

# لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا "الإسكوا"

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية

خطط ومبادرات الدول العربية في مجال التحول الرقمي الحكومي  
الاجتماع الحادي عشر لمديري برامج الحكومة الإلكترونية العرب

13 شباط/ فبراير 2024

دبي دولة الإمارات العربية المتحدة

## خطط ومبادرات تونس في مجال التحول الرقمي

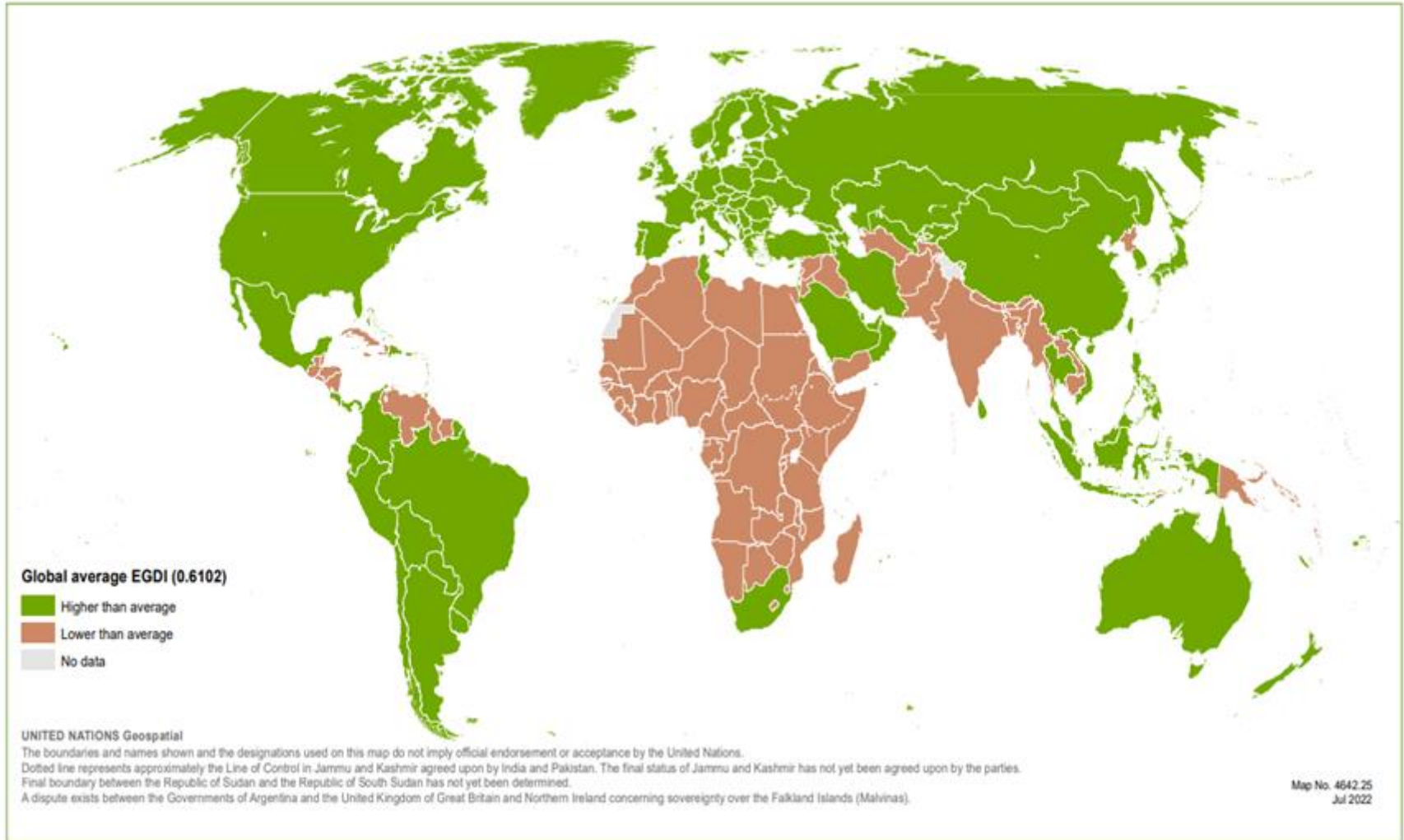
سليم بن سالم

وحدة الادارة الالكترونية

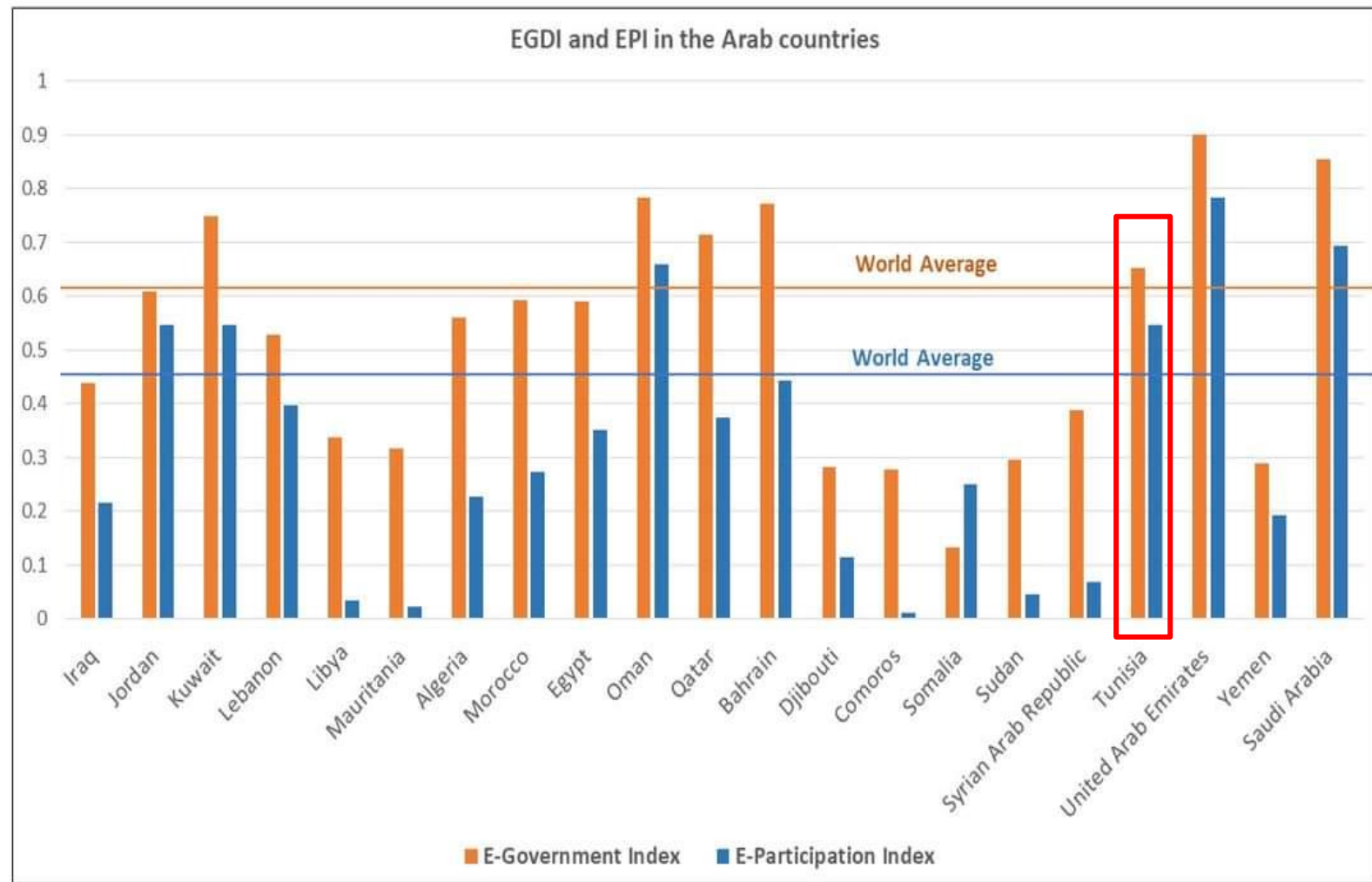
رئاسة الحكومة

# التوزيع الجغرافي حول العالم حسب مؤشر الحكومة الالكترونية 2022

EGDI value



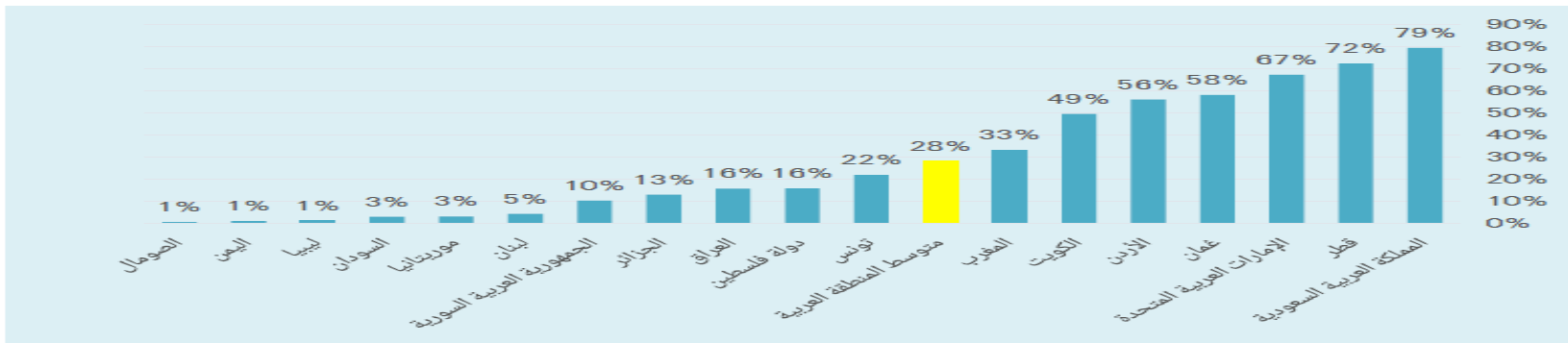
# مؤشر الحكومة الالكترونية للدول العربية 2022



