



الجمهورية التونسية
رئاسة الحكومة



مشروع دور الخدمات

إدارتي: في خدمتك أينما كنت
Idarti : à votre service où que vous soyez



الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية
الهاتف 70728690 - فاكس 70728679

الأصناف الجديدة لدور الخدمات (في طور الإنجاز)

3 الجيل الثالث لدور الخدمات

دور الخدمات البلدية

- هي دور خدمات يقع تركيزها في فضاءات راجعة بالنظر إلى البلدية التي تتولى الإشراف العام عليها من حيث التصرف والتعهد بإسداء الخدمات نيابة عن الهياكل الأخرى وبتفويض منها
- يتم إسداء الخدمات وفق نموذج المخاطب الوحيد من قبل أعوان بلديين
- تم تطوير هذا النموذج بالتعاون مع الوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ في إطار برنامج دعم اللامركزية واللامحورية ADEC ومن المزمع الشروع في استغلالها قبل موفى سنة 2021

دور الخدمات الرقمية

- يهدف هذا النموذج إلى دعم الإدماج الرقمي في تكامل مع مسار التحول الرقمي من خلال إسداء خدمات مرقمنة كلياً أو جزئياً وملائمة بالخصوص لحاجيات الفئات ذات الأولوية والمتعاملين مع الإدارة بصفة عامة، مع توفير خدمات المرافقة والإحاطة، باعتماد نماذج متعددة:

دار الخدمات الرقمية متعددة الشبايك: تقدّم خدماتها عن طريق شبك أو شبايك ذات إختصاصات متعددة وفق نموذج المخاطب الوحيد



دار الخدمات الرقمية المتنقلة: تتوجّه هذه العربات إلى المناطق الداخلية والبعيدة عن مراكز الولايات لتوفير خدمات رقمية مشخصة وملائمة ملائمة لحاجيات هذه المناطق



فضاء الخدمات الذاتية: يقع تركيزه ضمن فضاءات مخصصة بدور الخدمات متعددة الشبايك لمساعدة المواطنين على النفاذ بصفة مستقلة إلى الخدمات الإدارية على الخط بما في ذلك خدمات الدفع الإلكتروني



المنصة التفاعلية: تمكّن المواطنين من الحصول على الخدمات الإدارية الرقمية والقيام بالدفع والسحب المالي بصفة مستقلة وذلك على مدار الساعة ويتم تركيزها بالفضاءات الكبرى



- سيتم تركيز دور الخدمات الرقمية في إطار برنامج الحوكمة الإلكترونية لدعم التحول الرقمي Govtech الذي يتم إنجازه بالتعاون مع البنك الدولي بداية من السنة 2022
- سيتمكن إحداث دور خدمات وفق النماذج الجديدة من تغطية أكثر من 200 معتمدية إضافة إلى بلوغ معدل نسبة التغطية الجغرافية للخدمات الإدارية 90% في أفق سنة 2024.

2 الجيل الثاني لدور الخدمات

المخاطب الوحيد (تجربة نموذجية)

- مكتب أو شبك وحيد يتولى إسداء عدد من الخدمات (shortlist) الراجعة بالنظر لكلّ أو بعض الهياكل المشاركة في المشروع
- يقوم عون متعدّد الإختصاصات بتقديم خدمات الشبايك بالإضافة إلى التوجيه والإرشاد وتقبل الملفات والشكاوى وتحويلها إلى الهياكل المعنية ومتابعة مسار معالجتها



دور الخدمات المتنقلة (تجربة نموذجية)

- وحدات متنقلة لتغطية المناطق النائية أو ذات الكثافة السكانية الضعيفة،
- تسدي خدمات مجمعة (خدمات حينية أو خدمات ربط مع الهياكل الأصلية) راجعة بالنظر لكلّ أو بعض الهياكل المشاركة في المشروع،
- ترتبط هذه الوحدات بشبكات الانترنت ذات التدفق العالي 3G/4G/VSAT.



دور الخدمات التعاونية

- هي فضاءات مشتركة تختص بتجميع الخدمات المسداة وفق مجموعات متجانسة وذات طبيعة متشابهة
- يختص كل شبك في فئة محددة من الخدمات على غرار خدمات الصناديق الاجتماعية والخدمات ذات الصلة بالربط بالشبكات وخلص الفواتير والخدمات البلدية
- توفير الخدمة بصفة دورية مرة أو مرتين في الأسبوع بالتداول



