



الجامعة الوطنية للبلديات التونسية  
FÉDÉRATION NATIONALE DES COMMUNES TUNISIENNES



# دراسة الوضع الراهن للرقمنة في البلديات التونسية

05	المقدمة
06	01. الدراسة
07	01.1 سياق الدراسة
08	01.2 الهدف من الدراسة
08	01.3 مراحل الدراسة
09	02. نتائج الاستبيان
09	2.1 البلديات المشاركة
11	2.1.1 عدد البلديات المشاركة حسب الولاية
11	2.1.2 عدد البلديات المشاركة حسب عدد السكان
12	2.1.3 النسبة المشاركة حسب صفة المشارك
13	2.2 أسئلة الاستبيان
14	2.2.1 السؤال الأول: هل يوجد عون مختص في الاعلامية بالبلدية؟
15	2.2.2 السؤال الثاني: ما هو عدد الاعوان المختصين في الاعلامية بالبلدية، ان وجدوا؟
15	2.2.3 هل لدى البلدية موقع ويب؟
17	2.2.4 هل يتم تحيين موقع الويب؟
18	2.2.5 هل للبلدية عناوين بريد إلكترونية رسمية؟
19	2.2.6 هل يستخدم أعوان البلدية وأعضاء المجلس البلدي البريد الإلكتروني كوسيلة للتواصل؟
20	2.2.7 هل أن البلدية تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي؟
21	2.2.8 هل توفر البلدية للمواطنين خدمات عن بعد؟
24	2.2.9 هل لدى البلدية منصات الكترونية للتبادل مع (الجمعيات، المواطنين، المؤسسات الحكومية)؟
25	2.2.10 هل لدى البلدية قاعدة بيانات للمواطنين (الاسم والقب، رقم الهاتف، البريد الالكتروني،... )؟
26	2.2.11 هل ان البلدية تستخدم ارسال ارساليات قصيرة في دفعة واحدة عبر الهاتف الجوال (SMSing)؟
27	2.2.12 هل ان البلدية تستخدم ارسال رسائل عبر البريد الالكتروني في دفعة واحدة (E-mailing) ؟
28	2.2.13 المنظومات الوطنية المستعملة في البلدية
29	2.2.14 ما هي التطبيقات الرقمية الموجودة حاليا في البلدية؟
30	2.2.15 كم تمثل ميزانية تكنولوجيا المعلومات مقارنة بالميزانية الجمالية للبلدية في سنة 2022؟
31	2.2.16 كم تم تقدير ميزانية تكنولوجيا المعلومات مقارنة بالميزانية الجمالية للبلدية لسنة 2023؟
32	2.2.17 هل ان البلدية تنوي انجاز مشاريع رقمية في سنة 2023؟
33	2.2.18 هل ان البلدية تنوي توفير خدمات عن بعد في سنة 2023؟
34	2.2.19 ماهي المنظومات الرقمية والخدمات التي ترغب البلدية بإنشائها في 2023؟
36	2.2.20 هل ان أعوان البلدية في حاجة الي تكوين في مجال الإعلامية؟
37	2.2.21 ماهي مجالات التكوين المطلوبة في مجال الاعلامية؟
39	03. الاستنتاجات والتوصيات



- 12 عدد البلديات المشاركة حسب عدد السكان
- 12 عدد المشاركين حسب صفة المشارك
- 14 هل يوجد عون مختص في الاعلامية بالبلدية؟
- 15 عدد الاعوان المختصين في الإعلامية
- 16 هل لدى البلدية موقع ويب؟
- 17 هل يتم تحيين موقع الويب؟
- 18 هل للبلدية عناوين بريد إلكترونية رسمية؟
- 19 يستخدم أعوان البلدية وأعضاء المجلس البلدي البريد الإلكتروني كوسيلة للتواصل؟
- 20 هل أن البلدية تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي؟
- 21 هل توفر البلدية للمواطنين خدمات عن بعد؟
- 25 هل لدى البلدية قاعدة بيانات للمواطنين (الاسم و القب، رقم الهاتف، البريد الالكتروني، ...) ؟
- 26 هل ان البلدية تستخدم ارسال ارساليات قصيرة في دفعة واحدة عبر الهاتف الجوال (SMSing)؟
- 27 هل ان البلدية تستخدم ارسال رسائل عبر البريد الالكتروني في دفعة واحدة (E-mailing) ؟
- 28 المنظومات الوطنية المستعملة في البلدية
- 30 كم تمثل ميزانية تكنولوجيا المعلومات مقارنة بالميزانية الجمالية للبلدية في سنة 2022 ؟
- 31 كم تم تقدير ميزانية تكنولوجيا المعلومات مقارنة بالميزانية الجمالية للبلدية لسنة 2023 ؟
- 32 هل ان البلدية تنوي انجاز مشاريع رقمية في سنة 2023 ؟
- 33 هل ان البلدية تنوي توفير خدمات عن بعد في سنة 2023 ؟
- 34 المنظومات الرقمية والخدمات التي ترغب البلدية بإنشائها في 2023
- 36 هل ان أعوان البلدية في حاجة الي تكوين في مجال الإعلامية؟

# المقدمة

الجامعة الوطنية للبلديات التونسية، ومن منطلق حرصها على تطوير العمل البلدي وتدعيم توجه البلديات نحو رقمنة خدماتها، انطلقت الجامعة الوطنية للبلديات التونسية منذ ما ي 2022 في توفير «خدمة الدعم الرقمي» والتي تهدف أساسا إلى:

- المساعدة الفنية والاستشارات في مجال الرقمنة
- دعم البلديات لتحديث نظم المعلومات الخاصة بها وتحديد مجالات التطوير
- تسهيل الاتصال بمقدمي الخدمات وهياكل الدعم
- المشاركة الفعالة في إدارة برامج ومشاريع الرقمنة الوطنية التي تستهدف البلديات
- الترويج والإشراف على مبادرات القطاع الخاص، ولا سيما الشركات الناشئة
- إعداد مكتبة رقمية لتسهيل الأعمال / المبادرات الرقمية للبلديات
- العمل على ترويج أهمية الرقمنة لمساعدة الاعوان البلدية والمواطنين على التكيف مع التغيير

تسعى الجامعة الوطنية للبلديات التونسية من خلال فريق خبراء، حسب ما توفره الإمكانيات المادية والبشرية، لمرافقة البلديات بهدف تحسين وتطوير عملها ورقمنة خدماتها. بإمكانكم التواصل مع خدمة الدعم الرقمي عن طريق البريد الإلكتروني [digitalisation@fnct.org.tn](mailto:digitalisation@fnct.org.tn)

وتندرج هذه الخدمة في إطار مهام الجامعة الوطنية للبلديات التونسية التي يقرها نظامها الأساسي بهدف تحسين العمل البلدي، الذي يظل رافدا رئيسيا لتنمية محلية من شأنها أن تطور الواقع اليومي للمواطنين.

الجامعة الوطنية للبلديات التونسية  
خدمة الدعم الرقمي  
[digitalisation@fnct.org.tn](mailto:digitalisation@fnct.org.tn)



## 01. الدراسة

تنتمي هذه الدراسة إلى فئة الدراسات الوصفية، وقد تم في إطارها الاعتماد على منهج دراسة الحالة، لاستخراج تقييم شامل، أكثر حيادية ومنطقية بالاعتماد على ارقام واحصائيات، من أجل الوقوف على نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي يواجهها مشروع الرقمنة في البلديات التونسية.

تشخيص الوضع هو الخطوة التمهيدية والأساسية لكل تخطيط، لذلك، فإن تشخيص الوضع الراهن يتطلب إعادة قراءة وتقييم كل التفاصيل، ووضعها موضع التأمل والتفكير العميق. فهي مرحلة الهدف منها تحديد النقائص والعمل على تداركها.

انطلقت هذه الدراسة بإجراء استبيان تم إرساله إلى كل البلديات عبر البريد الإلكتروني. وقد بلغ عدد البلديات المشاركة التي قامت بعليء الاستمارة بصفة دقيقة وقابلة للاستغلال 107 بلدية.

01

تخطيط  
الدراسة

02

جمع  
المعلومات

03

تحليل  
المعلومات

04

التشخيص

## 1.2 الهدف من الدراسة

الأهداف الرئيسية من تحليل الوضع الراهن هي تحديد نقاط القوة، نقاط الضعف، الافاق والصعوبات وبذلك يمكننا تحليل الفجوة بين الوضع الحالي والوضع المفترض الوصول اليه، كما يمكننا من تحديد أولويات التطوير.

في ظل متغيرات ومستجدات العصر والمطالبة الدائمة بالتحسين المستمر في العمليات الإدارية لغرض تحقيق الكفاءة والفاعلية وضمان الجودة في الأداء والحفاظ على رضا المواطنين وسبق توقعاتهم، اضحت رقمنة البلديات ضرورة وليس خيار.

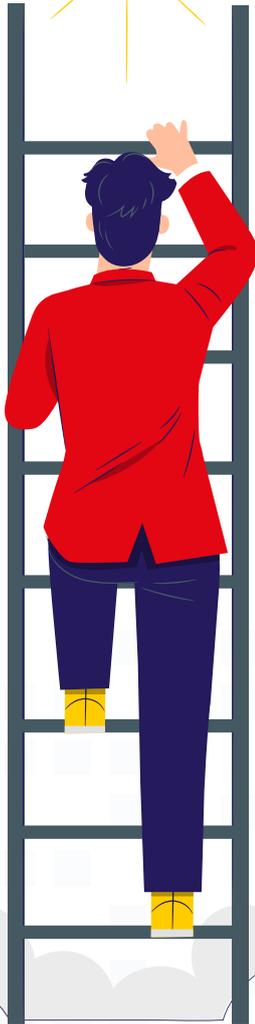
فإدراك البلدية أنها عند نقطة معينة، ورغبتها في أن تتقدم أكثر، وأن تذهب إلى أبعد مما هي عليه، هو الذي يدعوها إلى وضع الخطط الاستراتيجية.

