواطن حول أولوية رقمنة الإدارة 26
- رسم بياني عدد 11 : تصنيف الدول العربية حسب مؤشر الحكومة الإلكترونية..... 34
- رسم بياني عدد 12 : معدل مؤشر المشاركة الإلكترونية لتونس ومقارنة بالمعدل العالمي..... 35
- رسم بياني عدد 13 : مؤشر المشاركة الإلكترونية على مستوى مجموعة من الدول العربية مقارنة بتونس 35
- رسم بياني عدد 14 مقارنة مؤشر الحكومة الإلكترونية (EGDI) ومؤشر المشاركة الإلكترونية بين الدول العربية 36

تعتبر متابعة مواقع الواب العمومية من بين الآليات المعتمدة على المستوى العالمي لتقييم الحضور على الواب ومن بين الضروريات التي يفترضها تطوير الحكومة الإلكترونية لقياس مدى تطوّر الإدارة الإلكترونية في مختلف بلدان العالم.

ومن هذا المنطلق، وفي إطار الحرص على المحافظة على تموقع تونس في مجال الإدارة الإلكترونية على المستوى العالمي والقاري، تقوم وحدة الإدارة الإلكترونية منذ إحداثها سنة

2005 برئاسة الحكومة بتقييم دوري لمواقع الواب العمومية وتعمل على تحيين آلية المتابعة والتقييم لمواكبة التطورات في المجال ولتطوير مواقع الواب العمومية بشكل يواكب المقاييس والمرجعيات العالمية.

وتعتبر المواقع العمومية النافذة الموحدة التي تخوّل للمواطن الحصول على المعلومة الخاصة بالهياكل العمومية كما تمكّنه من الاطلاع على الخدمات العمومية المتوفرة على الخط إلى جانب توفير فضاءات لإبداء الرأي وتقييم هذه المواقع. وتتمّ عملية التقييم وفقا لمنهجية تقوم على 94 معيارا ويجري العمل على تطويرها كل سنة بتحيين المعايير المضمنة بها وفقا للتطوّرات الحاصلة في مجال الحضور على الواب.

وتتميّز عملية المتابعة موضوع هذا التقرير والذي تمّ إعداده خلال الثلاثية الأخيرة لسنة 2022 بتركيزها على

المحاور التالية:

- المواصفات التكنولوجية لمواقع الواب وملائمتها للمعايير الدولية.
- المحتوى وجودة المضامين.

تقييم مواقع الويب العمومية

يهدف تقييم مواقع الويب العمومية لتقييم جودة المضامين المتوفرة من خلالها ولتقييم مدى التزام الوزارات بتوفير الحد الأدنى المطلوب من المعلومات للمواطن بطريقة مبسطة وميسرة عبر توظيف التكنولوجيات الرقمية.

- الخدمات على الخط.

- استعمالات تكنولوجيا الواب لترسيخ مفهوم الإدارة المفتوحة وتفعيل مبدأ النفاذ إلى المعلومة عبر مواقع الواب العمومية، وذلك تطبيقاً لأحكام القانون الأساسي عدد 24 لسنة 2016 المؤرخ في 22 مارس 2016 المتعلق بالحق في النفاذ إلى المعلومة.

- تعزيز آليات المشاركة العمومية بالمواقع العمومية وتفعيل الأمر الحكومي عدد 328 لسنة 2018 المؤرخ في 29 مارس 2018 والمتعلق بتنظيم الاستشارات العمومية.

ويستعرض هذا التقرير إلى جانب المواقع الرسمة للوزارات تقييماً لمواقع واب الولايات والبلديات. كما يستعرض تحليلاً لنتائج تقرير منظمّة الأمم المتحدة العالمي حول تطوّر الإدارة الإلكترونية لسنة 2022 والذي سيتيح إمكانية تقديم خطة العمل للمرحلة القادمة في مجال الحضور على الواب.

نبذة عن دور وحدة الإدارة الإلكترونية:

تعمل وحدة الإدارة الإلكترونية برئاسة الحكومة منذ إحداثها سنة 2005 على متابعة مواقع الواب العمومية ورصد تطوّراتها، كما تقوم بإصدار تقارير دورية بهدف التنبيه للنقائص واقتراح التحسينات على ضوء التطوّرات الحاصلة على المستوى العالمي في مجال الواب وتنفيذاً للنصوص والتشريعات الجاري بها العمل.

كما تعمل وحدة الإدارة الإلكترونية على متابعة وتقييم وضع الخدمات على الخط ولقد شرعت في تطوير آلية لتقييم الخدمات على الخط وذلك بغية تطويرها وتحسين جودتها وقامت في هذا الإطار بتطوير النسخة الأولى من بارومتر الخدمات العمومية على

الخط سنة 2019 وشرعت منذ ذلك الوقت في التفكير في تطوير منظومة لتقييم الخدمات العمومية على الخط وتم ذلك بالفعل في إطار التعاون التونسي الكوري حيث تم مؤخرا الإعلان عن منظومة رقمية لتقييم الخدمات على الخط "مقياس" والتي يمكن الولوج إليها عبر الموقع الإلكتروني التالي: www.mequaes.gov.tn كما عملت على تطوير بارومتر الخدمات العمومية على الخط لسنة 2022 بالتعاون مع مكتب سبر الآراء المتخصص Sigma Conseil.

وستمكن آلية تقييم الخدمات العمومية على الخط أو بارومتر الخدمات العمومية من الإطلاع على وضع الخدمات على الخط في تونس وتحديد جملة من المعايير التي تمكن من تقييم الخدمة ومن طرح مقترحات لتطويرها أو لتحسينها بالاعتماد على رأي المواطن واستجابة لحاجياته.

وسيتم في هذا التقرير استعراض نتائج بارومتر الخدمات العمومية على الخط إلى جانب نتائج تقرير تقييم المواقع العمومية.

كما سيتم استعراض نتائج تقييم مواقع البلديات والولايات والذي قامت به إدارة نوعية الخدمة العمومية برئاسة الحكومة طبقا لمنهجية مختلفة عن منهجية تقييم مواقع الوزارات.

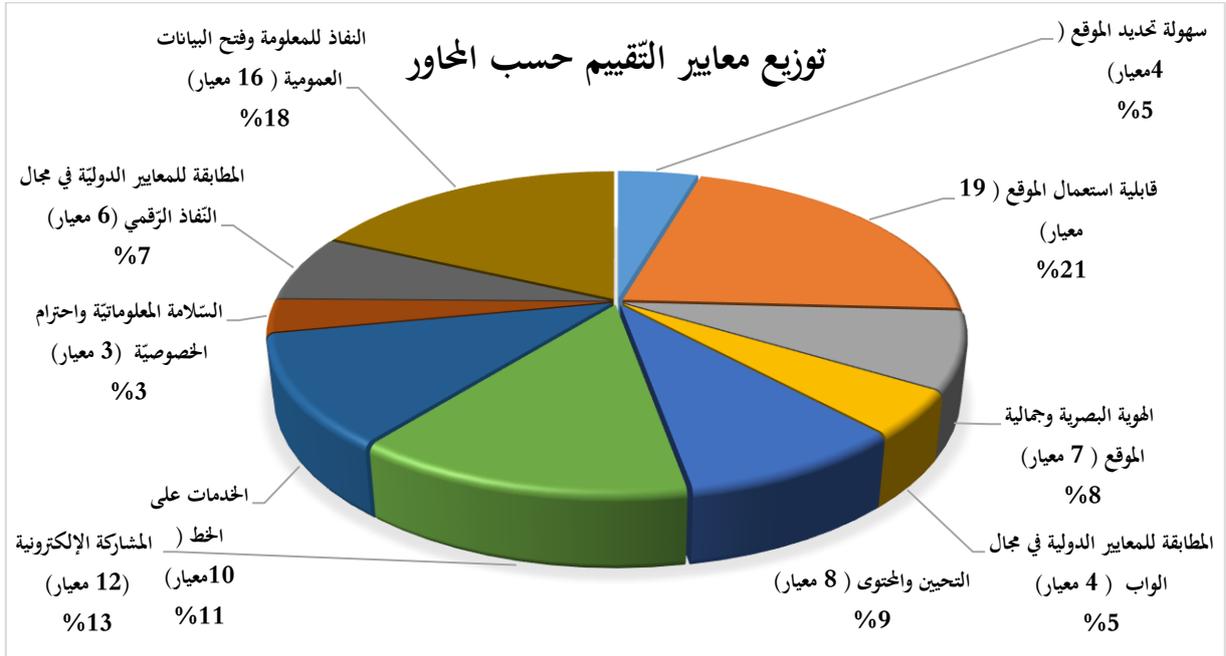
منهجية تقييم مواقع الويب العمومية

تبعاً للتطورات والتغيرات الحاصلة في مجال الإدارة الإلكترونية على المستوى الوطني والعالمي تم إجراء تعديل على المنهجية المعتمدة مقارنة بالتقارير السابقة وذلك بمراجعة مختلف المعايير وحذف تلك التي لم تعد ملائمة مع التطور التكنولوجي باعتبارها مستوجبة لتوفر الحد الأدنى المطلوب في مجال الحضور على الويب وإضافة المعايير الجديدة الواجب اتخاذها بعين الاعتبار في عديد المجالات ونخص بالذكر مجال النفاذ للمعلومة حيث تم تحين المنهجية بإضافة معايير تتعلق بالمقتضيات التي أوجبتها صدور القانون الأساسي المتعلق بحق النفاذ للمعلومة سنة 2016.

ولقد تم في هذا التقرير اعتماد منهجية تأخذ بعين الاعتبار جوانب عديدة من الحضور على الويب على غرار التحين المستمر للمعلومة، الجانب الشكلي والجمالي للموقع، نسبة الإقبال، درجة التفاعلية، الخدمات على الخط، الخيارات الفنية والتكنولوجية إلى جانب نشر المعلومات والبيانات كما يأخذ بعين الاعتبار آليات المشاركة الإلكترونية.

وإجمالاً ارتكزت منهجية تقييم مواقع الويب العمومية لسنة 2022 على 94 معيار لكل منها ضارباً بتقيلي (Coefficient de pondération) من 1 إلى 2 حسب أهميته (0: غير متوفر، 1: متوسط، 2: جيد).

رسم بياني عدد 1: توزيع معايير التقييم حسب المحاور



وتتوزع المعايير المدرجة ضمن منهجية التقييم على 13 صنف كالاتي:

جدول عدد 1: معايير التقييم حسب المحاور

الهدف من التقييم	الصف
يتم في هذا الإطار تقييم مدى سهولة تحديد الموقع عبر محركات البحث ووجاهة اختيار عنوان الموقع (Référencement du site web)	1- سهولة تحديد الموقع (C1)
تقييم مدى سهولة الإبحار بالموقع ووضوح مختلف الأركان المتوفرة بالموقع	2- سهولة استعمال الموقع (C2)
جمالية الموقع من حيث الشكل واختيار الألوان واحترام معايير دولية	3- الهوية البصرية وجمالية الموقع (C3)
مطابقة الموقع للمواصفات والمعايير الدولية لتنفيذ عمخاصة على المستوى الفني ومستوى النفاذ والسلامة	4- المطابقة للمعايير الدولية في مجال الواب (C4)
أهمية المحتوى الموجود بالموقع ودورية تحيينه	5- التحيين والمحتوى (C5)
وجود آليات للمشاركة الإلكترونية وتوفير فضاءات للمواطن لإبداء رأيه بالموقع واستطلاع رأيه... توفر آليات الواب التفاعلي بالموقع	6- المشاركة الإلكترونية (C6)
توفير ركن للخدمات العمومية على الموقع ووضع خدمات على الخط موجهة للمواطن	7- الخدمات على الخط (C7)
احترام الموقع لسياسة الخصوصية	8- السلامة وحماية الخصوصية (C8)
احترام الموقع لمعايير النفاذ الدولية واعتبار ذوي الاحتياجات الخصوصية	9- المطابقة للمعايير الدولية في مجال النفاذ الرقمي (C9)
يهدف التقييم في هذا الإطار لمطابقة مدى احترام الوزارات لمقتضيات القانون الأساسي لحق النفاذ للمعلومة في ما يتعلق بالنشر التلقائي للمعلومة من خلال تخصيص ركن للبيانات المفتوحة في مواقع الواب العمومية للوزارات ومقترحات التطوير	10- النفاذ للمعلومة (النشر التلقائي) (C10)
استعمال التكنولوجيات الحديثة على غرار chatbot والذكاء الاصطناعي	11- استعمال التكنولوجيات الحديثة (C11)
هذا الصف لا يتم احتسابه في إطار التقييم نظرا لعدم توفر المعلومات الخاصة به	12 - إحصائيات حول عدد المبحرين (C12)

نتائج التقييم: ملاحظات عامة ومشاركة بين المواقع العمومية:

في إطار تقرير تقييم مواقع الويب العمومية لسنة 2022، تم تقييم 27 موقع رسمي تابع للوزارات وتجدر الإشارة أنّ جل الوزارات موجودة حاليا على الويب وهو ما يعكس تطور الحضور على الويب بالنسبة للإدارة التونسية وتوفر هذه المواقع مختلف المعلومات والبلاغات التي تهم العموم كما توفر آليات لاستعمال الخدمات على الخط وللتعريف بنشاط الوزارة وهيكلها والمؤسسات تحت الإشراف. وتعتبر المواقع العمومية للوزارات نقطة تواصل بين الإدارة والمواطن ومن هذا المنطلق يجري العمل دوريا على تقييم هذه المواقع لتطوير جودتها وجودة المعلومات المدرجة بها. ويمكن من خلال هذا التقرير الإطلاع على قائمة مواقع الويب الوزارية ومختلف روابط الولوج إليها من خلال الملحق عدد 1. وفي إطار هذا التقرير تم بالنسبة لوزارة الداخلية تقييم موقع الوزارة وموقع الشؤون المحلية وبالنسبة لوزارة الصناعة والطاقة والمناجم تم تقييم موقع الطاقة والمناجم وتجدر الإشارة أنّه خلال فترة التقييم لم يتسن لفريق التقييم القيام بتقييم موقع اب وزارة الصناعة¹ وموقع اب وزارة الشؤون الخارجية². كما تجدر الإشارة أن موقع وزارة المرأة والأسرة متوفر في النسخة العربية فقط وغير متوفر في النسخة الفرنسية كما أن موقع رئاسة الحكومة الذي تم تقييمه يجري حاليا العمل على إصدار نسخة جديدة منه.

وخلافا للتقارير السابقة، يستعرض هذا التقرير تقييم مواقع الولايات والبلديات وذلك بالاعتماد على تقارير المتابعة الخاصة بمواقع الولايات والبلديات والصادرة عن إدارة نوعية الخدمة العمومية برئاسة الحكومة.

1- أبرز نتائج تقييم مواقع الويب العمومية

أسفرت نتائج تقييم مواقع الويب العمومية لسنة 2022 عن تسجيل تحسّن على مستوى جودة مواقع الويب الرسمية للوزارات ويعود ذلك بالأساس إلى جهود مختلف الوزارات لاحترام جملة المعايير المعتمدة خلال التقييم إلى جانب سعيها إلى تطوير مواقع الويب التي تمثل نقطة التواصل بين الإدارة والمواطن. ولقد بلغ معدل تقييم مواقع الويب لسنة 2022 نسبة جمالية تقدّر بـ 54.88% مسجلا بذلك ارتفاعا في المعدل بنسبة 17.65% مقارنة بسنة 2021 حيث تم تسجيل معدل 37,15% ويمكن تفسير ذلك ببعض التعديلات التي تم إدخالها على منهجية التقييم والتي بناء عليها تمّت ملاحظة اختلاف بين النتائج مقارنة بالفترات السابقة.

¹ بالنسبة لموقع وزارة الصناعة هو في طور الإنجاز

² موقع وزارة الشؤون الخارجية في خلل تقني

ويعتبر هذا المعدل متوسطًا نسبيًا ويتطلب مزيد العمل على تحسين هذه المواقع وعلى إثرائها إلى جانب مزيد الاعتناء بركن الخدمات على الخط الذي بقي في أغلب الوزارات دون المأمول.

وشهد معدل تقييم مواقع الويب نسقا تنازليا منذ سنة 2015 حيث تراجع مؤشر تقييم مواقع الويب عن المعدل المسجل بالنسبة لسنة 2015 والذي كان 51.02 % إلى 46,67% خلال تقرير سنة 2018 وإلى 43.26 % سنة 2020 كما أظهرت نتائج التقييم لسنة 2021 تراجعا بنسبة (6.11%) على مستوى جودة مواقع واب الوزارات بين سنتي 2020 و 2021 حيث تراجع مؤشر تقييم مواقع الويب من 43,26% (سنة 2020) إلى 37,15% سنة 2021. لكن خلال الفترة 2021 و 2022 تم تسجيل تطور في مستوى جودة مواقع الويب وهو ما يجب العمل على المحافظة عليه خلال السنوات القادمة ويوضح الرسم البياني عدد 2 نسق تطور المعدل العام لتقييم مواقع الويب العمومية خلال الفترة 2012-2022.

