

الجمهورية
التونسية



منطقة عربية قابلة للنفاذ الرقمي
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للجميع - 2023
30-28 نوفمبر 2023 الرباط

التجربة التونسية في مجال النفاذ الرقمي

رياض الوسلاطي – منسق النفاذية الرقمية
وحدة الادارة الالكترونية
رئاسة الحكومة



الإدارة الإلكترونية التونسية
Tunisia e-Government

www.tunisie.gov.tn

الإطار القانوني

- تتبني بلادنا النهج الاجتماعي القائم على حقوق الانسان وهو ما تضمنه الدستور التونسي بالفصل 54 والرامي لضمان حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة باعتبارهم مواطنين كاملين الحقوق دون إقصاء او تمييز حيث نص على ما يلي " تحمي الدولة الأشخاص ذوي الإعاقة من كل تمييز وتتخذ كل التدابير التي تضمن لهم الاندماج الكامل في المجتمع "

دستور الجمهورية 2022

- أولت الدولة التونسية عناية خاصة بالشخص ذي الإعاقة واعتبار حقوقه الخاصة جزءا لا يتجزأ من منظومة حقوق الإنسان عامة من ذلك تخصيص ما لا يقل عن 279 مقعدا للأشخاص ذوي الإعاقة لعضوية المجالس المحلية المقرر تنظيم انتخاباتها يوم 24 ديسمبر 2023.

المصدر: الأمر عدد 590 المؤرخ في 21 سبتمبر 2023

تنفيذ إصلاحات جريئة في كل المجالات التي لها علاقة بالإعاقة من مراجعة للسياسات والبرامج ومواءمتها مع المقاربات الحديثة في المجال ومنها الانطلاق في مراجعة قطاع التربية المختصة من خلال إصدار المتعلق بإحداث المركز الدولي للنهوض بالأشخاص ذوي الإعاقة بما ساهم في تحقيق أقصى درجات الاستفادة لفائدة الأطفال ذوي الإعاقة بالإضافة الى الانطلاق في إعادة هيكلة مجال التربية المختصة .

المصدر: الامر عدد 930 لسنة 2022



إحصائيات

إعاقة عضوية



186598

41 %

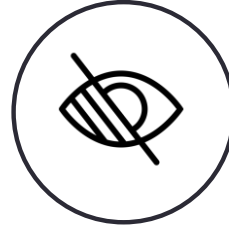
إعاقة ذهنية



145638

11 %

إعاقة بصرية



50063

11 %

إعاقة سمعية



45511

10 %

إعاقة متعددة



27307

6 %

المجموع: 455117

النسبة: 2%

المصدر: وزارة الشؤون الاجتماعية



الإدارة الإلكترونية التونسية
Tunisia e-Government

www.tunisie.gov.tn

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.



الإدارة الإلكترونية التونسية
Tunisia e-Government

www.tunisie.gov.tn

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

التعريف: 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 الإداريّة وتيسير الحصول عليها،
- تحسين المناخ الإداري للأعمال،
- تخفيف العبء الإداري الذي يتحمّله المتعامل مع الإدارة.





هويتك الرقمية للولوج الآمن للخدمات الإلكترونية

خدمة «هوية» MobileID هي هويتك الرقمية على الجوال التي تسمح لك بالولوج الآمن على الخط للبركات الحكومية والخدمات الإلكترونية. كما تمكنك من التوقيع الإلكتروني على الوثائق والمصادقة على المعاملات الإلكترونية.

