



«كما يتعين تعميم الإدارة الإلكترونية بطريقة مندمجة،
تتيح الولوج المشترك للمعلومات بين مختلف القطاعات والمرافق.
فتوظيف التكنولوجيات الحديثة، يساهم في تسهيل حصول المواطنين، على الخدمات،
في أقرب الآجال دون الحاجة إلى كثرة التنقل والاحتكاك بالإدارة»

مقتطف من الخطاب السامي الذي ألقاه صاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله
في افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة
يوم الجمعة 14 أكتوبر 2016

التقرير الأدبي برسم سنة 2016

القرب والتواصل

البوابة الإلكترونية

منصات التواصل الاجتماعي

الممارسات الجيدة

تميز

النشرة الإخبارية : Newsletter

نشرة اليقظة: Bulletin de Veille

القرب والتواصل

الارتقاء بالخدمة العامة

وضعت الوكالة الحضرية أولويات تتمثل بتحديث الخدمة العامة وتقريب الإدارة من المواطنين وتحسين العلاقات مع الشركاء وذلك عبر :

- تيسير التواصل مع الإدارة : أكثر من 80% من الاستقبالات للمواطنين والمستثمرين خلال الفترة 2015-2016 ، تمت دون موعد مسبق، وكل الاستقبالات تم تدوين معلوماتها بسجلات خاصة وتتبع مآلها.
- الاستجابة السريعة لطلبات وشكايات المواطنين : 6 إلى 8 أيام هي معدل المدة الفاصلة بين التوصل بالطلب في مكتب الضبط وبين الاستجابة له عبر برمجة معاينة أو جواب كتابي.. مثلا، وأقل من يوم واحد هو معدل انجاز جذاذة المعلومات والتوقيع عليها من طرف الإدارة.
- تنظيم الأبواب المفتوحة لاستقبال المغاربة المقيمين بالخارج سنويا حيث تم تجهيز المرفق لاستقبالهم وتلبية طلباتهم في أقرب الأجل.
- القرب عبر استعمال وسائل مبتكرة وفعالة والحصول على معلومات حديثة باستمرار : الخدمات الإلكترونية متميزة ومبتكرة.

الخدمات الإلكترونية الموجهة للمواطنين

واصلت الوكالة الحضرية للصويرة نهج سياستها للقرب والتواصل، المعتمدة منذ سنة 2011، من خلال تعزيز حضورها واعتماد أدوات حديثة ومبتكرة للتواصل بهدف : التفاعل الإيجابي مع تساؤلات واقتراحات المواطنين والشركاء وشرح الأدوار المنوطة بالوكالة الحضرية وتمكين من تتبع سير برامجها بكل شفافية والارتقاء بمستوى التواصل كخدمة عمومية متميزة وتقريب الإدارة من المواطنين بالإضافة لاعتمادها الأساسي على الكفاءات الذاتية لمواردها البشرية واستخدام أحدث التقنيات المتاحة والمجانبة في مجال تكنولوجيات الاتصال الرقمي.

وقد تميزت خطة التواصل الرقمية للوكالة بإحداث :

بوابة إلكترونية تضم 3 مواقع بالعربية والامازيغية والفرنسية وتوفر سهولة للولوج السريع إلى المعلومات والخدمات وملاءمة لمختلف الشاشات (الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية). كما توفر خدمات إلكترونية مثل: وضع شكايات، حجز المواعيد، طلب بطاقة المعلومات، الدراسة القبلية للمشاريع، بيع الوثائق، التسجيل بنشرات إخبارية إلكترونية للوكالة الحضرية، تفحص نتائج لجن المشاريع الصغرى والكبرى وكذلك نتائج اللجن الجهوية لدراسة طلبات الاستثناء على مستوى إقليم الصويرة بالإضافة إلى طلبات العروض وعروض العمل وآخر الإصدارات والمستجدات وكذا المقالات الصحفية ذات الصلة. كما يوفر إمكانية التفاعل مع المواطنين عبر خدمة الاقتراحات بالإضافة إلى استطلاع للرأي للتعرف على مدى رضا المواطنين.... مع السهر على تحديثه بالمعلومات المحينة وتطويره بانتظام! كما تقدم هذه المواقع أجوبة للعديد من التساؤلات لدى الجمهور والمهنيين بصفة خاصة حول أدوار ومهام الوكالات الحضرية والخطوات اللازمة للحصول على التراخيص وكذا النصوص القانونية التي تنظم هذا القطاع، بالإضافة إلى توفيرها معلومات عن تقدم الدراسات التي أعطت انطلاقها الوكالة الحضرية للصويرة.

