



## من رئيس الحكومة

إلى

السيارات والساورة الوزراء وكتاب الرولة والولادة

ورؤساء الجماعات المحلية والمدرسين العاتين والرؤساء المدرسين العاتين للمؤسسات

والمنشآت العمومية ورؤساء الهيئات العمومية

الموضوع: حول تطوير الخدمات الإدارية الإلكترونية

المراجع:

- القانون عدد 95 لسنة 1988 المؤرخ في 2 أوت 1988 المتعلق بالأرشفة،
- القانون عدد 57 لسنة 2000 المؤرخ في 13 جوان 2000 المتعلق بتنقيح وإتمام بعض فصول من مجلة الالتزامات والعقود وخاصة الفصل 2 منه،
- القانون عدد 83 لسنة 2000 المؤرخ في 9 أوت 2000 المتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية،
- المرسوم عدد 31 لسنة 2020 المؤرخ في 10 جوان 2020 المتعلق بالتبادل الإلكتروني للمعطيات بين الهياكل والمتعاملين معها وفيما بين الهياكل، كما تمت المصادقة عليه بمقتضى القانون عدد 14 لسنة 2021 المؤرخ في 7 أفريل 2021،
- المرسوم عدد 17 لسنة 2023 المؤرخ في 11 مارس 2023 المتعلق بالسلامة السيبرانية،
- الأمر عدد 1981 لسنة 1988 مؤرخ في 13 ديسمبر 1988 المتعلق بضبط شروط وتراتبية التصرف في الأرشفة الجاري والأرشفة الوسيط وفرز وإتلاف الأرشفة وتحويل الأرشفة والاطلاع على الأرشفة كما تم تنقيحه بالأمر عدد 2548 لسنة 1998 المؤرخ في 28 ديسمبر 1998،
- الأمر عدد 982 لسنة 1993 المؤرخ في 3 ماي 1993 المتعلق بضبط الإطار العام للعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها وعلى جميع النصوص التي نقحته وتممته وخاصة الأمر الحكومي عدد 1067 لسنة 2018 المؤرخ في 25 ديسمبر 2018،
- الأمر الحكومي عدد 1242 لسنة 2019 المؤرخ في 19 ديسمبر 2019 المتعلق بالمنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن،
- الأمر الحكومي عدد 777 لسنة 2020 المؤرخ في 5 أكتوبر 2020 المتعلق بضبط شروط وصيغ وإجراءات تطبيق أحكام مرسوم رئيس الحكومة عدد 31 لسنة 2020

- المؤرخ في 10 جوان 2020 المتعلق بالتبادل الإلكتروني للمعطيات بين الهياكل والمتعاملين معها وفيما بين الهياكل،
- قرار وزير تكنولوجيايات الاتصال والاقتصاد الرقمي، المؤرخ في 19 جويلية 2001 المتعلق بضبط المعطيات التقنية المتعلقة بشهادات المصادقة الإلكترونية والوثوق بها.
  - قرار وزير تكنولوجيايات الاتصال والاقتصاد الرقمي المؤرخ في 21 فيفري 2018 المتعلق بتنقيح واتمام القرار المؤرخ في 19 جويلية 2001 المتعلق بضبط المواصفات التقنية لمنظومة احداث الامضاء الالكتروني بإضفاء صبغة قانونية لمنظومة الختم الالكتروني المرئي TN CEV 2D-Doc،
  - قرار من وزير تكنولوجيايات الاتصال مؤرخ في 12 سبتمبر 2023 يتعلق بضبط إجراءات وآليات تصنيف الهياكل الخاضعة للتدقيق الإجباري والدوري لسلامة النظم المعلوماتية.
  - قرار من وزير تكنولوجيايات الاتصال مؤرخ في 13 سبتمبر 2023 يتعلق بضبط إجراءات وشروط إسناد وتجديد وسحب علامة «مسدي خدمات الحوسبة السحابية الحكومي» وعلامة «مسدي خدمات الحوسبة السحابية الوطني».
  - منشور رئيسة الحكومة عدد 16 بتاريخ 3 أوت 2022 حول تعميم استعمال شهادة المصادقة الإلكترونية على الجوال Mobile ID كهوية رقمية موحدة للولوج للخدمات والإمضاء الإلكتروني على الخط.

وبعد، في إطار تجسيم الإستراتيجية الوطنية الرقمية الرامية إلى تطوير الخدمات الإدارية الإلكترونية وفق مقاربة أحداث الحياة، ويهدف تبسيط الإجراءات على الخط المستوجبة على المتعاملين مع الهياكل الإدارية وفيما بينها وضمان جودتها وسلامتها، يتعين على كافة الهياكل العمومية عند تطوير الخدمات الإدارية الإلكترونية التفتيد بما يلي:

1. إدراج مرحلة إعادة هندسة الإجراءات الإداري المزمع رقمته وتوفيره جُزئيا أو كليا على الخط ضمن المراحل الأساسية لإنجاز الخدمة الإلكترونية قصد تبسيطها وتحسين تجربة المستعمل، وذلك، بتقليص عدد المتدخلين ومراحل الإنجاز والوثائق المطلوبة والأجال القصوى للإجراء المعني.
2. العمل على إدراج الخدمات الإلكترونية الجديدة ضمن البوابات الحكومية الإلكترونية الوطنية أو القطاعية المُعدة لتجميع الخدمات الإلكترونية الموجهة للمواطنين والمؤسسات وتفادي إدراجها بمواقع إلكترونية منفصلة مما يؤدي إلى تشتت المواقع الإلكترونية للخدمات.