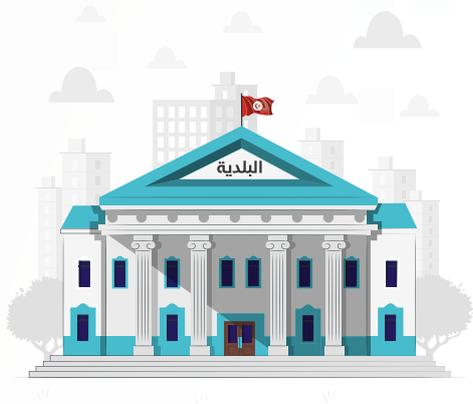
## 1.3 مراحل الدراسة

تم اعداد الاستبيان خلال الأسبوع الأول من شهر ديسمبر 2022 ثم تم ارساله الى رؤساء البلديات والكتاب العامين خلال الأسبوع الثاني من شهر ديسمبر 2022. مهلة قبول الإجابات امتدت على مدى 3 أسابيع.

ابتداء من الأسبوع الثاني من شهر جانفي 2023 انطلقنا في تحليل الإجابات. تمت معالجة وتحليل جميع المعلومات التي تم الحصول عليها باستخدام برنامج (Excel). أتاح هذا البرنامج الحصول على نتائج في شكل جداول ورسومات بيانية بالاعتماد أساسا على وظائف الجداول المتقاطعة والجداول الديناميكية.

تم الاعتماد على المعطى "عدد السكان" كمعيار معاينة تمثيلي للتأكد من فعالية التحليلات واخذ الاختلافات التمييزية بعين الاعتبار.





## البلديات المشاركة

2.1

107 بلدية أجابت على الاستبيان وهي التالية:

## ولاية سوسة

سوسة  
أكودة  
الزهور  
النفيسة  
مساكن  
زاوية سوسة

## ولاية قابس

قابس  
الحامة  
الزارات  
غثوش  
مارث  
بوشمة

## ولاية المنستير

المنستير  
خنيس  
الشراجيل  
صيادة  
طليلة  
جمال

## ولاية سليانة

الحبابسة  
الروحية  
العروسة  
برقو  
بوعراة  
سيدي بورويس

## ولاية نابل

نابل  
قرية  
الصفعة  
فندق الجديد  
منزل تميم  
دار شعبان الفهري

## ولاية صفاقس

الحاجب  
الحنشة  
العامرة  
العين  
ساقية الزيت  
منزل شاكر

## ولاية سيدي بوزيد

الاسودة  
المكناسي  
رجال  
سبالة اولاد عسكر  
باطن الغزال  
جلمة

## ولاية بن عروس

حمام الشط  
رادس  
فوشانة  
مرناق  
مقربين  
نعسان

## ولاية بنزرت

العالية  
رأس الجبل  
سجنان  
غار الملح  
منزل بورقيبة  
منزل عبد الرحمان

### ولاية القيروان

• القيروان  
• العلاء  
• حفوز  
• الشبيكة

### ولاية القصرين

• القصرين  
• الرخمت  
• حيدرة  
• الزهور القصرين  
• النور القصرين

### ولاية المهدية

• المهدية  
• أولاد الشامخ  
• هبيرة  
• سواسي  
• كركر

### ولاية زغوان

زغوان  
العمائم  
الفحص

### ولاية قبلي

الفوار  
دوز  
بشري  
فطناسة  
نقة

### ولاية مدين

مدين  
جربة ميدون  
جربة حومة السوق

### ولاية تونس

الكرم  
قرطاج

### ولاية باجة

سلوقية  
مجاز الباب  
وشتاتة  
الجميلة

### ولاية تطوين

تطوين  
رمادة  
بئر الأحمر

### ولاية منوبة

منوبة  
وادي الليل

### ولاية اريانة

قلعة الأندلس  
سكرة

### ولاية الكاف

القلعة الخضباء  
منزل سالم

### ولاية قفصة

بلخير

### ولاية جندوبة

بني مطير

## عدد البلديات المشاركة حسب الولاية

2.1.1

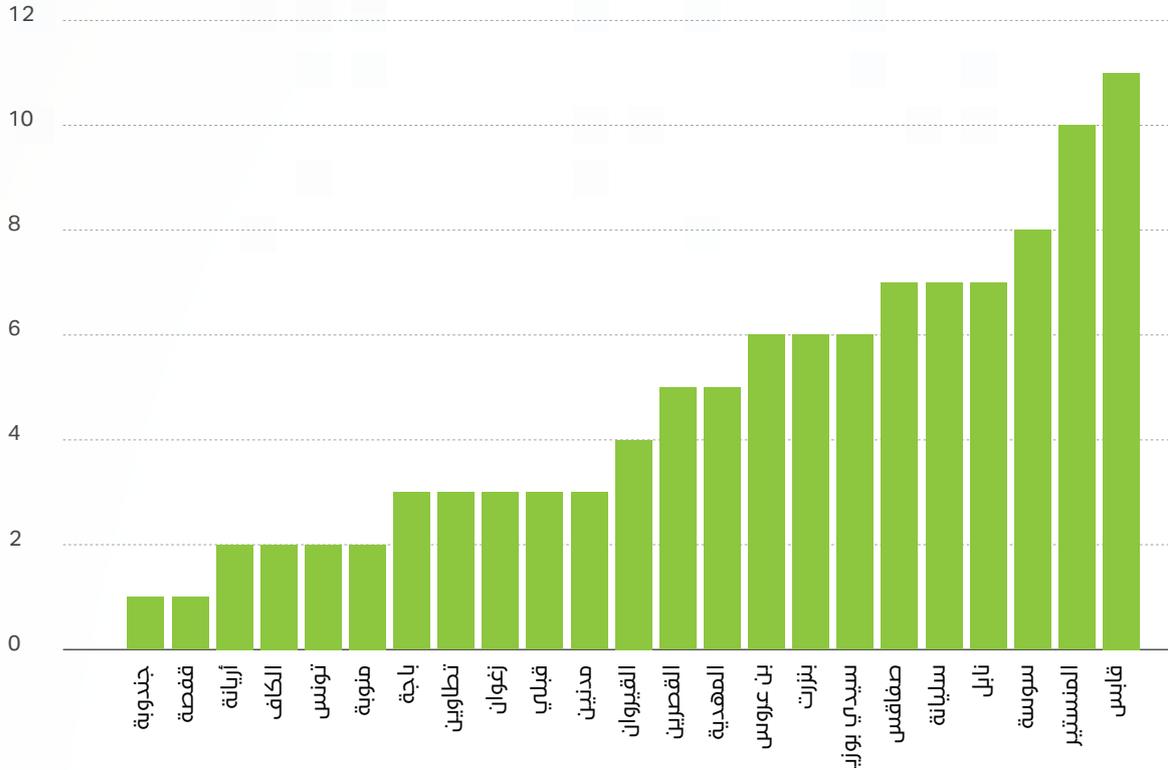


Figure 1 عدد البلديات المشاركة حسب الولايات

## عدد البلديات المشاركة حسب عدد السكان

2.1.2

36978  
نسمة

متوسط عدد سكان  
البلديات المشاركة

33725  
نسمة

متوسط عدد سكان  
البلديات التونسية

تتنمي تقريبا نصف البلديات  
المشاركة الي الشريحة بين

20000 ألف و 50000 ألف  
ساكن

عدد البلديات المشاركة	شريحة عدد السكان
47	بين 20000 و 50000
22	بين 10000 و 20000
17	بين 50000 و 100000
15	اقل من 10000
6	أكثر من 100000

Tableau 1 عدد البلديات المشاركة حسب عدد السكان

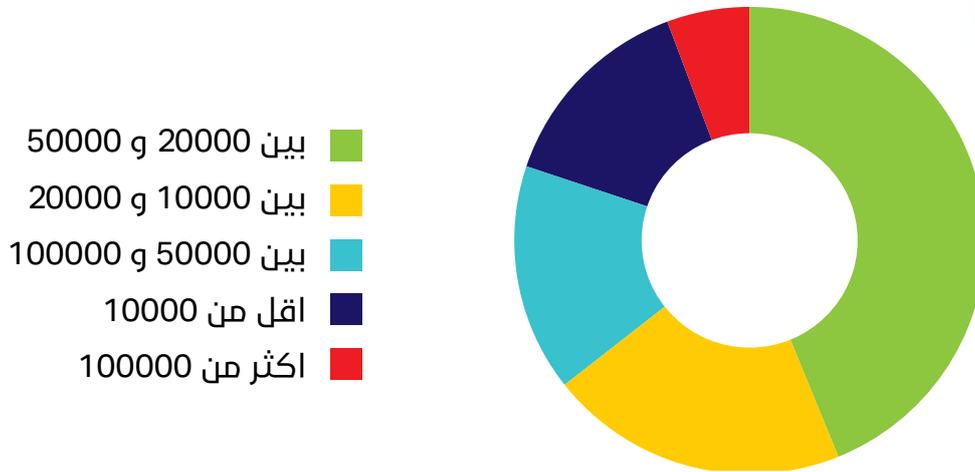


Figure 2 نسبة البلديات المشاركة حسب شريحة عدد السكان

## النسبة المشاركة حسب صفة المشارك

2.1.3

عدد البلديات المشاركة	صفة المشارك
35	مختص في الاعلامية
29	عون بلدي
24	رئيس بلدية
19	اخر

