



# المؤشرات المتعلقة بالموقع والخدمات الإلكترونية بالقطاع الحكومي 2013



ادارة حديثة في خدمة المواطن

www.service-public.ma

[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)  
[www.mmsp.gov.ma](http://www.mmsp.gov.ma)

[www.emploi-public.ma](http://www.emploi-public.ma)



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

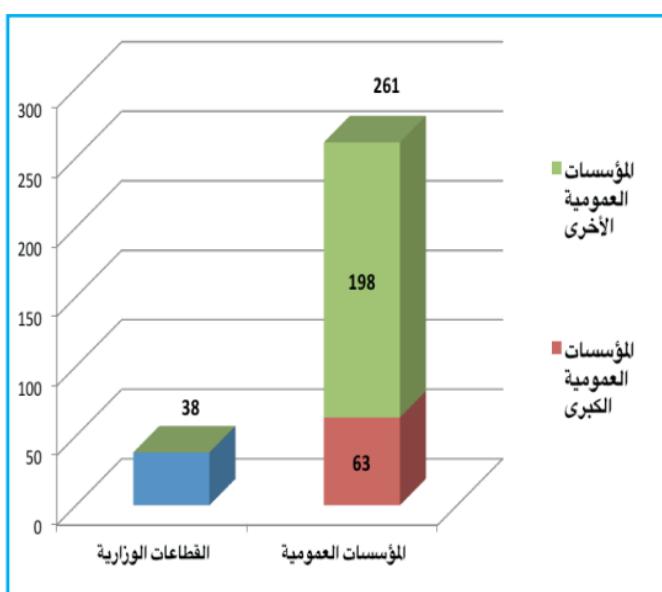
وقد اعتمد هذا البحث على الولوج المباشر، عبر شبكة الانترنت، لمجموع المواقع الإلكترونية العمومية وذلك إلى غاية متم شهر سبتمبر 2013.

### توزيع الفتنة المستهدفة حسب المجموعة :

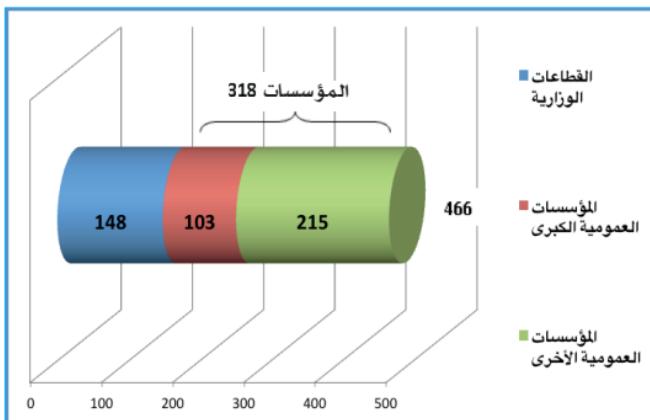
شمل البحث 299 إدارة عمومية : 38 قطاع وزاري (بما فيها المندوبية السامية) و 261 مؤسسة عمومية مقسمة على مجموعتين :

■ **المؤسسات العمومية الكبرى (63) :** وتشمل "الصناديق" (الصندوق المغربي للتقاعد، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، صندوق الایداع والتثبيت,...) و "المكاتب" (المكتب الوطني للسكك الحديدية، المكتب الشريف للفوسفاط، 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 والمراسلات الاستشفائية الجامعية والجامعات والمدارس والمعاهد العليا الخ.