رسم بياني عدد 2: تطور معدّل مؤشر تقييم مواقع الويب العمومية حسب السنة (2012 الى 2022)



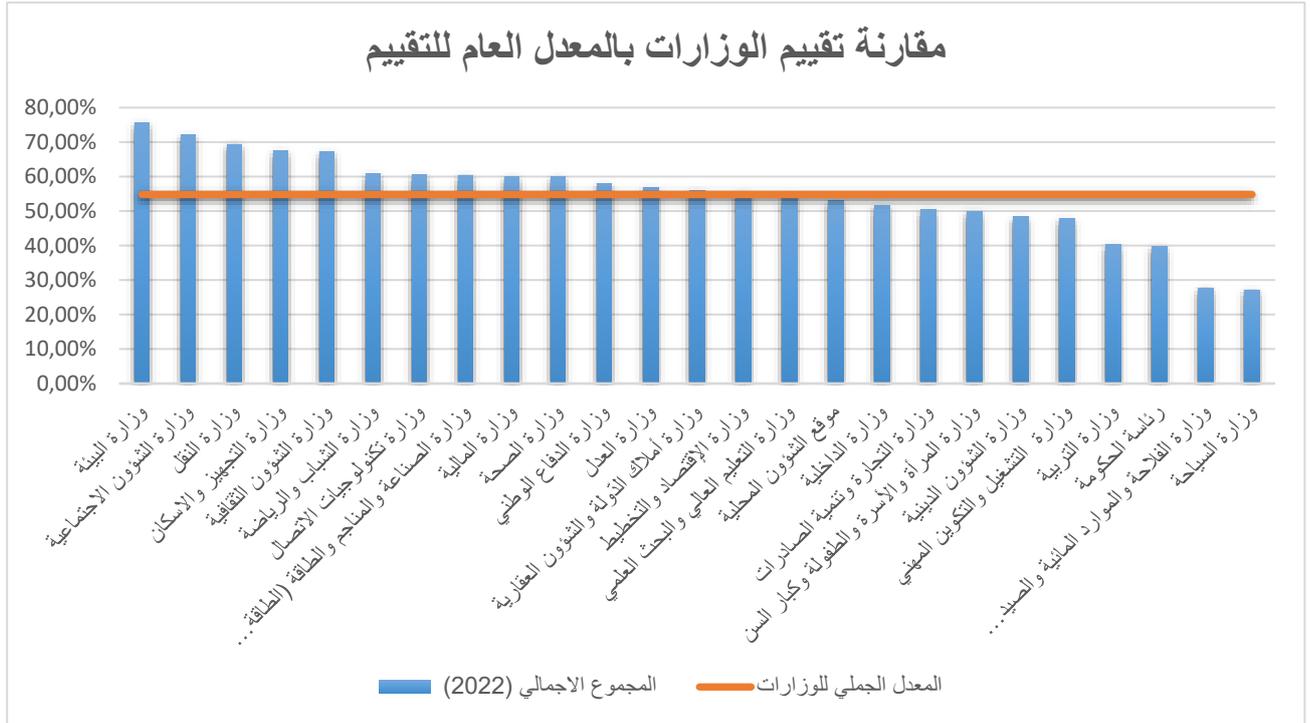
2- ترتيب مواقع الويب للوزارات حسب التقييم الجملي لسنة 2022

بالرجوع لجدول التقييم التأليفي للوزارات يمكن ملاحظة تفاوت في المعدل من وزارة إلى أخرى مع وجود مبادرات لتحديث المواقع الحالية لبعض الوزارات بالمقابل هناك وزارات أخرى لم تقم بتحديث مواقعها لا من حيث الشكل ولا من حيث المضمون وهو ما يجب العمل على تحسينه في الفترة القادمة.

كما أن الوزارات التي يتم إدراج مواقعها ضمن التقييم العالمي للحكومة الإلكترونية من خلال إدراجها في الاستبيان الذي تقوم به الأمم المتحدة على غرار وزارات التربية والتعليم العالي والشؤون الاجتماعية والبيئة والصحة والمالية والصناعة

والطاقة والفلاحة، يتوجب العمل مكثفا على إثراء محتواها ودعم الشكل الخارجي لمواقعها. هذا وقد لوحظ تفاوت في جودة مواقع الوزارات، ولقد تمّ تسجيل نقاط إيجابية على مستوى مواقع الواب حيث تصدرت وزارة البيئة الترتيب بنسبة 75.65% تليها وزارة الشؤون الاجتماعية بنسبة 72.17% ثم وزارة النقل بنسبة 69.35% وتحصلت 12 وزارة من أصل 26 على معدل تقييم يساوي أو يفوق المعدل العام.

رسم بياني عدد 3: مؤشر تقييم مواقع الويب العمومية حسب الوزارات لسنة 2022



ويوضح الجدول الموالي مختلف نتائج تقييم مواقع الويب العمومية منذ سنة 2012 ويبيّن التطور الذي شهدته مواقع الويب العمومية بين سنة 2021 و2022.

ويمكن القول بأن هذا التطور نسبي ويتطلب مجهودا إضافيا من طرف الوزارات لتشخيص وضع مواقعها الرسمية ومزيد العمل على تطوير المحتوى وتقييم هذه المواقع بما من شأنه أن يحسن صورة الإدارة لدى المواطن وتعزيز ثقته بها. وتجدر الإشارة في هذا الصدد أن هناك بعض مبادرات من طرف المجتمع المدني والشركات الناشئة لتقييم جودة مواقع الويب العمومية وهو ما يعكس اهتمام المواطن بهذه المواقع وإلزامية الاعتناء بها من طرف الوزارات.

جدول عدد 2 : ترتيب مواقع واب الوزارات حسب التقييم الجملي (ديسمبر 2022)

نسبة التطور بين 2021-2022	الجموع الاجمالي (2022)	الجموع الاجمالي (2021)	الجموع لسنة 2020	الجموع لسنة 2018	الجموع لسنة 2015	الجموع لسنة 2012	
10,47%	75,65%	65,18%	53,76%	60,00%	63,12%	57,22%	وزارة البيئة
40,97%	72,17%	31,21%	24,03%	50,00%	67,13%	69,32%	وزارة الشؤون الاجتماعية
22,89%	69,35%	46,46%	46,72%	56,00%	36,89%	72,53%	وزارة النقل
24,67%	67,61%	42,94%	58,30%	57,00%	61,60%	34,61%	وزارة التجهيز والاسكان
23,03%	67,17%	44,14%	42,31%	66,00%			وزارة الشؤون الثقافية
18,69%	60,94%	42,26%	45,99%	48,00%	55,00%	45,59%	وزارة الشباب والرياضة
22,44%	60,61%	38,17%	48,02%	44,00%	68,13%	66,48%	وزارة تكنولوجيا الاتصال
10,78%	60,43%	49,65%	49,57%				وزارة الصناعة والمناجم والطاقة (الطاقة والمناجم)
21,62%	60,00%	38,38%	42,90%	53,00%	63,65%	59,34%	وزارة المالية
15,85%	59,87%	44,02%	53,38%	54,00%	64,81%	47,33%	وزارة الصحة
18,38%	58,04%	39,66%	39,11%	34,00%	55,34%	55,37%	وزارة الدفاع الوطني
16,60%	56,74%	40,14%	31,90%	44,00%	51,16%	70,10%	وزارة العدل
13,89%	55,87%	41,98%	56,93%	55,00%	46,77%	68,95%	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
16,55%	55,43%	38,88%	55,97%	57,00%	55,35%	53,49%	وزارة الاقتصاد والتخطيط
12,07%	54,35%	42,28%	46,98%	57,00%	61,60%	34,61%	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
16,47%	53,04%	36,57%	39,42%				موقع الشؤون المحلية
10,72%	51,52%	40,80%	47,33%	46,00%	47,49%		وزارة الداخلية
23,55%	50,43%	26,88%	40,29%	50,00%	66,94%	79,38%	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
13,87%	49,78%	35,91%	35,77%	51,00%	38,14%	40,36%	وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن
29,19%	48,48%	19,29%	50,39%	50,00%	67,13%	69,32%	وزارة الشؤون الدينية
13,78%	47,83%	34,05%	51,51%	51,00%	59,36%	67,81%	وزارة التشغيل والتكوين المهني
1,65%	40,22%	38,57%	34,03%	43,00%	55,02%	66,67%	وزارة التربية
17,56%	39,78%	22,23%	32,38%	42,00%	71,31%	79,33%	رئاسة الحكومة
2,54%	27,59%	25,06%	21,98%	48,00%	25,16%	35,12%	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
1,92%	27,17%	25,25%	31,12%	38,00%	64,30%	59,63%	وزارة السياحة
		25,25%	31,12%	38,00%	64,30%	59,63%	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة (الصناعة)
		37,43%	48,36%	58,00%	65,49%	71,21%	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسين بالخارج
17,65%	54,80%	37,15%	43,26%	46,67%	51,02%	50,62%	المعدل الجملي للوزارات

هذا وقد تراجع عدد كبير من الوزارات في المعدل العام لمواقع الويب ويمكن تفسير هذا التراجع بالرجوع للجدول التالي للتقييم بالملحق عدد 4 والذي يعطي فكرة عن احتساب معدل كل معيار فنجد أن نسبة التراجع تعود بالأساس لضعف آليات المشاركة الإلكترونية (34.27%) كذلك إلى ضعف العوامل المرتبطة بالسلامة المعلوماتية واحترام سياسة الخصوصية بالمواقع العمومية إلى جانب عدم استعمال التكنولوجيات الحديثة بالمواقع وعدم توفير الخدمات على الخط بالنسبة لأغلب الوزارات (معدل مؤشر الخدمات على الخط بالمواقع 44.14%). وفي ما يلي تحليل لنتائج التقييم بالاعتماد على مختلف المعايير.

3- تحليل نتائج التقييم حسب المعايير:

تم إجمالاً تسجيل تحسن على مستوى مختلف معايير التقييم بالنسبة لجل الوزارات حيث أن أغلب المواقع سجلت نسبة مرتفعة خاصة فيما يتعلق بالمعايير المرتبطة بسهولة تحديد الموقع وقابلية الاستعمال ما عدى بعض المعايير المتعلقة بالهوية البصرية وجمالية الموقع التي شهدت انخفاضاً طفيفاً بنسبة (0.54%) والمطابقة للمعايير الدولية في مجال النفاذ الرقمي التي شهدت تراجعاً بنسبة (3.58%) مقارنة بسنة 2021. وبالنسبة لقياس جمهور الموقع لم يتم اعتماد النتائج في هذا التقرير نظراً لعدم تلقي الإجابات الكافية من طرف الوزارات.

جدول عدد 3 : النسب العامة لتطور تقييم مواقع الويب حسب المحاور الفرعية

سهولة تحديد الموقع (C1)	قابلية استعمال الموقع (C2)	الهوية البصرية وجمالية الموقع (C3)	المطابقة للمعايير الدولية في مجال الويب (C4)	التحسين والمحتوى (C5)	المشاركة الإلكترونية (C6)	الخدمات على الخط (C7)	السلامة المعلوماتية واحترام الخصوصية (C8)	المطابقة للمعايير الدولية في مجال النفاذ الرقمي (C9)	النفاذ للمعلومة وفتح البيانات العمومية (C10)	استعمال التكنولوجيات الحديثة (C11)	
88,54%	60,89%	80,32%	58,56%	55,98%	34,27%	44,14%	22,22%	56,25%	58,53%	0,00%	المعدل لسنة 2022
87,96%	55,48%	80,86%	62,14%	50,64%	25,48%	34,98%	17,28%	55,56%	47,76%	0,00%	المعدل لسنة 2021
0,58%	5,41%	-0,54%	-3,58%	5,34%	8,79%	9,16%	4,94%	0,69%	10,77%	0,00%	نسبة التطور -2021 2022

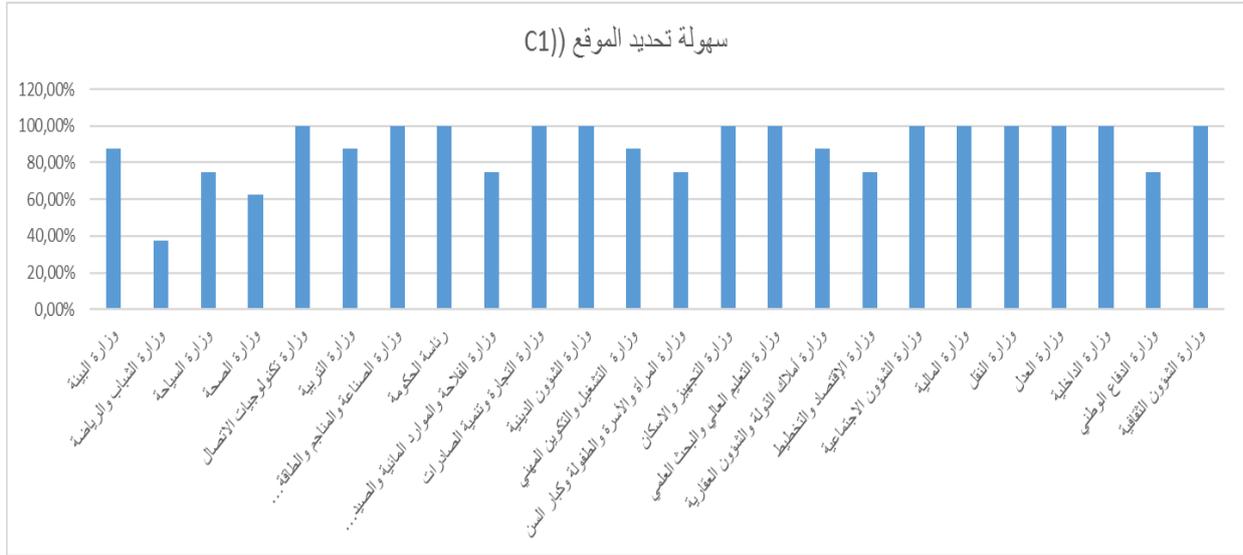
❖ بالنسبة للمعايير المتعلقة بتموقع الموقع بمحركات البحث والنفاذ إليه واستخدام تكنولوجيات

الويب المتعلق بسهولة النفاذ للموقع:

بالرجوع لنتائج المضمرة بجدول التقييم تمت ملاحظة تفاوت كبير بين الوزارات. فبالنسبة لسهولة تحديد الموقع كان المعدل الإجمالي 88.54% وهو ما يعكس وجود الحد الأدنى من المعايير التي تتيح النفاذ للمواقع العمومية للوزارات

وتيسير الولوج إليها كما تتيح الهيكلية الموحدة والمتناغمة للموقع سهولة الإبحار به من خلال الحرص على وضوح مختلف الأقسام والأركان المتوفرة وذلك لضمان حسن الوصول واستغلال المحتوى. كما أن مجمل المواقع متوفرة في أكثر من لغة مما من شأنه أن يوسع قاعدة المتلقين للموقع وهو عامل يجب العمل على إثرائه في المواقع التي تحتوي على نسخة عربية فقط مع العلم أنّ الأجدى هو توفير الموقع في أكثر من لغة.

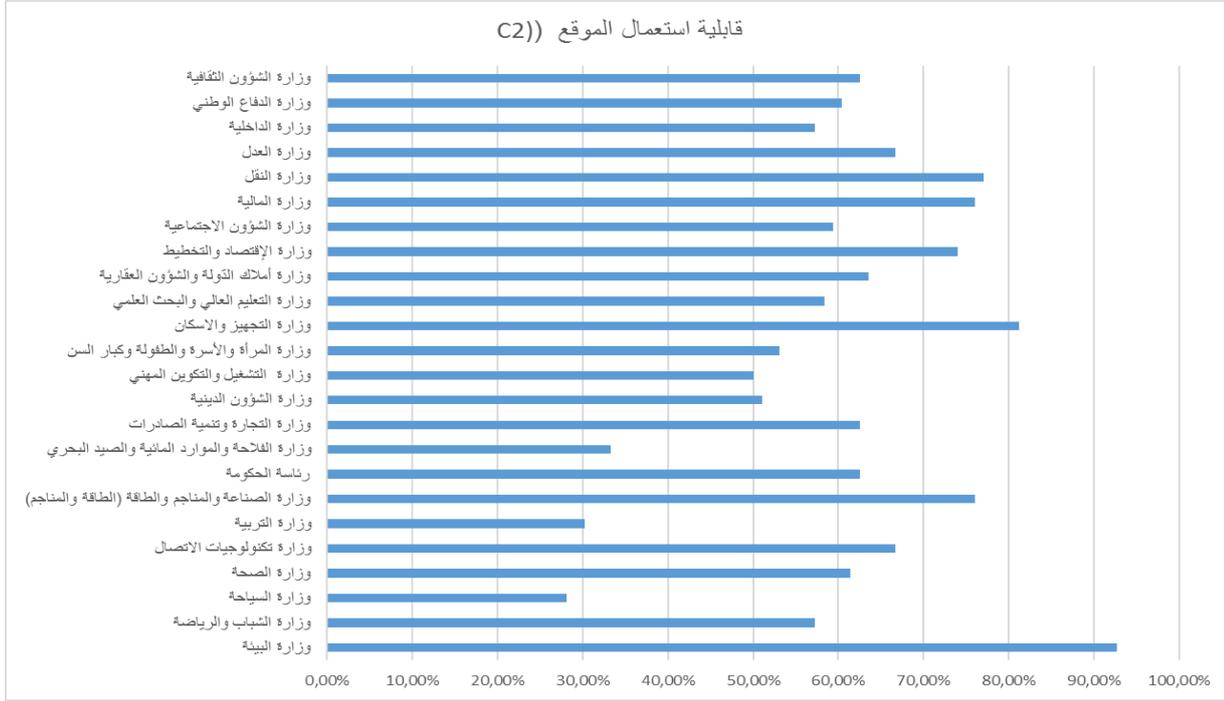
رسم بياني عدد 4: سهولة تحديد مواقع الويب العمومية



❖ فيما يتعلق بقابلية الاستعمال :

جاء تقييم مختلف مواقع واب الوزارات إيجابيا فم يتعلق بقابلية الاستعمال حيث بلغت نسبة هذا المحور لسنة 2022 معدلا يساوي 60,89% ولقد تم تسجيل تحسن على مستوى هذا المحور مقارنة بسنة 2021 حيث كان معدل المحور يساوي 55,48%، وبذلك تم تسجيل ارتفاع بنسبة 5.41%. ويبقى هذا التطور دون المأمول بالنظر لأهمية هذا المحور على مستوى موقع الواب. ويفسر هذا المعدل المتوسط بنقص على مستوى محرك البحث، حيث انعدم في عديد المواقع توفر محرك البحث المتقدم الذي يمكن من العثور على المحتوى خاصة على مستوى المواقع التي تتوفر فيها محتوى ثري. كما لوحظ نقص على مستوى اتاحة هذه المواقع بعدة لغات، حيث اقتصر العديد منها على النسخة العربية فقط أو توفير نسخ بلغات أخرى مثل الفرنسية والانجليزية دون توفير محتوى.

