



رقمنة الخدمات الإدارية بالمغرب

وانعكاساتها في تجويد المرفق العام

الباحثة إيمان اليزناسني

باحثة في القانون العام

حاصلة على الدكتوراه في القانون العام بجامعة عبد المالك السعدي

المغرب

لقد عرف العالم ثورة تكنولوجية هائلة بفعل التطورات التي عرفتها تقنيات المعلومات والاتصالات، بحيث أصبح الانسان يعتمد على التكنولوجيا في كل جوانب حياته اليومية، وذلك ما تتميز به هذه الأخيرة من إيجابيات ومميزات زادت من أهميتها لدى الانسان داخل المجتمع، وفي هذا السياق فقد سارعت معظم دول العالم إلى التوجه نحو دمج وإدخال التكنولوجيا الحديثة في مختلف تدخلاتها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وحتى الادارية، على اعتبار أن الادارة هي الجهاز الذي من خلاله تنفذ الدولة مختلف سياساتها في كافة المجالات.

إن تجويد العمل الإداري يعد الغاية الأساسية لأي إصلاح اداري، وبالتالي فالإدارة الرقمية شكلت أداة قوية لتحسين الأداء الوظيفي المرفق العامة، وذلك بغية تعزيز كفاءة الموظفين وانعكاساتها الإيجابية في الأداء والإنتاجية.

وكغيره من الدول فقد سارع المغرب إلى الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإدارة العمومية، وجاء ذلك تماشياً لما أصبح يشهده العالم من تحديات كبرى في ظل القرن الواحد والعشرين وبغية تحسين العلاقة بين المرتفقين والإدارة. فعمل صناعات القرار في المغرب على وضع مجموعة من البرامج والمخططات والاستراتيجيات الوطنية من أجل رقمنة العمل الإداري، في أفق خلق إدارة رقمية قائمة الذات مواكبة للتطورات السريعة والمتلاحقة التي يشهدها العالم حالياً.

وفي هذا الصدد، ارتكز القانون رقم 154/19¹ بمثابة ميثاق المرافق العمومية على الرقمنة للتأسيس لخدمة عمومية ذات جودة عالية، سهلة الولوج وشفافة، حيث نص على اعتماد المرافق العمومية لرمز تعريفي موحد خاص بكل مرتفق، يستعمل في جميع أنظمتها المعلوماتية، ويمكن من تيسير تبادل المعلومات بينها ورفع من جودة الخدمات التي تقدمها.

وبالتالي، لقد عرف الانتقال الرقمي في الإدارة العمومية بالمغرب تطوراً ملموساً، من خلال إتاحة العديد من التطبيقات والبوابات الإلكترونية للمرتفقين قصد تيسير الحصول على الوثائق المطلوبة لإنجاز المساطر الإدارية، وللاستفادة من الخدمات العمومية الأساسية في المجالات الاجتماعية؛ كالتعليم والتكوين المهني والصحة والحماية الاجتماعية، والاقتصادية كإنعاش الشغل والاستثمار وتحصيل الضرائب وكذلك تبسيط مختلف الخدمات الإدارية.

وتتجلى أهمية رقمنة الخدمات الإدارية في أنها أصبحت ضرورة أساسية في الظروف العادية، كما أنها ضرورة جد ملحة في ظل الظروف الاستثنائية والطارئة، إذ أنها شكلت مسارا مهما ساهم في ارتقاء مختلف الجوانب البنوية والوظيفية. فلا يمكن انكار أن مختلف الجهود المبذولة أسفر عن مكاسب نوعية لصالح التدبير العمومي، سواء من حيث تجويد الخدمات العمومية المقدمة للمرتفقين وتحسين مؤشرات الحكامة مقارنة بالتدبير الإداري التقليدي.

فالإدارة الرقمية تساعد على تحسين الأداء الإداري بشكل كبير وتحقيق الأهداف المحددة بأفضل صورة ممكنة. ويمكن أن تساعد في توفير الوقت والجهد والتكاليف وزيادة الإنتاجية والكفاءة وتحسين رضا المرتفقين وتعزيز الابتكار. وبالتالي، تعزز الإدارة الذكية الأداء الإداري بشكل كبير وتساعد على تحقيق الجودة في الأداء.

