الورشة 04:
الرقمنة وعصرنة الخدمات العمومية الجوارية من أجل كفاءة أحسن للنشاط العمومي في خدمة المواطن

الإشكالية:

تتميز الإدارة الإقليمية بدورها المركزي في تنفيذ السياسات العامة وإدارة الشؤون المحلية، غير أنها تواجه تحديات هيكلية وعملية وأخلاقية تحد من فعاليتها، لاسيما:

- تنظيم غالبًا ما يتسم بالبيروقراطية.
- توزيع غير عادل للكفاءات والموارد بين الأقاليم.
- إطار مؤسساتي يحد أحيانا من استقلالية ومسؤولية المسؤولين المحليين.
- احتياجات متزايدة للمواطنين والفاعلين الاقتصاديين فيما يتعلق بالشفافية والجوارية والعصرنة.
- غياب الحلول التحليلية المتقدمة وأدوات تصور البيانات الأخرى يحد من قدرة الإدارات على استغلال بياناتها بشكل كامل لمتابعة الأداء، وتقييم المشاريع، واتخاذ القرارات بناءً على مؤشرات دقيقة وديناميكية.

لذلك، أصبح من الضروري تحديث هذه الإدارة من أجل:

- تحسين الحوكمة الإقليمية.
- الاستجابة للأولويات الوطنية والمحلية بفعالية.
- تكريس إدارة موجهة لخدمة المواطن ومبنية على الأخلاقيات وملتزمة بالمصلحة العامة.
- تسهيل اتخاذ القرارات بالاعتماد على مؤشرات دقيقة وديناميكية.

الأهداف :

- تجسيد الإدارة الإلكترونية وجعلها تتمحور حول اهتمامات المواطن ومتطلباتالعصرنة.
- تستدعي الرقمنة استثمارات هامة سواء لإنشاء البنى التحتية أو لتكوين الأعوان العموميين.

- ضمان استفادة جميع المواطنين، بغض النظر عن أعمارهم أو مستويات تعليمهم أو موقعهم الجغرافي، من رقمنة الخدمات العمومية.
- تعزيز الجهاز الإداري المحلي ليكون داعماً ومحركاً رئيسياً لتنفيذ جزء كبير من المشاريع بالتعاون مع باقي الفاعلين.
- مكافحة البيروقراطية والفساد لضمان إدارة محلية أكثر شفافية وفعالية.
- تبسيط الإجراءات الإدارية، إنشاء إدارة إلكترونية شاملة، ودمج حلول رقمية مبتكرة لجعل الخدمات العمومية متاحة بسهولة وأكثر حداثة، شفافية، كفاءة، وملاءمة لاحتياجات المواطنين والمستثمرين.
- تعزيز الموارد البشرية المحلية لتحسين الأداء والأخلاق المهنية.
- دمج أدوات ذكاء الأعمال مثل Power BI لتمكين تحليل معمق للبيانات، تحسين الشفافية، تسهيل متابعة الأداء، وتزويد صانعي القرار بلوحات القيادة أكثر تفاعلية من أجل إدارة إقليمية استباقية وفعالة.

محاور للنقاش:

1. الشفافية ومكافحة البيروقراطية:

- ما هي آليات الرقابة والمتابعة للحد من البيروقراطية والفساد على المستوى المحلي؟
- كيف يمكن إشراك المواطنين والفاعلين الاقتصاديين في تقييم أداء الإدارات المحلية؟
- إدراج أحكام خاصة بإدارة الشؤون المحلية لمنع ومعاقبة الممارسات التعسفية في الإدارات الإقليمية.

2. إعادة التنظيم والتكييف المؤسساتي:

ما هي التعديلات اللازمة على الهياكل التنظيمية للولايات لدمج المهام الجديدة للإدارة الإقليمية؟

- مراجعة الهياكل التنظيمية للولايات والبلديات من خلال تعديل المراسيم التنظيمية لدمج المهام الجديدة المتعلقة بالرقمنة، تقييم الأداء، والإدارة المبنية على النتائج.

- استحداث خدمات متخصصة (مثل الشبابيك الرقمية الموحدة، وحدات إدارة المشاريع الإقليمية) من خلال ملائمة النصوص التي تنظم مهام مديريات الولايات مع الأولويات الجديدة للحكومية.

3. تعزيز الموارد البشرية المحلية

ما هي برامج التكوين والتحفيز المناسبة للإطارات المحلية؟

كيف يمكن تشجيع أخلاقيات مهنية تعتمد على قيم الخدمة العمومية والمصلحة العامة؟

- ضمان تسيير الكفاءات وفقا لمتطلبات العصرنة (التكوين المستمر، التقييم المبني على الأداء، الحركية)
- إعداد ميثاق وطني للأخلاقيات المهنية مخصص للإطارات المحلية.

4. الأخلاقيات والمصلحة العامة:

كيف يمكن دمج الممارسات الأخلاقية وثقافة المسؤولية في جميع جوانب الإدارة الإقليمية؟

ما هي الحوافز التي يجب وضعها لمكافأة السلوكيات المثالية؟

- دمج مؤشرات أخلاقية في أنظمة تقييم الأداء، مع تثمين السلوكيات المتوافقة مع القيم المؤسساتية.
- إعداد مدونة أخلاقيات المهنة للموظفين في الإدارة الإقليمية.