Tableau 2 عدد المشاركين حسب صفة المشارك

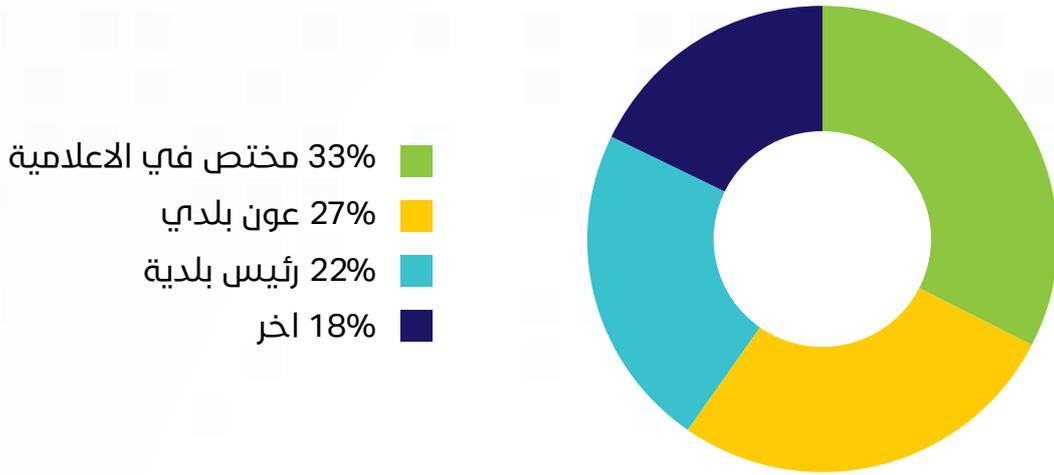


Figure 3 نسبة المشاركة حسب صفة المشارك

## أسئلة الاستبيان

2.2

يحتوي الاستبيان على 37 سؤال موزعة كالتالي:

- بيانات المشاركين
- بيانات المسؤول عن الإعلامية في البلدية المشاركة
- أسئلة عن الوضعية الحالية للرقمنة في البلدية
- أسئلة عن المشاريع الرقمية المبرمجة

### أنواع الأسئلة:

- أسئلة مغلقة (نعم، لا)
- أسئلة مغلقة مقترنة بأخرى
- مفتوحة (نعم، لا، في حال لا حدد السبب)
- أسئلة متعددة الخيارات
- أسئلة مفتوحة



هل يوجد عون مختص في الاعلامية بالبلدية؟



Figure 4 هل يوجد عون مختص في الاعلامية في البلدية؟

هل يوجد عون مختص في الاعلامية بالبلدية؟	
لا	37
نعم	70

Tableau 3 هل يوجد عون مختص في الاعلامية بالبلدية؟

35% من البلديات المشاركة في الاستبيان لا يوجد بها ولا عون مختص في الإعلامية. للتثبت من هذه المعلومة قمنا بالاتصال ببعض البلديات عبر الهاتف وكان الجواب انه يقع تكليف أحد الاعوان بمهمة تكنولوجيا المعلومات بالإضافة الي مهامه الاصلية.

تعتبر هذه النقطة من أهم النقاط التي تحول دون رقمنة بعض البلديات.



## السؤال الثاني

2.2.2

ما هو عدد الاعوان المختصين في الاعلامية بالبلدية، ان وجدوا؟

عدد الاعوان المختصين في الاعلامية	
38	لا يوجد
48	عون واحد
15	عونين
6	3 أعوان او أكثر

Tableau 4 عدد الاعوان المختصين في الاعلامية

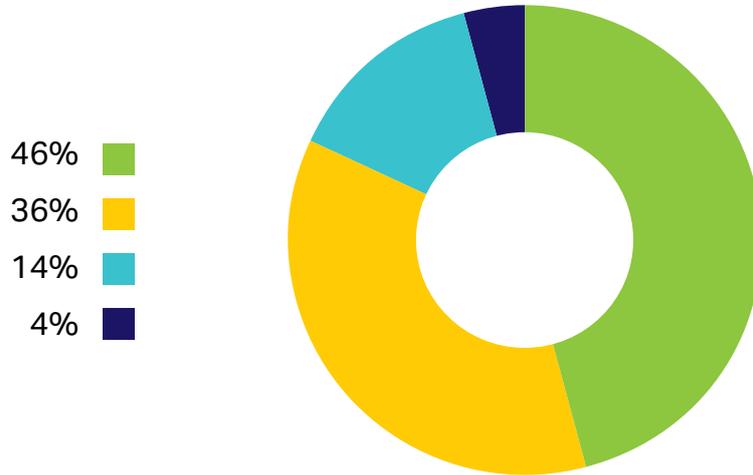


Figure 5 نسبة الاعوان المختصين في الاعلامية

## السؤال الثالث

2.2.3

هل لدى البلدية موقع ويب؟

ليس لها موقع واب.

19 بلدية من مجموع 107

الموقع الإلكتروني هو من ضمن الوسائل التي تضمن الشفافية والنفذ الى المعلومة.

من الجدير بالذكر ان البلدية، حسب القانون الأساسي للجماعات المحلية، مطالبة بنشر على موقعها الإلكتروني:

- القرارات الترتيبية للجماعات المحلية، الفصل 28
- مشاريع القرارات الترتيبية قبل عرضها للتداول لدى مجالسها المنتخبة، الفصل 30
- التقارير عن سير المرافق العامة، الفصل 76
- عروض تفويض المرافق العامة، الفصل 88
- نتائج تقييم تنفيذ الميزانية، الفصل 156
- الميزانية المصادق عليها، الفصل 176
- مداوات المجلس البلدي، الفصل 224
- قرارات التقسيم ورخص البناء والهدم، الفصل 258
- الدعوات الي جلسات المجلس الجهوي، الفصل 311
- مداوات المجلس الجهوي، الفصل 32
- ...

تجدر الإشارة أيضا إلى أن بعض البلديات لديها موقع واب ولكنه غير منشور بسبب عدم خلاص المعلوم السنوي لإيوائه (hébergement)



هل لدى البلدية موقع ويب؟	
لا	19
نعم	88

Tableau 5 هل لدى البلدية موقع ويب؟



Figure 6 هل لدى البلدية موقع ويب؟

## هل يتم تحيين موقع الويب؟

كما تم ذكره في الفقرة السابقة فان البلدية مطالبة بتوفير النفاذ للمعلومة والشفافية، وبما أن المعلومة تتغير او تحيين مع مرور الزمن فان تحيين موقع الويب ضاح امر مفروض منه.

هل يتم تحيين موقع الويب؟	
47	نعم
19	نادرا
13	لا
9	غالبا

Tableau 6 هل يتم تحيين موقع الويب؟

في إطار الاستبيان رصدنا 19 بلدية من مجموع 107 لا تملك موقع واب , 13 لا يتم تحيينهم و 19 نادرا ما يتم تحيينهم.

على هذا الأساس نلاحظ ان 51 بلدية من مجموع 107 (أي ما يمثل تقريبا نصف البلديات المشاركة في الاستبيان) لا توفر خدمة النفاذ الى المعلومة بشكل فعال.

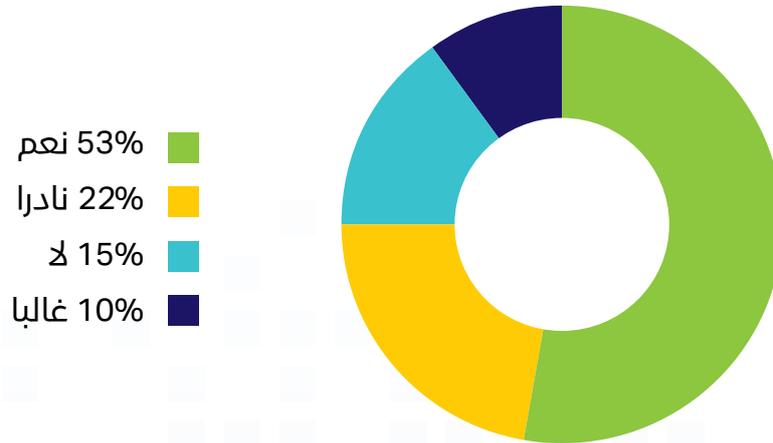


Figure 7 هل يتم تحيين موقع الويب؟

السبب الرئيسي لعدم تحيين موقع الويب هو النقص في الموارد البشرية حيث ان عدد ضئيل جدا من البلديات لديها عون مسؤول عن التواصل والاعلام.

غالبا ما تكلف هذه المهمة الي عون مختص في الإعلامية إضافة الي مهامه الرسمية وكما لا حضنا سابقا فان 38% من البلديات ليس لهن عون مختص في الإعلامية و 48% بها عون واحد.

## السؤال الخامس

2.2.5

### هل للبلدية عناوين بريد إلكترونية رسمية؟

العنوان البريدي الإلكتروني الرسمي يكون مقترنا باسم النطاق للبلدية (nom de domaine).

عند توزيع الاستبيان على البلديات لا حضا ان معظم الاعوان والمنتخبين يستعملون العناوين البريدية الشخصية (@yahoo, gmail, ...). السؤال الذي يطرح نفسه هل ان البلدية لا توفر عناوين بريد إلكتروني رسمي (.tn) او انها موجودة وغير مستعملة.

الجدير بالذكر ان وزارة تكنولوجيا الاتصال فأدت يوم 21 أكتوبر 2022، إنه بإمكان التونسيين الحصول على بريد إلكتروني وطني رسمي للتواصل الآمن والتفاعل السريع مع الجهات الحكومية والمؤسسات العمومية. العنوان البريد الإلكتروني يتكون من المعرف الرقمي للمواطن متبوعاً باسم النطاق الوطني @tunisie.tn

هل يتم تحيين موقع الويب؟	
91	نعم
9	لا
7	جزئيا

Tableau 7 هل للبلدية عناوين بريد إلكترونية رسمية؟



Figure 8 هل للبلدية عناوين بريد إلكترونية رسمية؟

## 2.2.6 السؤال السادس

هل يستخدم أعوان البلدية وأعضاء المجلس البلدي البريد الإلكتروني كوسيلة للتواصل؟

على عكس الفكرة المتداولة فان البريد الإلكتروني آلية رسمية لتبادل المعطيات بين الهياكل والمتعاملين معها حسب الأمر الحكومي عدد 777 مؤرخ في 5 أكتوبر 2020.

ذكرت كذلك إمكانية التواصل عبر البريد الإلكتروني في بعض فصول القانون الأساسي المتعلق بمجلة الجماعات المحلية مثل الفصل 216 والفصل 311.