# النتائج الإجمالية لمؤشر 2022 GEMS

عند النظر في تفاصيل المؤشر، بدءاً من الركنة الأولى وهي توفر الخدمة وتطورها (الشكل 8)، يلاحظ أن القيم تتراوح بين 2 في المائة و96 في المائة. وتنقسم النتائج وفقاً لهذه الركنة إلى أربع مجموعات: مجموعة تضم قيماً أعلى من 80 في المائة (المملكة العربية السعودية، والإمارات العربية المتحدة، وقطر)؛ ومجموعة تضم قيماً تتراوح بين 50 في المائة و80 في المائة (عمان، والكويت، والأردن، والمغرب)؛ ومجموعة تضم قيماً تقع بين 10 في المائة و50 في المائة (تونس، ودولة فلسطين، والجزائر، والعراق، والجمهورية العربية السورية)؛ ومجموعة تضم قيماً أقل من 10 في المائة (اليمن، ولبنان، وموريتانيا، والسودان، وليبيا، والصومال).

الشكل 10. ترتيب الدول وفق الركنة الثانية لمؤشر GEMS (استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها)



# الإطار الإستراتيجي للرقمنة

الدراسة الإستراتيجية  
الأولى للإدارة الإلكترونية

2014-2009

إستراتيجية تونس الرقمية 2025

الدراسة الإستراتيجية  
للإدارة الإلكترونية  
والحكومة المفتوحة  
"الحكومة الذكية 2020"

التحول الرقمي للإدارة من خلال مواصلة العمل على رقمنة الخدمات وتبسيط الإجراءات الإدارية بما يستجيب لتطلعات المواطن والمؤسسات الاقتصادية وذلك من خلال تركيز بوابات الخدمات الحكومية الإلكترونية.

## الرؤية

---

إدارة ناجعة ومفتوحة تقدّم خدمات عمومية عبر إجراءات مبسّطة وذات جودة عالية في متناول المواطن والمؤسسة وتساهم مساهمة فاعلة في التنمية.

## المهمّة

---

دمج الإدارة وفتحها وتوجيهها نحو مستخدميها عبر تبني التكنولوجيا الرقمية

# التوجهات الاستراتيجية

## دمج

**1** تطوير خدمات عمومية كليًا على الخط وسهولة الوصول ومتعددة القنوات وتتمحور حول حاجيات المواطن والمؤسسة والإدارة.

**3** إعادة هندسة الإجراءات الإدارية ورقمنتها اعتمادًا على التكنولوجيات الرقمية.

**5** الانتقال نحو إدارة متشابكة تتيح التعامل البيني والتبادل الإلكتروني مع ضمان حماية المعطيات الشخصية.

**7** تحديث أنظمة المعلومات للثولة وتوظيفها في خدمة المواطن.

## إنفتاح

**2** التشجيع على الاستغلال المشترك للوسائل والبنى التحتية.

**4** إرساء إطار لفتح المعطيات لتكريس الشفافية وإعادة استعمال البيانات العمومية.

**6** إرساء إطار للمشاركة العمومية يساهم في تكريس الديمقراطية التشاركية.

**8** تعزيز الثقة الرقمية في الخدمات على الخط.

## تمحور

# مكوّنات الدراسة الاستراتيجية

دراسة مقارنة: تمركز تونس على  
المستوى العالمي في مجال الإدارة  
الإلكترونية

دراسة الوضع الراهن: الانطلاق بتحديد  
ودراسة الوضع الراهن بمختلف القطاعات  
ومعاينة نقاط الضعف ونقاط القوة

المخطط الاستراتيجي : رسم التوجهات  
والأهداف العامة للفترة القادمة

مخطط العمل أو خارطة الطريق: كيف  
نحقق الأهداف المنتظرة.



# أهداف الاستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية

- الرفع من درجة رضا المستعمل
- تحسين صورة الإدارة لدى المستعمل
- رفع ثقة المستعمل في الخدمات  
-المدرجة
- تحسين تموقع تونس على المستوى  
-الدولي
- تقرير الأمم المتحدة حول الإدارة  
-الإلكترونية
- التركيز على مواكبة تونس لمختلف  
المعايير المعتمدة في التقييم وليس على  
-الترتيب في حد ذاته

# الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي 2025

1. مراجعة الأطر التشريعية وتحسين نظام حوكمة القطاع الرقمي
2. تحقيق الإدماج الرقمي والمالي بهدف تحقيق الإدماج الاجتماعي
3. تطوير البنية التحتية لشبكة الاتصال وتدعيم القدرة على إيواء المنظومات الوطنية
4. رقمنة الإدارة وتبسيط الإجراءات
5. إستغلال وحوكمة البيانات الضخمة وتفعيل إستراتيجية الذكاء الاصطناعي
6. تعزيز الأمن السيبراني الوطني ومقاومة الجريمة الإلكترونية
7. تأهيل الكفاءات وتطوير القدرات والمهارات في المجالات الرقمية وتطوير مناخ ريادة الأعمال والتشجيع على الابتكار والتجديد في المجال التكنولوجي
8. التعاون الدولي في خدمة الرقمنة
9. الاتصال وإدارة التغيير لنشر الثقافة الرقمية

# مشروع المراجعة الشاملة للإجراءات الإدارية المستوجبة على المتعاملين مع الإدارة

يتمثل المشروع في القيام بمراجعة شاملة لمختلف الإجراءات الإدارية الموجهة للأفراد والمؤسسات الاقتصادية وذلك وفق منهجية محددة ومعايير واضحة لتقييم الإجراءات الإدارية

**الأهداف:**

- تطوير جودة الخدمات الإدارية،
- تكريس شفافية إسداء الخدمات الإدارية وتيسير الحصول عليها،
- تحسين المناخ الإداري للأعمال،
- تخفيف العبء الإداري الذي يتحمّله المتعامل مع الإدارة.

