



وزارة الإقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة

+0E0L03+1+\XXO8 \A KQ\X\803\4\1+\008X8O+

قطاع إصلاح الإدارة

# الدليل المرجعي لتنظيم الجائزة الوطنية للإدارة الإلكترونية



الدورة

# الباب الأول: مقتضيات عاممة

## المادة 1: اسم الجائزة

يطلق على الجائزة الوطنيّة للإدارة الإلكترونيّة اسم "جائزة امتياز"، لتشجيع وتكريم أفضل الخدمات العمومية الإلكترونية على الصعيد الوطني والمحلي.

## المادة 2: أهداف الجائزة

تهدف الجائزة الوطنيّة للإدارة الإلكترونيّة "امتياز"، التي أحدثتها وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية سنة 2005، إلى:

- تثمين وتشجيع الجهود والمبادرات البناءة في مجال الإدارة الإلكترونية؟
- → تحفيز الإدارات على تطوير الخدمات العمومية الإلكترونية المقدمة للمواطنين والمقاولات؛
  - → إذكاء قيم التنافس الإيجابي، في هذا المجال، بين مختلف مكونات المرفق العام.



# الباب الأول: مقتضيات عاممة

## المادة 3: أصناف الجائزة

### → صنف "المحتوى الالكتروني"

يهم هذا الصنف المواقع الإلكترونية التي تعرض مستويات متميزة في ما يتعلق بالمحتوى وسهولة الوصول والتصميم والإبداع والمهنية والفعالية.

#### صنف "الخدمات الإجرائية الالكترونية"

يهم هذا الصنف "الخدمات العمومية الإجرائية" المقدمة عبر شبكة الإنترنت، والتي عرفت تحولا الكترونيا مهما يمكن المواطن أو المقاولة من إكمال الإجراءات بشكل جزئي أو كلي إلكترونيا، مما يساهم في تخفيض التكلفة وتوفير الوقت والجهد اللازم لإنجاز هذه الخدمات.

#### ملاحظة:

- خدمة عمومية إجرائية: هي خدمة عمومية يتم إطلاقها بناء على طلب يقدمه المرتفق للإدارة يكون مرفقا في الغالب بوثائق خاصة ومحددة وبأداء رسوم، حيث تقوم الإدارة بمجموعة من الإجراءات قصد تقديم خدمة معينة للمرتفق ضمن أجل زمني معين.
- الخدمات المرشحة في هذا الصنف والتي لا تندرج ضمن الخدمات العمومية الإجرائية لن تقبل في إطار هذه المباراة.

### → صنف "التطبيقات الذكيم"

يهم هذا الصنف تطبيقات الأجهزة الذكية (الهواتف الذكية أو الحاسبات اللوحية) المخصصة للعمل في إحدى أنظمة التشغيل الذكية (آبل، اندرويد، ويندوز، ...)، التي تقدم حلولا إبداعية مبتكرة، تضمن للمواطن أو المقاولة الحصول على خدمات إدارية في أي مكان وزمان، بشكل سهل وفعالية عالية.

## → صنف "المشاركة المجتمعية الإلكترونية"

يهم هذا الصنف الأدوات والقنوات التي تفتحها الإدارات في وجه المستفيدين من خدماتها العمومية، من مواطنين ومؤسسات القطاع العام والخاص والمجتمع المدني لتلقي آرائهم واقتراحاتهم من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (شبكات التواصل الاجتماعي، المواقع الإلكترونية للتشارك، المنتديات، المدونات، ...) مع الأخذ بعين الاعتبار تلك الآراء والاقتراحات في تطوير الخدمات العمومية ووضع السياسات والقواعد التنظيمية المتعلقة بها.



# الباب الأول: مقتضيات عاممة

## المادة 4 : الجوائز المخصصة

جائزة "امتياز" هي جائزة رمزية عبارة عن تذكار يحمل اسم الجائزة وسنة تنظيمها. يتم تتويج الفائزين بجائزة "امتياز" بالنسبة لكل صنف من الأصناف المذكورة في المادة 3 كما يلي:



# جائزة "امتياز" للتميز:

تمنح للخدمات التي حصلت على الرتبة الأولى في كل صنف من أصناف الجائزة.



