



الجمهورية التونسية  
وزارة الوظيفة العمومية  
وتحديث الإدارة والسياسات العمومية



# توسيع التغطية الجغرافية للخدمات ذات الأولوية

وليد ملاط، مستشار المصالح العمومية

الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية

فندق شيراتون - تونس

الخميس 02 ماي 2019

ضعف وتفاوت ملحوظ في التغطية  
الجغرافية للخدمات الإدارية

الإشكالية  
الأساسية

عدم مواكبة النماذج التقليدية  
للتطورات والتحديات الراهنة  
والمستقبلية

تدمير المواطنين من بقاء نسق  
الاستجابة لاحتياجاتهم

عدم توافق نسق  
الإصلاحات مع أحكام  
ومتطلبات الدستور

### صعوبات وتحديات تطرحها المقاربة التقليدية لدور الخدمات

مواكبة التطورات الحاصلة على المستوى الدولي وعلى مستوى القطاع الخاص	تحقيق التكامل بين القنوات المادية والرقمية لإسداء الخدمات	الموارد المالية وتراكم المتخلدات بالذمة	توفير الموارد البشرية المتوفرة وغياب آليات التحفيز	آليات التنسيق والعمل المشترك	الرؤية والتخطيط الاستراتيجي
---	--	--	---	---------------------------------------	-----------------------------------

دور الخدمات هي  
الآلية الأساسية التي  
تم اعتمادها منذ سنة  
2009 لتجاوز  
الإشكالية المطروحة

مارس 2024: بلوغ نسبة تغطية إدارية  
تتجاوز 100%

تحويل دور الخدمات إلى مكاتب رقمية مندمجة  
(مخاطب وحيد) للمساعدة على القيام  
بالإجراءات الإدارية على الخط (باعتبار عمليات  
الدفع الإلكتروني) على مستوى كافة البلديات

ديسمبر 2020: ارتفاع نسبة التغطية  
الإدارية إلى 75% مقارنة بـ 50% حاليا

تسريع نسق الاستجابة لاحتياجات المواطنين  
وضمن انسجامه مع مساري إرساء  
اللامركزية والإدارة الرقمية

### الرؤية

### 3 نماذج لدور خدمات مصغرة تتميز بالنجاعة والسهولة والسرعة في الإنجاز

اعتماد أكبر على الحلول  
التكنولوجية

قنوات متعددة  
للنفاذ للخدمات

تقليص الحاجة  
للموارد البشرية

تكاليف  
منخفضة

حجم  
مصغر

النموذج التعاوني  
Modèle mutualisé

دار خدمات متنقلة

دار خدمات  
ذات مخاطب وحيد

### المقاربة الجديدة للمشروع

### 3 محاور رئيسية

\*30 دار خدمات محدثة  
قبل سنة 2017 و22 دار  
خدمات مبرمجة منها 14  
تم افتتاحها فعليا.

**3** رفع معدّل نسبة التغطية الإدارية من **70%** إلى **100%** بـ**52** معتمدية\*

**2** رفع معدل نسبة التغطية الإدارية بـ**86** معتمدية من معدل **27%** إلى **100%**

**1** تجربة الأصناف الجديدة لدور الخدمات قبل تعميمها:  
- **المخاطب الوحيد**  
- **دور الخدمات المتنقلة**

✓ في إطار التعاون مع ديوان البريد التونسي والمؤسسات المشاركة تم في 19 ديسمبر 2018 تدشين تجارب نموذجية للأصناف الجديدة لدور الخدمات بـ3 مواقع على مستوى مكاتب البريد بكل من حزوة (ولاية توزر) والأخوات (ولاية سليانة) وشنني (ولاية تطاوين).  
✓ تم للغرض إنجاز ربط بيني liaison VRF بين مركز الإعلامية بالبريد التونسي وإدارات الإعلامية بـ7 مؤسسات أخرى،  
✓ تم إعداد واجهة معلوماتية تمكن من النفاذ إلى مختلف التطبيقات المعلوماتية على نفس الجهاز من طرف عون واحد.