# شراكة الحكومة المفتوحة وتجربة تونس في المجال "الإعلان عن انضمام تونس بتاريخ 14 جانفي 2014"

خطة العمل الرابعة  
13 تعهد - 4محاور



2023-2021

خطة العمل الثالثة  
13 تعهد - 4محاور



2020-2018

خطة العمل الثانية  
15 تعهد - 3محاور



2018-2016

خطة العمل الأولى  
20 تعهد - 4 محاور



2016-2014

# بوابة الحكومة التونسية

[www.tunisie.gov.tn](http://www.tunisie.gov.tn)



Portail Open data

[A\\*](#) [A](#) [A\\*](#) | [Foire aux Questions - Aide](#) | [FR](#) [AR](#)

[Espace Développeur](#) | [Mon compte](#)

[Accueil](#)

[A propos](#)

[Données](#)

[Producteurs](#)

[Applications](#)

[Licences](#)

[Demander des données](#)



## African Information Highway Portal

Trouver un jeu de données



### DONNÉES PAR CATÉGORIES



Energie & Mines

157



Industrie

61



Jeunesse et sport

42



Enseignement et recherche

36



Transport

16



Agriculture

10



Finances et domaines de l'Etat

6



Santé et affaires sociales

5



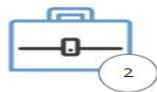
Activité sécuritaire

4



Culture

2



Emploi et formation professionnelle

2



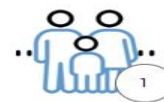
Equipement, Habitat et Aménagement du Territoire

2



Investissement et affaires étrangères

1



Les Affaires de la Femme et de la Famille

1

# بوابة البيانات المفتوحة

[www.data.gov.tn](http://www.data.gov.tn)

Fr

Demandes d'ouverture des données | FAQ | Contact | Plan de site | A<sup>-</sup> A A<sup>+</sup> | Q | Connexion



REPUBLIQUE  
TUNISIENNE

data.gov.tn

Plateforme Nationale des Données Ouvertes



Hackathon National «OpenGovDataHack2023»  
sur la réutilisation des données publiques ouvertes (2ème édition)

Accueil

Données

Producteurs

Thèmes

Réutilisations

Actualités

Evénements

Jeux de données

Cas de réutilisations

Entrer un mot clé, un titre ...



Choisir un thème de donnée

Choisir un producteur de données

## Actualités



### Session de Formation

[data.gov.tn](http://data.gov.tn)

18/1/2024

2475

175

5



AR FR الميثاق فيما يتعلق بنا حسابي

بوابة المشاركة العمومية الجمهورية التونسية

بحث

وحدة الإدارة الإلكترونية  
Unité de l'Administration Électronique  
Ministère de l'Économie et des Finances

الجمهورية التونسية  
رئاسة الحكومة

الاستشارة العمومية حول الصيغة  
الأولى لخطّة العمل الوطنية  
الخامسة لشراكة الحكومة المفتوحة  
2025-2023

من 13 جوان إلى غاية 25 جوان 2023

5 المواضيع 0 أفكار تم اعتمادها 6 أفكار مقبولة

الاستشارات

يتمثل ركن الاستشارات نافذة مفتوحة لمختلف المواضيع والمحاور التي ترغب الحكومة في عرضها على العموم قصد استنساخ أفكارهم ووجود أفكارهم. ويوفر هذا الركن أداة الاستشارات العمومية التي تقوم الهياكل بصياغتها فيما يتعلق بالسياسات والبرامج ...

« الاستشارات الجارية »

« نتائج الاستشارات »

« الاستشارة العمومية حول الإصلاحات المقترحة ضمن خطة ... »

الاستشارات الجارية

يتمثل ركن الاستشارات نافذة مفتوحة لمختلف المواضيع والمحاور التي ترغب الحكومة في عرضها على العموم قصد استنساخ أفكارهم ووجود أفكارهم. ويوفر هذا الركن أداة الاستشارات العمومية التي تقوم الهياكل بصياغتها فيما يتعلق بالسياسات والبرامج ...

« الأفكار المقبولة »

« أفكار قيد تقديم »

بإمكانك تقديم أفكار ومقترحاتك في مختلف المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية من خلال هذا الركن لمساعدة الحكومة في تصور واشتراج الحلول لإشكاليات معينة تهم مختلف القطاعات مثل التشغيل والصحة والشؤون الاجتماعية والبيئة ...