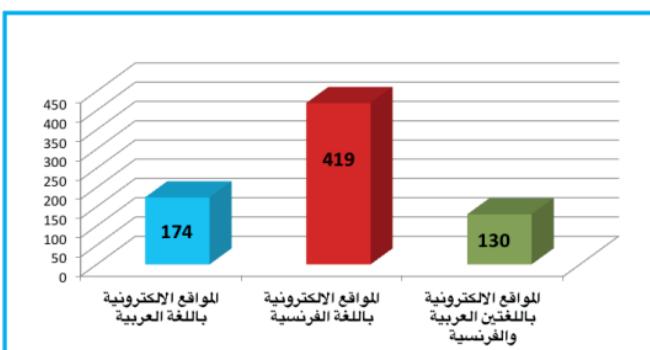


## العدد الاجمالي للموقع الالكترونية : 466



الإجمالي	نسبة المواقع الالكترونية ذات صفة رئيسية باللغة العربية	نسبة المواقع الالكترونية التي تقدم خدمات معاملاتية أو مندمجة	نسبة المواقع الالكترونية التي تقدم خدمات معاملاتية أو مندمجة	نسبة المواقع الالكترونية على موقع الكتروني باللغة العربية	نسبة المواقع الالكترونية على موقع الكتروني على
الإجمالي	64.52%	44.25%	4.73%	37.34%	86.84%
الإجمالي	20.99%	11.63%	4.40%	25.47%	63.60%
الإجمالي	11.65%	0.93%	0.40%	0.47%	0.81%

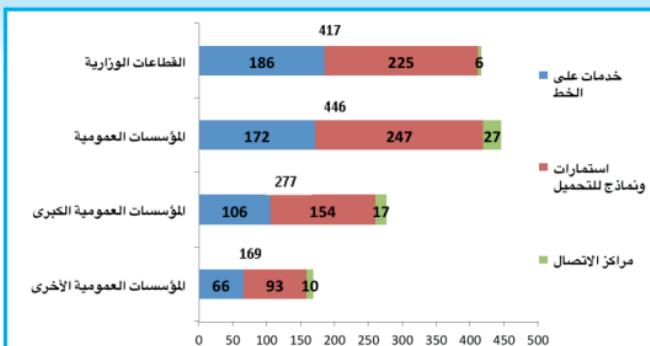
## توزيع الموقع الالكترونية حسب اللغتين العربية والفرنسية



## الخدمات الالكترونية:

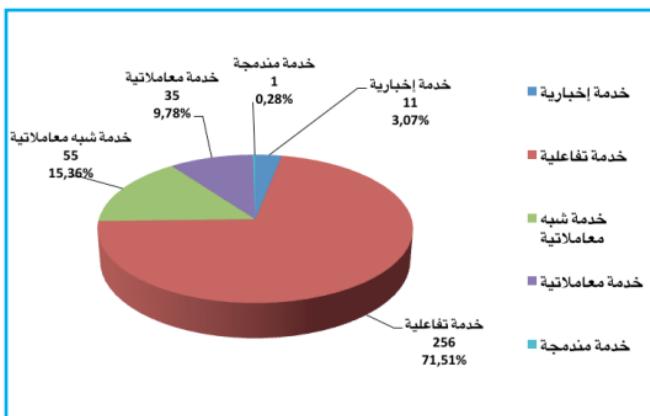
### عدد الخدمات الالكترونية : 863

نوع الخدمة الالكترونية	الإجمالي	القطاعات الوزارية	المؤسسات العمومية الكبرى	المؤسسات العمومية الأخرى
عدد الخدمات على الخط	358	186	106	66
عدد الاستعلامات والنمذج للتحميل	472	225	247	93
عددمراكز الاتصال	33	6	27	17
العدد الاجمالي للخدمات الالكترونية	863	417	446	277



