



بلدية حيدرة



الجمهورية التونسية
مكتبة الحكومة
الإدارة العامة للإصلاحات
والدراسات المستقبلية الإدارية

الهيكل المنخرطة في التجربة النموذجية



بدعم فني من:

- مركز الإعلامية للبريد التونسي
- مركز الإعلامية لوزارة الداخلية
- المركز الوطني للإعلامية
- الجامعة الوطنية للمدن التونسية



التعاون
الألماني

DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

أنجز هذا المشروع
في إطار التعاون
التونسي الألماني

فضاء التأهيل الرقمي

تتوفر دار الخدمات بحيدرة على فضاء تأهيل رقمي
ينشطه متطوعون مختصون في الإعلامية.

ويوفر الفضاء الخدمات التالية:

- خدمات التكوين والتأطير والمرافقة لفائدة المواطنين للتمكن من أساسيات استعمال الأتترنات وآليات السلامة المعلوماتية والتدريب تدريجيا على إنجاز الإجراءات على الخط والدفع الإلكتروني بصفة مستقلة،
- المساعدة على تعمیر وإحالة الشكاوى والمقترحات عبر منصة e-people،

ومن المبرمج أيضا أن يتم في فترة لاحقة إتاحة:

- إمكانية أخذ موعد مسبق، وفق شروط وإجراءات محددة، لإجراء مقابلة عن بعد مع مسؤول إداري على المستوى الجهوي أو المركزي دون الحاجة للتنقل،
- التواصل عن بعد باستعمال لغة الإشارة مع وسيط إداري مختص عبر المحادثة المرئية.

ولا يقوم منشطو فضاءات التأهيل الرقمي بإسداء أي خدمة إدارية بأي صفة أو صورة كانت.



التجربة النموذجية لدار الخدمات الرقمية ببلدية حيدرة



إدارتي بلدية
idarti municipale

في خدمتك وين ما كنت

WEB: <http://commune-haidra.gov.tn>

EMAIL: hhcommune@gmail.com

FACEBOOK: www.facebook.com/communedehaidra

TEL: 77486040

الخدمات المسداة

تشمل الخدمات التي يمكن إسداؤها من قبل المخاطب الوحيد لدار الخدمات الرقمية:

- التوجيه والإرشاد حول الشروط والإجراءات والوثائق والمتدخلين في إسداء الخدمات،
- المساعدة والمرافقة لإنجاز الإجراءات الإدارية الرقمية ومساعدة طالب الخدمة تدريجيا على تملك المهارات المتعلقة بالإنفاذ إلى الخدمات على الخط بصفة مستقلة،
- توفير خدمات الدفع الإلكتروني عبر منظومة D17 الراجعة بالنظر للبريد التونسي،
- استخراج عدد من الشهادات الإدارية،
- تقبل الشكاوى والمقترحات المتعلقة بالهيكل المنخرطة في المشروع،
- تحويل الوثائق الورقية المتعلقة بعدد من بالإجراءات الإدارية ذات الأولوية بصفة رقمية (اعتماد تاريخ الإرسال الإلكتروني).

تم اعتماد تمش مرحلي في إدراج الخدمات على المنظومة وفقا لحاجيات المواطنين ونتائج التقييم الدوري وإمكانيات الهياكل المشاركة.

المفهوم والأهداف

تتمثل التجربة في وضع دار الخدمات تحت الإشراف العام للبلدية من حيث التصرف والتعهد بإسداء الخدمات نيابة عن الهياكل الأخرى وبتفويض منها إلى جانب توفير المقرات والموارد البشرية اللازمة.

تسدي هذه الدور خدمات إدارية مرقمنة جزئيا أو كليا من قبل مخاطبين وحيدين باستخدام واجهة مشتركة لمنصة معلوماتية موحدة (تقنية API) وبعتماد وسائل مؤمنة للدفع الإلكتروني.

تتمثل أهداف المبادرة في مساندة مساري اللامركزية والتحول الرقمي عبر:

- ✓ تقريب الخدمات ذات الأولوية من المواطنين وتيسير النفاذ إليها لجميع شرائح المتعاملين،
- ✓ دعم آليات الإدماج الرقمي عبر توفير التكوين والإحاطة،
- ✓ دعم انفتاح الإدارة على محيطها (استخدام وسائل التواصل الحديثة عن بعد بين المواطنين والإدارة، الاستعانة بمتطوعين من الإدارة والمجتمع المدني على المستوى المحلي).

الإطار العام

- تندرج التجربة في إطار تنفيذ مشروع تطوير دور الخدمات وتعميمها الذي تشرف على تنفيذه الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية برئاسة الحكومة بالشراكة مع 10 هياكل عمومية تسدي خدمات إدارية ذات أولوية قصوى بالنسبة للمواطن.
- "دار الخدمات" هي فضاء قار أو متنقل يسدي خدمات إدارية مجمعة وذات أولوية للمواطن ترجع بالنظر إلى هياكل عمومية متعددة.
- تستند المبادرة إلى اتفاقية إطارية تم إمضاؤها بتاريخ 31 مارس 2022 وتمت المصادقة عليها بمقتضى الأمر الرئاسي عدد 315 المؤرخ في 8 أبريل 2022.
- انطلق تنفيذ هذه التجربة، التي تحظى بدعم فني من الوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ (برنامج دعم اللامركزية ADEC)، منذ شهر جويلية 2020 وذلك من خلال إعداد الدراسات التشخيصية والفنية التي مكنت في مرحلة لاحقة من تنفيذ برنامج عمل شمل الجوانب المعمارية والتقنية والمعلوماتية والتنظيمية واللوجستية.



دار الخدمات
بلدية حيدرة
هي أول دار خدمات
رقمية في تونس

