



تقرير حول الخدمات على الإنترنت الموجهة للمتعاملين مع الإدارة

_ بلاغ صحفي _

أصدر المجلس الأعلى للحسابات تقريراً حول الخدمات على الإنترنت الموجهة للمتعاملين مع الإدارة، ويأتي هذا التقرير بعد ذلك الذي أصدره المجلس في شتنبر 2014 بشأن تقييم مخطط المغرب الرقمي 2013، حيث مثل إعداد الخدمات على الإنترنت أحد المحاور الرئيسية لهذا المخطط.

وتكمن أهمية هذا الموضوع في حاجة المرتفقين لهذه الخدمات التي تيسر معاملاتهم وتقرب الإدارة منهم، خاصة في ظل التحسن المتواصل الذي يشهده مستوى الولوج للإنترنت، حيث انتقلت نسبة ولوج الأسر لهذه الشبكة من 25 بالمائة سنة 2010 إلى 70 بالمائة سنة 2017، طبقاً لإحصائيات الوكالة الوطنية لتقنين الاتصالات. وقد تم خلال نفس الفترة تحقيق تقدم ملموس في الخدمات عبر الإنترنت في عدد من المجالات، منها على سبيل المثال الضرائب والجمارك والتجارة الخارجية والتحفيز العقاري.

في هذه المهمة التقييمية، تم فحص مدى إتاحة أهم الخدمات عبر الإنترنت ومستوى نضجها، كما تم التطرق لحكامة الخدمات عبر الأنترنت والتواصل بشأنها وكذا تتبع الإدارة لتطورها ومدى استعمالها. ومن بين ما شملته هذه المهمة كذلك، تقييم مستوى فتح البيانات العامة نظراً لما يمثله هذا الموضوع من أهمية للمرتفق وللإدارة نفسها.

ومن الناحية المنهجية، فقد اعتمد تقييم مستوى إتاحة ونضج الخدمات على الإنترنت بشكل رئيسي على الدراسة المقارنة لبرنامج الحكومة الالكترونية التي تنجزها المفوضية الأوروبية سنوياً.

أهم الملاحظات

التصنيف الدولي للمغرب وتأثير عاملي الرأسمال البشري والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

حقق المغرب سنة 2014 أفضل رتبة له في تصنيف الأمم المتحدة المتعلق بالخدمات الرقمية خلال الفترة 2008-2018. فمن بين 193 دولة شملها التصنيف، ارتقى المغرب من الرتبة 115 سنة 2008 إلى الرتبة 30 سنة 2014، غير أن هذا المنحى الإيجابي لم يدم طويلاً، حيث تراجع المغرب إلى الرتبة 78 سنة 2018.

أما فيما يخص عاملي الرأس المال البشري والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات اللذين يشكلان المكونين الآخرين المعتمدين في تصنيف الأمم المتحدة بشأن الحكومة الالكترونية، فإن المغرب بقي في مراتب متأخرة، حيث احتل الرتبة 148 على مستوى الرأس مال البشري والرتبة 104 على مستوى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ويشكل هذا التأخر عائقا أمام استعمال واسع للخدمات الرقمية المقدمة من طرف المرافق العمومية.

مستوى متفاوت لنضج بعض الخدمات الحيوية

أظهرت المقارنة المنجزة لمدى نضج عينة مكونة من 15 خدمة رئيسية في كل من المغرب، من جهة، ودول الاتحاد الأوروبي، من جهة أخرى، أن المغرب حقق نسب نضج جيدة بالنسبة لثمان خدمات، من بينها على الخصوص تلك المتعلقة بأداء الضرائب (الضريبة على الدخل، الضريبة على الشركات، الضريبة على القيمة المضافة)، وبالرسوم الجمركية.

في المقابل، ظلت الخدمات السبع الأخرى بعيدة عن المعدل الأوروبي من حيث مستوى النضج، ومن بينها على الخصوص الخدمات المتعلقة بالحصول على الوثائق الشخصية وتسجيل السيارات وتسجيل الشركات وكذا إرسال البيانات المتعلقة بالإحصائيات حول الشركات.

ضعف عدد الخدمات المتوفرة والمرتبطة ببعض "أحداث الحياة"

اعتمد المجلس على الدراسة المقارنة الأوروبية من أجل تقييم مستوى توفر خدمات عبر الأنترنت لعينة منتقاة مكونة من ستة أحداث تعتبر من بين أهم الأحداث التي 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.

وقد سجل المجلس بهذا الخصوص أن عددا من الخدمات الأساسية، في كل حدث على حدة، لا تزال غير متوفرة على الإنترنت في المغرب، بينما هي متوفرة بنسب مرتفعة بين الدول الأوروبية.