« آخر الأفكار »

« نظرة المناطق السياحية الغير المستغلة »

« الأمن »

« الأفكار الخاسرة »

« الأفكار الخاسرة على أكثر عدد من الأصوات »

« مدن 4100 »

« نظرة المناطق السياحية الغير المستغلة »

أحدث المنتديات

بإمكانك إبداء رأيك من خلال هذا الفضاء وفتح نقاش عام مع المواطنين والتخاور مع الإدارة من خلال إبداء الرأي في مسائل تهم الشأن العام وتقوم الإدارة من خلال هذا الركن بإدارة هذا الحوار.

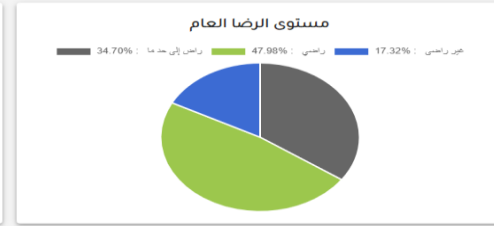
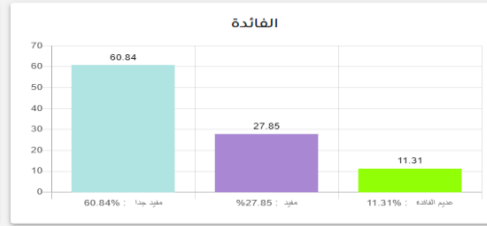
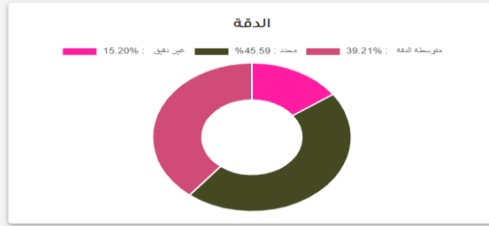
# البوابة الوطنية للمشاركة الإلكترونية

- [www.e-participation.tn](http://www.e-participation.tn)

# مقياس الخدمات الادارية على الخط

تطوير منظومة إلكترونية لتقييم الخدمات العمومية على الخط "مقياس" تمكن من تقييم الخدمات العمومية على الخط بصفة مباشرة.

## نتائج التقييم



## المؤشرات

تتم عملية تقييم الخدمات العمومية على الخط بناء على جملة من المؤشرات وتهدف إلى التحسين المستمر للخدمات

 <b>الأمان / السرعة</b> الأمان / السرعة	 <b>أسباب عدم الرضا عن الخدمة</b> أسباب عدم الرضا عند مستخدمي الخدمة على الخط	 <b>التفاعلية</b> مساهمة الخدمة عبر الإنترنت لتحسين العملية التجارية أكثر تفاعلية	 <b>الدقة</b> دقة المعلومات والنتائج المتاحة
 <b>مستوى الرضا العام</b> مستوى الرضا العام لمستخدمي الخدمة على الخط	 <b>التوصية باستعمال الخدمة</b> الرضا في توصية الآخرين باستعمال الخدمة على الخط	 <b>شفافية الإجراءات</b> شفافية العملية	 <b>الاستعداد لإعادة الاستخدام</b> الاستعداد لإعادة استخدام الخدمة على الخط
 <b>الفائدة</b> فائدة وقيمة الخدمة على الخط مع مراعاة درجة تحقيق الأهداف المتوقعة من استخدامها	 <b>الاستقرار</b> استقرار توفر الخدمة على الخط	 <b>سهولة الاستخدام</b> سهولة إنجاز الخطوات البرية للحصول على الخدمة على الخط	 <b>النفاذ للخدمة</b> إمكانية الوصول والاستخدام من قبل الجميع (بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخصوصية)

لرفع من جودة الخدمات الادارية المسداة على الخط، تم تطوير منظومة إلكترونية لتقييم جودة الخدمات الرقمية بناء على جملة من المعايير قصد الوقوف على أهم النقائص والعمل على معالجتها إلى جانب قياس مدى اقبال مستعملي هذه الخدمات كي يتم تحديد مقترحات التطوير اللازمة لجعلها أكثر ملائمة لحاجيات ولانتظارات المواطن والمؤسسة.



# منظومة "عليسة" للتصرف الإلكتروني في المراسلات

• تمكن منظومة "عليسة" من ضمان التعامل اللامادي بين الهياكل الإدارية بالنسبة لمختلف المراسلات مهما كان شكلها أو وعائها أو تاريخها أو مسارها وسواء كانت داخلية أو خارجية أو عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس.

