

المقدمة

في إطار إيمان الدولة بأهمية تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، والإسراع في تحويل القطاع الحكومي، والذي يمثل ركناً أساسياً لتطوير حياة الأفراد وتنمية الاقتصاد، إلى كيان قائم على العلم والمعرفة والتكنولوجيا لتمكينه من تقديم خدماته من خلال قنوات جديدة ومتطورة والتخفيف من الأعباء الإدارية وتبسيط الإجراءات مع خلق بيئة مناسبة لأداء الخدمات، بما يتناسب مع كل من متلقى الخدمة ومقدمها، وبما يحقق فاعلية الإدارة وإنجاز الخدمات في أسرع وقت. فقد تم انشاء المراكز التكنولوجية لتحقيق تلك الاهداف

الرؤية

تحسين مستوى الخدمات التي يحصل عليها المواطن من المحليات، وان يكون المركز متميزاً ومنفرداً في مجال تخصصات عمله وبما يلبي متطلبات المواطن والمجتمع وفق رؤية مصر 2030 وحسب مستجدات التطورات التكنولوجية السريعة

الرسالة

تقديم الخدمات بصورة حضارية وسريعة ودقيقة من خلال المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين والتي تتوفر بها أحدث التقنيات التكنولوجية وذلك لتحسين أداء العمل ولتسهيل حصول المواطنين على الخدمات بالإضافة إلى المساهمة في إستراتيجية الدولة وصولاً إلى رضا المواطنين

الهدف من هذا الدليل

يهدف هذا الدليل إلى إنشاء مرجع مستند لأفضل الممارسات لتعريف الخدمات وتوثيق إجراءاتها. كما يقدم إرشادات شاملة تمكن الجهة من صياغة الخدمات وتوثيق إجراءاتها من خلال الآتي:

1. تعريف الخدمات الحكومية المقدمة
2. قنوات تقديم الخدمة
3. تصنيف الخدمات وانواعها
4. تصنيف المتعاملين
5. بيان بالخدمات المقدمة والرسوم والمستندات

نطاق هذا الدليل

ينطبق هذا الدليل على كافة الخدمات المقدمة من المركز التكنولوجي للمتعاملين من خلال جميع القنوات سواء كانت خدمات مقدمة وجها لوجه وغيرها من قنوات تقديم الخدمة. حيث يقدم نظرة شاملة حول تعريف و توثيق الخدمات الحكومية من حيث المفهوم والأهداف، كما يوضح دور توثيق الإجراءات وعلاقته بتحسين و تسهيل تقديم الخدمة وجودتها.

تعريف الخدمات الحكومية المقدمة

الخدمة هي سلسلة من الأنشطة أو الإجراءات أو العمليات التي يوفرها المركز التكنولوجي لتقديم احتياجات للمتعاملين عبر قنوات تقديم الخدمات المختلفة وتكون مبنية على التفاعل من قبل المتعامل و مقدم الخدمة.

ويملك المركز التكنولوجي قائمة من الخدمات الحكومية والتي يكون المركز مسئول عنها لتعديلها أو حذفها أو إضافة أية خدمات تتماشى مع تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية. وذلك بالتنسيق مع الإدارات العليا بما يتناسب مع القوانين والإجراءات

قنوات تقديم الخدمة

القناة هي وسيلة تواصل بين المتعاملين والمركز و يتم تقديم الخدمات عبر قنوات مختلفة يعتبر بعضها قنوات تقليدية تتطلب الحضور الشخصي للمتعامل لإنجاز المعاملة، وقنوات أخرى ذكية يتم تقديمها من طرق أخرى وتصنف قنوات الخدمة كالآتي :-



تصنيف الخدمات

الخدمات الرئيسية : وهي مجموعة من الخدمات يقوم المركز بتقديمها وتعتبر المظلة التي يتجمع في نطاقها الخدمات الفرعية.
الخدمات الفرعية : هي الخدمات التي تلتحق بالخدمات الرئيسية وفقاً لنوع المتعاملين أو غرض الخدمة



