

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

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

نجاعة رقمنة الخدمات العمومية وتبسيط المساطر الإدارية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، و بعد.

في إطار توجه الدولة نحو تسريع ورش التحول الرقمي للإدارة العمومية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، تم إطلاق مجموعة من المنصات والخدمات الرقمية التي تهدف إلى تبسيط المساطر الإدارية وتقليص آجال معالجة الملفات، وتعزيز الشفافية والحد من الاحتكاك المباشر بين المرتفق والإدارة.

ورغم المجهودات المبذولة يصادف عدد من المواطنين والمواطنات صعوبات في الولوج إلى هذه الخدمات، سواء بسبب تعقيد بعض المنصات الرقمية، أو الأعطاب التقنية المتكررة، أو ضعف قابلية الاستعمال، فضلا عن استمرار مطالباتهم أحيانا بالوثائق الورقية رغم توفرها رقميا، وهو ما يحد من فعالية هذا الورش ويطرح تساؤلات حول مدى تحقيقه لأهدافه.

كما يثير هذا الوضع إشكالية "الإقصاء الرقمي"، خاصة في صفوف الفئات الهشة وساكنة العالم القروي، التي قد لا تتوفر على الوسائل أو المهارات الكافية للاستفادة من هذه الخدمات، أو ضعف التغطية أحيانا.

وعليه أسألكم السيدة الوزيرة المحترمة عن الإجراءات المتخذة لضمان توحيد وتكامل المنصات الرقمية بين مختلف الإدارات، وتفاذي تكرار الوثائق والإجراءات؟ وكيف تعتمرون معالجة إشكالية الأعطاب التقنية وضعف قابلية استعمال بعض الخدمات الرقمية؟ وما هي التدابير المعتمدة للحد من الإقصاء الرقمي، خاصة بالعالم القروي ولدى الفئات الهشة؟

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

لطيفة اعبوث