



# المؤشرات المتعلقة بالمواقع والخدمات الإلكترونية بالقطاعات العمومية 2013



إدارة حديثة في خدمة المواطن  
[www.service-public.ma](http://www.service-public.ma)  
[www.mmmp.gov.ma](http://www.mmmp.gov.ma)  
[www.emploi-public.ma](http://www.emploi-public.ma)



في إطار تتبع تطور المواقع والخدمات الإلكترونية ( خدمات علي الخط، استثمارات ونماذج للتحميل ومراكز الاتصال) بالقطاعات العمومية، قامت وزارة الوظيفة العمومية وتحديث الإدارة بإنجاز البحث السنوي الذي يهدف إلى تحيين هذا النوع من المؤشرات.

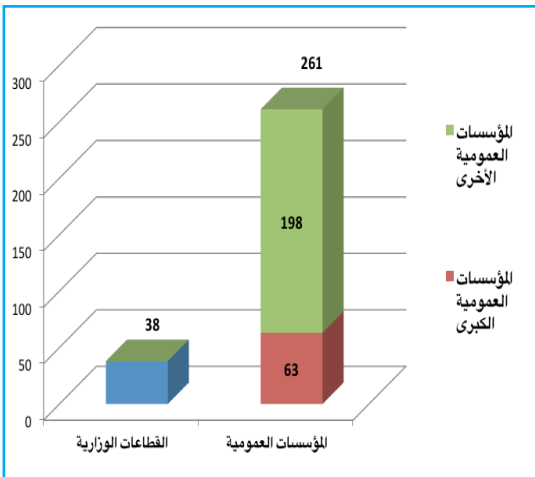
وقد اعتمد هذا البحث على الولوج المباشر، عبر شبكة الانترنت، لمجموع المواقع الإلكترونية العمومية وذلك إلى غاية متم شهر شتنبر 2013 .

### توزيع الفئة المستهدفة حسب المجموعة :

شمل البحث 299 إدارة عمومية : 38 قطاع وزاري ( بما فيها المندوبيات السامية) و 261 مؤسسة عمومية مقسمة على مجموعتين :

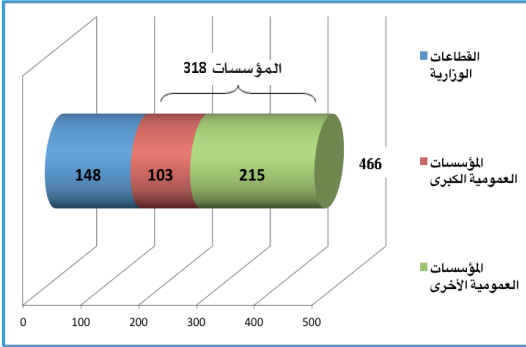
■ **المؤسسات العمومية الكبرى (63) :** وتشمل "الصناديق" (الصندوق المغربي للتقاعد، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، صندوق الايداع والتدبير،...) و"المكاتب" (المكتب الوطني للسكك الحديدية، المكتب الشريف للفوسفات، مكتب التكوين المهني وانعاش الشغل،...) و"الوكالات" (الوكالة الوطنية لانعاش المقاولات الصغرى والمتوسطة، الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات،...). تتميز هذه المؤسسات، عموما، بامتداد ترابي، كما من المفترض أن تتوفر على أنظمة معلوماتية بمستوى عال من التكنولوجيات الحديثة.

■ **المؤسسات العمومية الأخرى (198) :** وتضم باقي المؤسسات العمومية التي يتسم نشاطها في الغالب ببعد محلي أو جهوي، وتشمل غرف التجارة والصناعة والوكالات الحضرية والأكاديميات والوكالات المستقلة للماء والكهرباء والمكاتب الإقليمية للتنمية الزراعية وغرف الصناعة التقليدية والصيد البحري والمراكز الاستشفائية الجامعية والجامعات والمدارس والمعاهد العليا الخ.



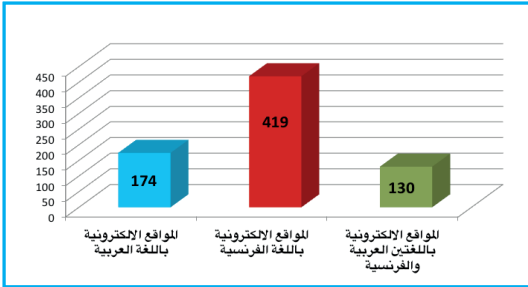
## المواقع الإلكترونية:

### العدد الاجمالي للمواقع الالكترونية : 466



المؤسسات العامة الأخرى	المؤسسات الحكومية الكبرى	المؤسسات العمومية	القطاعات الوزارية	الإجمالي	
58.08%	80.95%	63.60%	86.84%	66.55%	نسبة الإدارات المتوفرة على موقع الكتروني
17.67%	41.75%	25.47%	62.84%	37.34%	نسبة المواقع الإلكترونية باللغة العربية
31.58%	11.63%	20.99%	64.52%	44.25%	نسبة المواقع الإلكترونية ذات صفحة رئيسية باللغة العربية
0.93%	11.65%	4.40%	4.73%	4.51%	نسبة المواقع الإلكترونية التي تقدم خدمات معاملات أو مدمجة

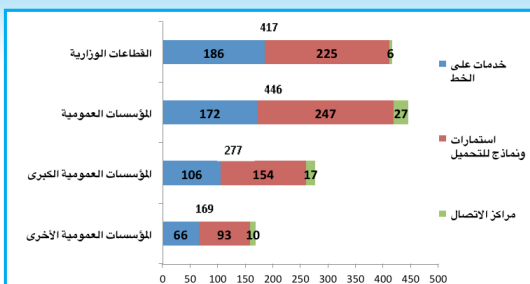
### توزيع المواقع الإلكترونية حسب اللغتين العربية والفرنسية