من اهم إيجابيات استعمال البريد الإلكتروني كوسيلة للتواصل



هل يستخدم أعوان البلدية وأعضاء المجلس البلدي البريد الإلكتروني كوسيلة للتواصل؟	
50	نعم
33	قليلا
8	غالبا
7	لا

Tableau 8 يستخدم أعوان البلدية وأعضاء المجلس البلدي البريد الإلكتروني كوسيلة للتواصل؟

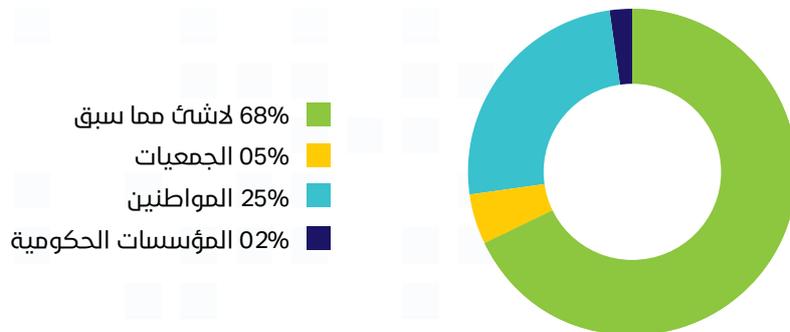


Figure 9 هل يستخدم أعوان البلدية وأعضاء المجلس البلدي البريد الإلكتروني كوسيلة للتواصل؟

## السؤال السابع 2.2.7

هل أن البلدية تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي؟

لا تعتبر الصفحات الرسمية للبلديات في مواقع التواصل الاجتماعي وسائل اتصال رسمية وإنما هي فقط وسائل إضافية للإعلام لا غير.

رغم عدم رسمية صفحات البلديات على شبكات التواصل الاجتماعي، فإنه لا بد من التقيّد بجملة من الأحكام القانونية لتجنّب الوقوع في مخالفات يعاقب عليها القانون. فقد صدر المنشور عدد 23 لسنة 2020 مؤرخ في 5 نوفمبر 2020 حول إحكام التصرف في الصفحات والحسابات الرسمية بشبكات التواصل الاجتماعي الراجعة بالنظر للهيكل العمومية.

يجب الحصول على الشارة الزرقاء «bleu verification de Badge» أو التحقق من الحصول عليها بالنسبة لكافة الصفحات والحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي وذلك بغرض ضمان مصداقيتها وتأمين عدم انتحالها. ويتعين التنسيق مع الوكالة الوطنية للسالمة المعلوماتية بخصوص الحصول على الشارة الزرقاء المشار إليها آنفاً والتواصل معها لتقصي المخاطر أو التهديدات المحتملة.

### هل أن البلدية تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي؟

106	فايسبوك   f
4	تويتر (سابقاً)   X
3	أنستغرام   Instagram
2	يوتيوب   YouTube
1	لينكدين   LinkedIn
1	لا شيء مما سبق

Tableau 9 هل أن البلدية تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي؟

رغم ان لينكدين (LinkedIn) تعتبر شبكة اجتماعية محترفة و مهنية، الا انا نلاحظ ان بلدية واحدة من مجموع 107 تستعملها.

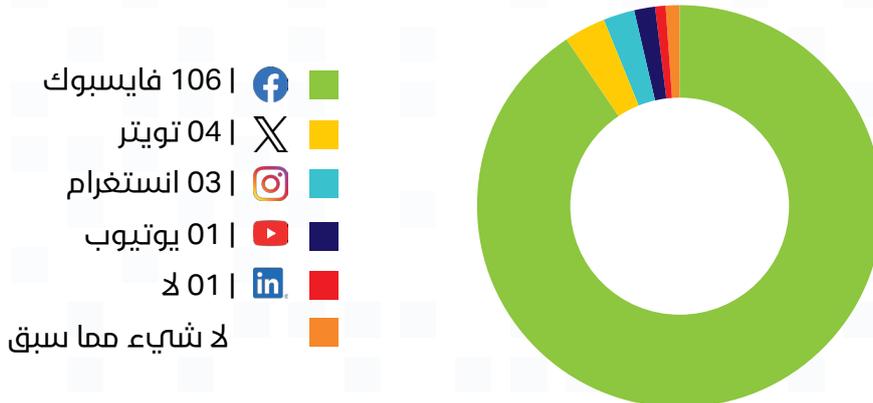


Figure 10 هل أن البلدية تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي؟

## السؤال الثامن 2.2.8

هل توفر البلدية للمواطنين خدمات عن بعد؟

فيما يلي بعض من الخدمات التي يمكن ان توفرها البلدية قصد تسهيل التبادل والتفاعل مع المواطنين.

هل توفر البلدية للمواطنين خدمات عن بعد؟		
البيانات المفتوحة	52	49%
الشكاوى عبر الأنترنت	45	42%
تطبيقه عبر الهاتف الجوال	25	23%
التذاكر الإلكترونية	7	7%
في المناطق العمومية Wifi Outdoor خدمة	11	10%
لا شي مما سبق	35	33%

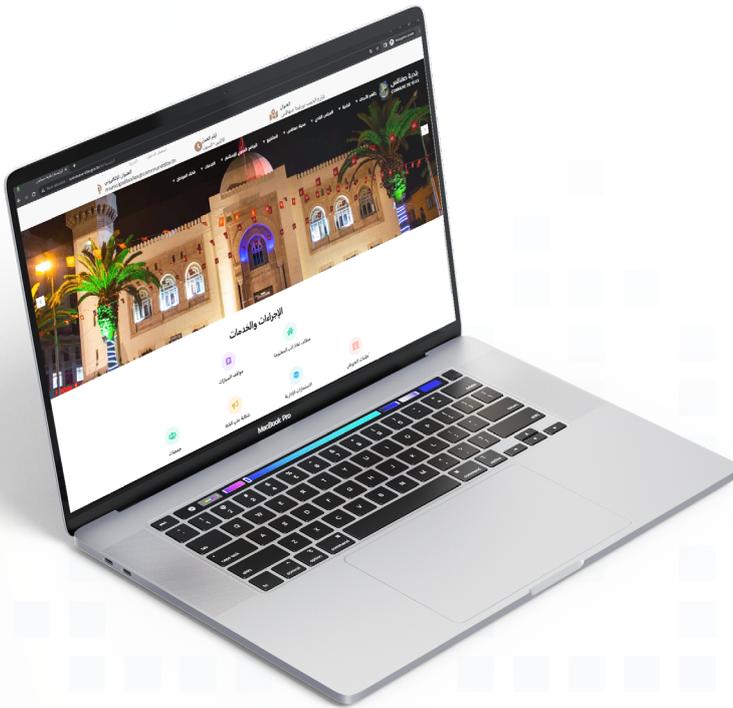
Tableau 10 هل توفر البلدية للمواطنين خدمات عن بعد؟

### البيانات المفتوحة

في إطار حق المواطنين في النفاذ الى المعلومة فأن توفير البيانات المفتوحة أضحي أمرا أساسيا خصوصا بعد صدور القانون الأساسي عدد 22 لسنة 2016 المؤرخ في 24 مارس 2016 المتعلق بالحق في النفاذ إلى المعلومة.

نلاحظ تقريبا أن نصف المشاركين في الاستبيان لا يوفرن البيانات المفتوحة وبما أن هذه البيانات غالبا ما تتواجد عبر موقع الويب فهذا يعني ان 36 بلدية عيها تحسين وتطوير موقعها (88 بلدية لها موقع ويب من بينها 52 بلدية فقط توفر خدمة البيانات المفتوحة).

بإمكان البلديات نشر البيانات المفتوحة عبر البوابة (openbaladiati.tn) تحتوي هذه الأخيرة في موفما 2022 على 777 بيانات مقسمة على 14 فئة وتخص 60 بلدية.



## ■ الشكاوى عبر الأنترنت

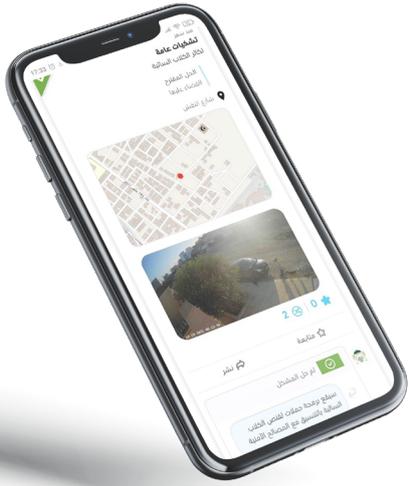
التصرف في الشكاوى هو آلية أساسية لتكريس علاقة جيّدة بين البلدية والمواطنين حيث تسمح الشكايات الاستجابة لانتظارات المتساكنين وتلبية احتياجاتهم وتدارك الإخلالات على مستوى الخدمات المقدمة.

التصرف في الشكاوى هو نظام لتلقي وفرز ومعالجة مطالب وشكاوى المواطنين والردّ عليها في اجال مضبوطة حسب القانون ومتابعتها

توجد في تونس العديد من المنصات والتطبيقات التي توفر خدمة التبليغ عن المشاكل عن بعد ويمكن للمواطن استعمالها مجانا.

خدمة الشكاوى عن بعد تهدف أساسا الي تقريب وتسهيل الخدمات للمواطن ولكنها أيضا مفيدة للبلدية حيث انها تمكنها من تجميع قاعدة بيانات وتسهل عملية اعداد تقارير المتابعة في التصرف في الشكاوى الذي تم إقرار ضرورته بداية من 2016 كما انه تم اخضاعه كمؤشر في تقييم الأداء ابتداء من 2017.

رغم فوائد توفير الشكاوى عن بعد إلا أن 42% فقط من البلديات توفر هذه الخدمة، لكن السؤال الأهم هو: هل يقع معالجة ومتابعة الشكاوى المتلقات عن بعد بشكل منتظم من طرف البلدية؟



## ■ تطبيقه عبر الهاتف الجوال

نظرا لأن الهاتف الجوال أصبح جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية فقد أصبحت التطبيقات عبر الهاتف الجوال ضرورة. على سبيل المثال هذا النوع من التطبيقات يجعل عملية التبليغ عن المشاكل أمرا سهلا ودقيقا فيمكن المواطن التقاط صورة ومشاركة موقعها في بضع دقائق.

## ■ التذاكر الإلكترونية

من أكثر المشاكل الحالية التي تواجهها البلديات هي مدة الانتظار للحصول على خدمة في البلدية مما يتسبب في ازدحام ينجر عنه عدم رضاء المواطنين والعمل في ظل توتر وضغط للأعوان.