رسم بياني 5 : قابلية استعمال مواقع الواب العمومية



❖ فيما يتعلق بالتصميم أو الميثاق الشكلي المعتمد على مستوى مختلف المواقع

جاءت جل البوابات مستوفية لعناصر التقييم وانعكس ذلك من خلال النتائج المتحصل عليها وقد تجاوز معدل النقاط 80% بالنسبة لهذا المعيار. حيث كانت الخيارات الفنيّة والتكنولوجيّة متناسبة بصفة عامة مع تقنيات الواب الحديثة لكن بالمقابل يبقى هذا المحور مرتبطا أساسا بتوفر الإمكانيات صلب كل وزارة لتحسين الشكل العام للموقع وتوفيره بصفة متناعمة مع المواصفات الوطنية والعالمية لمواقع الواب والتجديد والتطوير الجمالي على مستوى هذه المواقع.

❖ فيما يتعلق بتقييم المحتوى وملاءمته:

ارتكز تقييم محتوى مواقع واب الوزارات على عدة عناصر على غرار أهمية المحتوى وملاءمته بالنسبة للزوار ودورية تحيينه وسهولة النفاذ والاطلاع عليه. وفي هذا السياق، كان تقييم هذا المعيار متباينا بين مختلف الوزارات. وشهد هذا المحور تحسّنا مقارنة بسنة 2021 حيث تمّ تسجيل معدّل عام 55,98% لسنة 2022 في حين كان يقدرّ بنسبة 50,64% ويشكّل محتوى مواقع الواب الركيزة الأساسية لما توفّره من معلومات للمواطن وما تحوّل من إمكانية إطلاع على أنشطة الوزارة والهياكل تحت الإشراف ومعطيات عامة وتقارير محيّنة تفيد المبحرين. ولقد تم في أغلب الحالات تسجيل

غياب المحتوى المهم والثري وعدم توفر المعلومة وهو ما يجب العمل على تجنبه في مختلف المواقع نظرا لكون أهمية الموقع تكمن في جودة محتواه.

وقد تميزت هيكلية محتوى مختلف البوابات بالبساطة والتناسق من خلال اعتماد جمل قصيرة وفقرات مختصرة وهو ما يتيح لزوار الاطلاع على المحتوى بصفة مبسطة وبالاعتماد على مصادر واضحة ومحددة. لكن بالمقابل تم تسجيل غياب كلي لقواعد بيانات وتقارير حول أنشطة بعض الوزارات والتي يمكن للمستخدم الاطلاع عليها واستخدامها والتفاعل معها. كما يمكن الإشارة إلى غياب آليات للتفاعل مع المستخدمين على مستوى مختلف المواقع على غرار منتدى للنقاش بين المستخدمين، وعدم تخصيص ركن للأسئلة المتواترة.

كما تجدر الإشارة أن جل البوابات العمومية ركزت على الجانب الاعلامي /المعلوماتي دون وجود البعد التفاعلي مع المستخدم. إذ يلاحظ ان المواقع تنشر معلومات عن الأنشطة اليومية او المتكررة دون وجود قسم او ركن متعلق بلوحة قيادة وإحصائيات وتقارير نشاط او دراسات متعلقة بالقطاع المعني.

❖ بالنسبة للمعايير الفنية:

بالنسبة للمعايير الفنية لمواقع الويب العمومية تمت ملاحظة جملة من النقائص تمثلت أساسا في:

- عدم استعمال التقنيات التي تمكن ذوي الاحتياجات الخاصة من استعمال المواقع.
- عدم استعمال التقنيات التي تمكن المبحرين عبر الهاتف الجوال واللوح الالكتروني من الإبحار بصفة سلسلة
- تضمّن عديد مواقع واب الوزارات لروابط مكسورة كما تشكو من عوائق تقنية (affichage, lien coupé)
- غياب امكانية التحقق من استيفاء المعايير الدولية في مجال الواب الخاصة بـ W3C وذلك لظهور عوائق ونقص على مستوى إيواء الموقع أو وجود شوائب على المستوى التقني
- لا يتم توظيف التقنيات الحديثة التي تعتمد على الواب التفاعلي في مواقع الواب رغم أهمية هذه الآليات في نشر المعلومة لدى مختلف المستخدمين.
- غياب كلي لنشر سياسة احترام الخصوصية والمعطيات الشخصية علما أنّ نشر مثل هذه السياسات يمكن من كسب ثقة المبحرين ومن تطوير إستغلال الخدمات المتوفرة بالموقع والمعلومات التي يتم نشرها وعلى الرغم من التأكيد على ضرورة وضع هذه السياسات على مستوى تقارير فارطة.

- غياب التناسق الشكلي على مستوى مواقع الوزارات حيث لوحظ خلال عملية التدقيق الحالية غياب لتناسق وعدم اعتماد عناصر دنيا شكلية موحدة لكل المواقع مع استعمال المفرط للصور وتقنية PDF عوضا من تحرير محتوى بالموقع هذا ما يمس من جمالية الموقع والتموقع في مواقع البحث.

- غياب التناسق على مستوى الشكل والمحتوى

- في بعض الأحيان يتم استعمال الصور كمحتوى للمواقع الواب.

- غياب التجديد والتطوير على المستوى التقني لمواقع الواب

- كما لوحظ ان عددا من المواقع لا تتيح للزوار الولوج والابحار بصفة سلسلة باستعمال الهاتف الجوال أو الالواح الرقمية الأمر الذي ينعكس سلبا على جاذبية هذه المواقع للزوار نظرا لصعوبة الابحار بها وما ينجر عنه من عزوف وعدم اقبال المستعملين عليها.

❖ بالنسبة للمعايير المتعلقة بتوفير الخدمات على الخط:

فيما يخص تقييم الخدمات على الخط : بلغ معدّل المحور 44.14% مسجلا بذلك ارتفاعا مقارنة بسنة 2021 حيث بلغ معدل هذا المحور 34,98 % سنة 2021 ويفسر هذا التطور بقيام العديد من الوزارات بمجهودات لتطوير محتوى ثري على مستوى الخدمات على الخط حيث تضمنت معظم مواقع الواب التي وقع تقييمها ركنا خاصا بالخدمات الادارية والخدمات على الخط رغم اختلاف التصورات والمحتوى لهذا الركن من موقع لآخر. إذ كان هذا الركن نافذة للولوج إلى الخدمات على الخط الذي يوفرها الهيكل؛ وفي أحيان أخرى اقتصر على توصيف لمختلف الإجراءات والخدمات التي تسديها الإدارة والتي وقع تبويبها في بعض الأحيان وفقا للمستخدمين منها أو وفق مجالها. كما تضمن هذا الركن في عديد المواقع تقارير وإصدارات تنتجها وتنشرها الهياكل المعنية مما يتيح للزوار إمكانية الاطلاع عليها وتحميلها. ولقد لوحظ حرص بعض الهياكل على توفير كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات التي تسديها للعموم في شكل أدلة إجراءات على الخط أو سجل إلكتروني للإجراءات. إلى جانب ذلك، تضمنت مختلف مواقع واب الوزارات ركنا متعلقا بطلبات العروض والمناظرات.

وفي هذا الاطار، يمكن الاشارة إلى بعض النقائص التي تمت ملاحظتها على مستوى المواقع والتي يجب العمل على تلافيتها لتحسين تقييم الوزارات فيما يتعلق بالخدمات الالكترونية على غرار الغياب الكلي لخدمات مندمجة موجهة للمستعمل. كما أن جل البوابات لا تتيح امكانية ايداع مطلب بسيط على الخط على غرار الشكايات او البلاغات، ولا توفر الخدمات المسداة في شكل إجراءات إدارية قصد تسهيل عملية الحصول عليها.

❖ بالنسبة للمعايير المتعلقة بالمشاركة الإلكترونية:

ظلّ المعدل العام لهذا المحور ضعيفا على غرار التقييمات السابقة رغم تعدد التوصيات المضمنة بها والمتعلقة بالحث على إرساء آليات للتفاعل مع المستعملين على غرار توجيه المقترحات على الخط، استطلاع الرأي، استبيان لقيس رضا المستعملين وبالرغم من صدور النص المنظم للاستشارات العمومية والذي يحث على ضرورة إنجاز استشارات عمومية في عديد المجالات إلا أنه لا وجود لهذه الاستشارات العمومية في أغلب المواقع. ولقد قدّر المعدل العام لتقييم المشاركة الإلكترونية بمواقع الويب العمومية بـ 34.27% سنة 2022 محززا تقدّما بـ 8.79% مقارنة بسنة 2021 حيث كانت نسبة المشاركة 25.48%.

كما أن آليات المشاركة الإلكترونية المتوقّرة ببعض مواقع الويب العمومية لم تشهد التطوّر المنتظر والذي يتلائم مع تطلعات المواطن لمزيد من المشاركة في الشأن العام ولتطوير آليات التواصل والتخاطب بين الإدارة ومختلف المتعاملين معها على عديد المستويات.

جدول عدد 4: ترتيب مواقع واب الوزارات حسب معايير المشاركة الإلكترونية

المشاركة الإلكترونية لسنة 2022 (C6)	المشاركة الإلكترونية لسنة 2021 (C6)	المشاركة الإلكترونية لسنة 2020 (C6)	المشاركة الإلكترونية لسنة 2015 (C6)	الوزارة
65,52%	41,38%	32,29%		وزارة الشؤون الثقافية
58,62%	58,62%	60,42%	63,77%	وزارة البيئة
58,62%	20,69%	1,04%	21,74%	وزارة الشؤون الاجتماعية
56,90%	41,38%	51,04%	39,13%	وزارة التشغيل و التكوين المهني
48,28%	39,66%	16,67%	14,49%	وزارة النقل
46,55%	41,38%	16,67%	13,04%	وزارة التجهيز والإسكان
46,55%	18,97%	28,13%	23,19%	وزارة تكنولوجيا الإتصال
41,38%	24,14%	26,04%	26,09%	وزارة الشباب والرياضة
37,93%	27,59%	62,50%	39,13%	وزارة الصحة
34,48%	29,31%	26,04%	50,72%	رئاسة الحكومة
32,76%	32,76%	13,54%	13,04%	وزارة العدل
32,76%	17,24%	14,58%	4,35%	وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن
31,03%	25,86%	31,25%	8,70%	وزارة الشؤون الدينية
31,03%	31,03%	40,63%	30,43%	وزارة الداخلية
27,59%	27,59%	6,25%	10,14%	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
27,59%	27,59%	52,08%	10,14%	وزارة الاقتصاد والتخطيط
24,14%	20,69%	19,79%	39,13%	وزارة الدفاع الوطني
22,41%	22,41%	13,54%		وزارة الصناعة والمناجم والطاقة(الطاقة والمناجم)
22,41%	22,41%	43,75%	21,74%	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
18,97%	18,97%	16,67%	40,58%	وزارة المالية
18,97%	18,97%	18,75%	13,04%	وزارة السياحة
10,34%	10,34%	20,83%	2,90%	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
8,62%	8,62%	12,50%	18,84%	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
6,90%	6,90%	12,50%	47,83%	وزارة التربية
	31,03%	37,93%	18,84%	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج
	6,90%	6,25%	81,16%	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة (الصناعة)
34,27%	12,71%	11,88%	12,14%	المعدل المعدل العام لمقياس المشاركة الإلكترونية

❖ بالنسبة للمعايير المتعلقة بالإنفاذ للمعلومة:

فيما يخص الإنفاذ للمعلومة وفتح البيانات العمومية كان تقييم هذا المعيار متوسطا بالنظر إلى معدّله العام الذي بلغ نسبة 58.5% سنة 2022 مقارنة بنسبة 47,7% سنة 2021. حيث لوحظ أن العديد من الوزارات لم تستوف المعدّل على مستوى هذا المحور. الأمر الذي يؤثر سلبا على مستوى التزام الوزارات لأحكام القانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 المؤرخ في 24 مارس 2016 المتعلّق بالحق في الإنفاذ إلى المعلومة.

وتم في إطار هذا التقرير ملاحظة عدد من النقائص على مستوى تطبيق مقتضيات القانون الأساسي لحق الإنفاذ للمعلومة تمثلت أساسا في:

- محدودية نشر للمعلومات المنصوص عليها ضمن الفصلين 6 و 7 من القانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 المؤرخ في 24 مارس 2016 المتعلّق بحق الإنفاذ إلى المعلومة تحديدا بما في ذلك اسم المسؤول على الإنفاذ إلى المعلومة ونائبه ووسائل الاتصال بهما في بعض مواقع الوزارات.
- وجود عديد الأركان غير الوظيفية ببعض المواقع مما يحول دون الوصول إلى المعلومة.
- عدم تلاؤم محتوى الركن المخصص للإنفاذ للمعلومة مع التسمية الشكلية؛ إذ يلاحظ أن هذا الركن لا يتضمن المعلومات المنصوص عليها بالقانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 المؤرخ في 24 مارس 2016 المتعلّق بحق الإنفاذ إلى المعلومة. بل يشير إلى البيانات المفتوحة. وهو ما يعكس إشكالية استمرارية الخلط بين مختلف هذه المصطلحات والمفاهيم.
- تصميم الموقع غير منظم وغير واضح وهو ما يعسّر كذلك عملية الوصول إلى المعلومات المنشورة به.
- إدراج بعض البيانات الإحصائية والمؤشرات غير الحيّنة.
- غياب خانة بهيكلية بعض المواقع تخص الإنفاذ إلى المعلومة (وزارة التكوين المهني والتشغيل ووزارة تكنولوجيا الاتصال والاقتصاد الرقمي)
- تصميم الموقع غير منظم وغير واضح وهو ما يعسّر كذلك عملية الوصول إلى المعلومات المنشورة به
- الإطار القانوني المتعلق بالحق في الإنفاذ إلى المعلومة غير محيّن: التنصيص على المرسوم عدد 41 لسنة 2011 المتعلق بالإنفاذ إلى الوثائق الإدارية وكذلك منشور رئيس الحكومة عدد 25 لسنة 2012، الذين تم الغائهما بصدور القانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 المؤرخ في 24 مارس 2016 المتعلّق بالحق في الإنفاذ إلى المعلومة (وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية).