فإلى أي حد استطاعت رقمنة الخدمات الإدارية من تجويد وتطوير العمل الإداري بالمغرب؟



وعن هذه الإشكالية الرئيسية يمكن ذكر الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي تجليات تطور الرقمنة الادارية؟
- وما آثار الرقمنة في تجويد خدمات المرفق العام؟

ستتم هذه الدراسة وفقا للخطة التالية:

• المبحث الأول: تجليات الرقمنة في تدبير المرفق العام

• المبحث الثاني: آثار الرقمنة في تجويد الخدمات الإدارية

المبحث الأول: تجليات الرقمنة في تدبير المرفق العام

إن التوجه البيروقراطي والممارسة التقليدية التي كانت تلجأ إليها الإدارة في تدبيرها اليومي وفي علاقتها بالمواطنين، بسبب اعتمادها على أسلوب تدبيري تقليدي يركز على تبني مساطر إدارية معقدة، قد أدى إلى تأزم العلاقة ما بين الإدارة والمرتفق إضافة إلى غياب ثقافة الجودة والإدارة الخدمية وبطء الخدمة وعدم قدرتها على الانفتاح على محيطها الخارجي. وأمام التحولات المتواصلة والاكراهات المختلفة التي يعيشها النظام الإداري، وجدت الإدارة نفسها بكل مكوناتها مدعوة إلى التلاؤم والانسجام مع سياقات التغيير، واعتماد أساليب جديدة تمكنها من إعادة الثقة بينها وبين المرتفقين.

المطلب الأول: التحول نحو التدبير الرقمي للخدمات الإدارية

إن فكرة الإدارة الرقمية تقوم على أساس تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة معلوماتية، وذلك بالاعتماد على النظم المعلوماتية التي تساعد على اتخاذ القرار الإداري في أسرع وقت وبأقل تكلفة، بغية إحلال الشفافية والمساءلة، مما يبرر ضرورة اعتماد الإدارة الالكترونية وتعميمها على جميع القطاعات، لأن توظيف التكنولوجيا الحديثة العالية الدقة يساعد على حصول المواطن على الخدمات في أقرب الأجل دون الحاجة إلى كثرة الوسائط التي تعد سببا رئيسيا في انتشار ظاهرة الرشوة واستغلال النفوذ. لقد انصرفت جهود الدولة من أجل رقمنة الخدمات الإدارية بقوة وذلك عبر التوجيهات الملكية، إذ جاء في أحد الخطب الملكية: ...هي تمكين المواطن من قضاء مصالحه، في أحسن الظروف والآجال، وتبسيط المساطر، وتقريب المرافق والخدمات الأساسية منه².

وبالتالي فالإرادة الملكية جاءت مطابقة والدور الذي تقوم به التكنولوجيا الرقمية في تعزيز النجاعة والفعالية، والارتقاء بجودة الخدمات العمومية وتيسير الولوج إليها، وكذا زيادة الإنتاجية والقدرة التنافسية للاقتصاد. كما أن تعميم الإدارة الرقمية بطريقة مندمجة يمكن مختلف القطاعات والمرافق من الولوج المشترك للمعلومات. نحو ترسيخ ثقافة التحول الرقمي على جميع المستويات واستثمار الفرص التي تتيحها لفتح آفاق جديدة للدفع قدما بعجلة التنمية ببلادنا.

