

دليل تشغيل المركز التكنولوجي

لمحافظة القاهرة



أهداف الدليل

- تخفيف الشكاوى ونقاط سوء الفهم عن طريق إبلاغ المواطنين بما هو منوط على عاتق المركز تجاههم.
- إعلام المواطنين بما سيقوم به المركز التكنولوجي لضمان تلبية أهدافه في خدمتهم ومراعاة حقوقهم.
- توجيه المواطنين إلى القنوات الفعالة والمفتوحة لتقديم الاستفسارات والشكاوى والمقترحات وطرق التقييم.
- توضيح ما يربوه المركز من المواطنين عند تقديم الخدمة المطلوبة وأثناء تحضيرها.
- الحد على مواصلة تحسين الخدمات والأنظمة والكفاءة.

٩٩ انطلاقاً من الارتباط الوثيق بين أهمية دور المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين بشكل فعال في رؤية مصر ٢٠٣٠ كمحطة أساسية في مسيرة التنمية الشاملة؛ تم وضع دليل تشغيل المركز التكنولوجي التابع للحي في إطار تسويقي وتعريفي لسهولة الوصول للمتعامل (المواطن) والموظف في أن واحد، على أن يكون ميثاقاً ملزماً يتوافق مع الخطط التنموية والخدمية متوسطة وقصيرة المدى على المستويات القومية والمحلية والقطاعية، كما يتبع الدليل سياسات ولوائح جمهورية مصر العربية على المدى الطويل

— محافظ القاهرة

النطاق والأهداف

نطاق الدليل

- يحدد «دليل التشغيل» معايير جودة الخدمة التي يتوقعها المتعاملون مع المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين عبر مختلف القنوات المتاحة لتقديم الخدمة.
- تضمن الدليل كيفية التعامل مع الشكاوى والمقترحات والاستفسارات.

تعريف

المركز التكنولوجي

هو أحد وسائل الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بصورة حضارية في إطار الشفافية والنزاهة، يقوم المركز على نظام الشبكات الواحد الذي يهدف إلى الفصل بين طالب الخدمة ومقدم الخدمة وتوحيد إجراءات التعامل مع كافة المواطنين من جهة المستندات المطلوبة والرسوم الواجب سدادها لإدارة الخدمة والمدة الزمنية المطلوبة في كافة الإدارات التابعة للمحافظة.

• النزاهة

الالتزام بمعايير الصدق والشفافية واستخدام السلطة الموكلة للموظفين بمسؤولية مع تجنب أي تضارب في المصالح والسعي إلى كسب ثقة الجمهور والحفاظ عليها.

• الاحترام

يقوم التعامل في المركز سواءً بين الموظفين والمواطنين أو الموظفين فيما بينهم على الاحترام المتبادل.

دليل تشغيل المركز التكنولوجي

هو دليل تعريفي متعدد الصفحات يشرح آلية العمل في المركز التكنولوجي، يشمل هذا الدليل توجهات المركز المتفقة مع التوجهات الحكومية لجمهورية مصر العربية بعيدة المدى، كما يتضمن دليلًا مختصرًا عن الخدمات المقدمة حالياً وسير العمل وتقديمه وتنظيمه بين المواطن والموظف.

عن مركز الخدمة

رؤيتنا

بأن يكون المركز التكنولوجي نموذجاً في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية المتكاملة بكفاءة وفاعلية مما يحقق مستويات عالية من رضا المواطنين ومؤدي الخدمة عبر قنوات متعددة بمبدأ النزاهة والشفافية.

رسالتنا

استخدام الآليات والأساليب الاللكترونية لتسهيل الإجراءات للمواطنين وتحسين جودة الخدمات الحكومية، مع تدريب الكوادر من الموظفين على تقنيات السرعة في الاستجابة.

استراتيجيتنا

- 1- تحقيق الترابط والتكامل بين الإدارات لإتمام الأعمال بفاعلية وسهولة.
- 2- تقديم كافة خدمات الحي بصورة مميزة وفي وقتها المقرر.
- 3- العمل على رفع الكفاءة الحالية وتبسيط إجراءات التعامل الحكومية.
- 4- تشجيع المواطنين والموظفين على الإدلاء بآرائهم ومقترحاتهم وشكواهم.

قيمنا

• المهنية

تطبيق الممارسات الفضلى في العمل وتغليب الموضوعية واعتماد الأسس العلمية في اتخاذ القرار وضمان التطور المهني للموظفين بحسب الفعالية والكفاءة والجهد.

• العمل بروح الفريق

نعمل كفريق موحد يؤيد أعضاؤه بعضهم البعض في السعي نحو رؤية الحكومة المصرية وأهدافها الاستراتيجية وتلبية احتياجات المواطنين.