جائزة "امتياز" للتشجيع: تمنح للخدمات التي حصلت على الرتبة الثانية في كل صنف من

أصناف الجائزة.

### المادة 5 : تسليم الجائزة

تسلم الجائزة الوطنيّة للإدارة الإلكترونيّة "امتياز" في حفل كبير، يترأسه السيد رئيس الحكومة أو من ينوب عنه، في شهر نونبر من كل سنة.

## المادة 6 : حجب الجائزة

تحجب الجائزة إذا تبين للسلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية. بناء على نتائج التقييم أو توصيات المحكمين ـ أن الخدمات المرشحة، كلها أو بعضها، ليست بالجدارة التي تؤهلها للفوز بها.



# الباب الأول: مقتضيات عامة

# المادة 7: لجنة التحكيم

تعين السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية لجنة تحكيم، يعهد إليها بدراسة واختيار أحسن الخدمات العمومية الإلكترونية المرشحة لنيل الجائزة.

تضم هذه اللجنة التي ترأسها السلطة الحكومية المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، أعضاءً ذوي كفاءة ومهنية واسعة في مجال الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، يُمثلون القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني.

### عضوية اللجنة:

- → ممثل عن رئيس الحكومة?
- → ممثل عن وكالة التنمية الرقمية (ADD)؛
- → خبير في مجال البحث والابتكار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال
  - مثل عن جمعية منهيي التقنيات الإعلامية (APEBI)؛
  - ممثل عن جمعية مستعملي نظم المعلومات بالمغرب (AUSIM).

تعد عضوية أي إدارة من الإدارات المذكورة أعلاه لاغية، في حال مشاركتها في المباراة. ويمكن لرئيس اللجنة الاستعانة بخبراء ممن يراهم مناسبين لتقديم الاستشارة.



## المادة 8 : شروط المشاركة

يُفتح الترشيح لنيل جائزة "امتياز" أمام الإدارات العمومية والجماعات الترابية والمؤسسات والشركات العمومية وشركات التدبير العمومي المفوض. ويشترط في الخدمة المرشحة:

- أن تكون خدمة عمومية إلكترونية؛
- $\longrightarrow$  أن تكون خدمة موجهة للمواطن أو المقاولة (G2C/G2B)؛
- → أن تتناسب مع أحد أصناف الجائزة المدرجة في المادة 3 أعلاه؛
- → أن تكون مُفعّلة (أي ليست في طور الإنجاز) ثلاثة أشهر على الأقل قبل آخر أجل لإيداع ملفات الترشيح.

## وتجدر الإشارة إلى أن:

- → يمكن للإدارات الراغبة في التباري لنيل الجائزة، المشاركة بخدمة أو أكثر في كل صنف من أصناف الجائزة؛
- → يتعين على الإدارات المشاركة بخدمات مؤمنة فتح حساب تجريبي لتمكين لجنة التحكيم من تقييم هذه الخدمات.



## المادة 9 : كيفية تقديم ملفات الترشيح

تودع، حصريا، ملفات الترشيح لنيل جائزة "امتياز" بطريقة إلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالجائزة "www.emtiaz.ma"، ويعتبر لاغيا كل ملف ترشيح تم إيداعه باستعمال قناة أخرى (البريد العادي أو الإلكتروني أو غيرهما). ويتم الإيداع الإلكتروني بإتباع الخطوات التالية:

- → التسجيل المسبق على الخط من أجل الحصول على حساب الولوج إلى فضاء إيداع ملفات الترشيح؟
  - → ملء الاستمارة الخاصة بالخدمة المرشحة مباشرة على الخط؛
  - → ربط نسخة من طلب المشاركة في الجائزة مُوقَّع من طرف الإدارة المرشحة؛
- → ربط أية وثيقة من شأنها أن تعزز تقييم الخدمة المرشحة (ورقة تقديمية عن مهام الإدارة المرشحة، دليل استعمال الخدمة، احصائيات استعمال الخدمة، ...)؛
  - → إرسال الخدمة العمومية الإلكترونية المرشحة قصد المصادقة عليها من قبل اللجنة المنظمة.