وإذا عدنا لبعض ارهاصات الإدارة الرقمية بالمغرب، نجد أنه من خلال السنوات الأولى للألفية الثانية، تسارعت وتيرة التحول الرقمي بوضع البرنامج الوطني الأول للإدارة الإلكترونية الذي تمخضت عنه بعض بوادر رقمنة المرافق العمومية، وعلى سبيل المثال لا الحصر يمكن ذكر بعض المرافق التي رقمنت خدماتها:

- مرفق العدالة، وذلك بالشروع في تجهيز المحاكم بالأنظمة والبنيات المعلوماتية، وإنشاء مواقع إلكترونية لتيسير الحصول على الخدمات القضائية، كموقع وزارة العدل وبوابة محاكم (mahakim)³. وأيضا البوابة الوطنية للشكايات والتي خصصت لتتبع ومعالجة شكايات وتظلمات المرتفقين (chikaya.ma) وتلقي الاقتراحات الكفيلة بتحسين جودة الخدمات الإدارية.
- إضافة لذلك قامت وزارة المالية بإنشاء عدة مواقع متخصصة في رقمنة بعض المعاملات المالية منذ سنة 2007، كإيداع التصاريح والأداءات الضريبية (tax.gov.ma)، والتدبير الإلكتروني للصفقات العمومية (marchespublics.ma).
- وفي مجال الوظيفة العمومية وإصلاح الإدارة، فانطلاقا من سنة 2020 شرع القطاع الوزاري المكلف بإصلاح الإدارة في استراتيجية التنمية الرقمية (Maroc digital 2020-2025) بغية جعل المغرب ضمن المراتب الثلاث الأولى في مجال



الخدمات العمومية في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا، عبر العديد من المشاريع لجعل الوسائل التكنولوجية رافعة أساسية لمواكبة التحول الاقتصادي والاجتماعي، ضمن ثلاث محاور استراتيجية تتمثل في⁴:

- محور الإدارة الرقمية لتجميع مختلف المبادرات الرامية إلى تطوير التحول الرقمي للإدارة المغربية؛
- محور الابتكار لتسريع الاقتصاد الرقمي؛
- محور محاربة الإقصاء الاجتماعي وتحفيز التنمية البشرية، الذي استهدف تحسين جودة حياة المواطنين عبر الرقمنة.

تم ذكر هذه النماذج كمثل فقط، إذ أن معظم الإدارات العمومية قامت برقمنة خدماتها قصد تقريبها من المرتفق، وقصد تبسيط المساطر الإدارية وتسهيل التعامل بينهما.

وفي نفس السياق، يطمح النموذج التنموي الأخير الذي وضعه المغرب⁵ إلى استثمار كل الإمكانيات التحويلية للتكنولوجيات الرقمية، وجعلها ركيزة أساسية ومحفزا لتسريع التنمية وتمكين شرائح واسعة من المواطنين من الاستفادة منها. كما جعل منها أحد ركائز علاقة الإدارة بالمرتفق وإعادة بناء الثقة بينهما. وقد تجسدت هذه التوجهات في أولويات البرنامج الحكومي الذي جعل من تسريع التحول الرقمي أحد أهدافه الأساسية. وقد تم إحداث وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة لتعنى بهذا الورش الهيكلي في هذا الصدد.

المطلب الثاني: دور الرقمنة في تعزيز خدمات المرفق العام

لقد شهدت الإدارة العمومية بالمغرب طفرة نوعية في مسار التحول من التدبير التقليدي إلى إرساء تدريجي لرقمنة المعلومات في تقديم الخدمات الإدارية للمرتفقين.

إن اعتماد اختيار الرقمنة طبع العديد من الأوراش الإصلاحية التي مكنت من تحقيق العديد من المكاسب، سواء على مستوى تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين والمقاول، أو على مستوى تعزيز فعالية الإدارة والرفع من نجاعتها⁶.

للقمنة أدوار جد بارزة يمكن اجمالها في:

• تحسين الفعالية وتعزيز الشفافية

إن التطور على مستوى وسائل الاتصال يشكل فرصة بالنسبة للمرافق العامة من أجل تحسين جودة الخدمات والاستجابة لانتظارات المواطنين، كما أن تعدد وسائل التواصل بين الإدارة والمواطنين يجب أن يساعد الإدارة العمومية على تحديد جيد لحاجياتهم، وذلك من أجل الاستجابة لها. ويساعد على ذلك كل من إدماج الملفات بطريقة معلوماتية مندمجة للخدمات، وكذلك تقديم الشباك الوحيد للمواطنين من أجل التواصل مع الإدارة مما يسهل طرق التواصل بين المرفق والمرتفق.