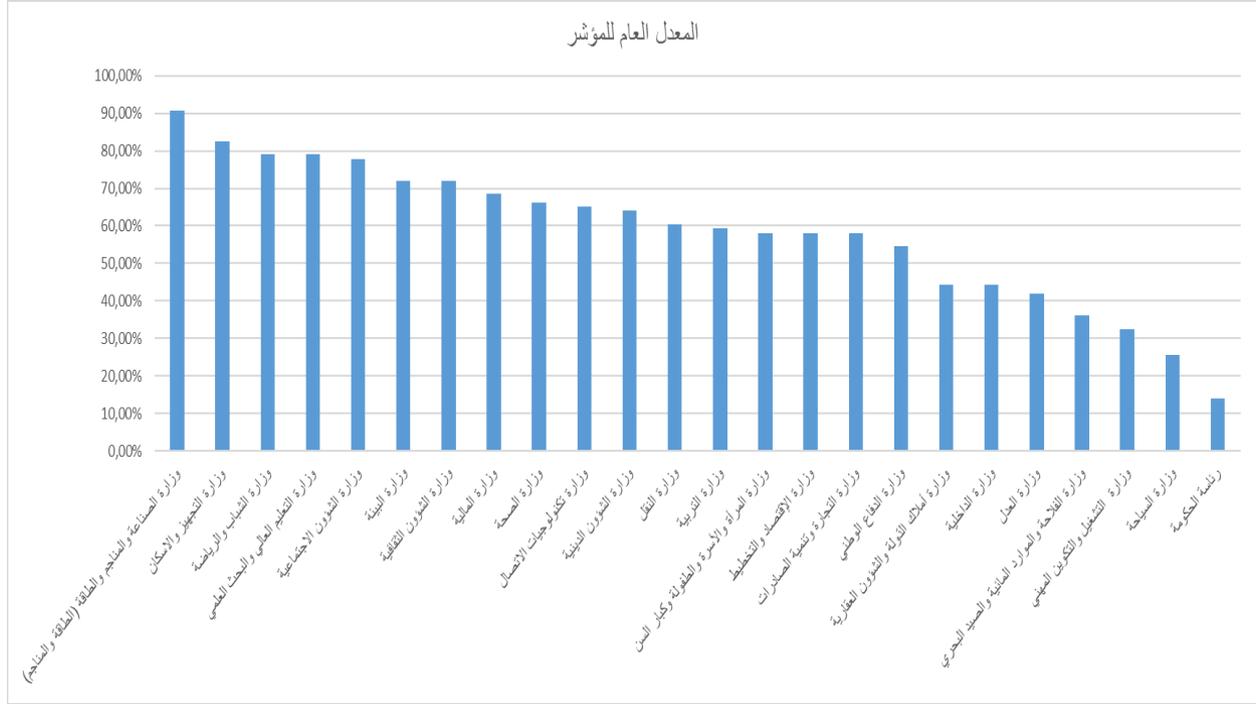
- عدم احترام مقتضيات الفصل 34 من القانون الاساسي عدد 22 لسنة 2016 المؤرخ في 24 مارس 2016 المتعلق بالحق في النفاذ إلى المعلومة والمتعلق بإعداد التقارير الدورية حول النفاذ إلى المعلومة.
- الإشارة إلى "المكلفين بالنفاذ إلى الوثائق الإدارية" في حين أن عدد 22 لسنة 2016 المؤرخ في 24 مارس 2016 المتعلق بالحق في النفاذ إلى المعلومة ينص على "المكلفين بالنفاذ إلى المعلومة"
- عدم احترام مقتضيات الفصل 34 من القانون الاساسي عدد 22 لسنة 2016 في الحانب المتعلق بإعداد خطة عمل لتكريس حق النفاذ إلى المعلومة من طرف المكلف بالنفاذ إلى المعلومة.

جدول عدد 5: ترتيب المواقع العمومية حسب معايير النفاذ للمعلومة

الوزارة	النفاذ للمعلومة وفتح البيانات العمومية لسنة (C10) 2015	النفاذ للمعلومة وفتح البيانات العمومية لسنة (C10) 2018	النفاذ للمعلومة وفتح البيانات العمومية لسنة (C10) 2020	النفاذ للمعلومة وفتح البيانات العمومية لسنة (C10) 2021	النفاذ للمعلومة وفتح البيانات العمومية لسنة (C10) 2022	نسبة تطور بين سنة 2021 و2022
وزارة الصناعة والطاقة والمناجم(الطاقة والمناجم)			69,57%	90,70%	90,70%	0,00%
وزارة التجهيز والاسكان	49,21%	72,06%	82,61%	82,56%	82,56%	0,00%
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	61,90%	50%	55,80%	79,07%	79,07%	0,00%
وزارة الشباب والرياضة	42,86%	70,59%	69,57%	79,07%	79,07%	0,00%
وزارة الشؤون الإجتماعية	36,51%	44,12%	52,17%	25,58%	77,91%	52,33%
وزارة البيئة	26,98%	18,46%	48,55%	72,09%	72,09%	0,00%
وزارة الشؤون الثقافية		57,29%	27,27%	51,16%	72,09%	20,93%
وزارة مالية	58,73%	32,35%	42,03%	68,60%	68,60%	0,00%
وزارة الصحة	73,02%	52,94%	63,04%	56,98%	66,28%	9,30%
وزارة تكنولوجيا الاتصال	66,67%	45,59%	54,35%	62,79%	65,12%	2,33%
وزارة الشؤون الدينية	47,62%	52,94%	54,35%	24,42%	63,95%	39,53%
وزارة النقل	17,46%	35,29%	50,00%	60,47%	60,47%	0,00%
وزارة الترية	63,49%	56,92%	52,90%	61,63%	59,30%	-2,33%
وزارة الاقتصاد والتخطيط	26,98%	33,80%	65,22%	61,63%	58,14%	-3,49%
وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن	19,05%	57,35%	45,65%	45,35%	58,14%	12,79%
وزارة التجارة وتنمية الصادرات	23,81%	27,27%	32,61%	0,00%	58,14%	58,14%
وزارة الدفاع الوطني	49,21%	17,84%	19,57%	54,65%	54,65%	0,00%
وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية	38,10%	60%	56,52%	58,14%	44,19%	-13,95%
وزارة الداخلية	68,75%	38,24%	30,43%	33,72%	44,19%	10,47%
وزارة العدل	47,62%	27,94%	28,26%	41,86%	41,86%	0,00%
وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري	4,76%	54,41%	26,09%	32,56%	36,05%	3,49%
وزارة التشغيل و التكوين المهني	25,40%	45,59%	52,17%	31,40%	32,56%	1,16%
وزارة السياحة	73,02%	35,29%	28,99%	25,58%	25,58%	0,00%
رئاسة الحكومة	63,49%	13,24%	6,52%	10,47%	13,95%	3,49%
وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج	23,81%	26,47%	36,96%	38,37%		
وزارة الصناعة والطاقة والمناجم (الصناعة)	71,43%	27,94%	10,87%	10,47%		
المعدل الإجمالي	45,00%	42,16%	46,48%	50,37%	58,53%	8,16%

ويوضح الرسم البياني التالي التزام مختلف الوزارات بتوفير المعلومات طبقا للتشريع الجاري به العمل مع تفاوت في المعدل بين الوزارات.

رسم بياني عدد 6 : المعدل العام لمؤشر النفاذ للمعلومة وفتح البيانات العمومية



❖ فيما يخص التزام الإدارة (الوزارات) بالإجابة على تساؤلات المواطن وتجاوبها مع استفساراتهم ومقترحاتهم الواردة إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني الرسمي المتوفر على مواقع الويب العمومية:

تم في هذا التقرير الاعتماد على النتائج التي توفرها إدارة نوعية الخدمة العمومية برئاسة الحكومة فيما يتعلق بمتابعة مدى تفاعل الوزارات مع مشاغل المواطنين عبر التراسل الإلكتروني³ وقد بلغت نسبة الإجابة على المراسلات الإلكترونية حوالي 20% من جملة المراسلات الموجهة إلى كافة الوزارات (9 إجابات) مسجلة بذلك انخفاضا مقارنة بما تم تسجيله في شهر مارس 2022. وتمثل التقييم في توجيه مجموعة من الأسئلة المختلفة عبر البريد الإلكتروني المتوفر على موقع وab الوزارات أو استمارة الاتصال الإلكترونية الاتصال وذلك خلال شهر ديسمبر 2022.

وبذلك تبقى نسبة التزام الإدارة (الوزارات) بالإجابة على تساؤلات المواطن وتجاوبها مع استفساراتهم ومقترحاتهم الواردة إلكترونياً ضعيفة.

³ ملحق عدد 5.

تقييم المواقع العمومية على المستوى الجهوي والمحلي

بالنسبة لتقييم مواقع واب البلديات والوزارات قامت إدارة نوعية الخدمة برئاسة الحكومة بإعداد منهجية مبسطة لتقييم هذه المواقع وبتخاذ المعايير الدنيا التي يجب أن تتوفر في هذه المواقع ويمكن الإطلاع على هذه المنهجية من خلال الملحق عدد 7.

❖ تقييم مواقع الواب الخاصة بالولايات.

في إطار تقييم مواقع واب الولايات قام فريق المواطن الرقيب برئاسة الحكومة خلال الفترة الممتدة من 11 نوفمبر إلى 09 ديسمبر 2022 بمعاينة مدى جاهزية مواقع واب الولايات وفق المنهجية المنصوص عليها بالملحق عدد 7 ويتم التنصيب على المواقع الرسمية للولايات بالملحق عدد 8. وقد أسفرت هذه المتابعة عن الملاحظات والتوصيات التالية:

أولا : الملاحظات

- تميّزت بعض المواقع بتصميمها الجيد وثراء محتواها على غرار مواقع واب ولايات نابل والمنستير والقيروان.
- يوجد بكافة مواقع الواب التي تمت معاينتها عنوان الولاية بوضوح وتوفّر بعضها إمكانية التواصل مع المواطنين سواء عبر استمارة اتصال يتم تعميمها مباشرة على الموقع - تمّ للعرض توجيه 6 مراسلات دون الحصول على أية إجابة - أو من خلال توفير بريد إلكتروني على غرار ولايات بنزرت وزغوان وسيدي بوزيد وقفصة.
- توجد نشرية إخبارية في مواقع واب خمس ولايات على غرار ولايتي صفاقس ومنوبة غير أنّها لا تعمل.
- بالرجوع إلى اللغة المعتمدة بمواقع الواب التي تمت معاينتها هناك 3 مواقع تعتمد اللغتين العربية والفرنسية أي بنسبة 30 % من المواقع الفعالة فيما يعتمد موقعان اللغات العربية والفرنسية والإنجليزية أي بنسبة 20 % وتقتصر 5 مواقع على اللغة العربية.
- بلغت نسبة مواقع الواب المحيئة بصفة دورية 70 % والتي اعتبرت محيئة نسبيا 20 % وغير المحيئة 10 % من جملة مواقع الواب العملية.
- ركن النفاذ للمعلومة متوفر بجلّ مواقع الواب العملية المعايينة (9 من مجموع 10)، إلا أنّ بعضها إعتبر منقوصا نظرا لغياب عنصر من العناصر المكونة له خاصة تقارير النفاذ إلى المعلومة وأسماء المكلفين بذلك.
- توقيت عمل مصالح الولاية غير متوفّر في كافة مواقع الواب.
- لم يتمّ التعرّض إلى سير آراء على الخط لتقييم أداء مصالح الولاية في أيّ من مواقع الواب التي تمت معاينتها.

- موقعا واب ولايتي باجة وسوسة غير عمليّين ولا يمكن الولوج إليهما وموقع واب ولاية جندوبة في طور الإنجاز وكذلك الشأن بالنسبة إلى موقع واب ولاية تونس إذ تظهر عبارة في "طور الإنجاز" في عدد من روابطه باللغة العربية وفي نسخته الفرنسية والإنجليزية.
- لا يوجد بولايات أريانة وبنعروس والمهدية والكاف وسليانة وقابس ومدنين وتوزر وتطاوين وقبلية مواقع واب خاصّة بها إلا أنه تجدر الإشارة إلى أنّ جميع الولايات لها صفحات تواصل إجتماعي "فايسبوك" نشطة تتضمّن طرق التّواصل معها (العنوان/الهاتف/البريد الإلكتروني -إن وجد- /موقع الواب -إن وجد-) ويتمّ من خلالها متابعة مختلف الأنشطة بالولاية ويلاقي بعضها تفاعلا جيّدا من قبل المواطنين على غرار الصّفحة الرسميّة لولاياتي تونس ونابل.

ثانيا : التوصيات

- مزيد العناية بتصميم المواقع وهيكلتها محتواها ومزيد ملاءمتها مع الأجهزة المحمولة بطريقة تسهّل تصفّحها.
- ضرورة التحيين الدوري للمستجدات والبيانات الموجودة بمواقع واب الولايات وخاصّة المتعلقة بالنشاط الجهوي.
- الحرص على توفير الوثائق والمطبوعات الإداريّة اللازمة في علاقة بإسداء الخدمات الإداريّة.
- تدعيم ركن النفاذ إلى المعلومة وتحيينه والحرص على نشر كافة العناصر المكوّنة له (الإطار القانوني، اسم وصفة المكلف بالنفاذ إلى المعلومة، مطبوعات طلب النفاذ إلى المعلومة، دليل الإجراءات المتعلق بالنفاذ إلى المعلومة والتقارير المحيئة حول النفاذ إلى المعلومة).
- العمل على إدراج الخدمات الإداريّة على الخط بموقع الواب لمزيد التعريف بها.
- النّظر في إمكانيّة إضافة نافذة لاستطلاع رأي المتعاملين مع مصالح الولايات للتعرّف على مقترحاتهم ومعالجة النقائص التي يتم إثارتها للارتقاء بجودة الخدمات المسداة وإيلاء الأهمية اللازمة لاستفسارات المواطنين وطلباتهم والردّ عليها في أحسن الآجال عبر رابط الاتصال أو البريد الإلكتروني الموضوع بموقع الواب .
- درس إمكانيّة إدراج نافذة "سبر آراء" بمختلف مواقع واب الولايات لتقييم محتواها بهدف تطويرها من حيث الشكل والمضمون لترتقي إلى تطلّعات المواطنين.

❖ تقييم مواقع الواب الخاصّة بالبلديات.

في إطار الحرص على ضمان استمرارية الخدمات الإدارية والتواصل مع المواطنين عبر الوسائل الالكترونية، قام فريق المواطن الرقيب خلال شهر نوفمبر 2021 بإنجاز متابعة خاصة بتقييم مواقع واب البلديات بمراكز الولايات من وجهة نظر المواطنين قصد التعرف على انطباعات مستخدميها وذلك من خلال الدّخول إليها وتعمير استمارة تمت صياغتها للغرض.

❖ منهجية العمل :

تم تقييم مواقع واب البلديات بناء على استمارة تم إعدادها في الغرض وتضمّنت عددا من الأسئلة المبنية على بعض المعايير التي تمّ تحديدها مسبقا وهي: اللغة المعتمدة بالموقع، الإشارة إلى توقيت العمل، كيفية الوصول إلى البلدية (العنوان بوضوح)، توفير إمكانية التواصل مع المواطنين، مدى تحيين المحتوى، وجود ركن خاص بالنفاز للمعلومة، وجود سبر آراء لتقييم أداء البلدية وإمكانية العثور على موقع الواب باستعمال محرك البحث Google. كما تم تقييم مختلف المواقع وفق معايير أخرى متفرقة منها تصميم الموقع، مدى توفر المطبوعات الإدارية والتقارير المرتبطة بنشاط البلدية، الخدمات على الخط المتاحة للمواطنين...

إضافة إلى هذه الإستمارة، تم تقييم مواقع الواب من حيث الشكل والتصميم، سهولة الإبحار والبحث داخل الموقع جودة المحتوى، المستجدات، توفر المعلومات الإدارية والمراجع والوثائق، إدراج الخدمات على الخط بالموقع. وقد أسفرت هذه المتابعة عن الملاحظات والتوصيات التالية :

❖ الملاحظات:

- تميّزت بعض المواقع بتصميمها الجيد و ثراء محتواها على غرار مواقع واب بلديات بن عروس وسوسة و صفاقس.
- يوجد بكافة مواقع الواب التي تمت معاينتها عنوان البلدية بوضوح وتوفّر جلّها إمكانية التواصل مع المواطنين سواء من خلال توفير بريد الكتروني أو عبر استمارة اتصال يتم تعميمها مباشرة على الموقع.
- تعتمد معظم المواقع اللغتين العربية والفرنسية بنسبة 59% من المواقع التي تمت معاينتها فيما تعتمد 6 مواقع اللغات العربية والفرنسية والانجليزية بنسبة 27% وتقتصر 3 مواقع على اللغة العربية بنسبة 14%.
- بلغت نسبة مواقع الواب المحيئة بصفة دورية 59% والمحينة نسبيا 14% وغير المحيئة 27% إذ تم ملاحظة عدم نشر مختلف النسخ المحيئة للتقارير في علاقة بعمل البلدية والنشاط البلدي في العديد من المواقع (الميزانية، برنامج الاستثمار البلدي...).
- ركن النفاذ للمعلومة متوفر بجلّ مواقع الواب المعاينة (18 من إجمالي 22)، إلا أنه كان منقوصا في 7 منها لغياب عنصر من العناصر المكونة له خاصة تقارير النفاذ إلى المعلومة والمكلفين بذلك.
- توقيت عمل البلدية والمصالح التابعة لها غير متوفر في معظم مواقع الواب وذلك بنسبة 68% منها.
- موقعا واب بلديتي الكاف وسليانة غير عمليّين ولا يمكن الولوج إليهما (كما هو مبين بالملحق عدد 1 وعدد 2).
- لم يتم التعرّض إلى سبر آراء على الخط لتقييم أداء البلدية إلا في مناسبتين وهو ما يعادل 9%.

❖ التوصيات

- مزيد العناية بتصميم المواقع وهيكلتها بطريقة تسهّل تصفحها.
- ضرورة التحيين الدوري للمستجدات والبيانات الموجودة بمواقع واب البلديات وخاصة المتعلقة بالنشاط البلدي.
- الحرص على نشر التقارير المتعلقة بالعمل البلدي وتوفير الوثائق الإدارية اللازمة في علاقة بإسداء الخدمات البلدية.
- تدعيم ركن النفاذ إلى المعلومة وتحيينه والحرص على نشر كافة العناصر المكونة له (الإطار القانوني، اسم وصفة المكلف بالنفاذ إلى المعلومة، مطبوعات طلب النفاذ إلى المعلومة، دليل الإجراءات المتعلق بالنفاذ إلى المعلومة والتقارير المحيئة حول النفاذ إلى المعلومة).
- درس إمكانية مزيد تطوير خدمات بلدية على الخط والتعريف بها.
- درس إمكانية إضافة نافذة لاستطلاع رأي المتعاملين مع البلديات للتعرف على مشاغلهم ومعالجة النقائص التي يتم إثارتها للارتقاء بأداء العمل البلدي.
- إمكانية إدراج سبر آراء بمختلف مواقع واب البلديات لتقييم محتواها بهدف تطويرها من حيث الشكل والمضمون لترتقي إلى تطلعات المواطنين.

