

الى السيدة الوزيرة المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلفة بالانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

ضعف استعمال الرقمنة في إيداع الشكايات لدى مؤسسة الوسيط

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته، و بعد.

أبرز التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط برسم سنة 2024 أن نسبة المواطنين الذين يستعملون الوسائل الرقمية لإيداع شكاياتهم لدى المؤسسة لا تتجاوز 50%، في حين لا يزال حوالي 50% من المرتفقين يعتمدون على الإيداع الورقي، وهو ما يؤكد استمرار فجوة رقمية مقلقة رغم ما تعلنه الحكومة من برامج واستراتيجيات في مجال التحول الرقمي.

وتكتسي هذه المعطيات أهمية خاصة بالنظر إلى الدور الدستوري لمؤسسة الوسيط في حماية حقوق المرتفقين وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن، كما تعكس، في الآن ذاته، محدودية الولوج الفعلي والمتكافئ إلى الخدمات العمومية الرقمية، خصوصاً بالنسبة لساكنة العالم القروي والمناطق الجبلية، التي تواجه صعوبات مرتبطة بالبنية التحتية الرقمية، وضعف التكوين، وتعقيد المساطر والمنصات الإلكترونية.

وعليه، أسألكم السيدة الوزيرة المحترمة،

-ما هو تقييمكم لمعطيات تقرير مؤسسة الوسيط لسنة 2024 المتعلقة بضعف استعمال الرقمنة في إيداع الشكايات؟

-ما أسباب استمرار اعتماد نسبة مهمة من المواطنين على الإيداع الورقي للشكايات لدى مؤسسة الوسيط، رغم توفر قنوات رقمية؟

-ما هي الإجراءات العملية والاستعجالية التي تعتزم وزارتك اتخاذها لتشجيع الولوج الرقمي إلى مساطر التظلم والشكايات، خاصة لدى مؤسسة الوسيط؟

-ما هو نصيب العالم القروي والمناطق الجبلية من برامج التكوين والمواكبة الرقمية الموجهة للمواطنين؟

-كيف تضمن الحكومة ألا تتحول الرقمنة إلى عائق جديد أمام ممارسة المواطنين لحقهم في التظلم، بدل أن تكون وسيلة لتقريب الإدارة وتعزيز الثقة فيها؟

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

سلوى البردعي