كما أن عنصر الشفافية يعد من السمات الهامة للإدارة الرقمية، إذ يسعى إلى مصالحة المواطن المرتفق وتعزيز روابط الثقة بينه وبين الإدارة، وضمان علاقة تعاون إيجابي بين الطرفين. كما تؤسس الإدارة الرقمية لعقلنة العمل الإداري، فسواء تعلق الأمر بالإعلان عن أو صفقة عمومية أو مساطر إدارية، إذ تكون الإدارة ملزمة بعرض الشروط والمعايير والأجال اللازمة للتقدم بالترشيح انطلاقا من موقعها الإلكتروني، وهو ما يضمن نشرًا أوسع للمعلومات وشفافية أكبر لهذه المعلومات، لأن تداول المعلومات والمعطيات على نطاق واسع سيقصص حتما من هامش السلطة التنفيذية للمسؤول واحتكاره للمعلومات، ويتيح للمواطن الحق في الإعلام والإخبار والاطلاع وتتبع طرق عمل المرافق العمومية⁷.

• تحسين علاقة الإدارة بالمرتفقين

إن تطور طرق التواصل على الخط تساهم في تعزيز الشفافية بالإدارة وتعزز مشاركة المواطنين في مسلسل اتخاذ القرار، الشيء الذي يساهم في التقليل من الحواجز بين السلطات العمومية والمواطنين، فالتكنولوجيا تساهم في وضع حد لسيطرة الإدارة على المعلومة بمنحها للمواطنين بطرق وآليات قانونية، كما تمكن من تنظيم ونشر المعلومة بأقل تكلفة، وكذلك تعزز صورة الإدارة من إدارة بيروقراطية لإدارة سهلة الولوج ومنفتحة.

• تبسيط المساطر الإدارية



إن إتباع الإدارة لمنهج السرية يفتح بابا للشك والتأويل، ثم إن عنصر المفاجأة في القرار الإداري لم يعد ملائما، لأنه ليس إلا تعبيراً السلطة الاستبدادية للإدارة⁸.

وتتوخى الإدارة الإلكترونية في هذا الإطار، تبسيط المساطر لمرتفقيها، وكذا تحقيق تعاون تداخلي بين الإدارات العمومية. كما تروم تحقيق أرباح هامة على مستوى النفقات العمومية⁹.

ويتم تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين، بواسطة أنظمة مخصصة للتشارك في معلومات متوفرة بحوزة المرافق العمومية، وذلك عن طريق تطبيقات تمكن المواطن من الوصول إلى المعلومات والخدمات، من خلال بوابة إلكترونية تعمل كشباك واحد. وفي هذا الصدد تمت بلورة وصياغة القانون رقم 55.19¹⁰ المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، اعتماداً على الرقمنة لتفعيل هذا القانون وبلوغ أهدافه المتمثلة في تعزيز الثقة بين الإدارة والمتعاملين معها.

• تحقيق نتائج ذات صبغة اقتصادية

يعتبر من أهم أهداف الإدارة الرقمية كل ما هو استراتيجي، إذ أنه يتحدد في استخدام الامكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة الدولة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين ورجال الأعمال بسهولة ويسر.

وفي هذا الإطار عمل المغرب على غرار البلدان الصاعدة على جعل الاستثمار رافعة أساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد، وما فتئ جلاله الملك يعمل ويحث كل من الحكومة والبرلمان على تشجيع الاستثمار من خلال مجموعة من المبادرات والرسائل والخطب الملكية، وتم بهذا الشأن اتخاذ إجراءات اقتصادية ومؤسسية وقانونية.