لمحة عن تقييم الخدمات العمومية على الخط ونتائج بارومتر الخدمات العمومية على الخط لسنة 2022

يندرج مشروع تطوير منظومة تقييم الخدمات العمومية على الخط في إطار التوجهات الاستراتيجية للإدارة الإلكترونية الرامية إلى تطوير جودة الخدمات العمومية على الخط وجعلها أكثر قربا واستعمالا من طرف المواطن وبهدف تحسين مردودية هذه الخدمات وحفز استعمالها واعتماد مسار تطوير مستمر لها بالإضافة إلى العمل على تعزيز مستوى رضا المواطن ومدى إقباله على توظيف القنوات التكنولوجية المتوفرة لديه وتقييم مدى تمكنه من استعمالها إلى جانب فهم الجانب المتعلق بعدم استعمال الخدمات على الخط والإحاطة بمختلف أسبابه.

ولقد تم خلال السنة الأولى من تركيز مركز التعاون التونسي الكوري في مجال الحكومة الإلكترونية العمل على إنجاز دراسة لتقييم النسخة الأولى من بارومتر الخدمات العمومية على الخط لسنة 2019 وذلك بهدف اقتراح صيغة جديدة لتقييم هذه الخدمات تكون أكثر تفاعلية واستدامة.

ولقد مكنت الدراسة التقييمية من الوقوف على النقائص المحيطة بالنسخة الأولى لتطوير بارومتر الخدمات على الخط إلى جانب تقديم دراسة مقارنة لأفضل الممارسات على المستوى العالمي في مجال تقييم الخدمات على الخط ومن ثم تقديم مقترح يخص تطوير منظومة إلكترونية متاحة على الخط.

ولقد تم في إطار المشاريع التي أنجزت خلال الثلاث سنوات الأولى لمركز التعاون التونسي الكوري تطوير منظومة لتقييم الخدمات العمومية على الخط "مقياس" وهي منظومة ستمكن من تقييم الخدمات العمومية على الخط بصفة مباشرة من خلال دعوة المستعمل لخدمة على الخط للمشاركة في استبيان إلكتروني يتم إدراجه عند إتمام الخدمة كما ستمكن المنظومة من نشر البيانات والنتائج المتعلقة بالتقييم بصفة آلية ومباشرة من خلال مرصد الخدمات العمومية على الخط الذي يمكن الولوج إليه من خلال العنوان الإلكتروني www.mequaes.gov.tn.

كما تم في إطار مركز التعاون التونسي الكوري تطوير النسخة الثانية من بارومتر الخدمات العمومية على الخط والتي اعتمدت على استبان عبر الهاتف استهدف عينة لألف مواطن من مستعملي وغير مستعملي الخدمات على الخط وينتمون لمختلف الشرائح العمرية والاجتماعية.

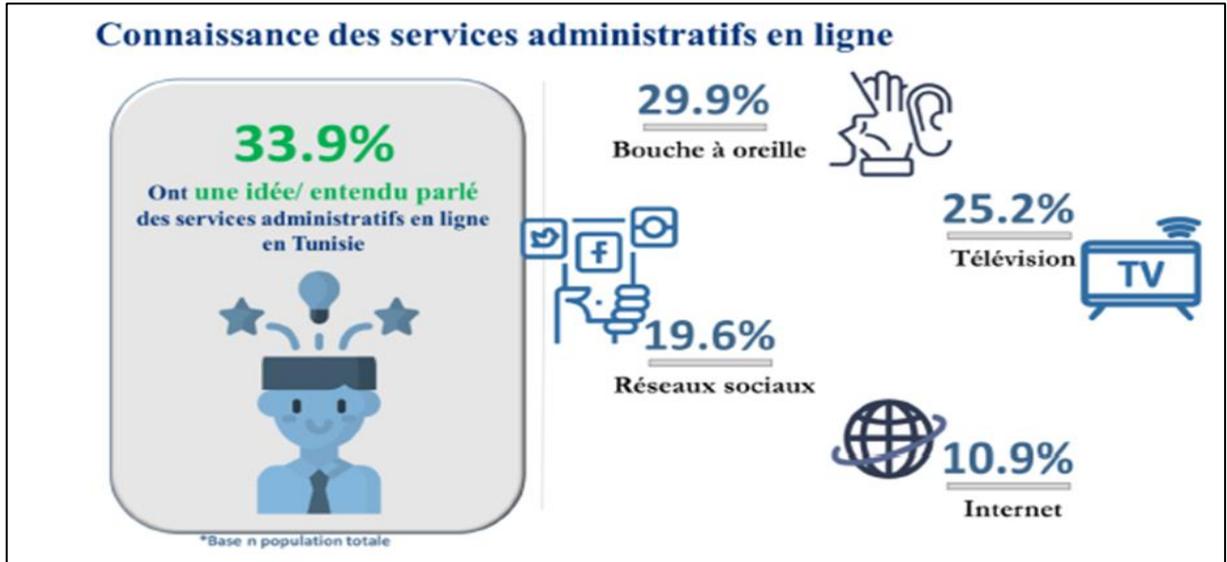
ولقد مكنت الدراسة التي اعتمدت على جملة من المحاور الرئيسية المتعلقة بمدى معرفة المواطن بالخدمات على الخط ومدى استعماله لها وقدرته على الاستعمال ورضاه على مستوى الخدمات إلى جانب مختلف المعوقات والعراقيل التي تعترضه عند استعمال الخدمات، من تشخيص وضع الخدمات على الخط في تونس وتوفير فكرة عامة للإدارة حول رأي المواطن التونسي في هذه الخدمات.

وبناء على النتائج التي تضمنها التقرير سيتم العمل مع مختلف الوزارات والهيكل العمومية المعنية قصد تطوير وضع الخدمات على الخط ومزيد التعريف بها والتشجيع على استعمالها.

وفي ما يلي بعض نتائج بارومتر الخدمات العمومية على الخط:

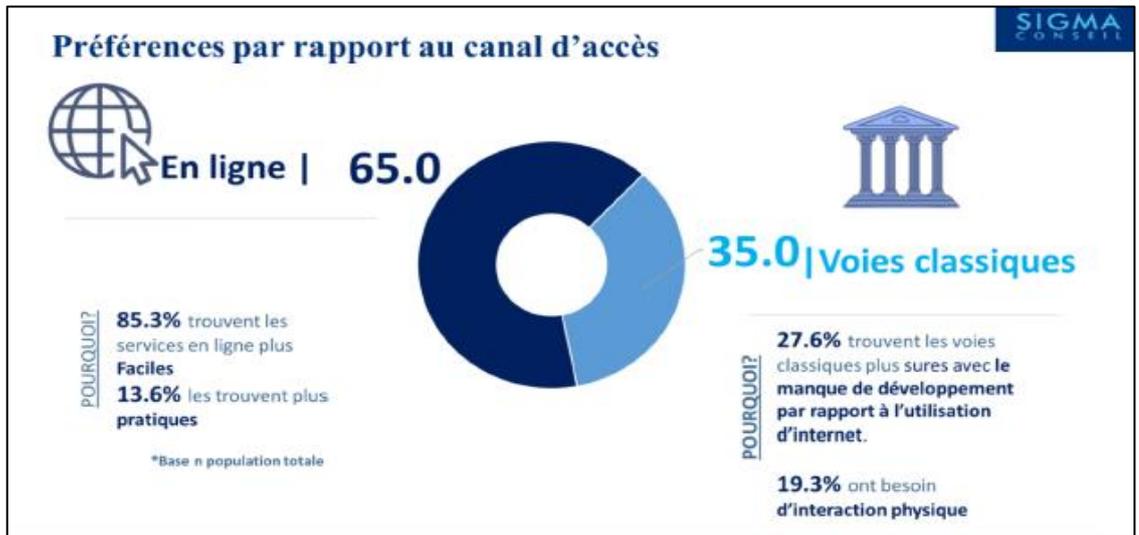
1- مدى معرفة المواطن بالخدمات على الخط: 33.9 % من المستجوبين عندهم دراية بالخدمات على الخط وذلك من خلال قنوات مختلفة (المواقع الاجتماعية، التلفاز، شبكة الأنترنت...)

رسم بياني عدد 7: نسبة معرفة المواطن بالخدمات على الخط



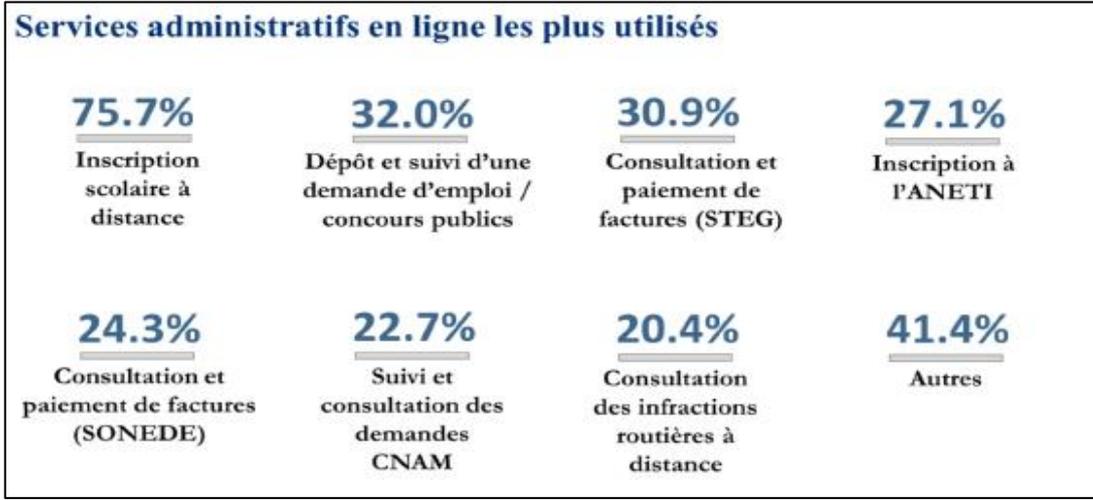
2- جملة المستجوبين يجذون النفاذ للخدمات الإدارية عبر الأنترنت قرابة 65 % و 35 % يجذون الطرق التقليدية خاصة في صورة عدم توفر الوسائل التي ستمكنهم من النفاذ إلى الخدمات على الخط.

رسم بياني عدد 8: القناة المفضلة بالنسبة للمواطن للحصول على الخدمة



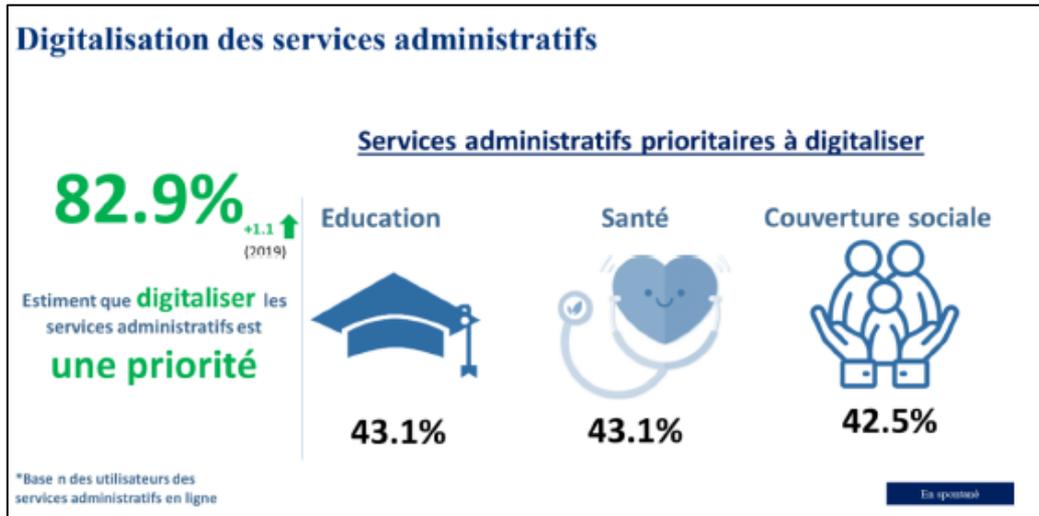
3- بالنسبة للخدمات على الخط الأكثر استعمالا نجد أساسا وفي المرتبة الأولى خدمة التسجيل عن بعد للتلاميذ وذلك نظرا للصبغة الإلزامية التي تكتسيها الخدمة ثم نجد الخدمات المتعلقة بطلبات الشغل وخلص فواتير الماء والضوء.

رسم بياني عدد 9: الخدمات على الخط الأكثر استعمالا



4- مجمل المستجوبين عبروا على وعيهم بضرورة رقمنة الخدمات على الخط وذلك لكونها ستساهم في تيسير النفاذ للخدمات العمومية واعتبروا أن رقمنة الخدمات العمومية من بين الأولويات التي يجب العمل على تنفيذها.

رسم بياني عدد 10: رأي المواطن حول أولوية رقمنة الإدارة



وسيتم نشر نتائج بارومتر الخدمات العمومية على الخط على موقع الحكومة التونسية.

مقترحات عملية لتطوير مواقع الواجه العمومية في الفترة القادمة

ما يمكن استنتاجه إجمالاً من خلال تقييم مواقع الواجه للمنقضية هو التحسن النسبي على مستوى جودة المواقع العمومية مقارنة بالتقارير السابقة لكن هذا التحسن يبقى غير كاف وذلك نظراً لأهمية المواقع العمومية لكونها نافذة تواصل بين المواطن والإدارة تضاف لمختلف قنوات الاتصال المتوفرة لذا يجب العمل على الارتقاء بجودتها وبمحتواها حتى تؤدي الدور الذي تم تطويرها من أجله ويتطلب الإرتقاء بمستوى حضور الإدارة التونسية على الواجه مواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال، وعليه سيرتكز برنامج العمل في الفترة القادمة على النقاط التالية:

❖ مقترحات تنظيمية:

- حتّ الهياكل العموميّة التي أصبحت مواقعها غير ملائمة للتطورات الحاصلة في المجال وغير مواكبة للمقاييس والمواصفات ومعايير النفاذ العالمية لإعادة تطوير مواقعها او تحسينها مع ضرورة التأكيد على تعهّد هذه المواقع بالتحسين المستمر وتطعيمها بالمعلومات المفيدة والمستجيبة لحاجيات المواطن.
- حتّ الهياكل العموميّة التي لم تقم بإعداد مواقعها لإسراع في تطوير مواقع خاصّة بها على الواجه وبالنسبة للوزارات التي لها موقع واب غير ملائم للمواصفات والمعايير العالمية على تطوير نسخة جديدة لمواقعها لإضفاء صبغة جمالية عليها تجذب المبحرين وتمكنهم من النفاذ بسهولة للموقع.
- نشر النتائج الجمليّة لهذا التقرير وذلك للعمل بصفة تشاركية مع مختلف الوزارات على تطوير المواقع العمومية وجعلها واجهة متطورة لخدمات الإدارة وقناة تواصل مع المواطن.
- إعداد مشروع منشور ينظّم التصرف في مواقع الواجه العمومية وصفحات الوزارات على مواقع الشبكات الاجتماعيّة. والتفكير في موضوع أرشفة المواقع العمومية والمحتوى.
- حتّ عدد من الوزارات على إعادة صياغة مواقعها باعتماد تكنولوجيات واب متطورة،
- إعداد برنامج تكوين لتطوير الكفاءات في مجال الادارة الالكترونية وفي هذا الإطار يقترح التنسيق مع مؤسسات التكوين العمومية قصد تخصيص محور خاصّ بالإدارة الإلكترونية والحكومة المفتوحة ضمن برنامج الدورات التكوينية التي يقومون ببرمجتها.

❖ مقترحات فنية تخص تطوير المواقع:

العمل على تطوير مواقع الويب بصفة تجعل الإبحار بها ممكن بكل سهولة ويسر ومراعاة في ذلك لمختلف شرائح المستعملين وخاصة ذوي الاحتياجات الخاصة منهم إلى العمل على تحسين استخدام المحتويات الرقمية في جل مواقع الويب العمومية من خلال استخدام صور وفيديوهات جمالية دون إضافات معلوماتية وذات وزن وابعاد متناسبة.

❖ بالنسبة لتحسين المحتوى:

- يقترح مزيد التركيز على تدعيم المحتوى من خلال اثرائه بمعلومات تتعلق بأنشطة الهياكل المعنية وإنجازاتها في إطار ممارسة عملها بالاعتماد على دراسات وتقارير محتّنه واحصائيات مفصلة. إذ لوحظ ان عديد البوابات اقتصرت على الجانب الاعلامي من خلال التركيز على جانب محدد وهو انشطة المسؤول الاول دون التطرق إلى جوانب اخرى متعلقة بالقطاع المعني.
- مواصلة تحيين محتوى البوابات والعمل على تحسين التوافق بين النسخ المتوفرة للموقع في أكثر من لغة مع الحرص على تحقيق التناغم بين اللغات المعتمدة.
- إثراء محتوى المواقع العمومية حتى تكون بوابة للمواطن تمكنه من النفاذ للمعلومات الحينة بطريقة ميسرة ومن معرفة طرق إسداء الخدمة العمومية وإنجازها على الخط إن أمكن ذلك.
- ضرورة حث الوزارات على نشر الدراسات والتقارير التي تنتجها في إطار ممارسة مهامها لتدعيم اعادتها استعمالها والانتفاع منها من طرف المستعملين.