✓ تم خلال شهر ماي 2018 إطلاق تجربة تتعلق بـ3 مكاتب متنقلة للصندوق الوطني للتأمين على المرض،  
✓ ينتظر تعميم هذه التجربة في 2019 على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي،  
✓ من المزمع تحويل هذه المكاتب إلى دور خدمات متعددة الاختصاصات في 2019.



## أهداف المشروع | الهدف 1: إرساء إطار قانوني ومؤسساتي لمشروع دور الخدمات

الأهداف	الأنشطة الرئيسية	الجهة المسؤولة	الأطراف المتدخلة	آجال التنفيذ
إرساء إطار قانوني ومؤسساتي لمشروع دور الخدمات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- عرض سيناريوهين على مصادقة مجلس وزاري مضيق</li> <li>- صياغة مشروع أمر وفق السيناريو الذي سيتم اختياره</li> <li>- تحيين الاتفاقية الإطارية والاتفاقيات الخصوصية</li> <li>- إنجاز دراسة تقييمية للمشروع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة والسياسات العمومية (الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- لجنة القيادة</li> <li>- مصالح المستشار القانون والتشريع للحكومة</li> <li>- وحدة متابعة تنظيم المؤسسات والمنشآت العمومية</li> <li>- المؤسسات والمنشآت العمومية المشاركة</li> </ul>	الثلاثي الثاني لسنة 2019

## أهداف المشروع الهدف 1: إرساء إطار قانوني ومؤسسي لمشروع دور الخدمات

### تقدم الإنجاز

إنجاز دراسة تقييمية للمشروع	تحيين الاتفاقية الإطارية والاتفاقيات الخصوصية	صياغة مشروع أمر وفق السيناريو الذي سيتم اختياره	عرض السيناريوهات الممكنة على مصادقة مجلس وزاري مضيق
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تم انجاز استبيان على الخط حول نشاط 44 دار خدمات،</li> <li>- سيتم الشروع في دراسة تقييمية للمشروع بالتعاون مع مؤسسة البنك الدولي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تم إعداد قائمة في العناصر المتعلقة بتحيين الاتفاقية الإطارية،</li> <li>- يتم حاليا استكمال إعداد نموذج للاتفاقيات الخصوصية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>فور المصادقة على السيناريو الأمثل سيتم تكليف لجنة صياغة تضم أهم الأطراف المتدخلة بإعداد مشروع أمر ترتيبى والقيام بالاستشارات الضرورية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تم إعداد سيناريوهين حول الإطار القانوني للمشروع وإحالتها للمصادقة: مؤسسة عمومية مختصة، وكالة وطنية للتحديث الإداري ذات اختصاص شامل.</li> </ul>

### النتائج المنتظرة في أجل سبتمبر 2019

- استكمال عملية تقييم تجربة دور الخدمات بما في ذلك إجراء تشخيص تنظيمي لدور الخدمات،
- إجراء تقييم خصوصي لدور الخدمات المحدثة سابقا ذات النشاط الضعيف.
- صياغة مشروع أمر وعرضه على الاستشارة،
- إمضاء الملحق المتعلق بتحيين الاتفاقية الإطارية بما في ذلك تشريك كل من وزارة الشؤون المحلية والبيئة ووزارة المالية ووزارة الداخلية ووزارة تكنولوجيا المعلومات والاقتصاد الرقمي
- امضاء جميع الاتفاقيات الخصوصية وفق النموذج الموحد،