<https://auessaouira.ma>



القرب والتواصل

حصيلة الخدمات الإلكترونية المسداة من خلال البوابة الإلكترونية للوكالة خلال سنة 2016

E-Services								الموقع الإلكتروني	
التواصل عبر البريد الإلكتروني: contact@auessaouira.ma	تعليق على المقالات	استبيان الرضا		دراسة قبلية	بيع وثائق	طلبات لأخذ موعد	الشكاوى		طلبات جذاذات المعلومات
		لا	نعم						
	83	9	69	0	1	1	3	2	فرنسي
117	17	4	25	0	0	0	1	0	عربي
	100	11	94	0	1	1	4	2	المجموع

المصدر : منظومة المعلومات للبوابة الإلكترونية

شهادة SSL لتأمين البوابة الإلكترونية ونظام بريدها

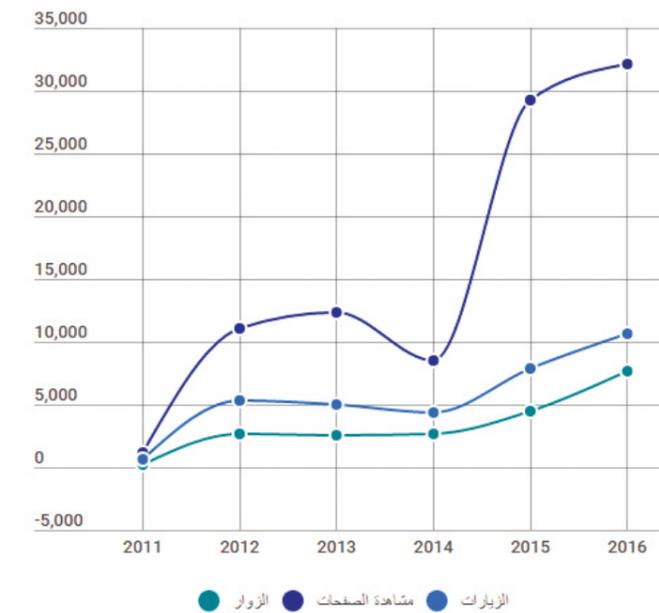
ليتم التعامل مع البيانات الشخصية ومعالجتها في بيئة سليمة وآمنة، اختارت الوكالة اعتماد البروتوكول الأمني «HTTPS» لمواجهة الاختراقات وضمان تعامل آمن على الشبكات الرقمية. وتضمن هذه الشهادة، درجة عالية من السرية وتشفير المعلومات لتجنب الوقوع ضحية لقرنصة منظومتها الرقمية. ويمكن لمستخدمي الإنترنت التحقق من وجود هذا البروتوكول بفضل صورة «قفل» على برامج التصفح الخاصة بهم.



<https://auessaouira.ma>



بيانات الموقع الإلكتروني www.auessaouira.ma



نشر وثائق التعمير المعمول بها على موقعها الإلكتروني في

إطار منظومة معلومات جغرافية SIG. هذه الخدمة المجانية تمكن كافة المواطنين من الولوج السلس للمعطيات الخاصة بالتعمير. وذلك في إطار تفاعلي يمكن من خلاله الاضطلاع على مختلف المقتضيات والمعلومات المتعلقة بالتنظيقات ومواقع التجهيزات ومخارم الطرق والبنية التحتية بالإضافة إلى قواعد البناء... بالمجالات المشمولة بوثائق التعمير المصادق عليها والمعمول بها. ويعتبر تصميم التهيئة لمركز بئر كوات التابع لجماعة زاوية بن احميدة أول وثيقة تعميمية تم نشرها على الموقع الإلكتروني إضافة إليها حاليا لتصميم تهيئة مركز أكرض وذلك في انتظار التعميم التدريجي لهذه التقنية الحديثة على كافة وثائق التعمير المصادق عليها والمعمول بها بالوكالة الحضرية للصورة.



