

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

اجتماع الحكومة مع الولاية

يومي 24 - 25 ديسمبر 2024

مخرجات الورشة رقم 04

رقمنة وعصرنة المرافق العمومية الجوارية: من أجل
تعزيز فعالية الخدمة العمومية في تلبية حاجيات
المواطن

المشرف: السيد والي ولاية برج بوعريريج.

المقرر: السيد والي ولاية وهران.

المساعد الأول: السيد المدير العام للمواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية.

المساعد الثاني: السيد مدير الحوكمة الرقمية وتنسيق رقمنة القطاع العام.

السيد الوزير الأول

السيد وزير الداخلية والجمعات المحلية والتهيئة العمرانية

السيدات والسادة أعضاء الحكومة

السيدات والسادة إطارات الأمة

السيدات والسادة الولاة والولاة المنتدبون

السيدات والسادة نواب البرلمان بغرفتيه

السيدات والسادة رؤساء المجالس الشعبية الولائية

أسرة الإعلام

السيدات والسادة الحضور كل باسمه ومقامه

يشرفني أن أعرض على سيادتكم مخرجات الورشة الرابعة
الموسومة بعنوان رقمنة وعصرنة المرافق العمومية الجوارية: من
أجل تعزيز فعالية الخدمة العمومية في تلبية حاجيات المواطن

مقدمة

شكل موضوع تحسين الأداء وترقية الخدمات هاجسا مشتركا لكل الإدارات والهيئات العمومية المحلية المنوط بها وضع حيز التنفيذ مختلف السياسات العمومية، وكان لزاما عليها أن تتخلص من المعوقات سواء منها الهيكلية وعملياتية أو حتى السلوكية.

ومنذ سنة 2019 برز خطاب سياسي قوي للسيد رئيس الجمهورية ألح فيه على ضرورة خلق تحولات جذرية في مجال الإدارة والخدمة العمومية من خلال تحسين الحوكمة المحلية وتعميم الرقمنة، وإلزام العمل الحكومي باتخاذ القرارات التي توجه السياسات العامة للدولة على أسس وقواعد ومراجع محددة.

إن الجهود التي بذلتها العديد من القطاعات في مجال رقمنة مصالحتها وخدماتها على المستوى المركزي والمحلي، عززت بإنشاء المحافظة السامية للرقمنة، والتي كلفت بتصميم الاستراتيجية الوطنية للرقمنة وبالتشاور مع القطاعات المعنية والمؤسسات والقطاع الاقتصادي والمجتمع المدني.

وفي هذا السياق وبالرجوع إلى المذكرة التأسيسية وكذا التقييم المرحلي للتحديات الجديدة التي طرأت في هذا المجال، خلص المشاركون في هذه الورشة بعد النقاش المثمر، إلى التوصيات التالية:

أولاً: الشفافية ومكافحة البيروقراطية

- تحيين وتكييف النصوص التشريعية والتنظيمية لتتماشى مع متطلبات الرقمنة وضمان حماية البيانات والمعطيات.
- مراجعة الإطار القانوني المؤطر لتسيير الشؤون المحلية بهدف إشراك أوسع للفاعلين على المستوى المحلي، مع التأكيد على الفصل في المهام اتخاذ القرارات.
- تعزيز آليات الرقابة الداخلية بإنشاء خلايا مراقبة التسيير والمراجعة الداخلية على مستوى الجماعات المحلية كعمل وقائي لمكافحة ظاهرة الفساد وسوء استخدام السلطة.
- تعميم مبدأ المساءلة على كل مستويات اتخاذ القرار بدلاً من حصرها في مساءلة المسؤول الأول فقط.
- تمكين المجتمع المدني والمواطنين من متابعة أداء الإدارة المحلية والمرفق العمومي.
- تأطير تبليغ الموظفين والمواطنين عن تجاوزات التسيير بالإدارة والمرفق العمومي وفتح المجال أمامهم لتقديم اقتراحاتهم البناءة.
- إجراء دراسات ميدانية للاستفادة من مساهمات المواطنين والموظفين لتحسين أداء الإدارة مع إطلاق استبيانات لفائدة المرتفقين لتقييم الخدمات المقدمة.
- إن التكريس المرحلي لهذه المبادئ من شأنه أن يعزز الثقة بين المواطنين والإدارة.