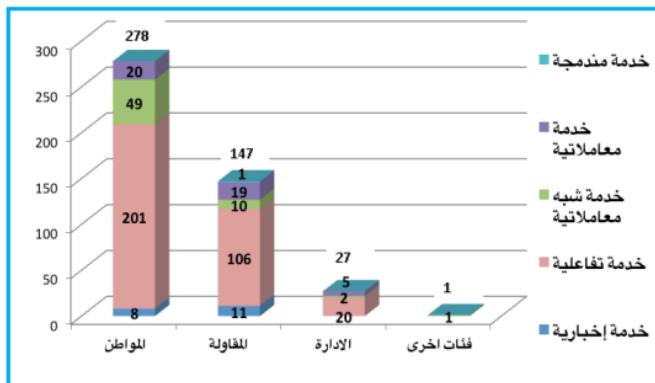
المؤسسات العمومية الأخرى	المؤسسات العمومية الكبرى	المؤسسات العمومية	القطاعات الوزارية	الإجمالي	المؤشر
<b>22.22%</b>	47.62%	28.35%	42.10%	30.10%	نسبة الإدارات التي تقدم خدمات على الخط
<b>20.71%</b>	26.98%	22.22%	39.47%	24.41%	نسبة الإدارات التي تقدم استئارات و نماذج لتحميل
<b>4.45%</b>	23.81%	9.19%	13.16%	9.70%	نسبة الإدارات التي تتوفر على مركز للاتصال
<b>7.57%</b>	29.24%	20.93%	70.97%	46.93%	نسبة الإدارات التي تقدم خدمات على الخط باللغة العربية

## توزيع الخدمات على الخط حسب مستوى التجريد المادي

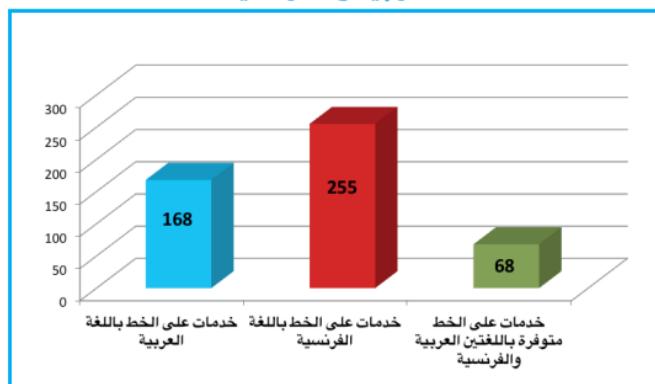


- **خدمة إخبارية:** تتمكن من الحصول على المعلومات اعتماداً على بحث غير تفاعلي في الموقع الإلكتروني.
- **خدمة تفاعلية:** تتمكن من الحصول على المعلومات اعتماداً على بحث دينامي في الموقع الإلكتروني. هذا البحث يمكن أن يستعمل البريد الإلكتروني أو محرك بحث أو منتديات عمومية أو قوائم بريدية أو تحميل النماذج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

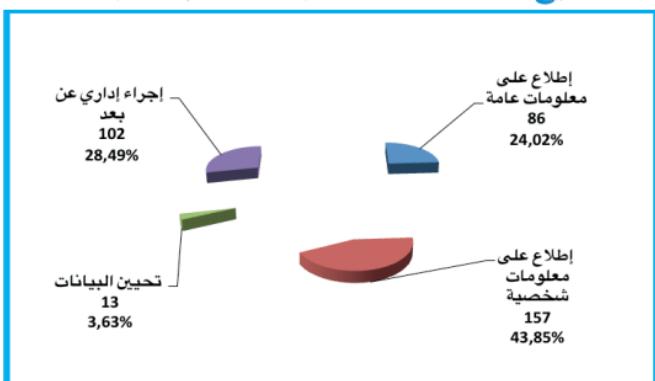
## توزيع الخدمات على الخطوط حسب الفئة المستهدفة ومستوى التجزيد المادي



## توزيع الخدمات على الخطوط حسب اللغتين العربية والفرنسية



## توزيع الخدمات الالكترونية حسب الطبيعة



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

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

■ **تحيين البيانات:** يشمل هذا النوع الخدمات التي تتمكن من تحيين (إضافة، تغيير أو حذف) البيانات مباشرة عبر الإنترنيت.

■ **اجراء اداري عن بعد :** يشمل هذا النوع الخدمات التي تتمكن من القيام جزئيا أو كليا بإجراء اداري عبر الإنترنيت.