الأصناف المعتمدة حاليا

في دور الخدمات

1 الجيل الاول لدور الخدمات

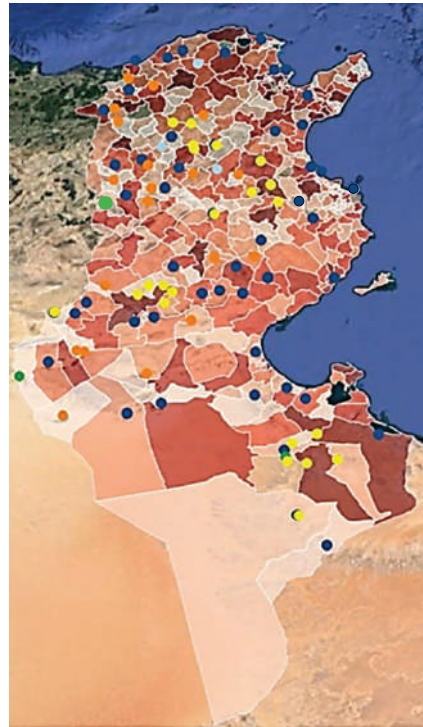
- يكون إسداء الخدمة عن طريق شبائيك مستقلة عن بعضها ومجمعة في فضاء واحد يتبع كل منها هيكل عموميا معينا،
- الهدف: تحسين جودة الخدمات الإدارية بالمناطق ذات الكثافة السكانية المرتفعة وتمكين المتعاملين مع الإدارة من النفاذ بطريقة سريعة وسهلة للخدمات الادارية وتجنبهم التنقلات الإضافية
- يضم هذا النموذج دور الخدمات متعددة الإختصاصات التي تعتمد على قائمة خدمات ترجع بالنظر إلى عدد من الهياكل المشاركة في المشروع
- يتم احداثها اعتمادا على اتفاقيات خصوصية تحدد توزيعا للأدوار والمسؤوليات



دور الخدمات في أرقام

75	دور الخدمات في طور النشاط
46	دور الخدمات متعددة الشبائيك
21	دور الخدمات المتنقلة
4	دور الخدمات حسب نموذج المخاطب الوحيد
4	دور الخدمات التعاونية
22	عدد الولايات المشمولة بالمشروع
100	عدد المعتمدات المشمولة بالمشروع
65%	معدّل نسبة التغطية الحالية للـ10 خدمات ذات الأولوية
150	معدّل الزيارات اليومية لدور الخدمات
10	عدد الهياكل العمومية المشاركة في المشروع
85%	نسبة دور الخدمات بالمناطق الداخلية
82%	نسبة رضاء المواطنين عن دور الخدمات (2019)

التوزيع الجغرافي لدور الخدمات المحدثة



تقديم مشروع دور الخدمات

تطور المشروع 2009 - 2024

2009

التوجه نحو المناطق ذات الكثافة السكانية المرتفعة

- إنطلاق التجربة في 2009
- إحداث 4 دور خدمات كبرى متعدّدة الاختصاصات بمناطق ذات كثافة عالية بهدف تجميع الخدمات الاكثر طلبا بفضاء موّحد وتحسين جودة الخدمات

2012

الشروع في التوجه نحو المناطق الداخلية

- إحداث 26 دار خدمات ضمان اجتماعي توفر خدمات الصناديق الإجتماعية الثلاثة

2016

مرحلة التشخيص والتقييم (أهم الإستنتاجات)

- أكثر من 40% من المواطنين يعتبرون الخدمات ذات الأولوية بعيدة عنهم
- 65 معتمدية لا تتجاوز فيها نسبة 20% التغطية مع معدل 30 كم للحصول على الخدمات
- معدّل نسبة تغطية الخدمات الإدارية : 45%

2017

وضع تصوّر جديد* للمشروع واعتماد التخطيط الاستراتيجي

- إمضاء اتفاقية إطارية سنة 2017 تمّت مراجعتها في سنة 2020
- تدعيم وتطوير الإطار التنظيمي للمشروع والإعداد لإرساء إطار قانوني ومؤسساني قار
- تجربة نماذج جديدة مصغرة في إطار الشراكة مع البريد التونسي
- إحداث 43 دار خدمات (أصناف مختلفة) بما مكن من رفع نسبة التغطية إلى 65%
- تدعيم الشركات وتطوير فرص الدعم الفني بهدف التأسيس للتحويل الرقمي للمشروع

2022

دعم الإدماج الاجتماعي والرقمي

- تنفيذ تجارب نموذجية لدور الخدمات البلدية
- إسداء الخدمات وتوفير الإحاطة والمراقبة للحصول على الخدمات الرقمية
- إحداث 69 دار خدمات رقمية بإعتماد نموذج وقنوات متنوعة
- الرفع من معدل التغطية الجغرافية إلى 90% وتغطية 200 معتمدية

* خصائص التصور الجديد للمشروع

2024

- حجم أصغر
- تكاليف منخفضة
- تقليص الحاجة للموارد البشرية
- قنوات متعددة للنفاذ للخدمات
- اعتماد أكبر على الحلول التكنولوجية