ثانياً: باتجاه التكيف الهيكلي والمؤسسي

- تحديث توزيع المهام بين الإدارات لتتماشى مع متطلبات الرقمنة، وتحديد المسؤوليات بشكل واضح مع تأسيس وحدات داخل الولايات تُعنى بتطوير وإدارة الخدمات الرقمية من خلال تعزيز التنسيق بين مختلف القطاعات لضمان تكاملية الخدمات الرقمية.

- إنشاء خلايا تقييم الجودة داخل الإدارات المكلفة بالخدمة العمومية مع وضع مؤشرات أداء لقياس نجاح الخدمات العمومية وإشراك المواطنين في تقييم الخدمات لتحديد نقاط التحسين مع تحديث الأنظمة والخدمات الرقمية بشكل دوري لمواكبة التطورات.
- حماية البيانات والمعلومات من التهديدات السيبرانية من خلال تطوير أنظمة حماية متقدمة.
- تصميم قواعد بيانات محدثة وموحدة لضمان تقديم خدمات دقيقة ومتكاملة مع ربط الأنظمة المختلفة لتبادل المعلومات بسلاسة بين الإدارات واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وتحسين الخدمات المقدمة.
- فهم الاحتياجات الفعلية للمواطنين لتطوير خدمات رقمية تلبي توقعاتهم مع تصميم واجهات سهلة الاستخدام وتقديم دعم فني مستمر.
- إعداد هياكل تنظيمية للمرافق العمومية تعتمد على عمليات وإجراءات بدلا من الهياكل التقليدية القائمة على السلطة السلمية.
- ضرورة تبني إصلاحات هيكلية وتكييف الهياكل والأجهزة الإدارية مع المتطلبات الجديدة للإدارة الرقمية.
- دعم الهيكل التنظيمي للولاية بإنشاء هيئة تتولى متابعة وجمع وتحليل البيانات حول الخدمات العمومية المقدمة.

ثالثا: تعزيز وتثمين الموارد البشرية المحلية:

- تقديم برامج لتطوير مهارات الموظفين في التكنولوجيا الرقمية لإدارة المشاريع، مع تعزيز ثقافة الابتكار وتقبل التغيير لدى الموظفين والمواطنين. وكذا اعتماد برامج تكوين شاملة تستهدف رفع كفاءة الإطار المحلي وغرس قيم النزاهة وأخلاقيات العمل.
- إدخال التكنولوجيات الحديثة في التكوين بإنشاء بوابات إلكترونية توفر مواد تدريبية وموارد تعليمية للموظفين مع محاكاة الواقع العملي.

- إعداد نظام أساسي محفز لفائدة سلك العاملين في مجال الإعلام الآلي والحوسبة.

رابعاً: الأخلاقيات وقداسة الملك العمومي

- الإسراع في إصدار النصوص التنظيمية المتعلقة بتأطير ميثاق وأخلاقيات المهنة لأداء العون العمومي.
- إنشاء لجان رقابية مستقلة للتأكد من الاستخدام الأمثل للمال العام وتفعيل دور الهيئات لضمان الالتزام بالقوانين مع وضع آليات واضحة لتلقي الشكاوى والتحقيق فيها بشكل شفاف.
- مكافأة الموظفين الذين يظهرون التزاماً عالياً بالأخلاقيات المهنية وتقديم نماذج يُحتذى بها.
- اعتماد أنظمة رقمية تقلل من التدخل البشري وتحد من فرص الفساد باستخدام تكنولوجيا المعلومات لتسهيل تتبع المال العام وضمان الشفافية.
- إدراج مواضيع تتعلق بالنزاهة والشفافية والمسؤولية في المناهج التعليمية والبرامج الإعلامية نشر ثقافة احترام المال العام لدى الأجيال القادمة.

خامساً: تبسيط وعصرنة الإدارة والمرافق العمومية

- إصدار دليل شامل لتبسيط الإجراءات الإدارية المعقدة يوضح متطلبات المعاملات الإدارية والوثائق اللازمة مع إلغاء الإجراءات غير الضرورية.
- تطوير منصة إلكترونية متكاملة لتقديم خدمات عمومية متنوعة عبر شبكات اتصال مشفرة ومؤمنة، تهدف إلى تعزيز الشفافية، تحسين جودة الخدمات العمومية والخاصة وتيسير وصول المواطنين والشركات إلى المعلومات الإدارية، مع التقليل من التعقيدات

البيروقراطية وتعتمد هذه المنصة على وسائل رقمية متعددة، مثل المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول لدعم عملية التحول الرقمي في البلاد.