تسجيل الدخول

طلب الهوية الرقمية

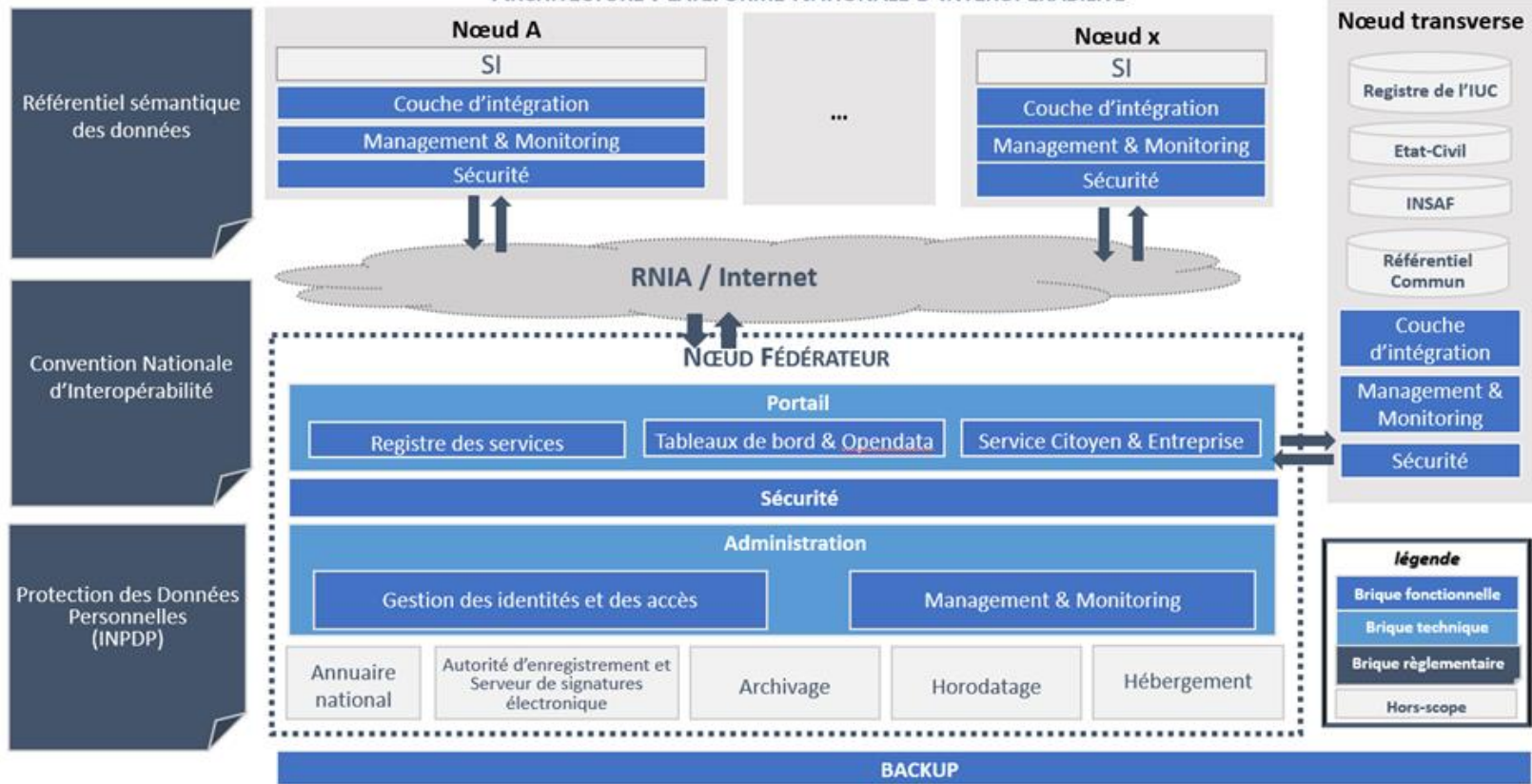
متابعة طلب هوية رقمية

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



منصة التبادل البيئي للمعلومات

ARCHITECTURE PLATEFORME NATIONALE D'INTEROPÉRABILITÉ





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 منصّة معلوماتية موحّدة لإسداء الخدمات تمكن من إسداء خدمات مرقمنة كلياً وبالاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني،
- إسداء الخدمات من قبل مخاطبين وحيدين يتمّ اختيارهم من بين أعوان البلدية،
- تتضمن فضاء للتأهيل والإدماج الرقمي يهدف إلى دعم الإدماج الرقمي ونشر الثقافة الرقمية في علاقة بالخدمات الإدارية المرقمنة.



دور الخدمات المتنقلة

- وحدات متنقلة لتغطية المناطق النائية أو ذات الكثافة السكانية الضعيفة،
- تسدي خدمات مجمعة (خدمات حينية أو خدمات ربط مع الهياكل الأصلية) راجعة بالنظر لكل أو بعض الهياكل المشاركة في المشروع،
- بإمكان هذه الآلية المساهمة في تقريب الخدمات من أصحاب الاحتياجات الخصوصية كالمعوقين وكبار السن وفاقدي السند الذين يجدون صعوبة في التنقل،
- ترتبط هذه الوحدات بشبكات الانترنت ذات التدفق العالي 3G/4G/VSAT،
- تعهد كل الهياكل المنخرطة عند الحاجة بتمكين المخاطب الوحيد من حقوق النفاذ إلى التطبيقات المتعلقة بتقديم عدد من الخدمات وفقا للتراتب التي يخضع لها كل هيكل.

تتمثل التجربة النموذجية في استغلال عدد من سيارات البريد المتجول، التي تولى الديوان الوطني للبريد تطويرها، قصد تحويلها إلى دور خدمات متنقلة.



Normes et Critères de
développement des
services publics en ligne

| Novembre 2021 |



إعداد دليل مرجعي يضبط معايير ومواصفات تطوير الخدمات الإدارية على الخط، يتم إنماده من مختلف القطاعات العمومية في مشاريع رقمنة الخدمات الإدارية. توفر مبادئ إرشادية تم وضعها لتحديد تصميم وتنفيذ الخدمات الرقمية لكل فئات المستخدمين (بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة)

-



الإدارة الإلكترونية التونسية
Tunisia e-Government

www.tunisie.gov.tn

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 سيتيح إمكانية تقديم خطة العمل للمرحلة القادمة في مجال الحضور على الواب.



مقياس الخدمات الادارية على الخط

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



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



الأمان / السرية
الأمان / السرية



أسباب عدم الرضا عن الخدمة
أسباب عدم الرضا عند مستخدمي الخدمة على الخط



الشفافية
مساهمة الخدمة عبر الإنترنت لجعل العملية التجارية أكثر شفافية



الدقة
دقة المعلومات والنتائج المتاحة



مستوى الرضا العام
مستوى الرضا العام لمستخدمي الخدمة على الخط



التوصية باستعمال الخدمة
الرغبة في توصية الآخرين باستعمال الخدمة على الخط



شفافية الإجراءات
شفافية المعاملة



الاستعداد لإعادة الاستخدام
الاستعداد لإعادة استخدام الخدمة على الخط



الفائدة
فائدة وقيمة الخدمة على الخط مع مراعاة درجة تحقيق الأهداف المنتظرة من استخدامها



الاستقرار
استقرار توفر الخدمة على الخط



سهولة الاستخدام
سهولة إنجاز الخطوات اللازمة للحصول على الخدمة على الخط



النفاذ للخدمة
إمكانية الوصول والاستخدام من قبل الجميع (بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخصوصية)



المراحل القادمة لتطوير مجال النفاذ الرقمي

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

- 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.



شكرا على حسن المتابعة



الإدارة الإلكترونية التونسية
Tunisia e-Government

www.tunisie.gov.tn