• العدالة

تطبيق مفاهيم العدالة في إجراءات وعمليات وسياسات الوزارة بما يضمن تحقيق مبادئ التنوع الاجتماعي وتكافؤ الفرص.

الخدمات التي يقدمها المركز التكنولوجي

خدمات أخرى	خدمات المحلات	خدمات الإشغالات	خدمات المباني	
طلب استخراج رخصة بائع بالتسويق	طلب الترخيص بفتح محل تجاري	طلب ترخيص بإعلان	توصيل عداد إنشائي (مياه - كهرباء)	بيان صلاحية موقع
	تجديد رخصة تشغيل محل	الترخيص الجديد أو تجديد الترخيص بإشغال الطريق	تصريح بالحفر لتوصيل المرافق	ترخيص أعمال بناء إنشاء
طلب شهادة بيانات عن المنشأة	ترخيص فتح محل عام		تصريح بتوصيل مرافق للمباني القديمة	ترخيص أعمال تعليية
طلب الحصول على معاينة منشأة	تعديل ترخيص محل تجاري أو صناعي		تصريح حفر بتوصيل مرافق للمباني الجديدة	ترخيص أعمال إضافة
طلب الحصول على صورة طبق الأصل من المستندات الموجودة بالوحدة المحلية	تعديل ترخيص محل عام	ترخيص أو تجديد (بروز - إعلان - تائدة - فاتريئة - عربية)	تصريح بتوصيل مرافق دائمة (كهرباء - مياه - غاز - صرف صحي)	ترخيص أعمال بناء تعديل
طلب رسوم التفتيش للتراخيص الدائمة	نقل رخصة محل تجاري أو صناعي أو عام في حالة التنازل	فرش مناسبات موسمية للمحلات	الحصول على رخصة تركيب مصعد في مبنى جديد	رخصة بناء (تشطيبات خارجية)
طلب شهادة بيانات عن المنشأة		طلب نقل رخصة إشغال طريق	الحصول على رخصة تشغيل مصعد	تجديد ترخيص بناء
	تعديل رخصة بإضافة أو إخراج شريك/شركاء للمحلات التجارية	طلب استرداد مضبوطات إشغالات الطريق	إنشاء اتحاد شاغلين	ترخيص أعمال بناء (ترميم)
طلب شكوى			رخصة إقامة وتشغيل محطة تقوية محمول	ترخيص أعمال بناء (تدعيم)
	طلب استخراج بدل تالف/فاقد	طلب عداد مؤقت لكشك	شهادة بإتمام عملية ترميم أو هدم	رخصة هدم منشآت آيلة للسقوط
	طلب إلغاء ترخيص المحال التجارية	استخراج بيان يفيد بسداد مخالفات إشغال الطريق	نقل ملكية ترخيص البناء	ترخيص بالهدم للمباني غير الآيلة للسقوط
	ترخيص شخصي (مدير - مشرف - مستقل)		معاينة عقار آيل للسقوط	استرداد تأمين نقل مخلفات المباني

مساهمات المراكز التكنولوجية في الأنشطة المجتمعية

معاييرنا في تقديم الخدمات

حقوقك علينا

- أن نتعامل معك بطريقة ودية ومهذبة ومهنية.
- أن نقدم لك خدمة متميزة تتسم بالشفافية والأمانة والمساواة.
- أن نوفر البيئة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتقديم الخدمة بشكل مميز.
- أن نعلمك بكافة الإجراءات والأوراق المطلوبة والوقت اللازم لإتمام المعاملة.
- أن نبقيك على اطلاع على حالة معاملتك.
- أن نحافظ على سرية بياناتك.
- أن نعمل جاهدين للرد على الشكاوى والمقترحات في أسرع وقت ممكن لنستفيد منها في تطوير خدماتنا مستقبلاً.

ما نرجوه منك

- أن تتعامل مع موظفينا بطريقة ودية ومهذبة.
- توفير المستندات وأوراق إثبات الشخصية اللازمة للخدمة.
- أن نخبرنا على الفور في حال وجود تعديل أو تغيير في المستندات المقدمة للحصول على الخدمة.
- الرد على استفسارات واتصالات موظفينا لخدمة أفضل.
- أن تشاركنا في تطوير خدماتنا عن طريق إبداء آرائك ومقترحاتك وشكواك.