5. تبسيط وعصرنة الخدمات العمومية

ما هي الإجراءات الإدارية التي يجب تبسيطها كأولوية لتلبية تطلعات المواطنين والمستثمرين؟
ما هي أنواع الحلول الرقمية الأكثر توافقًا مع الواقع المحلي وتطلعات المواطنين؟

- متابعة تكييف الإطار المعياري و القانوني والتنظيمي باعتباره ضرورة لابد منها للتحول الرقمي ولتعزيز حماية المواطنين.
- إنشاء منصات رقمية متكاملة لتجميع الخدمات الإدارية وتعزيز إمكانية الوصول إليها.
- وضع آليات للإشراف والمرافقة وتكوين موظفي الإدارة بالتوازي مع رقمنة الإجراءات الإدارية.
- إلزامية إتاحة المعلومات المحلية (الميزانيات، القرارات الإدارية، المشاريع) بصيغ متاحة للجميع وقابلة للاستغلال من خلال صياغة قانون يتعلق بالوصول إلى البيانات العامة.

- دمج الحلول الرقمية والأدوات المبتكرة مثل الشباك الموحد، والمتابعة الإلكترونية للطلبات، أو التطبيقات المحمولة لتبسيط التفاعل مع الإدارة، بالإضافة إلى أنظمة الأرشيف الرقمية التي تجعل الخدمات العمومية أكثر سهولة وكفاءة وشفافية.
- الحكومة الإلكترونية :يشمل هذا المفهوم استخدام الأدوات الرقمية الحديثة لتسهيل التفاعل بين الدولة والمواطنين والشركات والمؤسسات الأخرى. ويشمل ذلك إنشاء بوابات رقمية، وتطبيقات الهواتف المحمولة، ومنصات المعلومات.
- التوقيع الإلكتروني والهويات الرقمية :تسمح هذه التقنيات بتأمين الإجراءات عبر الإنترنت وضمان المصداقية، والنزاهة، وعدم التنصل، وتتبع التبادلات مع الإدارات، من خلال تعميم استخدام الرقم الوطني للتعريف (NIN) واستخدام التصديق الإلكترونية والهويات الرقمية.
- وضع أدوات مساعدة في اتخاذ القرار، مثل لوحات القيادة لمتابعة الأداء، وأدوات التحليل التنبؤية لاستباق الاحتياجات المحلية.
- ترسيخ ثقافة رقمية داخل الإدارات المحلية من خلال تكوين الموظفين العموميين على الأدوات الحديثة وإعطاء الأولوية لتوظيف الكفاءات المتخصصة في المجال الرقمي.

6. الوصول والشمولية:

كيف يمكن تحقيق الإدارة الإلكترونية مع ضمان الشمول الرقمي في المناطق النائية؟

- من الضروري أن لا تؤدي الرقمنة إلى خلق استبعاد، خاصة بالنسبة للأشخاص المسنين والفئات الضعيفة، أولئك الذين لا يمكنهم الوصول إلى الإنترنت أو الذين لا يجيدون التعامل مع التقنيات الحديثة. يجب بذل جهود لضمان توفير حلول بديلة مثل مراكز الاتصال أو نقاط الاستقبال الفعلية.
- الوصول عبر قنوات متعددة وأساليب متعددة: إمكانية اختيار القناة وطريقة التواصل (موقع إلكتروني، تطبيق موبايل، هاتف، شباك فعلي) وفقًا لتفضيلات وقدرات المواطنين والمستفيدين.

7. الحوكمة الرقمية والشفافية

- **التنسيق:** ضمان التنسيق بين المؤسسات العمومية من أجل حوكمة فعالة وتقديم خدمات مثلى من خلال تبني أساليب حديثة، مما يساهم في بناء إدارة شفافة، فعالة وجديرة بالثقة.

- **إتاحة البيانات العامة:** يتيح نشر البيانات العامة (Open Data) للمواطنين والمؤسسات، الوصول الآمن إلى كم هائل من المعلومات المفيدة، مما يعزز الشفافية، الابتكار ومشاركة المواطنين.
- **تحسين الشفافية والمسؤولية:** يمكن لاستخدام التقنيات الرقمية في الإدارة العمومية أن يحسن من تتبع القرارات الإدارية وزيادة شفافية قرارات الحكومية.

8. الأمن وحماية البيانات والبنى التحتية:

- **حماية بيانات المواطنين:** مع الرقمنة، أصبح من الضروري وضع أنظمة أمن قوية لحماية البيانات الحساسة للمواطنين من الهجمات الإلكترونية وتسريبات البيانات.
- **تأمين البنى التحتية الحيوية:** يجب حماية الأنظمة والمرافق من التهديدات المحتملة، سواء كانت طبيعية، تكنولوجية، بشرية أو عدائية، من خلال وضع استراتيجية لإدارة المخاطر الرقمية لضمان مرونة الخدمات في مواجهة التهديدات السيبرانية.