## المادة 10: البرنامج الزمني لمباراة نيل جائزة "امتياز"

- ◄ انطلاق فعّاليات الجائزة الوطنيّة للإدارة الإلكترونيّة "امتياز 2021"
  - → آخر أجل لإيداع ملفات الترشيح
  - → دراسة ملفات الترشيح من طرف لجنة التحكيم
  - → الإعلان عن النتائج وحفل تتويج الخدمات الفائزة

- → منتصف شهر مارس 2021
  - ص الإثنين 26 أبريل 2021 -
    - يونيو يوليوز 2021
      - → نونبر 2021



## المادة 11 : تقييم الخدمات المرشحة

تمر عملية تقييم الخدمات المرشحة، في جميع أصناف الجائزة، بثلاث مراحل:

### المرحلة الأولى: الأهلية

خلال هذه المرحلة، تقوم اللجنة المنظمة بتحديد لائحة الخدمات التي تتوفر على الأهلية للتباري لنيل الجائزة، اعتمادا على شروط المشاركة المنصوص عليها في المادة 8 أعلاه.

### المرحلة الثانية: الفهم

خلال المرحلة الثانية، تقوم لجنة تقنية داخلية بوزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية بتعميق فهم الخدمات ذات الأهلية عن طريق دراسة ملفات الترشيح واختبار هذه الخدمات وكذا تتبع العروض المفصلة التي تقدمها الإدارات المعنية بناء على طلب اللجنة التقنية إذا دعت الضرورة إلى ذلك. وتتوج أشغال هذه اللجنة بصياغة تقرير مفصل حول الخدمات المشاركة.

#### المرحلة الثالثة: التحكيم

خلال المرحلة الأخيرة تقوم لجنة التحكيم، المذكورة في المادة 7 أعلاه، بتحديد لائحة الخدمات المرشحة للفوز وكذا لائحة الخدمات الفائزة، استنادا إلى تقرير اللجنة التقنية الداخلية وكذا المشاركة الإلكترونية التي تحدف إلى استطلاع آراء المواطنين والمقاولات حول الخدمات المرشحة لنيل الجائزة عبر الموقع الإلكتروني (www.emtiaz.ma) وذلك وفقا لمعايير التقييم الواردة في المادة 12 بعده.

ويمكن للجنة التحكيم، إذا لزم الأمر، استدعاء الإدارات المشاركة لتقديم عروض مفصلة حول خدماتها، كما يمكنها أيضا القيام بزيارات ميدانية لهذه الإدارات.

تعقد لجنة التحكيم مداولاتها في سرية تامة، يوقع على إثرها محضر من طرف جميع الأعضاء. تتخذ اللجنة قراراتها بالتوافق بين أعضائها، ويتم اللجوء إلى التصويت عند عدم حصول التوافق، وفي هذه الحالة تتخذ القرارات بأغلبية الأصوات المعبر عنها، وعند تعادل الأصوات يكون صوت رئيس اللجنة مرجحا.