## أهداف المشروع الهدف 2: ضمان تغطية جغرافية أفضل للخدمات ذات الأولوية

الأهداف	الأنشطة الرئيسية	الجهة المسؤولة	الأطراف المتدخلة	آجال التنفيذ
ضمان تغطية جغرافية أفضل للخدمات ذات الأولوية	<p>-عرض خطة عمل 2019-2020 على مجلس وزاري مضيق للمصادقة (اعتماد نماذج متعددة: مخاطب وحيد، دارخدمات متنقلة، الخ)</p> <p>-تحيين ترتيب الأولوية للمعتمديات للسنوات 2019-2020</p> <p>-تحيين قائمة الخدمات المسداة بدور الخدمات</p> <p>-تحيين معايير اختيار نماذج دور الخدمات</p>	<p>وزارة الوظيفة العمومية والإدارة العمومية العامة والدراسات (الإدارية)</p>	<p>-لجنة القيادة -المؤسسات والمنشآت العمومية المشاركة</p>	<p>الثلاثي الثاني والثالث لسنة 2019</p>

## أهداف المشروع الهدف 2: ضمان تغطية جغرافية أفضل للخدمات ذات الأولوية

### تقدم الإنجاز

تعيين معايير اختيار نماذج دور الخدمات	تعيين قائمة الخدمات المسداة بدور الخدمات	تعيين ترتيب الأولوية للمعتمديات للسنوات 2019-2020	عرض خطة عمل 2019-2020 على مجلس وزاري مضيق للمصادقة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- بانتظار نتائج الدراسة التقييمية الجارية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تم التواصل مع وزارة المالية ووزارتي الشؤون المحلية والبيئة والداخلية بخصوص إمكانية اسداء خدمات القباضات والحالة المدنية والبطاقة عدد 3،</li> <li>- تم انجاز دراسة جدوى حول التقارب بين تجربتي دار الخدمات وفضاء المواطن</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تم التحيين بالنسبة للفترة المذكورة اعتمادا على معايير لجنة القيادة والمقترحات الواردة من الجماعات المحلية ومؤسسات المجتمع المدني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تم إعداد قائمة تضم 72 معتمدية ستتم تغطيتها خلال سنتي 2019-2020 من خلال إحداث 66 دار خدمات منها 13 دار خدمات متنقلة و22 دار خدمات ذات مخاطب وحيد و31 دار خدمات تعاونية</li> </ul>

### النتائج المنتظرة في أجل سبتمبر 2019

- مصادقة المجلس الوزاري المضيق على قائمة الإحداثيات بعنوان سنة 2019،
- تغطية ما لا يقل عن 20 معتمدية إضافية من بين قائمة الدور المبرمجة بعنوان سنة 2019،
- انجاز تقييم التجربة النموذجية للمخاطب الوحيد ودار الخدمات المتنقلة،
- صياغة قائمة أولية في المعتمديات المعنية بخطة عمل 2020،
- الحسم في قائمة الخدمات الجديدة ومتطلباتها.



أهداف المشروع الهدف 3: تحسين جودة الخدمات المسداة بدور الخدمات

الأهداف	الأنشطة الرئيسية	الجهة المسؤولة	الأطراف المتدخلة	آجال التنفيذ
تحسين جودة الخدمات المسداة بدور الخدمات الإدارية	<ul style="list-style-type: none"> <li>-تقييم الأداء بدور الخدمات</li> <li>-التعميم التدريجي لعلامة مرحبا</li> <li>-تبسيط الإجراءات الأكثر طلبا وإعادة هندستها،</li> <li>-صياغة أدلة إجراءات وبطاقات وظيفية موحدة</li> <li>-تنفيذ برنامج لتحفيز الموارد البشرية والرفع من كفاءتها</li> <li>-تدعيم الحلول التكنولوجية والخدمات الرقمية</li> <li>-اعتماد آليات ومناهج مجددة في إطار المشروع</li> </ul>	وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة والسياسات العمومية (الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية)	-لجنة القيادة -المؤسسات والمنشآت العمومية المشاركة	جانفي 2019 – ديسمبر 2020