التذاكر الإلكترونية تمكن المواطن من حجز مواعده عن بعد (عبر موقع ويب او تطبيقه عبر الهاتف الجوال) وبذلك يتمكن من معرفة المدة التقديرية للانتظار حتى انه تمكن بعض التطبيقات المواطن من التعرف على مدة الانتظار لكل البلديات القريبة من موقعه وتوفر له أيضا المسافة التي تفصله عن كل بلدية، بذلك يمكن للمواطن اختيار وجهته اعتمادا على عنصري المسافة ومدة الانتظار.

رغم أن التذاكر الإلكترونية تعتبر من ضمن الحلول التي تمكن البلديات من التقليل من الازدحام نلاحظ ان 7% فقط من البلديات المشاركة في الاستبيان تعتمد هذا الحل.

## خدمة Wifi Outdoor في المناطق العمومية



تمكن هذه الخدمة المواطنين من استعمال الأنترنت في المناطق العمومية مجاناً. هذه الخدمة تضمن رضا المواطنين من جهة وتمكن البلدية من تجميع قاعدة بيانات.

11 بلدية من مجموع 107

توفر هذه الخدمة

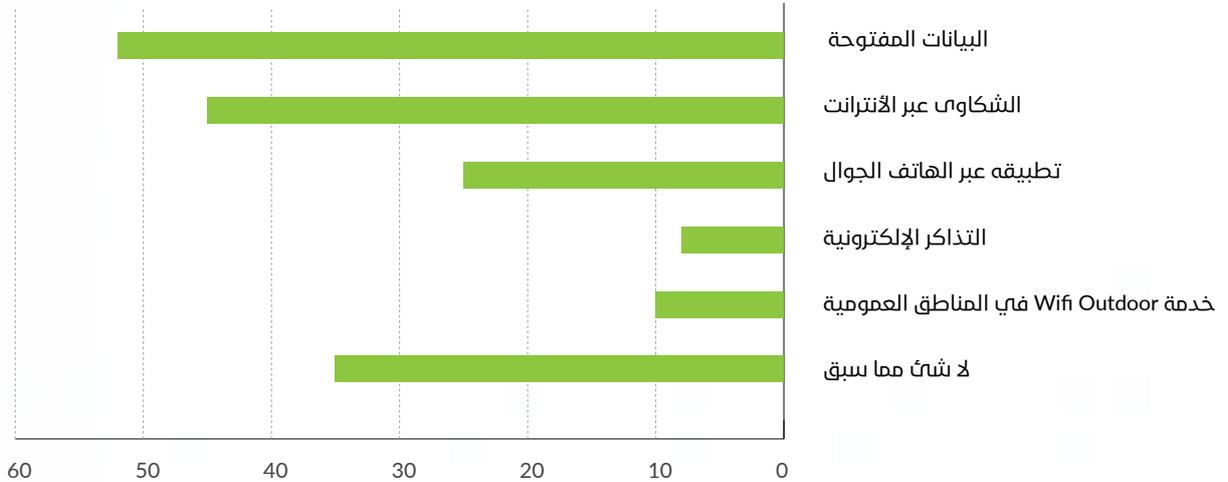


Figure 11 هل توفر البلدية للمواطنين خدمات عن بعد؟

33% من البلديات المشاركة لا توفر أي خدمة هن السابق ذكرهم رغم انه يمكن للبلديات الحصول على بعض من هذه الخدمات بطريقة مجانية.



## السؤال التاسع 2.2.9

هل لدى البلدية منصات الكترونية للتبادل مع (الجمعيات، المواطنين، المؤسسات الحكومية)؟

وجود منصات الكترونية للتواصل والتبادل مع مختلف الأطراف يمكن البلديات من سهولة التواصل بالإضافة الي إمكانية تتبع العمليات بطريقة سريعة وشفافة.

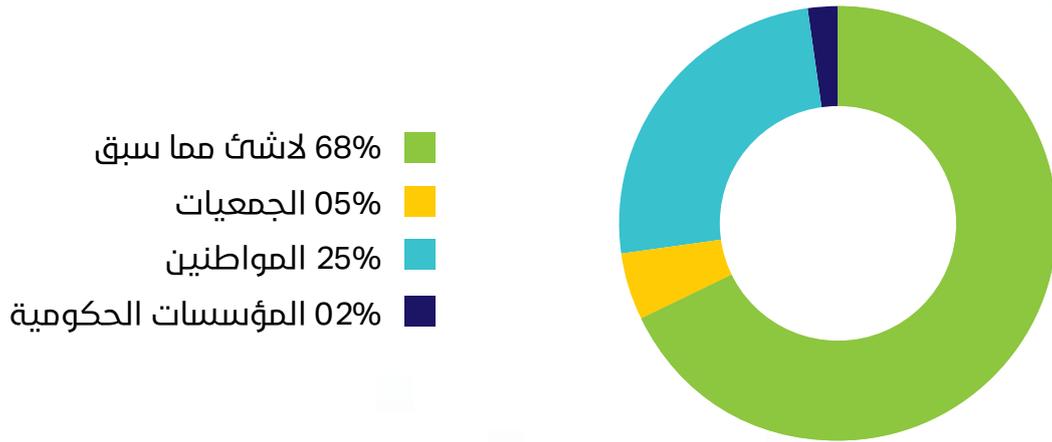
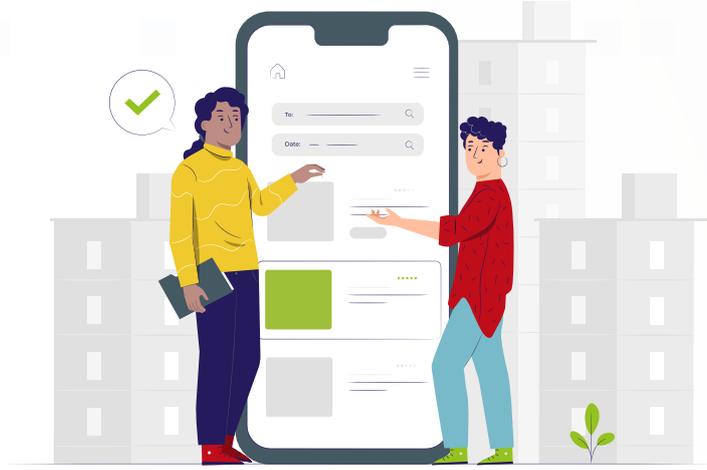


Figure 12 هل لدى البلدية منصات الكترونية للتبادل مع المواطنين,الجمعيات,المؤسسات الحكومية ؟

هل لدى البلدية قاعدة بيانات للمواطنين (الاسم والقب، رقم الهاتف، البريد الالكتروني، ...)?

لقد أصبحت قواعد البيانات من الأمور الضرورية فمع التطور الكبير لاستخدام التكنولوجيا، ومع اعتمادنا في العصر الحالي على شبكة الإنترنت في إنجاز كافة المهام، أصبح من الضروري تطوير قاعدة بيانات لحفظها بشكل يساهم في توفير المعلومات بسهولة وبشكل احترافي. فالبيانات من أهم الأشياء التي نحتاج إليها في العصر الحالي لإنجاز كافة المهام، ومعالجتها بشكل محترف يساهم في تقديم النتائج بصورة جيدة، حيث أن تلك المعالجة تساعد على اتخاذ كافة القرارات المناسبة.

رغم أهمية البيانات إلا أن



ليس لها  
قاعدة بيانات  
للمواطنين

75 بلدية من مجموع 107

الجزير بالذكر ان الفصل 34 من القانون الأساسي المتعلق بمجلة الجماعات المحلية ينص على ان البلدية مطالبة بتركيز قاعدة بيانات إحصائية محلية دقيقة.

هل لدى البلدية قاعدة بيانات للمواطنين (الاسم و القب، رقم الهاتف، البريد الالكتروني، ... ) ؟

6	نعم
75	لا
26	جزئيا

Tableau 11 هل لدى البلدية قاعدة بيانات للمواطنين (الاسم و القب، رقم الهاتف، البريد الالكتروني، ... ) ؟

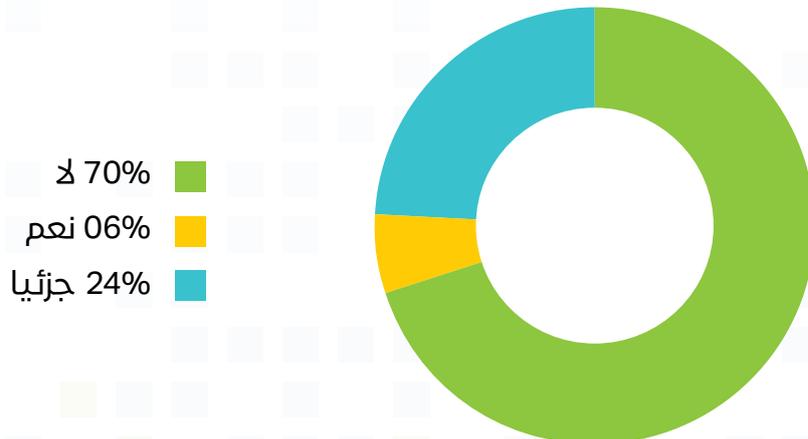


Figure 13 هل لدى البلدية قاعدة بيانات للمواطنين (الاسم و القب، رقم الهاتف، البريد الالكتروني، ... ) ؟

## السؤال الحادي عشر 2.2.11

هل أن البلدية تستخدم إرسال ارساليات قصيرة في دفعة واحدة عبر الهاتف الجوال (SMSing)؟



104 من البلديات المشاركة في الاستبيان اي ما يمثل 97% لا يستعملون خدمة ارساليات القصيرة في دفعة واحدة عبر الهاتف الجوال رغم فوائد هذه الخدمة ورغم انها غير مكلفة.

لايستعملون  
خدمة ارساليات  
القصيرة

104 بلدية من مجموع 107

هل ان البلدية تستخدم ارسال ارساليات قصيرة في دفعة واحدة عبر الهاتف الجوال (SMSing)؟

104	نعم
3	لا

Tableau 12 هل ان البلدية تستخدم ارسال ارساليات قصيرة في دفعة واحدة عبر الهاتف الجوال (SMSing)؟

عدم توفر قاعدة بيانات للمواطنين ولا سيما رقم الهاتف الجوال من اهم العقبات التي تحول دون توفير هذه الخدمة.