لتصفح GEOPORTAIL
<https://goo.gl/cYkfxG>

القرب والتواصل

الحسابات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي لما تتسم به من إمكانيات للتعاون والمشاركة. ومن أهم مميزات قنوات الإعلام الاجتماعية، أنها تعرف أكثر بالخدمات المسداة وتساهم في خلق جو من الثقة والشفافية.

الصفحة الرسمية على FACEBOOK

للوكالة الحضرية للصورة صفحة رسمية على الفيسبوك، يتابعها حاليا أكثر من 1650 منخرط وتعد ثاني أهم قناة للتواصل الرقمي للوكالة :
www.facebook.com/Agence.Urbaine.dEssaouira

الحساب الرسمي على TWITTER

تتوفر الوكالة الحضرية على حساب رسمي على هذا الموقع للتدوين المصغر microblogging، ويمكن رصد جل إصدارات الوكالة من خلال كلمة : #AUJESS
www.twitter.com/aur_essaouira

الحساب الرسمي على INSTAGRAM

INSTAGRAM موقع للتواصل الاجتماعي متخصص في نشر الصور ومشاركتها عبر الهواتف المحمولة. تستخدمها الوكالة الحضرية لعرض مستجداتها بالصور (المشاركة بمنتديات، لقاءات ...) والتعريف بمختلف المؤهلات الطبيعية والتراثية بالإقليم :
instagram.com/auessaouira

الرسالة الإلكترونية الدورية للتعريف بمستجدات الوكالة الحضرية :
النشرة الإخبارية هي نشرة دورية عبارة عن رسالة معلومات يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني إلى قائمة من المنخرطين.



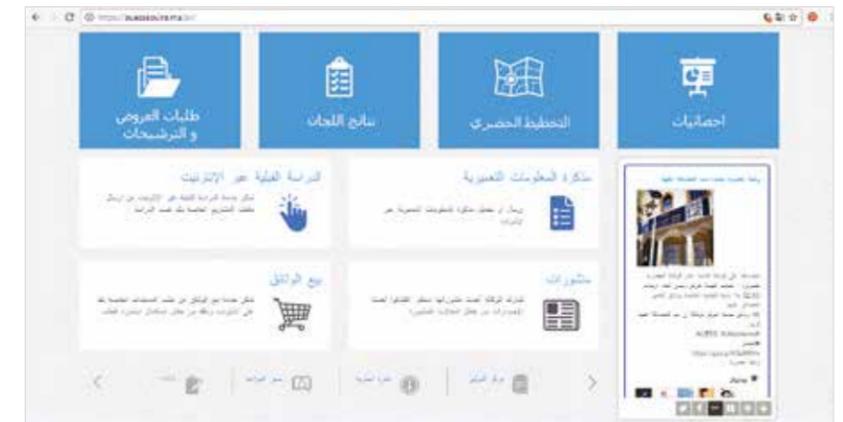
نشرة شهرية ليقظة خاصة بمستجدات القطاع على المستوى الوطني: نشرة شهرية ترصد التغطية الصحفية المكتوبة والإلكترونية للقطاع على الصعيد الوطني. تهدف هذه النشرة إلى رصد الأحداث الكبرى بالقطاع.



القرب والتواصل

نظام الأرشفة الإلكترونية : تم جرد أكثر من 2200 ملف وأرشفته. هذا ورش مهم تنخرط فيه الوكالة لحفظ ذاكرة التدبير الحضري بالإقليم.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الخدمات تمت بالاعتماد الحضري على الكفاءات الذاتية للموارد البشرية بالوكالة الحضرية للصورة وعبر استخدام أحدث التقنيات المتاحة في مجال تكنولوجيات الاتصال وخصوصا تقنيات تحديد التموقع الجغرافي.



جانب من الخدمات الإلكترونية التي يوفرها الموقع الإلكتروني للوكالة

0524475885 

0524474038 

www.auessaouira.ma 

www.about.me/auess



لتحميل التقرير الخاص بالقرب والتواصل
<https://goo.gl/QbxcjD>