انواع الخدمات المقدمة

الخدمات حسب طبيعة كل خدمة كما يلي:-

- 1- خدمات معلوماتية :-** وهي خدمة توفير معلومات الى المستخدم النهائي بطريقة الكترونية عبر توفيرها على الموقع الإلكتروني وهي معلومات ثابتة ولا تحتاج الى تدخل من العميل او الموظف ولا يملك العميل ايه وسيلة للتحكم قى تعديلها مثل معلومات عن الخدمات المقدمة والرسوم والمستندات المطلوبة ومواعيد العمل ومعلومات عن الجهة
- 2- خدمات استعلامية :-** مثل الخدمات الاستعلامية عن موقف الطلب سواء عن طريق الاتصال التليفونى او عن طريق موقع بوابه المحليات والبحث برقم الخدمة او الرقم القومى او استخدام QR المسجل على اىصال استلام الخدمة المسلم له عند تقديم الخدمة

3- **الخدمات الإجرائية**. حيث ان الخدمات الإجرائية هي الخدمات التي تلبى حاجة لدى المتعامل وتحتاج إلى وقت محدد لإنجازها. كما يتطلب إنجازها القيام بعدد من الإجراءات أو المرور بعدد من المراحل للوصول إلى المخرج النهائي (استلام الخدمة). ونظرا لأهمية وعي الجهة بتصنيف الخدمات الاجرائية فتم تصنيفها بشكل مفصل في هذا الدليل وذلك حسب ارتباط الخدمة بجهات اخرى كالتالي:

- **خدمات غير مرتبطة:** وهي الخدمات التي يتم الحصول عليها مباشرة من المركز دون موافقات أو متطلبات من جهة أخرى مثل خدمة دفع سداد ايجار

- **خدمات مرتبطة:** هي الخدمات التي يمكن الحصول عليها من خلال إنجاز مجموعة من الخدمات او موافقات عن طريق جهات مختلفة. ومثال خدمات المباني وخدمات الطرق وخدمات اتحاد الشاغلين وخدمات تجارية وخدمات الاشغالات وخدمات الخ

تصنيف المتعاملين المستفيدين من الخدمة

تم تصنيف المتعاملين (المستفيدين من الخدمة) الى :-

- الأفراد
- وقطاع الأعمال و الشركات الخاصة والمؤسسات الاهلية وغير الاهلية
- جهات الحكومية

ادارات واقسام تقديم الخدمات

قسم التنظيم والتخطيط واتحاد الشاغلين

1



قسم المشروعات والمساعد والنقل البطيء

2



قسم التنظيم والتخطيط واتحاد الشاغلين

3



قسم الاشغالات والاعلانات

4



قسم رخص المحلات

5



قسم الإيرادات

6



توزيع الخدمات حسب الإدارات والاقسام



| اسم الخدمة | الإدارة / القسم | م |
|--|---|----|
| بيان صلاحية الموقع للبناء ((موافقه تخطيطية)) | الإدارة الهندسية ((التخطيط العمراني - التنظيم)) | 1 |
| طلب بيان صلاحية موقع اشتراطات بنائيه جديدة | | 2 |
| رخصة بناء " انشاء " | | 3 |
| طلب ترخيص اعمال بناء اشتراطات بنائيه جديده | | 4 |
| تجديد رخصة بناء " انشاء " | | 5 |
| تعديل رخصة بناء " انشاء " | | 6 |
| تعليه رخصه بناء " انشاء " | | 7 |
| بدل فاقد / صورة طبق الأصل من الرخصة | | 8 |
| طلب سريان مفعول رخصة | | 9 |
| تنازل عن رخصة بناء | | 10 |
| شراء زوائد تنظيم | | 11 |
| رخصة هدم | | 12 |
| رخصة ترميم | | 13 |
| طلب معاينه منشآت ايله للسقوط | | 14 |
| طلب سداد غرامه مخالفه | | 15 |
| طلب تظلم من قرار لجنة المنشأة الايله السقوط | | 16 |
| طلب صورة طبق الأصل من قرار الترميم | | 17 |
| طلب توصيل مرافق " مياه - كهرباء - صرف صحي " | | 18 |
| طلب استخراج شهاده بقرار تصريح من المحكمة | | 19 |
| طلب استرداد قيمة تامين نقل مخلفات الهدم | | 20 |
| طلب مطابقه شهاده صلاحية المبنى والاشغال جزئى / كلى | | 21 |
| طلب تصالح عن محضر | | 22 |
| طلب مطابقة وتوصيل مرافق-تراخيص | | 23 |