- العمل على إنشاء مكاتب "الشباك الموحد" لتقديم الخدمات المتنوعة في مكان واحد مع توفير خدمات استفسار وحجز مواعيد عبر التطبيقات أو المواقع الإلكترونية وتوفير تطبيقات ذكية تلبى احتياجات المواطنين والمستثمرين (مثلاً تطبيقات لحجز المواعيد، تتبع الطلبات، تسجيل الشكاوى).

- دعم اتخاذ القرار بالبيانات باستخدام الأدوات الرقمية لتحليل البيانات المحلية وتحديد الأولويات بناءً على الاحتياجات الفعلية كتطبيق أنظمة لإدارة الطاقة والمياه والنقل تتماشى مع الواقع المحلي.

- تسريع إعداد الإطار التنظيمي الخاص بالشراكات بين القطاعين العام والخاص لاسيما الشركات الناشئة لتطوير حلول مبتكرة تتماشى مع احتياجات الإدارة المحلية.

بتنفيذ هذه الإجراءات والحلول، يمكن تحسين كفاءة الإدارة العامة، زيادة رضى المواطنين، وجذب الاستثمارات بطريقة تدعم التنمية المستدامة.

سادساً: تعميم الاستفادة من الخدمات الرقمية

- ضمان الحق في الوصول إلى الخدمات الرقمية بشكل آمن ومنصف من خلال استخدام جميع تقنيات الاتصال المتاحة.

- تطوير البنية التحتية الرقمية من خلال توسيع التغطية بشبكة الإنترنت وزيادة سرعة التدفق في جميع مناطق الوطن.

- وضع مراكز نداء أو اتصال متخصصة ذات طابع مجاني تتوفر بها خدمات بلغات محلية لضمان فهم أفضل.

- وضع نقاط استقبال في المناطق النائية والمعزولة وذلك بإنشاء نقاط خدمات رقمية متعددة الوظائف ومجهزة مع توفير مساعد رقمي بشري، كما يمكن العمل في إطار الشراكة مع القطاعات الأخرى لتوفير نقاط قريبة ومتعددة الاستخدام.
- تصميم منصات سهلة الاستخدام وواجهات مبسطة لا تتطلب مهارات تقنية.
- إتاحة الجمع بين الرقمنة والخدمات التقليدية.

سابعاً: باتجاه الحوكمة الرقمية والشفافية

- تعزيز التنسيق بين الإدارات العمومية بإنشاء منصات أو أروضيات مشتركة تضمن التكامل في تقديم الخدمات وإتاحة البيانات العمومية.
- تطبيق سياسات الشفافية والمسؤولية من خلال أنظمة المراقبة والرصد، أنظمة الإبلاغ عن الفساد وتطبيق الذكاء الاصطناعي.
- تعزيز المساءلة وتقليل فرص التلاعب من خلال توثيق العمليات وتسهيل مشاركتها مع المواطنين لصنع القرار.
- تمثل الحوكمة الرقمية والشفافية معا نموذجاً حديثاً للحكم الراشد الذي يركز على مصلحة المواطن ورفاهيته.

ثامناً: تأمين وحماية المعطيات والهياكل

- انشاء آليات لتعزيز حماية البيانات والمعطيات ذات الطابع الشخصي للمواطنين والمتعاملين الاقتصاديين على المستوى المحلي.
- حماية المرافق العمومية المحلية بتأمين البنية التحتية الرقمية بالاعتماد على أنظمة الحماية الموثوقة في إطار النظام الوطني المطبق.
- تنظيم حملات تحسيسية بهدف تعزيز الثقافة الأمنية بتوعية موظفي ومستخدمي الإدارة المحلية بأهمية حماية البيانات وكيفية التصرف في

حالة محاولات الاختراق وتنظيم دورات حول التصيد الإلكتروني والهجمات الرقمية.

- توعية المواطنين المنتفعين من خدمات المرفق العمومي المحلي بإطلاق حملات تحسسية مشتركة لشرح كيفية حماية معلوماتهم الشخصية ووسائل العمل الرقمية.

ذلك مفاده التوصيات المقترحة لهذه الورشة

وشكرا على حسن الإصغاء