إن نجاح الأوراش الاقتصادية الكبرى الذي قرر المغرب تأسيسها، رهين بمدى توفيق المشرع في وضع ترسانة تشريعية مواكبة وحاضنة للتطورات التكنولوجية، ذلك أن وجود أي قصور تشريعي عاجز عن استيعاب التطورات الحديثة يؤثر بشكل سلبي على جلب رؤوس الأموال الداخلية والأجنبية التي ترغب في الاستثمار في بيئة قانونية ملائمة ومقدمة، ويؤدي إلى إحجام الشركات الأجنبية عن الاستثمار لعدم وضوح المعالجة القانونية للضمانات التي يوفرها المشرع للمتعاملين إلكترونياً¹¹.

المبحث الثاني: آثار الرقمنة في تجويد الخدمات الإدارية

إن عصرة وتحديث الإدارة لا يمكن أن يتم بدون الاعتماد على البعد الرقمي في سياسة الإصلاح الإداري، لذلك فتطور الإدارة وتحسين جودة الخدمات الإدارية لن يتأتى إلا من خلال الاستمرار في تصحيح الأخطاء السابقة، بالإضافة إلى بلورة مخططات واستراتيجيات وطنية من أجل تجاوز كل التحديات والمعوقات المطروحة.

فالمرفق العام لم يعد يقتصر دوره في تقديم الخدمات لجمهور المرتفقين فقط، بل أصبح مطالباً بتحقيق الجودة في تلبية طلباتهم، وبالتالي فإن الانتقال من الخدمات التقليدية في إطار الإدارة التقليدية إلى الخدمات الرقمية في ظل الإدارة الرقمية من شأنه الرفع من فعالية ونجاعة الخدمة المقدمة، حيث أصبحت الوسائل التكنولوجية جزء لا يتجزأ من عمل الإدارة، وذلك عبر ما تتيحه من إمكانيات هائلة في مجال نقل وحفظ المعلومات ومعالجتها، وتسريع وتيرة العمل، الشيء الذي يساعد على تجويد العمل الإداري، وهو ما لم يكن ممكناً في ظل الإدارة التقليدية.

المطلب الأول: محدودية الرقمنة بالمرفق العام

لقد تنوعت الاكراهات التي تعيق نجاح مختلف المبادرات الإصلاحية التي تهدف إلى مراجعة البناء الإداري المغربي، منها ما يرتبط بالنظرة التي حكمت الإصلاحات الإدارية، والتي تدخل وفق منطق المحافظة على الوضع القائم¹². وبالتالي، تعرف رقمنة الإدارة المغربية عدة اكراهات ومعوقات يمكن ذكر بعضها كالتالي:

- ضعف التجهيز المعلوماتي

بالرغم من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد دخلت إلى مختلف القطاعات الإدارية منذ أكثر من عشرين سنة، لتكون بذلك قاسماً مشتركاً نحو التطوير والتحديث وأصبحت بذلك محطة اهتمام الإداريين والباحثين والخبراء للارتقاء بها، فإن الاستثمار الفعلي لهذا المجال لم يرقى بعد إلى مصاف الدول التي تعتمد التقنيات الحديثة للتواصل، كوسيلة لتقديم خدمات ذات قيمة مضافة إلى



المرتفقين، بحيث لا يزال توظيف الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يتسم بالقصور والمحدودية على مستوى التجهيز الشبكي الرابط بينها.

بالإضافة إلى ضعف آليات تتبع جودة الخدمات التي تقدمها الإدارة، كما أشار إلى ذلك تقرير المجلس الأعلى للحسابات في خلاصة التقرير حول تقييم الخدمات على الإنترنت الموجهة للمتعاملين مع الإدارة¹³.

- الإكراهات المرتبطة بالأمن المعلوماتي

لم تسلم الثورة التكنولوجية من انتشار الجرائم الإلكترونية التي تمارس بواسطة النظم المعلوماتية والمعدات الإلكترونية، إذ شكلت الجرائم الإلكترونية تحدياً ضخماً أمام الدول والمجتمعات، نظراً لصعوبة كشف هذه الجرائم وما يرافقها من سرية وسرعة في الفعل. وبالتالي، فانتشار الجرائم الإلكترونية يحد من تقديم الخدمات الإدارية بجودة عالية، والتي قد تتسبب في نتائج خطيرة على الإدارة كإتلاف البيانات أو اختراقها، وكذلك التجسس على المعطيات الإلكترونية.