يقوم المركز التكنولوجي التابع للحج بالمساهمة في الأنشطة والخدمات المجتمعية تعزيزاً لدوره في المشاركة الفعالة لمساعدة المجتمع المحلي والمشاركة في التغلب على بعض التحديات التي تواجهه، فمن أبرز وأحدث أعمال المركز المجتمعية:

- مشاركة موظفي المركز التكنولوجي في الملتقى التوظيفي عن طريق طباعة الطلبات المسجلة على البوابة الإلكترونية للمتقدمين وتوزيعها في الملتقى على الشركات الخاصة المشاركة وإخطار المواطنين بميعاد ومكان الملتقى.
- العمل على التواصل مع مديرية القوى العاملة والشركات الخاصة لتوفير فرص عمل لذوي الإعاقة.
- التواصل الشخصي مع المواطنين هاتفياً لمتابعة الشكاوى الخارجية.
- تعيين حديثي التخرج (الخدمة العامة) كمتدربين مدفوعي الأجر.
- يعتبر المركز منفذاً لتلقي الشكاوى الخارجية وتميرها حتى ولو كانت من خارج اختصاص المركز التكنولوجي أو الوزارة عبر البوابة الإلكترونية لمنظومة الشكاوى الحكومية الموحدة.

شروط الخدمة

- تتوفر التفاصيل المرتبطة بمختلف الخدمات المقدمة في المركز -بما في ذلك شروط الخدمة وتكلفتها ومدة إنجازها- ضمن دليل الخدمات المتوفر في جميع المراكز التكنولوجية.
- كما تتوفر التفاصيل المرتبطة بمختلف الخدمات المقدمة في المركز في دليل الخدمات العامة الإلكتروني بالبوابة الإلكترونية للحكومة المصرية (PSM.GOV.EG).

مراقبة الدليل ومراجعته

صدر هذا الدليل في سنة ٢٠١٩ ميلادية ويخضع للمراجعة والتحديث بشكل سنوي، كما نراقب التزام موظفينا أثناء تقديم الخدمة بالوعود التي التزمنا بها في هذا الدليل؛ وذلك عن طريق قياس مستوى الرضا العام على نحو منتظم.

مراعاة التزام الموظف بما ورد في مدونة السلوك الوظيفي كما يلي

- يتعامل موظفونا بطريقة ودية ومهذبة فيما بينهم.
- يتعاون موظفونا مع مدراءهم والإدارات الأخرى كفريق واحد لتحقيق رؤية المركز وأهدافه.
- ينظر موظفونا لزملائهم بعين المساواة وعدم التحيز.
- يتقيد موظفونا بأوقات العمل والمهام المطلوبة لتجنب مضاعفة جهود زملائهم وتراكم مهماتهم.
- لا يتقاضى موظفونا الهدايا -بجميع أشكالها- لإتمام واجباتهم أو لتسهيل التجاوزات.
- يشارك موظفونا في تطوير خدماتنا عن طريق إبداء الاقتراحات والتراء والشكاوى والتقييم عن طريق قنوات داخلية مخصصة لهم.

بيانات التواصل معنا

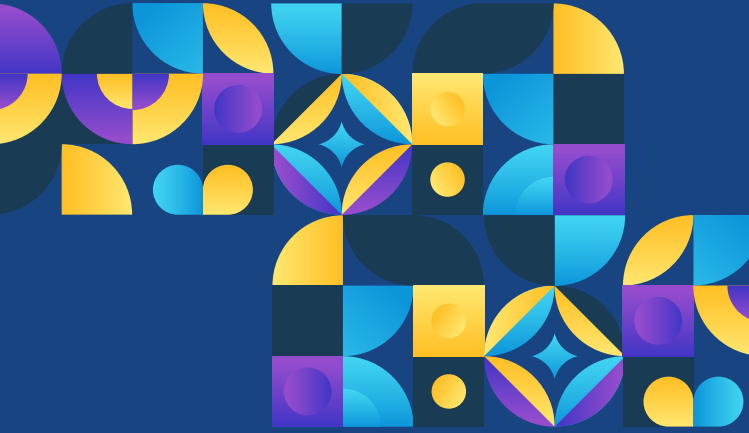
البريد الإلكتروني XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	الواتساب XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
الهاتف XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	الفاكس XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
المحمول XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	صندوق بريد XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
العنوان XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	

حسابات اجتماعية صديقة

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	

التعامل مع الشكاوى

- يمكنك تقديم شكاوك عبر البوابة الإلكترونية لمنظومة الشكاوى الحكومية الموحدة SHAKWA.EG أو الاتصال بنا على هاتف المركز التكنولوجي أو التحدث مع موظف الشباك الامامي بالمركز التكنولوجي .
- سنتجاوب سريعاً وبجدية على كافة الشكاوى المقدمة.
- استلماك للإيصال يؤكد استلمانا لشكاوك والبده في العمل عليها.



ازأؤك ومقآرآآك وشكواك آهمنآ؛ فهى عون لنا فى آآسرن آآمآنا لتلاقى آسن ظنك بنا.
البوابة الإلكآرونفة لمنظومة الشكاوى والاآآراحآ الحكومية الموحدة

