

معايير تقييم الخدمات الإلكترونية المرشحة

يرتكز تقييم الخدمات الإلكترونية المرشحة على أربعة معايير رئيسية وهي كالتالي:

المنفعة العامة للخدمة الإلكترونية

يقيس هذا المعيار مدى تأثير الخدمة الإلكترونية على المنفعة العامة، آخذاً بعين الاعتبار مدى استجابتها لطلعات ورغبات المواطن أو المقاولة أو الإدارية، وانسجامها مع الأولويات والتوجهات الإستراتيجية للحكومة (تبسيط المساطر الإدارية والإدارة الإلكترونية، محاربة الرشوة، اللامركزية، الجوية.....).

جودة الخدمة الإلكترونية

من خلال هذا المعيار، يتم تقييم مدى احترام الجودة والسرعة في تأمين الخدمة، وأيضاً مدى ملاءمتها لطلعات المرتقين.

تأثير الخدمة الإلكترونية على مردودية الإدارة

يهدف هذا المعيار إلى تقييم مدى تأثير الخدمة الإلكترونية على التنظيم الداخلي للإدارة وطرق اشتغالها وتكاليف تسخيرها.

كيفية إنجاز وتنبییر الخدمة المرشحة

يعنى هذا المعيار بالسباق العام لإنجاز الخدمة الإلكترونية المرشحة (توفر استراتيجية وخطة عمل يندرج في إطارها إنجاز الخدمة الإلكترونية المرشحة جودة تسخير وتابع المشروع، الإجراءات المصاحبة لإنجاز الخدمة الإلكترونية...).



وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة

ص.ب: 1076، زنقة أحمد الشرقاوي، الحي الإداري، أكدال، الرباط

الهاتف: 0537679996 / 0537679997

البريد الإلكتروني: emtiaz@mmsp.gov.ma

الموقع الإلكتروني: www.mmsp.gov.ma

تقديم الجائزة

تنظم وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة الجائزة الوطنية للإدارة الإلكترونية "امتياز" e-mtiaz، وذلك منذ سنة 2005. وتندرج هذه الجائزة في إستراتيجية الحكومة من أجل تحديث الإدارة وتحسين مردوديتها، عبر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتعد حافزاً وتكريماً معنوياً للإدارات الأكثر تميزاً وكفاءة في تطوير الخدمات العمومية الإلكترونية.

ومن أهداف هذه الجائزة :

- تشجيع الجهود والمبادرات البناءة في مجال الإدارة الإلكترونية؛
- تحفيز الإدارات على تطوير خدمات عمومية إلكترونية متميزة والتعريف بها؛
- إثْكَاء قيم التناقض الإيجابي، في هذا المجال، بين مختلف مكونات المرفق العام.

لجنة الانتقاء

تترأس وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة لجنة الانتقاء قصد دراسة واختيار أحسن الخدمات العمومية الإلكترونية المرشحة لنيل الجائزة، وتضم هذه اللجنة:

- ممثل عن رئيس الحكومة؛
 - ممثل عن وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي؛
 - ممثل عن جمعية مهني التقنيات الإعلامية (APEBI)؛
 - ممثل عن الجمعية المغربية للإنترنت (MISOC)؛
- ويمكن للجنة الانتقاء، إذا ما ارتأت ذلك، الاستعانة بخبراء من مناسبين لتقديم الاستشارة.

أصناف "الجائزة الوطنية للإدارة الإلكترونية"

تشمل "الجائزة الوطنية للإدارة الإلكترونية (امتياز)" الأصناف التالية :

- صنف الخدمات الموجهة للمواطنين؛
- صنف الخدمات الموجهة للمقاولات؛
- صنف الخدمات الموجهة للإدارة.

تذكرة الجائزة وقوzierها

جائزة "امتياز" هي جائزة رمزية عبارة عن تذكرة يحمل اسم الجائزة وسنة تنظيمها. ويتم تسليم هذه الجائزة في حفل كبير، يترأسه السيد رئيس الحكومة أو من ينوب عنه. ويُتوج الفائزون بالجوائز التالية:

- **الجائزة الأولى:** تذكرة جائزة "امتياز".
- **الجائزة الثانية:** تذكرة جائزة "التشجيع".