97% لا  
03% نعم

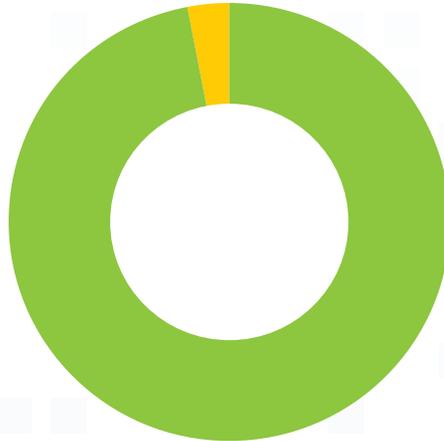


Figure 14 هل ان البلدية تستخدم ارسال ارساليات قصيرة في دفعة واحدة عبر الهاتف الجوال (SMSing)؟

## السؤال الثاني عشر

2.2.12

هل أن البلدية تستخدم إرسال رسائل عبر البريد الإلكتروني في دفعة واحدة (E-mailing) ؟



لا تستعمل خدمة  
الرسائل عبر البريد  
الإلكتروني

82 بلدية من مجموع 107

82 من البلديات المشاركة في الاستبيان ابي ما يمثل 77% لا تستعمل خدمة الرسائل عبر البريد الإلكتروني في دفعة واحدة رغم فوائد هذه الخدمة ورغم انها غير مكلفة.

هل ان البلدية تستخدم ارسال رسائل عبر البريد الإلكتروني في دفعة واحدة (E-mailing) ؟

25	نعم
82	لا

Tableau 13 هل ان البلدية تستخدم ارسال رسائل عبر البريد الإلكتروني في دفعة واحدة (E-mailing) ؟

عدم توفر قاعدة بيانات للمواطنين ولا سيما عنوان البريد الإلكتروني من أهم العقبات التي تحول دون توفير هذه الخدمة.



77% لا  
23% نعم

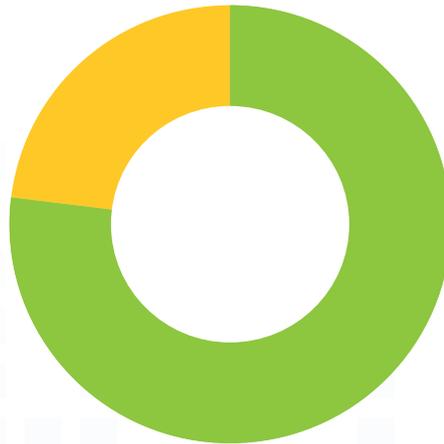


Figure 15 هل ان البلدية تستخدم ارسال رسائل عبر البريد الإلكتروني في دفعة واحدة (E-mailing) ؟

## السؤال الثالث عشر 2.2.13

### المنظومات الوطنية المستعملة في البلدية

النسبة المتوقعة هي 100% بما ان الإجابة لم تكن على هذا النحو قمنا بالاتصال ببعض البلديات عبر الهاتف للتأكد من صحة المعلومة ولمعرفة السبب وراء عدم استعمال بعض المنظومات الوطنية من طرف بعض البلديات. في أغلب الأحيان تكون المنظومة موجودة في البلدية ولكنها غير مستعملة لعطب فني أو لأنها غير مهيئة.

المنظومات الوطنية المستعملة في البلدية		
99%	106	ادب
80%	86	انصاف
81%	87	GRB
97%	104	مدنية
91%	97	Tuneps
6%	6	اخرى

Tableau 14 المنظومات الوطنية المستعملة في البلدية

إستعمال جل المنظومات الوطنية ملزم حسب القانون الأساسي المتعلق بمجلة الجماعات المحلية،

الفصل 187 و 176 ..

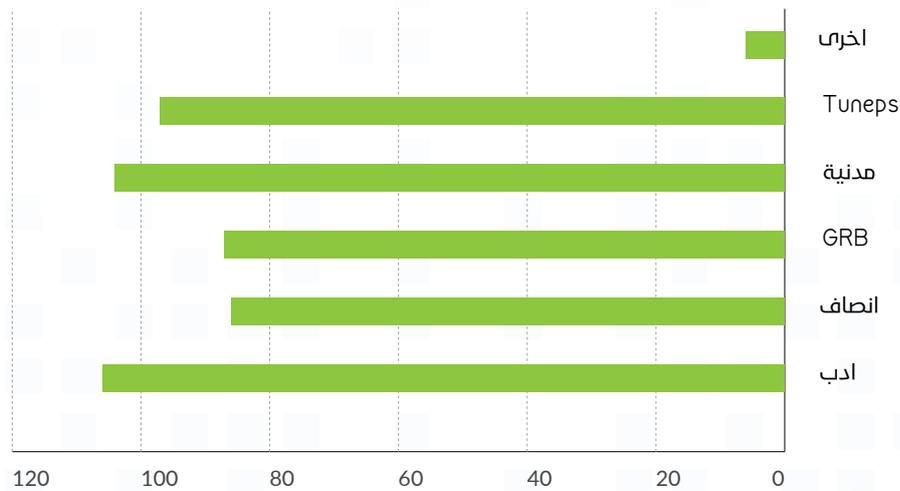


Figure 16 المنظومات الوطنية المستعملة في البلدية



## السؤال الرابع عشر 2.2.14

ما هي التطبيقات الرقمية الموجودة حاليا في البلدية؟

### ما هي التطبيقات الرقمية الموجودة حاليا في البلدية؟

5%	5	التصرف في المخزون
1%	1	التصرف في الأرشيف
4%	4	إدارة المشاريع
13%	14	التصرف في الملك البلدي
7%	7	إدارة الأسواق
5%	5	التصرف في النفقات
26%	28	التصرف في مكتب الضبط
12%	13	التصرف في اسطول المركبات
13%	14	منظومة رخص البناء
7%	7	منظومة المعلومات الجغرافية
17%	18	منظومة فضاء المواطن
5%	5	إحصائيات
4%	4	التصرف في استهلاك الإضاءة العمومية
41%	44	لا يوجد

رغم أهمية المنظومات إلا أن 41% من البلديات المشاركة لا يوجد بها أي منظومة. للتذكير، فإن للمنظومات فوائد عديدة مثل توفير خدمات للمواطن، تسهيل العمل البلدي للأعوان، الاقتصاد في المصاريف، ...

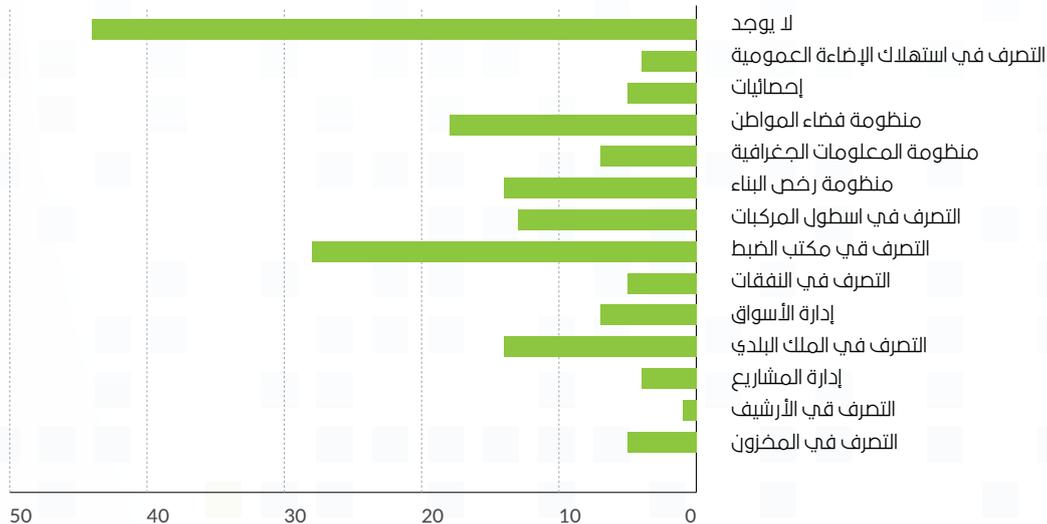


Figure 17 ما هي التطبيقات الرقمية الموجودة حاليا في البلدية؟

## السؤال الخامس عشر 2.2.15

كم تمثل ميزانية تكنولوجيا المعلومات مقارنة بالميزانية الجمالية للبلدية في سنة 2022؟

97 بلدية من مجموع 107 أجابت على هذا السؤال

رغم الوعي الملحوظ من طرف الاعوان البلدية والمنتخبين بأهمية الرقمنة الا ان الميزانية المخصصة لا تفوق 1% من الميزانية الجمالية للبلدية بالنسبة لأكثر من نصف البلديات المشاركة في الاستبيان.

هذه الأرقام تمثل عرقلة تحول دون رقمنة البلديات التي أصبحت ضرورة وليس خيار.

لو يتم الأخذ بعين الاعتبار المعطى «العائد على الاستثمار» لكانت الميزانية المخصصة للرقمنة معتبرة.