- المعوقات المرتبطة بالعنصر البشري

يعتبر العنصر البشري من أهم الركائز التي يقوم عليها المجتمع، سواء في الإدارة العمومية عبر الموظف العمومي الذي يعمل على التدبير الإداري، أو المرتفقين المتمثلين في المواطنين. فالواقع العملي يبرز النقص الكبير في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة وذلك بسبب كل من:

- الفجوة الرقمية: والمتمثلة في عدم إلمام عدد كبير من الأفراد بالتطورات التكنولوجية الحديثة، وعدم التعامل معها واستخدامها، وهذا إكراه لا يقتصر على مستوى المغرب فقط، بل يتعلق الأمر بسائر المجتمعات التي تعرف تفتشي أمية رقمية واسعة.

- قلة الأطر المختصة في المجال المعلوماتي: إذ أن توفر الأطر المختصة في المجال المعلوماتي يعتبر بمثابة مقدمة أساسية لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا، والمقصود في هذا الإطار بالأطر المختصة بالمعلوماتيات كل من التقنيين والمهندسين ومحليي

- العراقيل المادية

إن ضعف الميزانية المرصودة لمشاريع الإدارة الرقمية يعتبر من أبرز الإكراهات التي تعرقل طريق الإدارة الرقمية، بحيث تتطلب عملية تحديث ورقمنة الإدارة ميزانية ضخمة مخصصة للمعدات التكنولوجية الحديثة، وهذا ما يعتبر أمراً غير هيناً خاصة بالنسبة للدول النامية، والتي لا تسمح ميزانيتها العامة بتخصيص اعتمادات مالية كبيرة لذلك.

كما أن رقمنة العمل الإداري يتطلب متابعة وصيانة مستمرة للتطورات التي قد تحدث في هذه التجهيزات، بالإضافة إلى تقادم الأجهزة بسرعة كبيرة الشيء الذي يفرض على الإدارة تغييرها أو إصلاحها باستمرار خاصة بالنسبة للإدارات التي تستعمل المعلومات بشكل كبير، هذا ما يستلزم موارد مالية كبيرة قد لا يسمح للإدارة بتوفيرها.

المطلب الثاني: الأفاق الممكنة لتجويد رقمنة الخدمات الإدارية

إن التغلب على التحديات التي تعرفها الإدارة الرقمية يتوجب إقرار حزمة جديدة من الإصلاحات الإدارية لتوفير الشروط السياسية والتشريعية والمؤسسية والمالية لعمليات التحول الرقمي للإدارة، ونزع الصفة المادية عن المساطر الإدارية والخدمات العمومية. ويمكن ذكرها في الآتي:

- العدالة الرقمية

فبالرغم من الجهود المبذولة، فإن الهوية الرقمية ما فتمت تتسع في ظل التفاوتات على صعيد التزود بالمعدات المعلوماتية ذات الجودة والتغطية بشبكات الإنترنت السريع، الأمر الذي يستوجب تعزيز قدرة الفئات الهشة من الوصول إلى الخدمات الإلكترونية كالنساء، والشباب، والأفراد ذوي الإعاقات، والأكثر سناً والفقراء، مما يتطلب اتخاذ تدابير جديدة لتجسير الهوية الرقمية، كتعميم الولوج إلى الإنترنت ذي الصبيب العالي والعالي جدا، مع ضمان خدمة جيدة في هذا المجال¹⁴.



فإذا كان المغرب يمتلك بنية تحتية لاتصالات حديثة نسبياً، فإنها تبقى مع ذلك غير قابلة للولوج بالنسبة لجميع مناطقه من جهة، جهة أخرى فإن نسبة التجهيز المعلوماتي يبقى ضعيف لدى الأسر بسبب الأسعار المرتفعة، وتتمثل رافعات العمل التي حددتها استراتيجية المغرب الرقمي 2013 في تعميم التغطية الاتصالية، وتأمين البنيات التحتية، فضلاً عن تغطية التراب الوطني بالصبيب العالي عبر الاصطناعية ونشر التقنية الساتلالية -satellite-، خصوصاً في المناطق المعزولة¹⁵.