## • أهداف المنظومة :

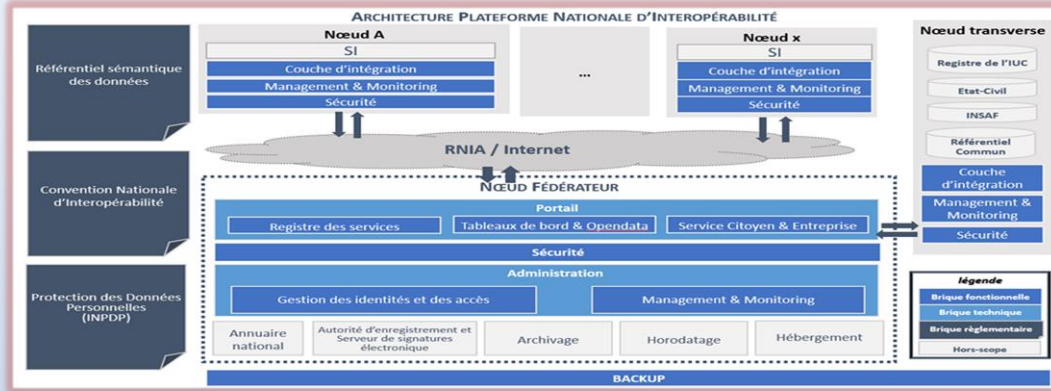
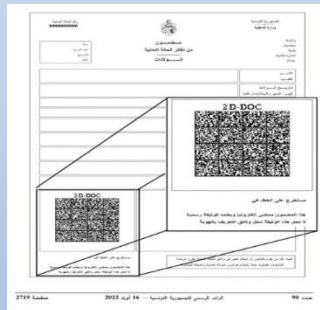
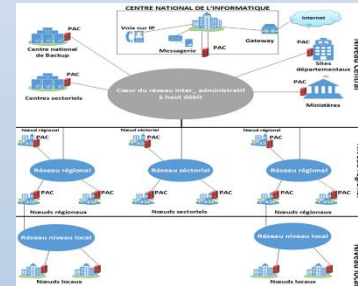
– توحيد طريقة التصرف في مختلف المسارات للمراسلات والوثائق الإدارية،  
– التقليل من آجال التوصل بالملفات بما يضمن نجاعة العمل الإداري،  
– الضغط على الكلفة من خلال التقليل من استعمال الورق،

– تمكين الهياكل العمومية المتعاملة بالمنظومة من المتابعة الشاملة للوثائق الصادرة منها والواردة،

– اعداد مسارات لمعالجة المراسلات الإدارية السرية والمستعجلة،

– توفير قاعدة بيانات موحدة بالنسبة لكل الأطراف التي تتعامل معها مختلف الوزارات،

# البوابة الوطنية للهوية الرقمية

First service provided : the birth certificate document online using certified QR code

الهوية الرقمية على الجوال " MobileID " التي تسمح للمواطن بالولوج الآمن على الخط للبوابات الحكومية والخدمات الإلكترونية. كما تمكنه من التوقيع الإلكتروني على الوثائق والمصادقة على المعاملات الإلكترونية.

# مشروع الشبكة الإدارية المندمجة

- توفير البنية التحتية الاتصالية الدنيا(ADSL) والقادرة على تمرير المعطيات بين موظفي مجموعة 11 وزارة تم اختيارها باعتبار توفر الشروط الفنية للربط بالشبكة الداخلية بالمقرات
- الخدمات: 5 خدمات أساسية (5 services de base)

## المرحلة الأولى

- دعم البنية التحتية الاتصالية المركزة بالمرحلة الأولى حتى تمكن من توفير خدمات إضافية لفائدة نفس الوزارات والهيكل المدرجة بالمرحلة الأولى مع إمكانية زيادة مستعملين آخرين كلما توفرت لديهم الشروط الفنية للربط بالشبكة
- الخدمات: المهاتفة عبر الشبكة باستعمال بروتوكول IP.
- الدراسات: دراسة لإرساء منظومة للتصرف الإلكتروني في الوثائق + دراسة لتعميم الشبكة على الجهات

## المرحلة الثانية

- التعميم على بقية الوزارات
- تعميم البنية التحتية الاتصالية على بقية الوزارات والهيكل العمومية لاستغلال الخدمات المنجزة بالمراحل السابقة