❖ مقترحات تخصّ الخدمات على الخط:

- ضرورة مراجعة ركن الخدمات على الخط مع كل وزارة على حدا من خلال حثهم على تخصيص ركن لتقديم الخدمات المسداة في شكل اجراءات ادارية لتبسيط النفاذ اليها، كذلك من خلال العمل على تعميم العمل بتجربة الشكاوى الالكترونية لتمكين المواطن من التعبير عن مشاغله وتفعيل تواصل الادارة مع مستخدميه.
- التركيز على توفير الخدمات على الخط بصفة مندمجة وباستعمال مقارنة تعتمد على تعدد القنوات على غرار موقع الويب والهاتف الجوال ومراكز النداء ونقاط مخصصة للإنترنات،
- العمل على تطوير استعمال تكنولوجيا الهاتف الجوال في تقديم الخدمات على الخط.
- وضع برنامج اتصال للإدارة الإلكترونية في تونس يمكن من التعريف بالإدارة الإلكترونية والتسويق لمختلف الخدمات العمومية على الخط إلى جانب التعريف بمزايا استعمال الخدمات على الخط والتحسيس بأهمية استغلال التكنولوجيا الرقمية لتحقيق نجاعة العمل الإداري وتطوير جودة الخدمات المسداة للمواطن.

- التركيز على استكمال وضع البوابة الموحدة للخدمات على الخط "one stop shop" وذلك قصد توفير الخدمات على الخط بصفة مندمجة وباستعمال مقاربة تعتمد على تعدد القنوات ،
- العمل على حث الوزارات على جمع المعطيات الخاصة بقياس جمهور الموقع وتحليل معطياته قصد تطوير مواقع الواب وذلك باستغلال تقنية "Google Analytic"،
- العمل على تطوير مواقع واب الوزارات باستعمال التكنولوجيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي التي تمكن من بعث على سبيل الميثال خدمة المساندة (Chatboot) وتمكن من تطوير محركات بحث ذكية بالنسبة الى المواقع ذات المحتوى الثري،
- العمل على تطوير خدمات على الخط باستعمال التكنولوجيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي وسلسلة الكتل Blockchain والحوسبة السحابية، والبيانات الضخمة والتحليلات وذلك لما توفره من تقنيات لتحسين الخدمات على الخط،
- العمل على تطوير خدمات على الخط تأخذ بعين الاعتبار الفئات الهشة والضعيفة لتيسير الوصول إليهم وتوفير الخدمات الادارية الخاصة بهم،
- العمل على تطوير الخدمات على الخط المقدمة من خلال تطبيقات الهواتف النقالة وذلك خاصة خدمات الحالة المدنية، وخدمات تأشيرة السفر، وخدمات التشغيل والخدمات الخاصة بالمؤسسة.
- تشجيع الوزارات على الانخراط في مشروع باروماتر الخدمات الإدارية على الخط في نسخته الجديدة والمتمثلة في منظومة تقييم الخدمات العمومية على الخط "مقياس" وذلك من خلال إدراج الاستبيان الإلكتروني صلب الخدمات على الخط وتوسيع نطاق استعمال المنظومة في مرحلة لاحقة لتشمل أكبر عدد ممكن من الخدمات.

❖ مقترحات وآليات لتحسين البوابات العمومية في مجال البيانات المفتوحة والنشر التلقائي

- العمل على النشر التلقائي للمعلومة وضرورة نشرها في الشكل الإلكتروني المتوفر لدى الهيكل العمومي وفي شكل قابل للاستعمال وتعهدتها بالتحيين المتواصل وذلك وفقا لما جاء بالفصلين 6 و 7 من القانون الأساسي عدد 22 المؤرخ في 24 مارس 2016 المتعلق بالحق في النفاذ إلى المعلومة مع الحرص على ادراج ركن النفاذ إلى المعلومة ضمن القائمة الأساسية للموقع.
- الحرص على تحيين الاحصائيات الموجودة بالموقع حتى لا تفقد القيمة المرجوة منها،

- إعطاء فكرة على عدد المطالب الموجهة للوزارة حول النفاذ إلى المعلومة ونشر الاجابات على هذه المطالب بموقع الواب.
- تيسير مهام المكلفين بالنفاذ صلب الوزارات وذلك استنادا إلى ما نص عليه الفصل 34 من القانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 المتعلق بالحق في النفاذ إلى المعلومة. في هذا الإطار، جل المكلفين بالنفاذ مطالبين بإعداد خطة عمل وإعداد تقارير المتابعة:
- إعداد خطة عمل لتكريس حق النفاذ إلى المعلومة بالتنسيق مع المسؤولين الأول بالهيكل المعني. تتضمن هذه الخطة أهدافا واضحة وروزنامة في الغرض تحدّد المراحل والآجال ودور كل متدخّل وذلك تحت إشراف رئيس الهيكل المعني. ويتعين على المسؤولين الأول بالهيكل المعني تيسير مهمة المكلف بالنفاذ إلى المعلومة والتنسيق معه ومدّه بالمعطيات اللازمة لإعداد خطة العمل المذكورة. وتستعرض خطة العمل لتكريس حق النفاذ إلى المعلومة مجموعة من النقاط تم التنصيص عليها صلب منشور رئيس الحكومة عدد 19 بتاريخ 18 ديسمبر 2018 .
- إعداد تقرير ثلاثي في الغرض يرفع خلال الخمسة عشر يوما الموالية لكل ثلاثية إلى رئيس الهيكل المعني.
- إعداد تقرير سنوي حول النفاذ إلى المعلومة خلال الشهر الأول من السنة الموالية لسنة النشاط ورفع بعد مصادقة رئيس الهيكل إلى هيئة النفاذ إلى المعلومة. ويتضمن هذا التقرير الاقتراحات والتوصيات اللازمة لمزيد تدعيم تكريس حق النفاذ إلى المعلومة، إضافة إلى معطيات إحصائية حول المكلف بالنفاذ ونائبه، إجراءات تقديم مطالب النفاذ إلى المعلومة، مآل مطالب النفاذ إلى المعلومة، مدى التزام الهيكل بالنشر التلقائي للمعلومة... إلخ.
- المعطيات التي يجب أن يتضمنها التقرير السنوي تمت الإشارة إليها كذلك بمنشور رئيس الحكومة عدد 19 بتاريخ 18 ديسمبر 2018 .
- المكلفون بالنفاذ مطالبين كذلك بربط الصلة بين الهياكل المعنية التي ينتمون إليها وهيئة النفاذ إلى المعلومة و ذلك في إطار ممارسة الهيئة لدورها القضائي المتعلّق بالبت في الدعاوى أو في إطار ممارستها لدورها الرقابي والتقييمي حول مدى احترام الهياكل العمومية لالتزاماتها في مجال تكريس الحق في النفاذ إلى المعلومة (الفصل 34 من القانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 ومنشور رئيس الحكومة عدد 19 بتاريخ 18 ديسمبر 2018) .
- الاعتناء ببوابة البيانات المفتوحة ومزيد التنسيق بين الوزارات لتطعيمها بالبيانات اللازمة ولمزيد تفعيل مقتضيات القانون الأساسي للنفاذ للمعلومة.
- استكمال تطوير النسخة الجديدة للبوابة الوطنية للبيانات العمومية المفتوحة (www.data.gov.tn)

- الاعتناء ببوابات البيانات العمومية المفتوحة القطاعية ومزيد التنسيق مع المسؤولين عليها قصد تطعيمها بالبيانات المفتوحة والمحينة،
- إدراج رابط بموقع الوزارة يحمل إلى بوابة البيانات المفتوحة المعتمدة (البوابة الوطنية أو القطاعية) مع الحرص على نشر البيانات وفقا لخصائص وشروط البيانات المفتوحة وتعهداتها بالتحسين المتواصل.
- حث الوزارات على استغلال المنظومة الكترونية لجرد البيانات العمومية التي تم تطويرها في إطار المشاريع المدرجة ضمن أنشطة مركز التعاون التونسي الكوري .

❖ مقترحات تخص المشاركة الإلكترونية:

- دعوة الوزارات لمزيد استغلال مواقع الشبكات الاجتماعية⁴ وتفعيل دورها في التواصل بين الإدارة والمواطن والتعريف بخدماتها إلى جانب توفير المعلومات المحينة وخاصة استغلال ما يوفره موقع الفيسبوك من آليات لتعزيز استعمال الخدمات على الخط والتعريف بها واستقصاء آراء المستعملين في مستوى الخدمات والأخذ بعين الاعتبار لمقترحاتهم.
- الاعتناء ببوابة المشاركة الإلكترونية وحث الوزارات على استعمالها لتفعيل مقتضيات الأمر الحكومي المتعلق بالاستشارات العمومية وفي انتظار صدور المنشور التفسيري له.
- العمل على وضع آليات لتعزيز المشاركة الإلكترونية والتفاعل مع المواطنين من خلال وضع منتديات للحوار معهم.
- نشر وتشجيع استعمال المنظومة الوطنية للشكاوى (e-people) والعمل على إدماجها مع مختلف المنظومات التي يجري حاليا تطويرها والتي تعنى بتلقي الشكايات من طرف المواطن وذلك قصد تمكين المواطن من شباك موحد لتقديم الشكاوى.

قراءة في نتائج تقرير منظمة الأمم المتحدة في مجال الحكومة الإلكترونية لسنة 2022

تكتسي تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية قصوى في تحسين القطاع العام، وتعزيز نجاعة الخدمات العمومية، وتكريس المقاربة التشاركية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة. وفي هذا السياق، تصدر إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية كل سنتين تقرير تقييم الحكومة الإلكترونية والذي يقيس مستوى الإدارة الإلكترونية في 193 دولة ولقد قام بإصدار النسخة الثانية عشرة من هذا التقرير تحت عنوان "مستقبل الحكومة الرقمية".

ولقد تضمن التقرير الذي يصدر بصفة دورية ترتيبا لمجموع 193 دولة حسب مؤشر الحكومة الإلكترونية ويرمي إلى تقييم جهود الدول المتواصلة والرامية لتطوير الحكومة الإلكترونية وتوفير الخدمات العامة على الإنترنت. ويستعرض هذا التقرير أساسا التقدم المحرز في الدول المعنية بالتقييم في مجال الحكومة الإلكترونية مع الأخذ بعين الاعتبار لمختلف الخصائص المتعلقة بمستوى التطور الاقتصادي والاجتماعي والديمقراطي والتكنولوجي لكل بلد كما يقوم بترتيب الدول حسب درجة تقدمها في مجال الحكومة الإلكترونية من خلال احتساب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGDI ، الذي يقيم تطور الحكومة الإلكترونية على المستوى الوطني، وهو مؤشر مركب يعتمد على ثلاث مؤشرات فرعية:

- مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) بناء على البيانات المقدمة من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات،
- مؤشر رأس المال البشري (HCI) والذي يستند على البيانات التي تقدمها منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو)،
- مؤشر خدمة الإنترنت (OSI) على أساس البيانات التي يتم جمعها من استطلاع مستقل تجريه إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية، والذي يقيم التواجد على الانترنت على المستوى الوطني لجميع ال 193 دولة من الدول الأعضاء في الأمم المتحدة. بالنسبة للمؤشر الثالث (OSI) تقوم وحدة الإدارة الإلكترونية بالإجابة على الاستبيان الذي تقدمه منظمة الأمم المتحدة حول مستوى تطور إسداء الخدمات العمومية عبر التكنولوجيا الحديثة بالنسبة للبلاد التونسية.

ولقد تحصلت تونس في هذا التقرير على المرتبة 88 عالميا حسب مؤشر EGDI محرزة تقدما بثلاث مراتب مقارنة بالتقرير الصادر سنة 2020، كما تحصلت على المرتبة الرابعة على المستوى الافريقي حيث تطور المؤشر الجملي للحكومة الإلكترونية EGDI الخاص بتونس من 0.6526 سنة 2020 إلى 0.6530 سنة 2022.

ويعود تطور المعدل العالمي لمؤشر الحكومة الإلكترونية (EGDI) لتونس لتطور مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII)، وتطور مؤشر رأس المال البشري (HCI). ويبين هذا الجدول تطور ترتيب تونس حسب المؤشرات الجمالية والفرعية لتطور الحكومة الإلكترونية (2012-2022).

جدول عدد 6: تطور ترتيب تونس حسب المؤشرات الجمالية والفرعية لتطور الحكومة الإلكترونية (2012-2022)

المؤشر الجملي لتطور eGov	الحضور على الواب (1/3)	رأس المال البشري (1/3)	البنية التحتية (1/3)
2022	الترتيب	88	
الحاصل	0.6530	0.6031	0.6646
2020	الترتيب	91	77
الحاصل	0.6526	0.6235	0.6369
2018	الترتيب	80	95
الحاصل	0.6254	0.8056	0.4066
2016	الترتيب	72	95
الحاصل	0.5682	0.7174	0.3476
2014	الترتيب	75	100
الحاصل	0.5390	0.6378	0.3074
2012	الترتيب	103	91
الحاصل	0.4833	0.4771	0.2886

وبالرغم من ضعف المجموع العام لتطور البلدان الإفريقية في مجال الحكومة الإلكترونية مقارنة بباقي الدول فإن ست دول حصلت على معدل عالي في مؤشر الحكومة الإلكترونية (معدل بين 0.5 و 0.75) وهي الموريشيوس وجنوب إفريقيا وتونس والسيشال والمغرب وغانا وهو ما يتطلب مضاعفة الجهود من قبل مختلف الدول والحكومات لتطوير الحكومة الإلكترونية والمحافظة على معدلات مرتفعة. ولقد أحرزت تونس في هذا الإطار على المرتبة الرابعة إفريقيا بعد جنوب إفريقيا وموريشيوس والسيشال وهي الدول الوحيدة في إفريقيا التي تجاوز فيها مؤشر EGDI المعدل العالمي.

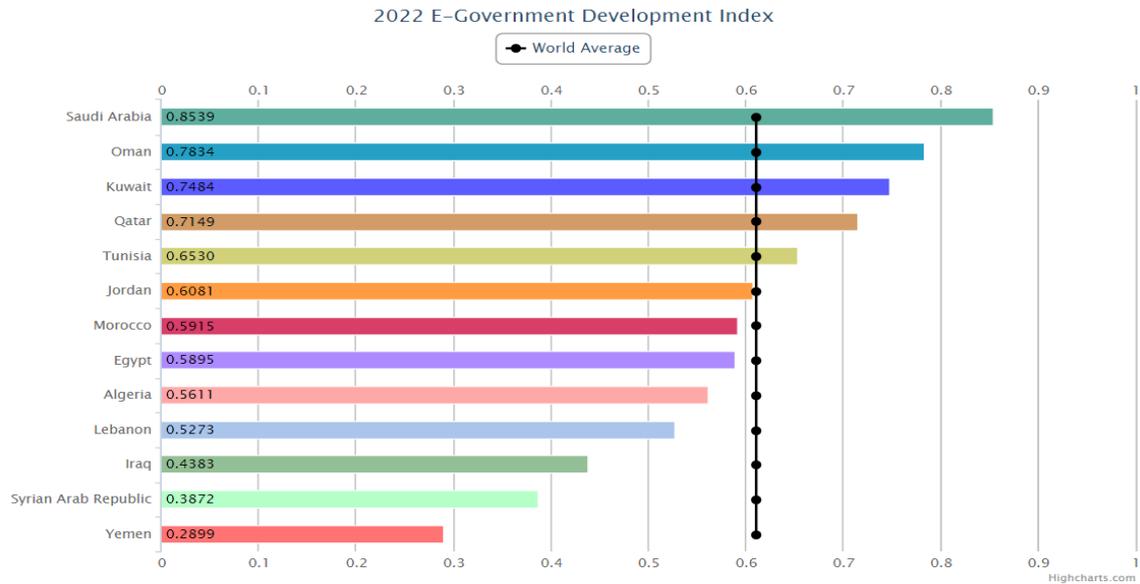
جدول عدد 7: تصنيف الـ10 دول الأولى على مستوى إفريقيا في مجال الحكومة الإلكترونية حسب المؤشر العام "EGDI" وحسب المؤشرات الفرعية "OSI" و"HCI" و"TII".