كم تمثل ميزانية تكنولوجيا المعلومات مقارنة بالميزانية الجمالية للبلدية في سنة 2022؟

59	اقل من 1%
23	بين 1% و 2%
14	بين 3% و 5%
1	بين 6% و 10%

Tableau 15 كم تمثل ميزانية تكنولوجيا المعلومات مقارنة بالميزانية الجمالية للبلدية في سنة 2022؟

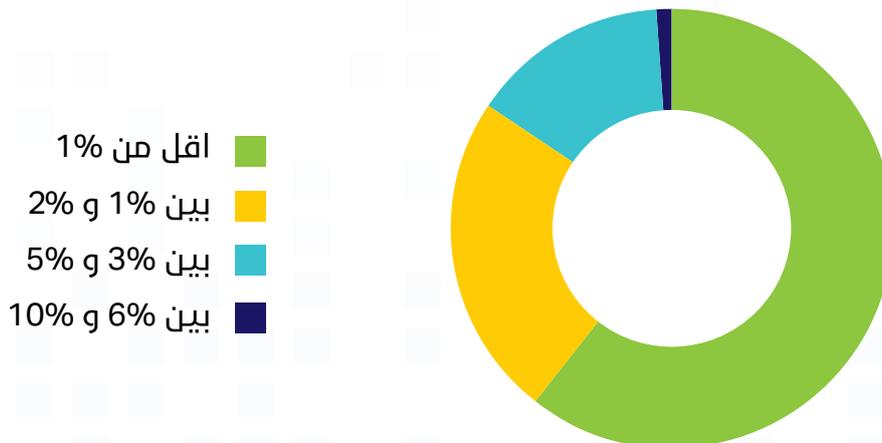


Figure 18 كم تمثل ميزانية تكنولوجيا المعلومات مقارنة بالميزانية الجمالية للبلدية في سنة 2022؟

## السؤال السادس عشر 2.2.16

كم تم تقدير ميزانية تكنولوجيا المعلومات مقارنة بالميزانية الجمالية للبلدية لسنة 2023؟  
أجابت 96 بلدية على هذا السؤال من مجموع 107.

تعتزم ترفيع الميزانية المخصصة للرقمنة من الفاصل "بين 3% و 5%" من الميزانية الجمالية للبلدية الى الفاصل "بين 6% و 10%"

01 بلدية من مجموع 97

يعتزم ترفيع الميزانية المخصصة للرقمنة من الفاصل "اقل من 1%" من الميزانية الجمالية للبلدية الى الفاصل "بين 1% و 2%".

02 بلديات من مجموع 97

يعتزم تخفيض الميزانية المخصصة للرقمنة من الفاصل "بين 1% و 2%" من الميزانية الجمالية للبلدية الى الفاصل "اقل من 1%"

03 بلديات من مجموع 97

يعتزم تخفيض الميزانية المخصصة للرقمنة من الفاصل "بين 3% و 5%" من الميزانية الجمالية للبلدية الى الفاصل "بين 1% و 2%".

04 بلديات من مجموع 97

تعتزم الترفيع في ميزانية الرقمنة

03 بلديات من مجموع 97

تعتزم التخفيض في ميزانية الرقمنة

07 بلديات من مجموع 97

كم تم تقدير ميزانية تكنولوجيا المعلومات مقارنة بالميزانية الجمالية للبلدية لسنة 2023؟

60	اقل من 1%
25	بين 1% و 2%
9	بين 3% و 5%
2	بين 6% و 10%

Tableau 16 كم تم تقدير ميزانية تكنولوجيا المعلومات مقارنة بالميزانية الجمالية للبلدية لسنة 2023؟

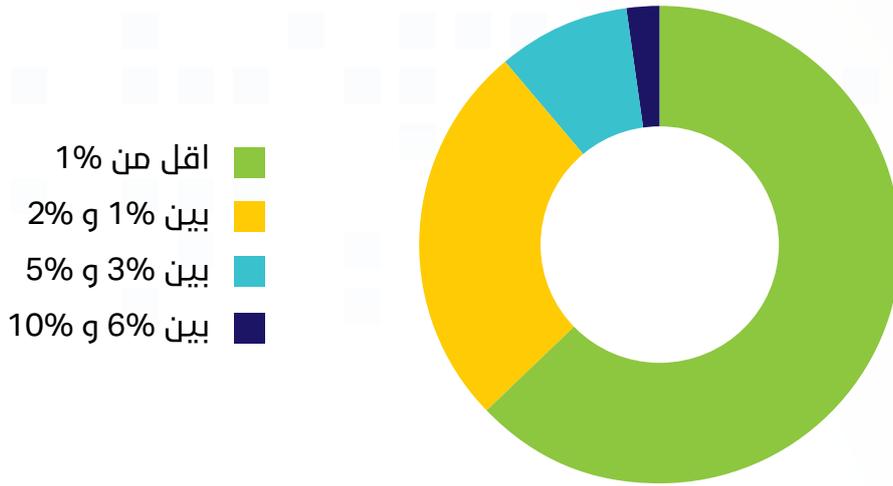


Figure 19 كم تم تقدير ميزانية تكنولوجيا المعلومات مقارنة بالميزانية الجمالية للبلدية لسنة 2023؟

## السؤال السابع عشر 2.2.17

هل ان البلدية تنوي انجاز مشاريع رقمية في سنة 2023؟

● لا تنوي انجاز مشاريع رقمية **29 بلدية من مجموع 107**

رغم وعي معظم البلديات بأهمية الرقمنة نلاحظ ان **29 بلدية** لا تنوي انجاز مشاريع رقمية في سنة 2023.

هل ان البلدية تنوي انجاز مشاريع رقمية في سنة 2023 ؟	
30	اقتناء معدات تكنولوجيا المعلومات
22	اقتناء معدات تكنولوجيا المعلومات وانشاء منصات رقمية
26	انشاء منصات رقمية
29	لا

Tableau 17 هل ان البلدية تنوي انجاز مشاريع رقمية في سنة 2023؟

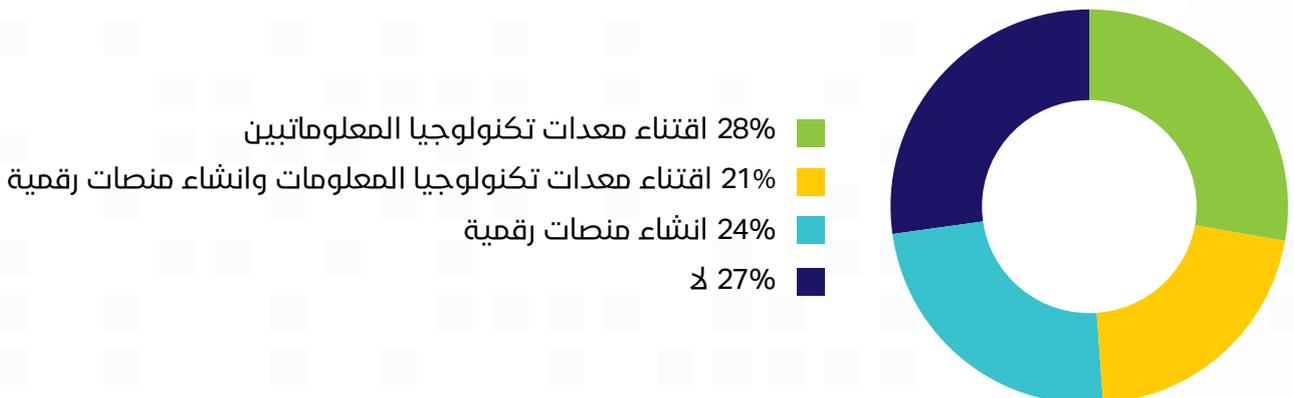
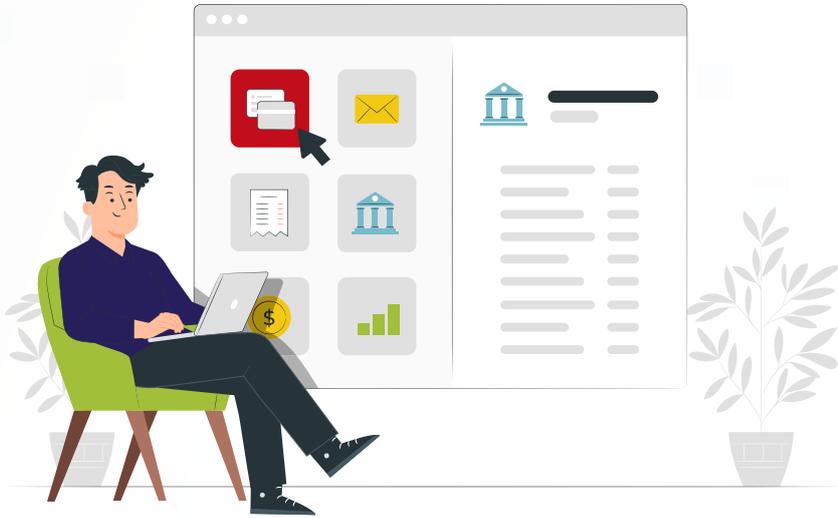


Figure 20 هل ان البلدية تنوي انجاز مشاريع رقمية في سنة 2023؟

## السؤال الثامن عشر 2.2.18

هل ان البلدية تنوي توفير خدمات عن بعد في سنة 2023؟



46 بلدية من مجموع 107

لا تنوي توفير  
خدمات عن بعد

رغم ان الخدمات عن بعد مفيدة للمواطنين وللأعوان البلدية، مثل التقليل من الاكتظاظ، نلاحظ ان 46 بلدية لا تنوي توفير خدمات عن بعد في سنة 2023.

هل ان البلدية تنوي توفير خدمات عن بعد في سنة 2023؟

61

نعم

46

لا

Tableau 18 هل ان البلدية تنوي توفير خدمات عن بعد في سنة 2023؟



Figure 21 هل ان البلدية تنوي توفير خدمات عن بعد في سنة 2023؟

## السؤال التاسع عشر 2.2.19

ماهي المنظومات الرقمية والخدمات التي ترغب البلدية بإنشائها في 2023؟

### المنظومات الرقمية والخدمات التي ترغب البلدية بإنشائها في 2023

15	معالجة الشكاوى
13	التذاكر الإلكترونية
11	منظومة الجغرفة الرقمنة
11	التصرف في اسطول المركبات
10	مكتب الضبط
10	رخص البناء
8	فضاء المواطن
8	موقع واب
7	انصاف
7	التصرف في المخزون
6	النفاذ إلى المعلومة
6	GRB
5	إدارة المشاريع
5	الأرشيف
4	التصرف في استهلاك الإضاءة العمومية
3	دور خدمات
3	ادارة النفايات
3	التصرف في الأسواق
2	البريد الإلكتروني
2	الدفع الإلكتروني
1	التصرف في الملك البلدي
1	خدمة الارساليات القصيرة
1	التصرف في البلدية

Tableau 19 المنظومات الرقمية والخدمات التي ترغب البلدية بإنشائها في 2023

فقط مخصصة للترفيه في المداخل البلدية (التصرف في الملك البلدي، التصرف في الأسواق، التصرف في استهلاك الإضاءة العمومية).