3. اعتماد الهويات الرقمية الخاصة بالمواطنين والمؤسسات للتثبت بطريقة موحدة وموثوقة من هوية وأهلية طالب الخدمة عن بعد وتمكينه من الإمضاء الإلكتروني بالنسبة إلى الإجراءات التي تستوجب التعاقد الإلكتروني وإثبات الالتزام والموافقة المسبقة بطريقة إلكترونية.

4. اعتماد جميع آليات الخلاص الإلكتروني البنكية والبريدية وحلول مؤسسات الدفع الإلكترونية التي تعتمد بطاقات ومحفظات الدفع الإلكتروني وذلك بالنسبة إلى الخدمات الإدارية التي تكون بمقابل أو تستوجب خلاص طابع جبائي إلكتروني.

5. اعتماد منظومة الترابط البيني لتجميع المعطيات المستوجبة في الإجراء الإداري المزمع توفيره على الخط بما يتيح تسليم الوثيقة المطلوبة بطريقة مباشرة وآلية إلى الهيكل المعني بالوثيقة. وفي صورة التعذر يتم تسليم الوثيقة (بطريقة غير مباشرة) على الخط إلى طالب الخدمة الذي يتولى إيداعها لدى الهيكل المعني. وتُدرج الأختام الإلكترونية المرئية وجوبا بالوثائق والوصلات التي يتم تسليمها على الخط أو عبر البريد الإلكتروني الشخصي الرسمي للمواطن أو البريد الإلكتروني الرسمي للمؤسسة أو عبر رسائل مضمونة الوصول قصد تأمينها من الافتعال أو التزوير ويتم اعتمادها رسمياً من قبل جميع الهياكل الإدارية وفق الإجراءات الجاري بها العمل.

6. العمل على إسداء الخدمة الإدارية أو تسليم الوثيقة الإدارية المطلوبة إن أمكن بشكل حيني وآلي ودون معالجة يدوية. وفي صورة تعذر تركيز خدمة آلية، يجب تمكين طالب الخدمة من متابعة الطلب أو الإجراء الإداري إلكترونياً عبر فضاء خاص أو خدمة خاصة "للمتابعة والإشعار". وتتم عملية الإشعار عبر البريد الإلكتروني الشخصي الرسمي للمواطن أو البريد الإلكتروني الرسمي للمؤسسة أو عبر إرساليات قصيرة تُرسل إلى الرقم الشخصي لطالب الخدمة.

7. إيواء الخدمات الإدارية الإلكترونية بالحوسبة السحابية الخاصة أو لدى مسدي خدمات الحوسبة السحابية المتحصلين على علامة «مسد حكومي لخدمات الحوسبة السحابية» وعلامة «مسد وطني لخدمات الحوسبة السحابية» وذلك ضماناً للسيادة الرقمية ولتوطين قواعد البيانات والمنظومات الوطنية.

8. العمل على ضمان استمرارية الخدمات الإدارية الإلكترونية وحفظ الوثائق والأدلة الرقمية بنظام أرشيف إلكتروني طيلة المدة القانونية المستوجبة كما هو معمول به في الإجراءات الورقية.

9. إجراء التدقيق الدوري الإجباري في سلامة الخدمات الإدارية المسداة على الخط.

10. ضمان النفاذ العادل إلى الخدمات الإدارية الإلكترونية لفائدة جميع فئات المجتمع من المواطنين بالداخل وبالخارج والأجانب المقيمين بتونس وذوي الاحتياجات الخصوصية وغيرهم من الفئات وخاصة تلك التي يصعب عليها الولوج والتعامل مع الخدمات الإدارية الرقمية.

11. العمل على التعريف بالخدمات الإلكترونية المتوفرة عبر مختلف قنوات الاتصال وتوفير الإحاطة الفنية والمساندة لضمان انتفاع جميع المتعاملين مع الإدارة بالخدمات الإدارية الإلكترونية.

12. التنسيق وجوبا مع هياكل رئاسة الحكومة الممثلة في وحدة الإدارة الإلكترونية والإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية ومع وزارة تكنولوجيا الاتصال والهيكل الراجعة إليها بالنظر، كل في ما يخصه، وذلك لضمان المواءمة والتناسق في رقمنة الخدمات الإدارية وحرصا أيضا على توحيد الجهود وتنظيم العمل وتفاذي الازدواجية في تنفيذ المشاريع.

ونظرا لما يكتسبه هذا الموضوع من أهمية، فإن السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة والولاية ورؤساء الجماعات المحلية والمديرين العاميين والرؤساء المديرين العاميين للمؤسسات والمنشآت العمومية ورؤساء الهيئات العمومية مدعوون لاتخاذ التدابير اللازمة لتطبيق مقتضيات هذا المنشور بعنايتهم المعهودة.

رئيس الحكومة  
الحشاني  
أحمد الحشاني