## الهدف 3: تحسين جودة الخدمات المسداة بدور الخدمات

## أهداف المشروع

### تقدم الإنجاز

<p>اعتماد آليات ومناهج مجددة في إطار المشروع</p>	<p>تدعيم الحلول التكنولوجية والخدمات الرقمية</p>	<p>تحفيز الموارد البشرية والرفع من كفاءتها</p>	<p>التعميم التدريجي لعلامة مرحبا</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يتم الإعداد حاليا لإطلاق شبكة للتجديد الإداري لمساندة مشروع دور الخدمات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تم الشروع في تجربة الواجهة المعلوماتية للمخاطب الوحيد،</li> <li>- يتم حاليا إعداد السيناريوهات ودراسة الجدوى المتعلقة بإنجاز تطبيق خصوصية موحدة لدور الخدمات،</li> <li>- يتم حاليا تجربة المنصات التفاعلية في إطار التجارب النموذجية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تم التواصل مع عدد من منسقي دور الخدمات بخصوص الاحتياجات المتعلقة بمجال التكوين ورؤيتهم بخصوص آليات التحفيز</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تم ضبط قائمة بـ 14 دار خدمات (من بين 50 محدثة) سيتم العمل على تأهيلها للحصول على علامة مرحبا،</li> <li>- تم الاتفاق على صيغ التكفل وتوزيع المسؤوليات.</li> </ul>

### النتائج المنتظرة في أجل سبتمبر 2019

- ضبط قائمة في المتطلبات الخصوصية لـ 14 دار خدمات المرشحة لنيل علامة مرحبا وتحديد الاعتمادات الخصوصية اللازمة لتأهيلها،
- الشروع في انجاز ورشات عمل وحلقات تكوين دورية لفائدة منسقي وأعاون دور الخدمات،
- اختيار السيناريو الأمثل في ما يتعلق بتطوير تطبيق خصوصية موحدة للمشروع وصيغ ورزنامة اعدادها،
- دراسة صيغ تعميم استغلال المنصات التفاعلية (بما في ذلك الشراكة مع القطاع الخاص)،
- تركيز الشبكة الوطنية للتجديد الإداري.

## الهدف 4: التعريف بالمشروع وتثمينه

## أهداف المشروع

الأهداف	الأنشطة الرئيسية	الجهة المسؤولة	الأطراف المتدخلة	آجال التنفيذ
التعريف بالمشروع وتثمينه	-إنجاز استراتيجية للاتصال الداخلي والخارجي لفائدة المشروع	- وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة والسياسات العمومية  -مصالح الوزير المكلف بالإصلاحات الكبرى	-لجنة القيادة -المؤسسات والمنشآت العمومية المشاركة	ديسمبر 2018 – أفريل 2019

## الهدف 4: التعريف بالمشروع وتثمينه

## أهداف المشروع

### تقدم الإنجاز

تم بتاريخ 16 و 17 أبريل 2019 تنظيم ندوة ضمت بالأساس أعضاء لجنة القيادة ومنسقي دور الخدمات وممثلي المؤسسات والمنشآت المشاركة على المستويين المركزي والجهوي مكنت من:

- تقييم التجربة انطلاقا من 2009 وتحليل نقاط القوة والضعف،
- عرض برنامج العمل للفترة 2019-2020،
- مناقشة رؤية المشروع في أفق سنة 2030 ومتطلبات تنفيذها.

تم بتاريخ 03 ديسمبر 2018 إطلاق حملة اتصالية تتعلق بمشروع دور الخدمات وتهدف إلى:

- التعريف بالمشروع وبمراحل تطوره ومنجزاته،
- تقديم المقاربة الجديدة للمشروع،
- تحسيس جميع الأطراف المعنية بأهمية المشروع وبضرورة المساهمة في انجاحه،
- تهيئة الظروف الملائمة لإطلاق خطة عمل 2019.

ومضات إذاعية



موقع واب



ومضات تلفزيونية



ومضات إذاعية



شكرا