06  
مشاريع

مختصين في التواصل (النفاد إلى المعلومة، موقع واب، البريد الإلكتروني).

16  
مشروع

لتحسين الخدمات للمواطنين (خدمة الرسائل القصيرة، الدفع الإلكتروني، دور خدمات، فضاء المواطن، التذاكر الإلكترونية، معالجة الشكاوى).

43  
مشروع

لتسهيل العمل البلدي للأعوان (التصرف في البلدية، ادارة النفايات، الأرشيف، إدارة المشاريع، التصرف في المخزون، رخص البناء، مكتب الضبط) الجدير بالذكر انه بعض هذه المشاريع تمكن من الترفيه في المداخل البلدية.

52  
مشروع

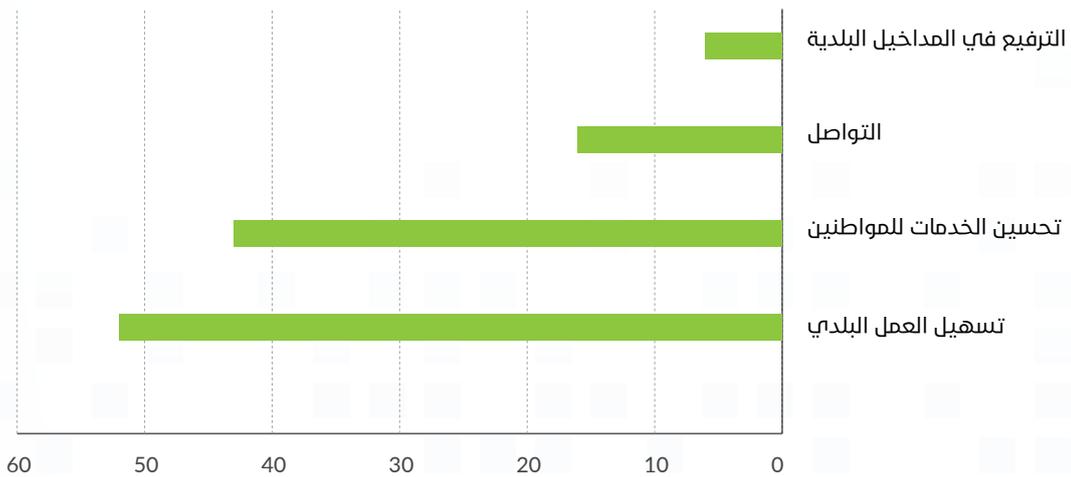


Figure 22 المنظومات الرقمية والخدمات التي ترغب البلدية بإنشائها في 2023

## السؤال العشرون 2.2.20

هل ان أعوان البلدية في حاجة الي تكوين في مجال الإعلامية؟



بما أن التطور التكنولوجي يسير بنسق سريع ونظرا لأن معظم الأعوان البلدية غير مختصين في الإعلامية، أصبح من الضروري تكوينهم.

هل لدى البلدية قاعدة بيانات للمواطنين (الاسم و القب، رقم الهاتف، البريد الالكتروني، ... ) ؟

71	نعم
26	ربما
5	لا

Tableau 20 هل ان أعوان البلدية في حاجة الي تكوين في مجال الإعلامية؟

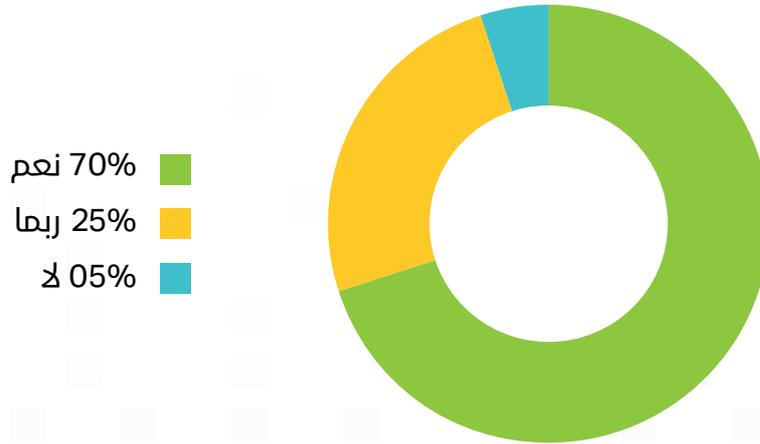


Figure 23 هل ان أعوان البلدية في حاجة الي تكوين في مجال الإعلامية؟

نلاحظ ان 5% من المشاركين أجابوا «لا»، هذا مؤشر يدل بطريقة غير مباشرة على ما يسمى «مقاومة التغيير» او «عدم التكيف مع التغيير» باعتبار ان التكوين المستمر في مجال التكنولوجيا أصبح ضرورة للتمكن من التطوير والتحديث.



## السؤال الواحد والعشرون

2.2.21

ماهي مجالات التكوين المطلوبة في مجال الاعلامية؟

مجالات التكوين المطلوبة	
47	Excel
10	Word
5	Administration et sécurité réseau
2	ADAB
2	ARCGIS
2	Développement web
2	GRB
2	INSAF
2	Maintenance matériel informatique
2	Power point
2	Python
1	Access
1	Analyse de données
1	E-mailing
1	Global Mapper
1	SQL
1	Tuneps
1	Voix IP

تعتبر ان اعوانها هي حاجة الى تكوين المكتبية (Excel, Power point, Word).

59  
بلدية

تعتبر ان اعوانها هي حاجة الى تكوين في مجال التصرف في المعطيات (SQL, Analyse de données, Access).

03  
بلديات

تعتبر ان اعوانها هي حاجة الى تكوين في استعمال المنظومات الوطنية (Tuneps, INSAF, GRB, ADAB).

07  
بلديات

المختصين في الإعلامية يرغبون في التكوين في مجالات تمكنها من انشاء منظومات (Python, Développement web, Access).

06  
من الاعوان  
البلدية

المختصين في الإعلامية يرغبون في تطوير مهاراتهم (Maintenance matériel informatique, Maintenance matériel informatique, Voix IP).

08  
من الاعوان  
البلدية

الى الترفيه في ميزانية الرقمنة بما انها توفر عائد على الاستثمار (retour sur investissement). تستطيع البلدية أيضا استعمال بعض المنظومات الحرة والمجانية (open source) التي يمكن تحميلها عن طريق الإنترنت، كما ان بعض التطبيقات متوفرة باللغة العربية.

يعتمد التحول الرقمي على صياغة استراتيجية رقمية انطلاقاً من تشخيص الوضع الراهن وتحديد الفجوة بين القدرات الرقمية الحالية وما يجب أن تكون عليه في المستقبل، ثم العمل على تنفيذ الاستراتيجية من خلال تخصيص الموارد اللازمة سواء كانت مالية أو بشرية أو تجهيزات وآلات، ومراقبة تنفيذها والتقييم المستمر لنتائجها.



تعدّ الجاهزية الرقمية عاملاً أساسياً لنجاح التحول الرقمي ولذا، لا بد من تدعيم وتطوير أدوات التقييم الذاتي، حيث استهدفت الدراسة الحالية قياس وتقييم مشروع الرقمنة داخل البلديات التونسية من خلال تحليل وتشخيص الوضع الراهن وتسهيل الضوء على التحديات التي تقف عائقاً في وجه التحديث والتطوير عن طريق الرقمنة.

النتيجة الواضحة والمتوقعة هي أن معظم البلديات التونسية مقتنعة بضرورة الرقمنة والكثير منها مرقمنة نسبياً لكنها بحاجة إلى دعم وتأطير وأن معظم العقبات التي تحول دون رقمنة البلديات هي النقص في الموارد المالية والبشرية.

يُعدّ نقص المهارات الرقمية الداخلية عائقاً كبيراً أمام الاعتماد الفعّال للتكنولوجيا الرقمية بالإضافة الى نقص الموارد لتوظيف اعاون إضافيين. في مثل هذه الحالات الحل الأمثل هو اعتماد إعادة التأهيل المهني عبر «Reconversion professionnelle» دورات تكوينية للأعاون. الجدير بالذكر انه يوجد الكثير من الكفاءات في مجال الرقمنة في البلديات التونسية لكنها عاجزة عن التطوير بسبب النقص في التأطير والتشجيع بالإضافة الى عبء الاعمال اليومية المرتفع.

النقص في الموارد المالية لا يعتبر عائقاً حقيقياً لرقمنة البلديات. القناعة بأن الرقمنة تمكن البلدية من الترفيه في مداخيلها (مثل منظومات التصرف في الملك البلدي ومنظومات التصرف في الأسواق وغيرها) وتمكنها أيضا من التقليل في المصاريف (مثل منظومات التصرف في استهلاك الإضاءة العمومية ومنظومات التصرف في اسطول المركبات وغيرها)، تدفع البلدية



ختاماً، يمكن ان نعتبر ان الأولويات التي ينبغي ان تخضع لإجراءات التحسين لرقمنة البلديات هي

- الترفيع في الميزانية المخصصة للرقمنة
- انتداب مختصين في مجال الرقمنة
- وضع استراتيجية مفصلة
- العمل على ترسيخ ثقافة التغيير «gestion du changement»

من الضروري ايضاً دعم البلديات، ولا سيما المستحدثة منها، في مجال التحول الرقمي مع اتخاذ بعض التدابير الوطنية ووضع خطة ملائمة تمكن البلديات من المضي قدماً في طريق الرقمنة.

هذا التقرير بعنوان «دراسة الوضع الراهن للرقمنة في البلديات التونسية» يتماشى مع مشاريع تحقيق الهدف 9 و الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة.





# الجامعة الوطنية للبلديات التونسية

## FÉDÉRATION NATIONALE DES COMMUNES TUNISIENNES



UNION EUROPÉENNE



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

76 نهج سوريبا، تونس البلفيدير 1002



(+216) 71 841 393



(+216) 71 844 847



[www.fnct.tn](http://www.fnct.tn)



[contact@fnct.org.tn](mailto:contact@fnct.org.tn)