| م | الإدارة / القسم | اسم الخدمة |
|----|------------------------------------|--|
| 23 | أ هـ مشروعات - مصائد - نقل بطيء | طلب تصريح حفر اهالي - شركات |
| 24 | | طلب رخصة تركيب مصعد جديد |
| 25 | | طلب تجديد رخصة مصعد |
| 26 | | طلب تقنين أوضاع مصعد قائم |
| 27 | | طلب ترخيص مركبه نقل بطيء "توكتوك - عربه كارو - جرار زراعي |
| 28 | | طلب تجديد ترخيص مركبه نقل بطيء |
| 29 | رخص المحلات | طلب ترخيص محل تجارى - صناعى - عام |
| 30 | | طلب اخطار ببدء النشاط |
| 31 | | طلب مهله فتح محل |
| 32 | | طلب تجديد رخصة محل |
| 33 | | طلب تنازل عن رخصة محل |
| 34 | | طلب بدل فاقد او تالف او صورة طبق الأصل |
| 35 | | طلب نقل رخصه محل لوفاه المرخص |
| 36 | | طلب الغاء رخصة محل |
| 37 | | طلب تعديل رخصة محل " تغيير او اضافة نشاط " |
| 38 | | طلب شهاده للتأمينات بالغاء رخصة محل |
| 39 | | طلب رخصة شخصية لمحل " مدير او مشرف " |

| اسم الخدمة | الإدارة / القسم | م |
|--|----------------------|----|
| طلب رخصة اشغال طريق " تنده - بروز " | الاشغالات والاعلانات | 40 |
| طلب تجديد رخصة أشغال طريق " تنده - بروز " | | 41 |
| طلب تنازل للغير عن رخصة اشغال طريق | | 42 |
| طلب نقل رخصة اشغال في حاله وفاه صاحب الترخيص | | 43 |
| طلب استرداد مضبوطات اشغال طريق | | 44 |
| طلب ترخيص كشك | | 45 |
| طلب فرش مناسبات موسمية | | 46 |
| طلب ترخيص اعلان او تجديد | 47 | |
| طلب قيد اتحاد شاغلين | اتحاد الشاغلين | 48 |
| طلب افاده اتحاد شاغلين | | 49 |
| طلب انضمام لاتحاد شاغلين | | 50 |
| طلب تغيير مأمور اتحاد شاغلين | | 51 |
| طلب الغاء اتحاد شاغلين | | 52 |
| طلب تغيير خط سير سياره | المواقف | 53 |
| طلب تغيير اسم المالك | | 54 |
| طلب بدل فاقد او صورة رسمية من عقد | الإيرادات | 55 |
| طلب 6 مراسلات | | 56 |
| طلب تنازل عن وحدة سكنية | | 57 |
| طلب سداد رسوم التفيش على المحلات الدائمة | | 58 |
| طلب ترميم مقبره | طلبات عامة | 59 |
| خطاب شهر عقاري | | 60 |
| طلب شهاده بناء على تصريح محكمة | | 61 |
| طلب شكوى | | 62 |

إجراءات سير العمليات والطلبات المقدمة

- يتم استخدام أرقام تصاعديّة من مرحلة البدء بتقديم العملية إلى مرحلة الانجاز بالإضافة إلى شرح تفصيلي لكل عملية.
- علماً بأن الشرح يحتوي على المعلومات التي تم جمعها في مرحلة جمع المعلومات (وصف العملية والتصميم).