- التدريب الإلكتروني

يعتبر التدريب الإلكتروني العملية التي يتم من خلالها تهيئة بيئة تفاعلية، غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسوب الآلي وشبكات وسائطه المتعددة، والتي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها، وذلك في أقصر وقت ممكن، وبأقل جهد مبدول، وبأعلى مستويات الجودة من دون تقييد بحدود المكان والزمان، بمعنى أن هذا الأخير يسعى إلى توظيف تقنيات وتطبيقات الحاسوب والشبكة المعلوماتية، وغيرها في دعم العملية التدريبية التي تتم في بيئات التدريب التقليدي، والتي تستند إلى وجود المتدربين في ذات الزمان والمكان¹⁶.

- تطوير آليات الحكامة والتنظيم

اذ يتم ذلك من خلال وضع الآليات الكفيلة بتكريس المبادئ العامة للحكامة الجيدة، انطلاقاً من الممارسات الدولية الناجحة من أجل مواكبة الجهوية المتقدمة، وتقوية فعالية وتسيير الإدارة من خلال تعزيز النزاهة والشفافية ومواكبة التنظيم الإداري الحديث، إضافة أساليب وطرق تدبير الإدارة العمومية.

إن تيسير لوج المتعاملين إلى الخدمات الإدارية المتاحة على الإنترنت من خلال تبسيط مسار المرتفقين، باختصار المراحل الواجب المرور منها، وحصص الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة، والتقليص من الإدارات المتدخلة في إنجاز الخدمة، إضافة إلى تطوير منصة التشغيل البيئي للمعطيات *plateforme d'interopérabilité* بما يمكن من الربط بين قواعد المعلومات لمختلف الإدارات العمومية، ومن تبادل البيانات والوثائق. بالموازاة مع ذلك يتعين تحسين مؤشرات الشفافية والنضج والفعالية، وتوفير شروط الولوج المؤمن إلى الخدمات الرقمية¹⁷.

- شمولية تبسيط المساطر الإدارية

إن إدراج تقنية الرقمنة بجميع المرافق العامة يساهم بشكل كبير في إحداث تغييرات إيجابية في العلاقة الرابطة بين الإدارة والمتعاملين معها. وفي هذا الإطار قامت عدة مرافق عامة بتخفيض عدد النماذج الورقية العادية والمستندات والتوقعات المطلوب استيفائها في المعاملات الإدارية، وذلك من خلال نزع الطابع المادي عن المساطر والإجراءات الإدارية من خلال رقمتها، والاستغناء التدريجي عن المستندات الورقية وتعويضها بالمستندات الرقمية.

وكمثال على ذلك، نجد أن هذا التوجه قد نهجته الإدارة القضائية، وذلك عن طريق مكننة تدبير الملفات والإجراءات وتسهيل وولوج الوافدين على المرفق القضائي، وأصحاب المهن القضائية إلى المعلومة القانونية والخدمات القضائية. لاسيما الخدمات المقدمة عن بعد، وذلك بتمكين العموم من تتبع مسار القضايا والاطلاع على جداول الجلسات اليومية وتحميل المطبوعات، مع إمكانية إبداء الطلبات وتتبعها، وإنجاز إجراءات إدارية عبر الخط. مما يجعل شبكة الأنترنت وسيطاً أساسياً لتقديم الخدمات القضائية والإدارية، عبر مواقع إلكترونية مختلفة ومتعددة.

خلاصة القول، إن توظيف الإدارة الرقمية في تدبير عمل الإدارات العمومية، كان له اثار كبيرة على طبيعة الخدمات المقدمة، سواء تعلق الأمر بخدمات الإدارة المركزية ومصالحها اللامركزية، أو خدمات الجماعات الترابية، والغاية من ذلك كله هو الحصول على خدمات إدارية ذات جودة.