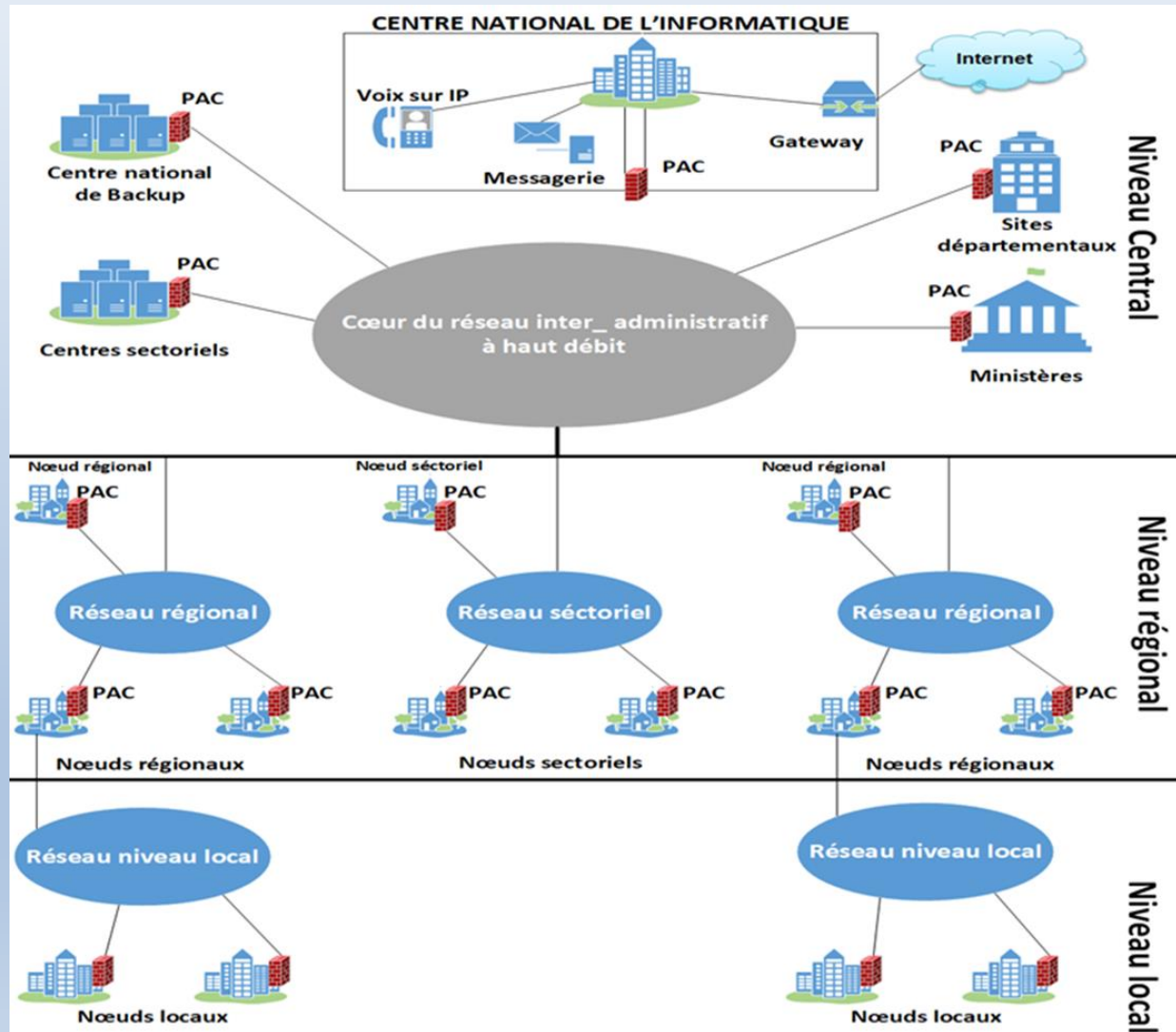
## المرحلة الثالثة

- التعميم على الجهات
- التعميم على بقية المصالح الإدارية بالجهات،
- توفير خدمات الأنترنات لمستعملي الشبكة،
- توفير خدمة التوثيق الإلكتروني المؤمن.
- الملتقيات المرئية من خلال تجهيز فضاءات تخصص لذلك.

## المرحلة الرابعة

# مشروع الشبكة الإدارية المندمجة

حوالي 2000 نقطة تمّ تشبيكها



# الاطار العام للتبادل البيئي في تونس

- يندرج مشروع التبادل البيئي ضمن التوجه الإستراتيجي الخامس من بين 8 توجهات أفرزتها إستراتيجية الحكومة الذكية. وتمّ الانطلاق في انجاز هذا المشروع منذ سنة 2018.
- ويهدف هذا المشروع إلى:
  - الانتقال نحو إدارة متشابكة تتيح التعامل البيئي والتبادل الالكتروني مع ضمان حماية المعطيات الشخصية
  - الانتقال نحو إدارة تتسم بالكفاءة والشفافية،
  - التواصل بين نضم المعلومات وذلك بالاعتماد على منصة تحترم استقلالية الجهات الفاعلة ، مما يسمح بالوصول السهل والأمن إلى البيانات و السجلات وذلك بأقل تأثير على الأنظمة الحالية.

# التبادل البيئي للمعلومات في تونس

ويتكون المشروع من :

- مكون تقني : منصة للتبادل البيئي للمعلومات بين قواعد البيانات والخدمات الإدارية على الخط
- مكون تنظيمي وقانوني : وضع مجموعة من النصوص القانونية تمكن من التبادل للمعطيات بين نظم المعلومات وذلك باعتبار استقلالية الفاعلين بالمنظومة وقيمة المعلومات وصحتها

# مهام مشغل الترابط البيني

- تمّ ضبط مشغل الترابط البيني بمقتضى مرسوم من رئيس الحكومة عدد 31 لسنة 2020 مؤرخ في 10 جوان 2020 يتعلق بالتبادل الإلكتروني للمعطيات بين الهياكل والمتعاملين معها وفيما بين الهياكل ،الفصل 13.

يُعهد إلى المركز الوطني للإعلامية مهمة مشغل الترابط البيني.  
يومن الترابط البيني بصفة حصرية عبر منصة الترابط البيني.

تركيز منصة الترابط البيني  
والتصرّف فيها وضمان  
استمرارية وسلامة خدماتها.

تلقي ومعالجة طلبات التبادل.

تحديد أساليب الرقابة الفنية  
والإجراءات التنظيمية لعملية  
التبادل.