التأخر في اعتماد مخطط استراتيجي مفصل وإرساء إطار فعال للحكامة

منذ وصول استراتيجية المغرب الرقمي 2013 إلى نهايتها، عرف المغرب بعض التأخر في اعتماد استراتيجية رقمية مفصلة وبمؤشرات أداء محددة. كما أن لجان التنسيق المحدثة في إطار استراتيجية المغرب الرقمي 2013 توقفت عن عقد اجتماعاتها منذ ذلك الحين، ولم يتم وضع إطار جديد للحكامة إلا في سنة 2017 باعتماد القانون رقم 61.16 المحدث لوكالة التنمية الرقمية.

وقد سجل المجلس كذلك أن دور الوزارة المكلفة بتحديث الإدارة فيما يتعلق باختصاص تطوير الإدارة الإلكترونية يتسم بافتقاده للوضوح الكافي من أجل تمييزه عن دور الوزارة المكلفة بالاقتصاد الرقمي، حيث تبقى هذه المهمة منقسمة بين الوزارتين.

ضعف مستوى فتح البيانات العامة

تمتلك مؤسسات القطاع العمومي خزاناً من المعلومات القيمة التي يفتح نشر البيانات غير الشخصية منها (الجغرافية والديموغرافية والإحصائية والبيئية...) آفاقاً جديدة للمرتفقين والمقاولات الناشئة في المعلومات وكذا للإدارة نفسها من أجل تمكينهم من تطوير منتجات وخدمات مبتكرة، خاصة إذا تم ذلك بصيغ رقمية سهلة الاستغلال.

وقد سجل المجلس في هذا المجال، غياب سياسة واستراتيجية معلنة تتعلق بفتح البيانات العامة وكذا عدم تحديد قواعد البيانات المعنية بالنشر ولا صيغ نشرها أو رخص إعادة الاستعمال المطبقة عليها، بالإضافة إلى تأخر اعتماد القانون المتعلق بالحقوق في الحصول على المعلومات والذي لم يتم إصداره إلا في مارس 2018.

كما سجل المجلس أن أهم البيانات التي تستجيب لحاجيات المواطنين لا يتم نشرها طبقاً للمعايير المتعارف عليها دولياً في هذا المجال.

أهم التوصيات

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

1. تطوير ونشر استراتيجية رقمية مفصلة، والعمل على إدماج المشاريع الرئيسية للخدمات على الإنترنت التي تطلقها مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية لتحقيق تناسق عام بين هذه المشاريع؛
2. إعادة النظر في الحكامة العامة للخدمات العمومية عبر الإنترنت، وعلى الخصوص ما يتعلق منها بالعلاقة بين وكالة التنمية الرقمية ومختلف الإدارات، لاسيما الوزارة المكلفة بالوظيفة العمومية ووزارة الداخلية؛
3. وضع المواطن في صلب اهتمامات المرفق العمومي والتركيز على الخدمات على الإنترنت المطلوبة أكثر. لهذه الغاية يوصي المجلس باعتماد مقاربة تركز على "أحداث الحياة" وتتبع مسار المستخدم بكامله؛
4. السعي بصفة إرادية إلى تطوير الخدمات المقدمة تلقائياً وغير المشروطة بتقديم طلب مسبق من المرتفق. في هذا الصدد، يجدر تدارك التأخير المسجل في تنفيذ مشروع البوابة الحكومية "Gateway"، وكذا تحديد آجال للتحويل إلى الرقمنة الكاملة؛
5. 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؛
6. وضع سياسة "البيانات المفتوحة" تهدف إلى تبني هذا المفهوم بشكل مستديم، وإعطاء الأولوية للبيانات المرتبطة بالحاجيات الحقيقية للمرتفقين ونشرها بصيغ ملائمة؛
7. تجويد التواصل بشأن الخدمات على الإنترنت وخاصة من خلال البوابة الوطنية "service-public.ma" والعمل على أن تقدم هذه البوابة محتوى شاملاً وموثوقاً به ومحيطاً بانتظام، ودراسة إمكانية تحويل هذه البوابة إلى شبك وحيد للولوج إلى جميع الخدمات العمومية المقدمة على الإنترنت؛

8. تحسين جودة تتبع تطور الخدمات على الإنترنت، وذلك باعتماد مؤشرات نوعية وإجراء تقييمات منتظمة لمدى استعمال هذه الخدمات من قبل المرتفقين وكذا لأثر هذه الخدمات عليهم وعلى الإدارة.

يمكن تحميل ملخص لهذا التقرير باللغتين العربية والفرنسية وكذا التقرير كاملا، على الموقع الإلكتروني: «www.courdescomptes.ma».