وبالتالي، يمكن القول بأن الرقمنة الإدارية ساهمت إلى حد كبير في الحد من مشاكل الفساد الإداري، من خلال تتبع مختلف أنشطة وعمليات المرافق العامة، وتسهيل الرقابة عليها، إلا أن هذه الأخيرة لازالت تعاني من عدة اكرهات وعراقيل، خصوصاً من الجانب



البشري، الذي لازال يعاني من مشاكل التكوين والتدريب الرقمي، خاصة في الوقت الحالي الذي تتبنى فيه مختلف المرافق العامة أحدث الأنظمة الرقمية، التي تمكنها من تجويد خدماتها خدمة للمصلحة العامة ذات المنفعة العامة.

الهوامش:

- 1 - قانون رقم 54/19 الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 58-21-1 صادر في 3 ذي الحج 1442 (14 يوليو 2021) بمثابة ميثاق المرافق العمومية.
- 2- الخطاب الملكي بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة ليوم 14 أكتوبر 2016
- 3- هشام الرشدي، "التحول الرقمي لمرفق العدالة بالمغرب"، مجلة الباحث للدراسات والأبحاث القانونية والقضائية، العدد 45 سنة 2022 ص 302.
- 4 - le chef du gouvernement, note d'orientations générales pour du digital au Maroc à horizon 2025, Rabat 2020 p 3 et 4.
- 5- اللجنة الخاصة بالنموذج التنموي، التقرير العام للنموذج التنموي الجديد لسنة 2021.
- 6- خالد بوشمال، "رهانات تحديث الإدارة العمومية بالمغرب من خلال نظام الإدارة الالكترونية"، أطروحة لنيل الدكتوراه في القانون العام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بطنجة، جامعة عبد المالك السعدي، السنة الجامعية 2013-2014 ص 209.
- 7- اسية الحراق، "الإدارة الالكترونية بالمغرب: الصفقات العمومية نموذجاً"، مطبعة دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع، الرباط الطبعة الأولى، سنة 2015 ص 35.
- 8 - Akla (A): " Réflexion sur quelques aspects de science administrative", première édition ,2004 ,P73.
- 9 -guide de d'éplorement à l'usage des responsable, et du personnel des juridictions ministère de justice 2009, (de crument interne) sans mention de lieu et maison d'édition, p18.
- 10- القانون رقم 19/55 الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.20.06 بتاريخ 11 رجب 1441/6 مارس 2020، المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.
- 11- محمد بومديان، "دور الرقمنة في جلب الاستثمار بالمغرب"، المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، عدد 156 يناير -فبراير سنة 2021 ص 148.
- 12- عبد الحافظ إدمينو، "نظام البيروقراطية الادارية بالمغرب"، أطروحة لنيل الدكتوراه في القانون العام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية أكادال، جامعة محمد الخامس بالرباط، السنة الجامعية: 2001-2002 ص 260.
- 13- خلاصة تقرير المجلس الأعلى للحسابات حول "تقييم الخدمات على الإنترنت الموجهة للمتعاملين مع الإدارة" ص 8.
- 14- تقريرالمجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، "نحو تحول رقمي مسؤول ومستدام"، 2021 ص 9.
- 15- بدرية الطريق، "دور الإدارة الرقمية في تحديث وعصرنة الإدارة العمومية بالمغرب"، مقال منشور بمجلة استشراف للدراسات والأبحاث القانونية عدد 3 و4 أبريل 2019 ص 64.
- 16- محمد البداوي، "التدريب الإلكتروني كمدخل لتنمية الموارد البشرية في الإدارة العمومية"، المجلة المغربية للأنظمة القانونية والسياسية، حكامه التدبير العمومي، العدد الخاص 21 سنة 2020 ص.157.
- 17- عبد الرفيع زنون، "البيروقراطية الرقمية، تأثيرات رقمنة الخدمات العمومية بالمغرب" مبادرة الإصلاح العربي أبريل 2023 ص 8.