## المادة 12: معايير تقييم الخدمات المرشحة

يرتكز تقييم الخدمات المرشحة لنيل الجائزة، حسب الصنف، على المعايير التالية:

صنف "المحتوى الالكتروبي"

#### 2. جودة المحتوى

- → الملكية الفكرية للمحتوى
- → التغطية: عمق وشمولية المحتوى
  - → الدقة والموضوعية
  - → مستوى تحيين المحتوى
- ملاءمة المحتوى مع الفئة المستهدفة
- → الالتزام بحماية المعطيات الشخصية

#### 1. أهمية المحتوى

- → حجم الفئة المستهدفة
- → المشكل الذي تم حله والنتائج المحققة
- مدى تلبية المحتوى الأولويات المرتفق
  - صواكبة اولويات الحكومة
    - → الاستمرارية

### 4. أثر المحتوى على المستعملين

- → المشاركة الالكترونية
- → نسبة الاستخدام
- → مدى رضى المستعملين

#### 3. سهولة الاستخدام

- → سهولة الوصول وتعدد القنوات
  - → سرعة وتجاوب الموقع
- سهولة التصفح وجمالية التصميم
- → إمكانية فتح وإعادة استعمال المحتوى



## المادة 12 : معايير تقييم الخدمات المرشحة

### ♦ صنف "الخدمات الإجرائية الالكترونية"

### 1. أهمية الخدمة

- → حجم الفئة المستهدفة
- → المشكل الذي تم حله والنتائج المحققة
- → مدى تلبية الخدمة لأولويات المرتفق
  - → مواكبة اولويات الحكومة
- → ملاءمة مع مقتضيات القانون19–55
  - → الاستمرارية

### 2. تقديم الخدمة

- → التبسيط الذي عرفته الخدمة قبل تجريدها ماديا
  - → مستوى التحول الالكتروني
  - ¬ توفر الخدمة ومستوى استقرارها
    - → ضمان أمن المعلومات
      - → اللغات
  - → ضمان حماية المعطيات الشخصية
    - → الإبداع
- ص مستوى التكامل بين الإدارات المعنية (في حالة خدمة ذات اعتمادية خارجية)

### 4. أثر الخدمة على المستعملين

- → المشاركة الالكترونية
- → نسبة الاستخدام
- → مدى رضى المستعملين
  - → معالجة الشكابات

### 3. سهولة الاستخدام

- → سهولة الوصول وتعدد القنوات
  - → سرعة وتجاوب الخدمة
- → سهولة التصفح وجمالية التصميم



### المادة 12 : معايير تقييم الخدمات المرشحة

#### → صنف "التطبيقات الذكية"

#### 1. أهمية التطبيق

- → حجم الفئة المستهدفة
- → المشكل الذي تم حله والنتائج المحققة
- مدى تلبية التطبيق الأولويات المرتفق
  - → مواكبة اولويات الحكومة
    - → الاستمرارية

#### 2. سهولة الاستخدام

- → جاذبية التصميم
- → سهولة استخدام التطبيق، التصفح السلس
  - الوظائف الأساسية للتطبيق
- ─ الابتكار ومدى استغلال التطبيق للتكنولوجيا الذكية (نظام تحديد المواقع، الاشعارات،...)
  - → اللغات
  - → التوافق مع مختلف أنظمة التشغيل الذكية
    - → ضمان أمن المعلومات

### 3. أثر التطبيق على المستعملين

- → نسبة استخدام التطبيق (عدد تحميلات التطبيق، ...)
  - → مدى رضى المستعملين
    - → معالجة الشكابات



### المادة 12 : معايير تقييم الخدمات المرشحة

→ صنف "المشاركة المجتمعية الإلكترونية"

## 1. تعدد قنوات التواصل وتيسير الولوج

- عدد قنوات التواصل المتاحة (وسائل التواصل الاجتماعي، مدونات، منتديات، استطلاعات للرأي، الاجتماعي، الأجهزة الذكية، الرد الآلي، الخ) - تعدد لغات التواصل

- 2. الأخذ بعين الاعتبار آراء ومقترحات المستعملين
- حدد الإجراءات التي اتخذت بناءً على آراء المستعملين
  وأمثلة عليها
- → السياسات والإجراءات المتبعة للتعامل مع آراء
  واقتراحات المستعملين

### 3. المبادرة والاستباقية برصد آراء واقتراحات المستعملين

→ استباقية الإدارة في رصد آراء المستعملين مع إعطاء أمثلة على ذلك