تسجيل كل عملية تبادل معطيات  
عبر المنصة وإتاحتها للأشخاص  
المعنيين بها وللجهات التي يخول  
لها القانون طلبها خلال سنة من  
تاريخ تسجيلها.

# مشروع دور الخدمات الرقمية

دور الخدمات الرقمية هي فضاءات قارة تسدي خدمات مرقمنة كلياً أو جزئياً وملائمة لحاجيات المتعاملين مع الإدارة بصفة عامة وحاجيات الفئات ذات الأولوية خاصة طبقاً للخصائص التالية:

- فضاء داخل مقر البلدية أو بجوارها،
- تحت الإشراف العام للبلديات من حيث التصرف والتعهد بإسداء الخدمات نيابة عن الهياكل الأخرى وبتفويض منها،
- استخدام منصة معلوماتية موحدة لإسداء الخدمات تمكن من إسداء خدمات مرقمنة كلياً وبالاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني،
- إسداء الخدمات من قبل مخاطبين وحيدين يتم اختيارهم من بين أعوان البلدية،
- تتضمن فضاء للتأهيل والإدماج الرقمي يهدف إلى دعم الإدماج الرقمي ونشر الثقافة الرقمية في علاقة بالخدمات الإدارية المرقمنة.





# متابعة مواقع الواب العمومية وتقييمها

- يهدف تقييم مواقع الواب العمومية لتقييم جودة المضامين المتوفرة من خلالها ولتقييم مدى التزام الوزارات بتوفير الحد الأدنى المطلوب من المعلومات للمواطن بطريقة مبسّطة وميسّرة عبر توظيف التكنولوجيات الرقمية وتعزيز النشر التلقائي للمعلومات، وفقا بمنهجية تتضمن 120 معيارا .
- ويستعرض تقرير تقييم مواقع الواب العمومية للوزارات لسنة 2022 إلى جانب المواقع الرسمة للوزارات تقييما لمواقع وab الولايات والبلديات. كما يستعرض تحليلا لنتائج تقرير منظمة الأمم المتّحدة العالمي حول تطوّر الإدارة الإلكترونيّة لسنة 2022 والذي سيّتيح إمكانية تقديم خطة العمل للمرحلة القادمة في مجال الحضور على الواب.



# المراحل القادمة لتطوير مجال النفاذ الرقمي

وضع خطة عمل وطنية وتنفيذ مخرجاتها في خصوص النفاذ الرقمي لذوي الإعاقة

لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا)

- في إطار العمل على الرفع من نسق استعمال الخدمات الرقمية التي توفرها مختلف الهياكل العمومية وضمان شمولية الانتفاع بهذه الخدمات لكافة الفئات الاجتماعية بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، تمّ إرساء برنامج تعاون بين وحدة الإدارة الإلكترونية ومنظمة "الإسكوا" قصد الاستفادة من الأطر الفنية التي توفرها المنظمة لفائدة الدول العربية لتعزيز تجسيم إستراتيجيات التحول الرقمي وتعزيز النفاذ للخدمات الرقمية.
- وسيمكن هذا البرنامج من وضع خطة عمل وطنية للنفاذ الرقمي وتنفيذ عدد من مخرجاتها (وضع دليل عملي لجعل مواقع الواب والخدمات الرقمية متماشية مع المعايير الفنية التي سيتم ضبطها في الغرض).
- تم تضمين هذا المشروع كتعهد من طرف الحكومة ضمن الخطة الوطنية الخامسة لشراكة الحكومة المفتوحة. u

# مراحل مشروع خطة العمل الوطنية للنفذية الرقمية لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا)

وقد اقترحت الإسكوا المراحل التالية لتطوير السياسة الوطنية للنفذية الرقمية، حيث تسهم الإسكوا في مواكبة هذه المراحل:

1. إعداد وثيقة السياسة الوطنية: في هذه المرحلة، يجري التعاون الإسكوا ووحدة الإدارة الإلكترونية لإعداد مسودة السياسة الوطنية وفق البيئة المقترحة في هذا التقرير. ومن الممكن التشاور مع مختلف الجهات لتحديد الرؤية والأهداف، والمؤشرات، والمبادرات الأساسية، وإبراز تطلعاتهم والأخذ بأرائهم وتجاربهم السابقة؛
2. ورشة عمل أو لقاء تشاوري: يمكن عقد ورشة عمل أو لقاء لجمع مختلف الوزارات والجهات الوطنية ذات الصلة وعرض الرؤية والأهداف ومحاور العمل المقترحة للاتفاق عليها؛
3. تحديث وثيقة السياسة: بعد ورشة العمل/اللقاء، يمكن للفريق الوطني عقد اجتماع داخلي أو أكثر للاتفاق على التعديلات المطلوبة التي جرى طرحها في ورشة العمل المذكورة آنفاً بحيث تصبح أكثر شمولاً وتلمّ بمعظم المقترحات المطروحة؛
4. إطلاق السياسة الوطنية: يمكن أن يتم ذلك على المستوى الوطني من خلال لقاء تنظّمه الوحدة.

شكرا على حسن المتابعة