Country	Rating class	EGDI rank	Subregion	OSI value	HCI value	TII value	EGDI (2022)	EGDI (2020)
South Africa	HV	65	Southern Africa	0.7487	0.7733	0.6850	0.7357	0.6891
Mauritius	HV	75	Eastern Africa	0.6282	0.7733	0.7588	0.7201	0.7196
Seychelles	H3	85	Eastern Africa	0.4424	0.7758	0.8198	0.6793	0.6920
Tunisia	H3	88	Northern Africa	0.6031	0.6911	0.6646	0.6530	0.6526
Morocco	H2	101	Northern Africa	0.4721	0.6350	0.6676	0.5915	0.5729
Egypt	H2	103	Northern Africa	0.5730	0.6375	0.5579	0.5895	0.5527
Ghana	H2	106	Western Africa	0.5361	0.6176	0.5934	0.5824	0.5960
Cabo Verde	H2	110	Western Africa	0.4965	0.6507	0.5507	0.5660	0.5604
Algeria	H2	112	Northern Africa	0.3743	0.6956	0.6133	0.5611	0.5173
Kenya	H2	113	Eastern Africa	0.6821	0.5641	0.4305	0.5589	0.5326
Gabon	H2	116	Middle Africa	0.3578	0.6706	0.6279	0.5521	0.5401
Botswana	H1	118	Southern Africa	0.2740	0.6932	0.6814	0.5495	0.5383
Rwanda*	H1	119	Eastern Africa	0.7935	0.5322	0.3209	0.5489	0.4789
Côte d'Ivoire*	H1	120	Western Africa	0.5467	0.5748	0.5186	0.5467	0.4457
Namibia	H1	121	Southern Africa	0.4316	0.6516	0.5133	0.5322	0.5747
Zambia*	H1	131	Eastern Africa	0.4414	0.6744	0.3909	0.5022	0.4242

المصدر: تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لسنة 2022.

ومقارنة بالدول العربية تقدّمت تونس على المغرب ومصر والجزائر والأردن فيما يتعلق بمؤشر الحكومة الإلكترونية.

رسم بياني عدد 11: تصنيف الدول العربية حسب مؤشر الحكومة الإلكترونية⁵

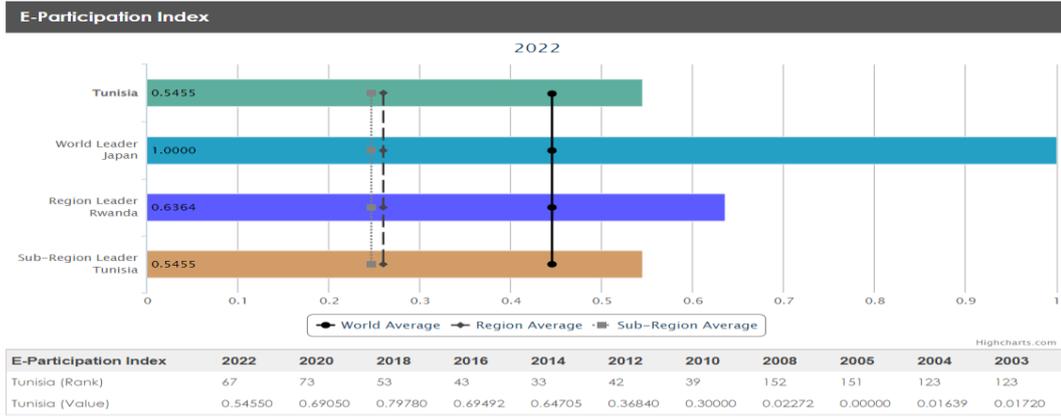


وإلى جانب تقييم مؤشر الحكومة الإلكترونية يقوم التقرير الدوري لمنظمة الأمم المتحدة بتقييم نسبة تقدم الدول في مجال المشاركة الإلكترونية من خلال مؤشر يحتوي على ثلاث عناصر فرعية تتمثل في: النفاذ للمعلومة " e-

⁵ المصدر: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>

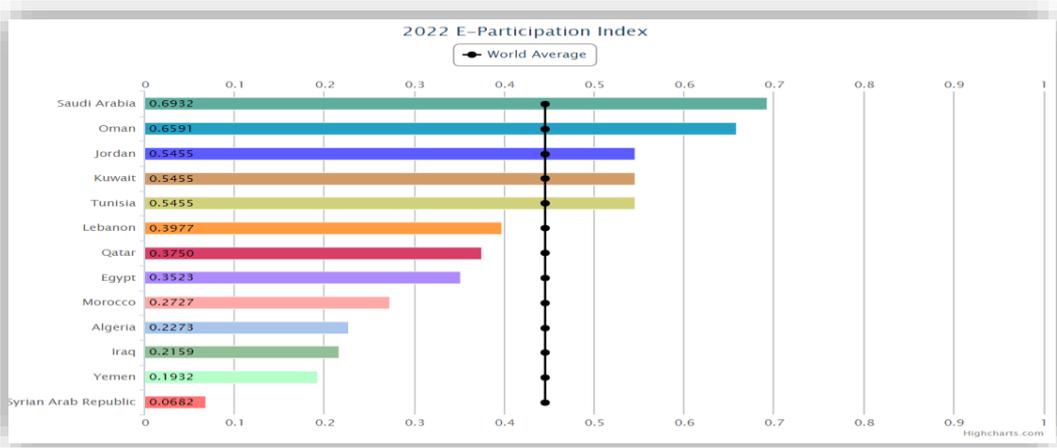
"information making"، الاستشارات العمومية "e-consultation" والمشاركة في صنع القرار "e-decision-making" ولقد تحسّلت تونس على معدل عام مرتفع بالنسبة لمؤشر المشاركة الإلكترونية "E-participation index" (EPI) 0.5455 وعلى المرتبة 67 عالميا وهو ما يصنفها ضمن مجموعة الدول عالية التصنيف ضمن هذا المؤشر (High EPI). كما هو مبين بالرسم البياني التالي:

رسم بياني عدد 12 : معدل مؤشر المشاركة الإلكترونية لتونس ومقارنة بالمعدل العالمي⁶



ويعتبر المعدل العام لمؤشر المشاركة الإلكترونية مرتفعا حيث تم تصنيف تونس من بين الدول الإفريقية الأكثر تقدما في مجال المشاركة الإلكترونية بإحرازها المرتبة الثانية إفريقيا. كما تقدمت على مجموعة من الدول العربية في مجال المشاركة الإلكترونية:

رسم بياني عدد 13 : مؤشر المشاركة الإلكترونية على مستوى مجموعة من الدول العربية مقارنة بتونس⁷

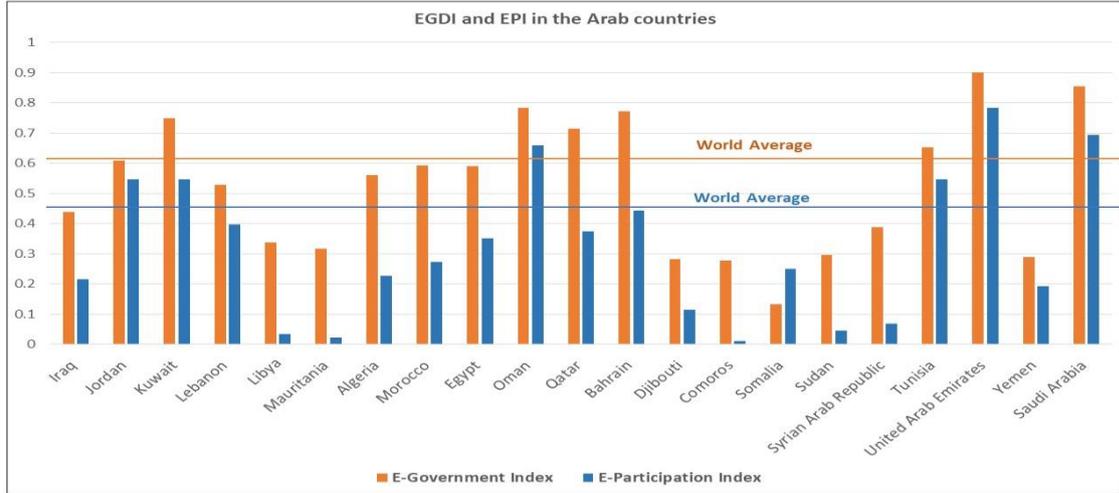


⁶ المصدر: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>

⁷ المصدر: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>

- باستثناء دول الخليج العربي ذات الدخل الفردي العالي جدا والتي تحصلت على مؤشر عالي جدا للحكومة الالكترونية تعتبر تونس الدولة العربية الوحيدة من بين بقية الدول العربية التي تجاوزت المعدل العالمي بالنسبة لمؤشر الحكومة الالكترونية (EGDI) كما تجاوزت المعدل العالمي بالنسبة لمؤشر المشاركة الالكترونية كما هو موضح بالرسم البياني التالي:

رسم بياني عدد 14 مقارنة مؤشر الحكومة الالكترونية (EGDI) ومؤشر المشاركة الإلكترونية بين الدول العربية⁸



- وتبعا لتحليل نتائج تونس في مجال الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية ولمزيد بذل ومضاعفة الجهد للمحافظة على مكانة تونس إفريقيا وعالميا في المجال يجب:

- العمل على مزيد تطوير المؤشر المتعلق بالبنية التحتية التكنولوجية ودعم الهياكل المسؤولة على تطوير الإدارة الإلكترونية ومزيد تعزيز حوكمة الإدارة الإلكترونية في مجال تنفيذ برامج ومشاريع رقمنة الإدارة على المستوى الوطني وتسريع نسق تنفيذ المشاريع الجارية وتقييمها والشروع في تنفيذ مشاريع جديدة حسب ما يقتضيه التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم.

- العمل على تطوير خدمات على الخط باستعمال التكنولوجيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي وسلسلة الكتل Blockchain والحوسبة السحابية والبيانات الضخمة والتحليلات وذلك لما توفره من تقنيات لتحسين الخدمات على الخط غير أنّ اعتماد هذه التكنولوجيات الناشئة يتعين أن يصاحب بتدابير ضرورية قصد الحد من

⁸ المصدر: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>

الفجوة الرقمية وذلك باعتماد سياسات وأنظمة مناسبة لتحفيز المجتمع المدني والقطاع الخاص لتبني التكنولوجيات الناشئة،

- العمل على تطوير خدمات على الخط تراعي خصوصيات الفئات الهشة والضعيفة لتيسير الوصول إليهم وتوفير الخدمات الادارية الخاصة بهم،
- أهمية العمل على تطوير مجموعة من الخدمات على الخط التي تهمّ الحالة المدنية، وخدمات تأشيرة السفر، وخدمات التشغيل والخدمات الخاصة بالمؤسسات.
- ضرورة تعزيز الفاعلية، المسائلة، الشفافية والانفتاح على مستوى مواقع الواب والخدمات على الخط وذلك بتطوير المحتوى وتجيئنه باستمرار، ووضع آليات الاتصال بالهيكل العمومي مع العمل على تحسين فاعلية الاجابة على المستعملين وتكريس النفاذ الى المعلومة وامكانية اقتراح بيانات جديدة مفتوحة لنشرها من طرف الهيكل العمومية. أهمية جمع المعطيات الخاصة باستخدام الخدمات ورضا المستخدم عنها .

الملاحق

ملحق عدد 1. قائمة عناوين مواقع واب الوزارات

الوزارة	عنوان موقع الويب
1	رئاسة الحكومة http://www.pm.gov.tn
2	وزارة الدفاع الوطني http://www.defense.tn
3	وزارة الداخلية https://www.interieur.gov.tn/
4	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية https://www.domainetat.tn/
5	وزارة تكنولوجيات الاتصال https://www.mtcen.gov.tn/
6	وزارة المالية http://www.finances.gov.tn
7	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة (الطاقة والمناجم) https://www.energiemines.gov.tn
8	: وزارة الصناعة والمناجم والطاقة الصناعة http://www.tunisieindustrie.gov.tn/
9	وزارة التجارة وتنمية الصادرات http://www.commerce.gov.tn
10	وزارة الاقتصاد والتخطيط http://www.mdici.gov.tn
11	وزارة الثقافة https://www.culture.gov.tn/
12	وزارة التربية http://www.edunet.tn
13	وزارة التشغيل والتكوين المهني http://www.emploi.gov.tn
14	وزارة الشباب والرياضة http://www.sport.tn
15	وزارة النقل http://www.transport.tn
16	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن http://www.femmes.gov.tn
17	وزارة الشؤون الدينية http://www.affaires-religieuses.tn/
18	وزارة التجهيز والإسكان والبنية التحتية http://www.mehat.gov.tn
19	وزارة العدل http://www.e-justice.tn
20	وزارة الشؤون الخارجية http://www.diplomatie.gov.tn
21	وزارة الشؤون الاجتماعية http://www.social.tn/
22	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي http://www.mes.tn/
23	وزارة الصحة http://www.santetunisie.rns.tn
24	وزارة السياحة http://tourisme.gov.tn
25	وزارة البيئة http://www.environnement.gov.tn
26	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري http://www.agriculture.tn/
27	موقع الشؤون المحلية ⁹ http://www.collectiviteslocales.gov.tn/

⁹ بالنسبة لموقع الشؤون المحلية تم إدراجه ضمن التقييم نظرا لكونه كان تابعا لوزارة الشؤون المحلية للسنوات 2020 و 2021 ولكنه حاليا ملحق بوزارة الداخلية.

ملحق عدد2: الجدول التآلفي للتقييم

النتيجة	وقياس جمهور الموقع (C12)	استعمال التكنولوجيا الحديثة (C11)	النفاذ للمعلومة وفتح البيانات العمومية (C10)	المطابقة للمعايير الدولية في مجال النفاذ الرقمي (C9)	التآلفة المعلوماتية واحترام الخصوصية (C8)	الخدمات على الخط (C7)	المشاركة الإلكترونية (C6)	التحيين والمحتوى (C5)	المطابقة للمعايير الدولية في مجال الواب (C4)	الهوية البصرية وجمالية الموقع (C3)	قابلية استعمال الموقع (C2)	سهولة تحديد الموقع (C1)	
75,65%	0,00%	0,00%	72,09%	100,00%	33,33%	77,78%	58,62%	86,96%	22,22%	83,33%	92,71%	87,50%	وزارة البيئة
72,17%	0,00%	0,00%	77,91%	50,00%	33,33%	90,74%	58,62%	71,74%	100,00%	100,00%	59,38%	100,00%	وزارة الشؤون الاجتماعية
69,35%	0,00%	0,00%	60,47%	75,00%	16,67%	94,44%	48,28%	58,70%	66,67%	100,00%	77,08%	100,00%	وزارة النقل
67,61%	0,00%	0,00%	79,07%	50,00%	50,00%	40,74%	46,55%	71,74%	66,67%	100,00%	75,00%	100,00%	وزارة التجهيز والاسكان
67,17%	0,00%	0,00%	72,09%	100,00%	16,67%	38,89%	65,52%	73,91%	100,00%	91,67%	62,50%	100,00%	وزارة الشؤون الثقافية
60,94%	0,00%	0,00%	79,07%	100,00%	16,67%	75,93%	41,38%	86,96%	22,22%	66,67%	57,29%	37,50%	وزارة الشباب والرياضة
60,61%	0,00%	0,00%	65,12%	37,50%	50,00%	59,26%	46,55%	32,61%	77,78%	91,67%	66,67%	100,00%	وزارة تكنولوجيا الاتصال
60,43%	0,00%	0,00%	90,70%	50,00%	16,67%	11,11%	22,41%	60,87%	66,67%	91,67%	76,04%	100,00%	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة (الطاقة والمناجم)
60,00%	0,00%	0,00%	68,60%	75,00%	16,67%	51,85%	18,97%	45,65%	66,67%	91,67%	76,04%	100,00%	وزارة المالية
59,87%	0,00%	0,00%	66,28%	50,00%	16,67%	59,26%	37,93%	76,09%	50,00%	86,11%	61,46%	62,50%	وزارة الصحة
58,04%	0,00%	0,00%	54,65%	100,00%	0,00%	46,30%	24,14%	86,96%	100,00%	86,11%	60,42%	75,00%	وزارة الدفاع الوطني
56,74%	0,00%	0,00%	41,86%	75,00%	16,67%	68,52%	32,76%	39,13%	66,67%	100,00%	66,67%	100,00%	وزارة العدل
55,87%	0,00%	0,00%	44,19%	75,00%	0,00%	55,56%	22,41%	86,96%	83,33%	75,00%	63,54%	87,50%	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية
55,43%	0,00%	0,00%	58,14%	62,50%	0,00%	22,22%	27,59%	65,22%	83,33%	91,67%	73,96%	75,00%	وزارة الإقتصاد والتخطيط
54,35%	0,00%	0,00%	79,07%	25,00%	33,33%	22,22%	10,34%	58,70%	66,67%	97,22%	58,33%	100,00%	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
53,04%	0,00%	0,00%	47,67%	100,00%	16,67%	35,19%	22,41%	52,17%	100,00%	94,44%	54,17%	100,00%	موقع الشؤون الخلية
51,52%	0,00%	0,00%	44,19%	37,50%	50,00%	44,44%	31,03%	58,70%	83,33%	58,33%	57,29%	100,00%	وزارة الداخلية
50,43%	0,00%	0,00%	58,14%	37,50%	16,67%	48,15%	27,59%	36,96%	50,00%	58,33%	62,50%	100,00%	وزارة التجارة وتنمية الصادرات
49,78%	0,00%	0,00%	58,14%	25,00%	33,33%	22,22%	32,76%	45,65%	66,67%	100,00%	53,13%	75,00%	وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن
48,48%	0,00%	0,00%	63,95%	50,00%	16,67%	33,33%	31,03%	52,17%	33,33%	50,00%	51,04%	100,00%	وزارة الشؤون الدينية
47,83%	0,00%	0,00%	32,56%	37,50%	16,67%	53,70%	56,90%	43,48%	50,00%	58,33%	50,00%	87,50%	وزارة التشغيل والتكوين المهني
40,22%	0,00%	0,00%	59,30%	37,50%	50,00%	44,44%	6,90%	26,09%	38,89%	69,44%	30,21%	75,00%	وزارة التربية
39,78%	0,00%	0,00%	13,95%	37,50%	16,67%	0,00%	34,48%	45,65%	27,78%	88,89%	62,50%	100,00%	رئاسة الحكومة
27,59%	0,00%	0,00%	36,05%	37,50%	0,00%	5,56%	8,62%	39,13%	16,67%	47,22%	33,33%	75,00%	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
27,17%	0,00%	0,00%	18,60%	25,00%	16,67%	9,26%	17,24%	6,52%	33,33%	50,00%	40,63%	87,50%	وزارة السياحة
													وزارة الصناعة والمناجم والطاقة (الصناعة)
													وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسين بالخارج