ويبقى للجنة الانتقاء كاملاً الصلاحية في أن تمنح شهادة تقديرية لإحدى الخدمات الإلكترونية المرشحة إذا ما ارتأت ذلك، كما يوضع على الموقع الإلكتروني للإدارة الفائزة بالجائزة "بصمة" مقدمة من طرف وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة.

+٢١٣٨٤٤١١٦٣٥٤٩
+٢١٣٥٣٩١١٦٥٤٤

+٢١٣٧٨٦٦٤٤٠١١٣٥٥٥٣٨٠٤
+٢١٣٤٥٥١١٣٥٥٥٣٨٠٤





e
جَلْبَة
emtiaz

Présentation du Prix

Le Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration (MFPMA) organise, depuis 2005, le Prix National de l'Administration Electronique « e-mtiaz ». Ce prix s'inscrit dans le cadre de la stratégie du gouvernement pour moderniser l'Administration et améliorer son rendement via l'utilisation des TIC. C'est une reconnaissance et un hommage aux administrations qui ont développé les meilleurs téléservices publics.

Le prix e-mtiaz vise à :

- Encourager les efforts et les initiatives réussies dans le domaine de l'Administration électronique ;
- Inciter les administrations à développer des téléservices publics et à les promouvoir ;
- Instaurer les principes de concurrence positive entre les différentes composantes du secteur public dans ce domaine.

Commission de sélection :

Le MFPMA préside la commission chargée d'examiner et de sélectionner les meilleurs téléservices publics candidats au prix e-mtiaz. Elle est constituée de :

- Un représentant du département du Chef de Gouvernement ;
- Un représentant du Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie numérique ;
- Un représentant de la Fédération des Technologies de l'Information, des Télécommunications et de l'Offshoring (APEBI) ;
- Un représentant de l'Association "Moroccan Internet Society" (MISOC).

La commission peut faire appel à toute personne qualifiée pouvant l'assister dans ses travaux.

Catégories du prix e-mtiaz

Le prix e-mtiaz comprend les catégories suivantes :

- Catégorie des téléservices destinés aux citoyens ;
- Catégorie des téléservices destinés aux entreprises ;
- Catégorie des téléservices destinés à l'Administration.

Trophées et remise des prix

Le prix e-mtiaz est un prix symbolique sous forme d'un trophée portant le logo « e-mtiaz » ainsi que l'année de l'édition. Ce prix est décerné lors d'une grande cérémonie, présidée par Monsieur le chef du Gouvernement ou son représentant.

Les lauréats du prix e-mtiaz sont primés comme suit:

- **Premier prix** : Trophée e-mtiaz
- **Deuxième prix** : Trophée d'encouragement

La commission de sélection a toute la latitude, si elle le juge approprié, d'attribuer un (des) certificat (s) de mérite à certains des téléservices candidats. Une bannière « e-mtiaz », fournie par le MFPMA, est affichée sur le site web de l'administration (s) primée (s).

Evaluation des dossiers de candidature

L'évaluation des téléservices candidats repose sur quatre critères principaux définis comme suit :

Intérêt général du téléservice

Ce critère mesure l'impact du téléservice sur l'intérêt général, sa capacité à répondre aux attentes des usagers et son alignement sur les priorités et les orientations stratégiques du gouvernement.

Qualité des services fournis aux usagers

Ce critère permet de mesurer, d'une part, la capacité du téléservice à assurer la célérité et la qualité des services rendus, et d'autre part, son adéquation avec les attentes des usagers.

Amélioration du rendement administratif

Ce critère vise à évaluer l'impact du téléservice candidat sur l'organisation interne de l'administration, ses méthodes de travail et ses coûts de fonctionnement.

Réalisation et gestion du service candidat

Ce critère concerne le contexte général dans lequel le téléservice candidat est réalisé (stratégie et plan d'action, qualité du pilotage et du suivi, mesures d'accompagnement).



e
جَلْبَة
emtiaz

Ministère de la Fonction Publique
et de la Modernisation de l'Administration

B.P : 1076, Rue Ahmed Cherkaoui, quartier administratif,
Agdal, Rabat

Tél. : 05 37 67 99 87 / 05 37 67 99 96
e-mail : emtiaz@mmsp.gov.ma
web : www.mmsp.gov.ma