## الخدمات الإلكترونية:

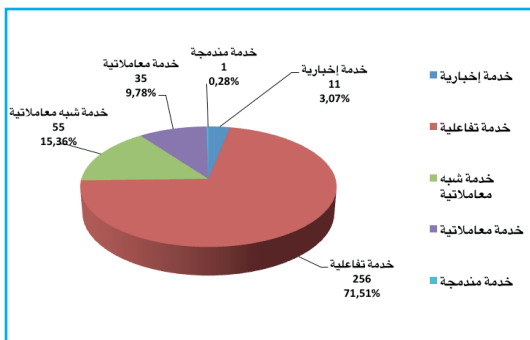
### عدد الخدمات الإلكترونية : 863

الإجمالي	المؤسسات العامة الأخرى	المؤسسات الحكومية الكبرى	المؤسسات العمومية	القطاعات الوزارية	نوع الخدمة الإلكترونية
358	66	106	172	186	عدد الخدمات على الخط
472	93	154	247	225	عدد الاستثمارات والنماذج للتحميل
33	10	17	27	6	عدد مراكز الاتصال
863	169	277	446	417	العدد الإجمالي للخدمات الإلكترونية



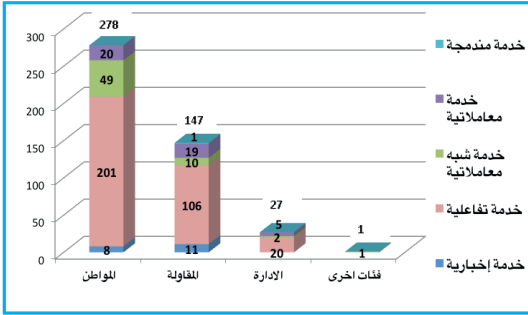
المؤشر	الإجمالي	القطاعات الوزارية	المؤسسات العمومية	المؤسسات العمومية الكبرى	المؤسسات العمومية الأخرى
نسبة الإدارات التي تقدم خدمات على الخط	30.10%	42.10%	28.35%	47.62%	22.22%
نسبة الإدارات التي تقدم استثمارات ونماذج للتحميل	24.41%	39.47%	22.22%	26.98%	20.71%
نسبة الإدارات التي تتوفر على مركز للاتصال	9.70%	13.16%	9.19%	23.81%	4.45%
نسبة الإدارات التي تقدم خدمات على الخط باللغة العربية	46.93%	70.97%	20.93%	29.24%	7.57%

## توزيع الخدمات على الخط حسب مستوى التجريد المادي

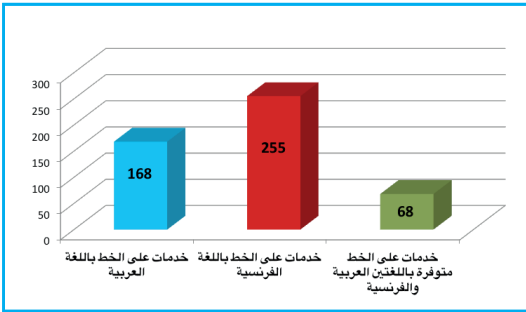


- **خدمة إخبارية:** تمكن من الحصول على المعلومات اعتمادا على بحث غير تفاعلي في الموقع الإلكتروني.
- **خدمة تفاعلية:** تمكن من الحصول على المعلومات اعتمادا على بحث دينامي في الموقع الإلكتروني. هذا البحث يمكن أن يستعمل البريد الإلكتروني أو محرك بحث أو منتديات عمومية أو قوائم بريدية أو تحميل النماذج الإدارية.
- **خدمة شبه معاملانية:** تمكن من بدء معاملة إدارية على الخط مع الحصول على الخدمة النهائية بطريقة غير إلكترونية (عبر البريد أو الحضور الشخصي أو غيرهما).
- **خدمة معاملانية:** تمكن من بدء وإتمام معاملة إدارية على الخط مع الحصول على الخدمة النهائية بطريقة إلكترونية.
- **خدمة مندمجة:** تمكن من إجراء معاملة إدارية على الخط، تتعلق بأكثر من إدارة واحدة مع الحصول على الخدمة النهائية بطريقة إلكترونية.

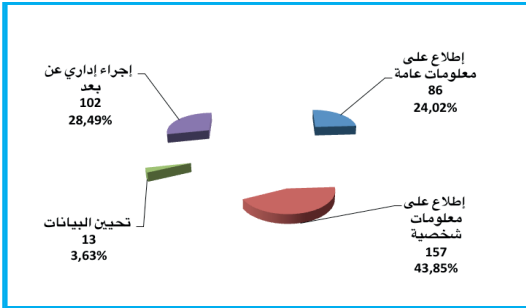
## توزيع الخدمات على الخط حسب الفئة المستهدفة ومستوى التجريد المادي



## توزيع الخدمات على الخط حسب اللغتين العربية والفرنسية



## توزيع الخدمات الالكترونية حسب الطبيعة



■ **إطلاع على معلومات عامة:** تشمل الخدمات التي تمكن من الإطلاع على معلومات غير شخصية وغير مؤمنة.

■ **إطلاع على معلومات شخصية:** تشمل الخدمات التي تمكن من الإطلاع على المعلومات الخاصة أو المؤمنة.

■ **تحسين البيانات:** يشمل هذا النوع الخدمات التي تمكن من تحسين (إضافة، تغيير أو حذف) البيانات مباشرة عبر الإنترنت.

■ **إجراء إداري عن بعد:** يشمل هذا النوع الخدمات التي تمكن من القيام جزئيا أو كليا بإجراء إداري عبر الإنترنت.