ملحق عدد 3 : قائمة في عناوين صفحات الوزارات بموقع الفايسبوك مرتبة حسب عدد المشتركين بالصفحة (سبتمبر 2021)

الوزارة	عدد المشتركين 2012	عدد المشتركين 2015	عدد المشتركين 2018	عدد المشتركين 2020	عدد المشتركين 2021	ملاحظات	نسبة التطور مقارنة بسنة 2020
1 وزارة الصحة	30441	147834	344000	1093524	1467553	محنة	25,49%
2 وزارة الداخلية	334935	502 090	1000000	1082839	1126841	محنة	3,90%
3 رئاسة الحكومة	22942	134467	553000	723706	994415	محنة	27,22%
4 وزارة التربية		161592	564000	7384	958643	محنة	99,23%
5 وزارة السياحة	5673	77322	419000	483687	500312	محنة	3,32%
6 وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج	22961	151314	288000	33315	400001	محنة	91,67%
7 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	18201	84131	157000	261691	340095	محنة	23,05%
8 وزارة العدل	10033		268000	297496	320680	محنة	7,23%
9 وزارة الشباب والرياضة	1480	6815	231	257652	301648	تم تغيير الصفحة	14,59%
10 وزارة النقل	10755	30199	137000	211548	273198	محنة	22,57%
11 وزارة لتشغيل والتكوين المهني	38129	99804	186000	240249	267512	محنة	10,19%
12 وزارة التجارة وتنمية الصادرات	5472	833	177000	215529	246130	تم تغيير الصفحة	12,43%
13 وزارة التجهيز والإسكان	8831	49806	187000	201916	212630	محنة	5,04%
14 وزارة البيئة			185000	29402	208001	تم تغيير الصفحة	85,86%
15 وزارة الشؤون الإجتماعية	1756	11354	73814	134017	196730	محنة	31,88%
16 وزارة الشؤون الثقافية	10290	89036	113000	155612	183249	محنة	15,08%
17 وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن	1618	10298	119000	146505	182470	محنة	19,71%

تقرير تقييم مواقع الواجه العمومية 2022

14,03%	محيطة	181352	155901	108000			<u>وزارة المالية</u>	18
21,00%	محيطة	151636	119793	79676	22005	2785	<u>وزارة الفلاحة والصيد البحري والموارد المائية</u>	19
27,99%	محيطة	124299	89510	53782	8802	1567	<u>وزارة الشؤون الدينية</u>	20
90,63%	محيطة	119626	11208	98849	5844	1117	<u>وزارة تكنولوجيايات الإتصال</u>	21
9,15%	محيطة	95279	86557	72770	18863	13940	<u>وزارة الإقتصاد والتخطيط</u>	22
91,45%	محيطة	90603	7746	57772			<u>وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية</u>	23
46,83%	محيطة منذ فيفري 2016	78 726	41861	24925			<u>وزارة الدفاع الوطني</u>	24
11,16%	تم تغيير الصفحة	44869	39861	7859	66769	35704	<u>وزارة الصناعة والمناجم والطاقة</u>	25

ملحق عدد 5: جدول متابعة مدى التفاعل مع المراسلات الالكترونية الموجهة للوزارات - ديسمبر 2022

ع/ر	الوزارة	البريد الالكتروني المُرسَل إليه	تاريخ الإرسال	توقيت الإرسال	الإجابة	ملاحظات عامة
1	رئاسة الحكومة	boc@pm.gov.tn	dec 20, 2022	10:37	ليس هناك إجابة	
2		boc@pm.gov.tn	dec 07, 2022	13:54	ليس هناك إجابة	
3	وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية	ministere.mdeaf@domainetat.tn	dec 08, 2022	14:36	ليس هناك إجابة	
4		ministere.mdeaf@domainetat.tn	dec 07 2022	13:55	ليس هناك إجابة	
5		brc@domainetat.tn	dec 08, 2022	14:42	خلل في البريد الالكتروني	
6	وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن	boc@maff.gov.tn	dec 08, 2022	14:53	ليس هناك إجابة	
7		boc@maff.gov.tn	dec 07, 2022	13:42	ليس هناك إجابة	
8	وزارة الاقتصاد والتخطيط	boc.mdici@tunisia.gov.tn	dec 08, 2022	16:07	ليس هناك إجابة	
9		boc.mdici@tunisia.gov.tn	dec 07, 2022	14:08	ليس هناك إجابة	

	خلل في البريد الإلكتروني	16:12	dec 08,2022	mincom,brc@tunisia.gov.tn	وزارة التجارة و تنمية الصادرات	10
	خلل في البريد الإلكتروني	16:12	dec 08, 2022	mincom.boc@tunisia.gov.tn		11
	ليس هناك إجابة	16:18	dec 08, 2022	brc@mehat.gov.tn	وزارة التجهيز و الإسكان	12
	ليس هناك إجابة	12:28	dec 08, 2022	brc@mehat.gov.tn		13
تمكين المواطن من رقم الهاتف المطلوب	في نفس اليوم	16:23	dec 08, 2022	ministere@minedu.edunet.tn	وزارة التربية	14
	ليس هناك إجابة	12:35	dec 08, 2022	ministere@minedu.edunet.tn		15
	ليس هناك إجابة	10:30	dec 08, 2022	webmaster@mfpe.gov.tn	وزارة التشغيل والتكوين المهني	16
	ليس هناك إجابة	12:38	dec 08, 2022	webmaster@mfpe.gov.tn		17
	ليس هناك إجابة	10:43	dec 09, 2022	brc.mesrs@mes.rnu.tn	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	18
	ليس هناك إجابة	12:40	dec 08, 2022	brc.mesrs@mes.rnu.tn		19
	ليس هناك إجابة	11:31	dec 09, 2022	boc@interieur.gov.tn	وزارة الداخلية	20
	ليس هناك إجابة	12:46	dec 08, 2022	boc@interieur.gov.tn		21

	ليس هناك إجابة	14:46	dec 20, 2022	boc@mineat.gov.tn	وزارة الداخلية (قسم الشؤون المحلية)	22
	ليس هناك إجابة	12:35	dec 20, 2022	boc@mineat.gov.tn		23
توجيه للموقع الرسمي	في 24 ساعة	12:37	dec 08, 2022	defcab@defense.tn	وزارة الدفاع الوطني	24
تفاعل إيجابي	في 24 ساعة	14:03	dec 08, 2022	defcab@defense.tn		25
	ليس هناك إجابة	11:51	dec 09, 2022	boc@tourisme.gov.tn	وزارة السياحة	26
	ليس هناك إجابة	14:30	dec 08, 2022	boc@tourisme.gov.tn		27
	ليس هناك إجابة	12:01	dec 19, 2022	mas@social.gov.tn	وزارة الشؤون الاجتماعية	28
	ليس هناك إجابة	10:10	dec 09, 2022	mas@social.gov.tn		29
	ليس هناك إجابة	12:00	dec 09, 2022	brc@social.gov.tn		30
	ليس هناك إجابة	10:10	dec 09, 2022	brc@social.gov.tn		31
تم الرد بالتوجه للمندوبية الجهوية للثقافة	في نفس اليوم	12:13	sept 08, 2022	contact.culture@mac.gov.tn	وزارة الشؤون الثقافية	32
إجابة مقبولة	إجابة بعد 48 ساعة	10:25	dec 09, 2022	contact.culture@mac.gov.tn		33
	ليس هناك إجابة	11:36	dec 09, 2022	email.dct@diplomatie.gov.tn	وزارة الشؤون الخارجية والهجرة والتونسيين بالخارج	34

	ليس هناك إجابة	10:26	dec 15, 2022	email.dct@diplomatie.gov.tn		35
	ليس هناك إجابة	09:01	dec 19, 2022	email.dct@diplomatie.gov.tn		36
إمداد المواطن بالمعلومات المطلوبة	في نفس اليوم	12:23	dec 09, 2022	brc@affaires-religieuses.tn	وزارة الشؤون الدينية	37
	ليس هناك إجابة	10:35	dec 15, 2022	brc@affaires-religieuses.tn		38
إجابة تامة	إجابة بعد 48 ساعة	14:22	dec 09, 2022	mjsep@mjs.tn	وزارة الشباب والرياضة	39
	ليس هناك إجابة	10:40	dec 15, 2022	mjsep@mjs.tn		40
	ليس هناك إجابة	14:18	dec 09, 2022	relation.citoyen@rns.tn	وزارة الصحة	41
تفاعل إيجابي	في نفس اليوم	10:59	dec 15, 2022	relation.citoyen@rns.tn		42
	ليس هناك إجابة	14:52	dec 09, 2022	contact.industrie@tunisia.gov.tn	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة (قسم الصناعة)	43
	ليس هناك إجابة	15:05	dec 15, 2022	contact.industrie@tunisia.gov.tn		44

إمداد المواطن برقم الهاتف المطلوب	إجابة بعد 48 ساعة	15:59	dec 09, 2022	contact@energiemines.gov.tn	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة (قسم المناجم والطاقة)	45
	ليس هناك إجابة	15:00	dec 15, 2022	contact@energiemines.gov.tn		46
تم الرد بطلب مزيد من الإيضاحات حول السؤال	في نفس اليوم	16:39	dec 09, 2022	info@e-justice.tn	وزارة العدل	47
تفاعل إيجابي	في نفس اليوم	14:05	dec 09, 2022	info@e-justice.tn		48
	ليس هناك إجابة	16:49	dec 09, 2022	bo.brcmarh@iresa.agrinet.tn	وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري	49
	ليس هناك إجابة	09:37	dec 20, 2022	bo.brcmarh@iresa.agrinet.tn		50
	ليس هناك إجابة	11:00	dec 09, 2022	bo.brcmarh@iresa.agrinet.tn		51
	خلل في البريد الإلكتروني	16:54	dec 09, 2022	brc@finances.tn	وزارة المالية	52
	ليس هناك إجابة	17:00	dec 09, 2022	boc@transport.state.tn	وزارة النقل	53
	ليس هناك إجابة	10:45	dec 09, 2022	boc@transport.state.tn		54
إجابة تامة	إجابة بعد 48 ساعة	17:05	dec 09, 2022	brc.mtc@tunisia.gov.tn	وزارة تكنولوجيا الإتصال	55

تقرير تقييم مواقع الواجه العمومية 2022

	ليس هناك إجابة	09:44	dec 20, 2022	brc.mtc@tunisia.gov.tn	56
	ليس هناك إجابة	10:35	dec 09, 2022	brc.mtc@tunisia.gov.tn	57

ملحق عدد 6: جدول توزيع المكلفين بتقييم المواقع العمومية حسب مواقع واب الوزارات

المكلف بالتقييم	الوزارة	رابط الموقع الرسمي للوزارة
السيدة ريم القرناوي	وزارة العدل وزارة النقل وزارة المالية وزارة الشؤون الاجتماعية	http://www.e-justice.tn http://www.transport.tn http://www.finances.gov.tn http://www.social.tn/
السيدة سناء الوسلاتي	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وزارة التجهيز والاسكان وزارة الأسرة والمرأة والطفولة وكبار السن	http://www.mes.tn http://www.mehat.gov.tn http://www.femmes.gov.tn
السيدة سوسن معلى	وزارة الداخلية موقع الشؤون المحلية وزارة الدفاع الوطني وزارة الشؤون الثقافية	http://www.interieur.gov.tn http://www.collectiviteslocales.gov.t http://www.defense.tn https://www.culture.gov.tn
السيد رياض الوسلاتي	وزارة تكنولوجيايات الاتصال وزارة الصحة وزارة التربية	https://www.mtcen.gov.tn http://www.santetunisie.rns.tn/ar http://www.education.gov.tn/ http://www.edunet.tn/
الآنسة سنية الغربي	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة (الصناعة) وزارة الشؤون الخارجية وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية وزارة الاقتصاد والتخطيط	http://www.tunisieindustrie.gov.tn https://www.diplomatie.gov.tn http://www.mdeaf.gov.tn http://www.mdici.gov.tn
السيد حمزة النصيبي	وزارة الصناعة والمناجم والطاقة (المناجم والطاقة) وزارة الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري رئاسة الحكومة	http://www.energymines.gov.tn http://www.agriculture.tn http://www.pm.gov.tn
السيد أنور كروت	وزارة التجارة وتنمية الصادرات وزارة الشؤون الدينية وزارة التكوين المهني والتشغيل	http://www.commerce.gov.tn http://www.affaires-religieuses.tn http://www.emploi.gov.tn
الآنسة هدى السنوسي	وزارة الشباب والرياضة وزارة البيئة وزارة السياحة	http://www.sport.tn http://www.environnement.gov.tn http://www.tourisme.gov.tn

ملحق عدد 7: جاذبة تقييم المواقع الإلكترونية للولايات التونسية

	الولاية :
	رابط الموقع الإلكتروني :
	اللغة المعتمدة بالموقع :
	توقيت العمل :
	رقم الهاتف :
	البريد الإلكتروني :
	كيفية الوصول إلى المصلحة :
	إمكانية التواصل عبر الموقع :
	تحيين المحتوى :
	وجود ركن خاص بالإنفاذ للمعلومة :
	سهولة إيجاد الموقع عبر google :
	وجود سبر آراء:
	تأمين الموقع بروتوكول https :
	توافق مع أجهزة الجوال :
	الملاحظات :

ملحق عدد 8: قائمة في مواقع الوب الرسمية للولايات

الولايات	عنوان الموقع الإلكتروني للولاية
تونس	www.gouvernorat-tunis.gov.tn (site en cours de construction)
أريانة	غير موجود
بن عروس	غير موجود
منوبة	www.manouba.tn
نابل	www.nabeul.gov.tn
بنزرت	www.gouvernorat-bizerte.gov.tn
زغوان	www.zaghouan.tn
سوسة	www.sousse.tn (لا يعمل)
المنستير	www.g-monastir.tn
المهدية	غير موجود
صففاقس	www.gouvernorat-sfax.gov.tn
القيروان	www.portail-region-kairouan.tn
القصرين	www.gouvernorat-kasserine.gov.tn
سيدي بوزيد	www.portail-region-sidi-bouزيد.tn
باجة	www.gouvernorat-beja.tn (لا يعمل)
جندوبة	www.gouvernorat-jendouba.gov.tn (site en cours de construction)
الكاف	غير موجود
سليانة	غير موجود
قابس	غير موجود
قفصة	www.gouvernorat-gafsa.gov.tn
مدنين	غير موجود
توزر	غير موجود
تطاوين	غير موجود
قبلي	غير موجود

ملحق عدد 9: قائمة في مواقع الوباء الرسمية للبلديات بمراكز الولايات

موقع الوباء	المصلحة	ع/ر
http://www.commune-tunis.gov.tn	بلدية تونس	1
https://www..commune-ariana.gov.tn	بلدية أريانة	2
http://www.commune-benarous.gov.tn	بلدية بن عروس	3
http://www.commune-nabeul.gov.tn/	بلدية نابل	4
http://www.commune-bizerte.gov.tn/	بلدية بنزرت	5
http://www.commune-zaghouan.gov.tn/	بلدية زغوان	6
http://www.commune-sousse.gov.tn/	بلدية سوسة	7
http://www.commune-monastir.gov.tn/	بلدية المنستير	8
http://www.commune-kairouan.gov.tn/	بلدية القيروان	9
http://www.commune-kasserine.gov.tn/	بلدية القصرين	10
www.commune-sidibouazid.gov.tn	بلدية سيدي بوزيد	11
http://www.commune-beja.gov.tn/	بلدية باجة	12
www.commune-elkef.gov.tn	بلدية الكاف	13
www.commune-siliana.gov.tn	بلدية سليانة	14
http://www.commune-jendouba.gov.tn/	بلدية جندوبة	15
www.commune-gabes.gov.tn	بلدية قابس	16
www.commune-gafsa.gov.tn	بلدية قفصة	17
www.commune-tataouine.gov.tn	بلدية تطاوين	18
www.Commune-kebili.gov.tn	بلدية قبلي	19
www.commune-manouba.gov.tn	بلدية منوبة	20
https://www.commune-mahdia.gov.tn/	المهدية	21
http://www.commune-sfax.gov.tn/	صفاقس	22
http://www.commune-medenine.gov.tn/	مدنين	23
http://www.commune-tozeur.gov.tn	توزر	24