

قرار وزير الدولة للتنمية الإدارية  
رقم ( ٧٠ ) لسنة 2009  
بشأن ضوابط تنظيم عمل مراكز الخدمات الحكومية

وزير الدولة للتنمية الإدارية:

بعد الاطلاع على الدستور،

وعلى قانون العاملين المدنيين بالدولة الصادر بالقانون رقم 47 لسنة 1978 ولائحته التنفيذية،

وعلى قانون المناقصات والمزايدات رقم 89 لسنة 1998 ولائحته التنفيذية،

وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم (323) لسنة 2004، بشأن تنظيم اختصاصات وزير الدولة للتنمية الإدارية،

وعلى قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (146) لسنة 2002 بشأن الترخيص بإنشاء مراكز الخدمات الجماهيرية والترخيص لمن يعملون بها بالنيابة عن المواطنين في التعامل مع أجهزة الدولة،

وعلى قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (1551) لسنة 2008، بشأن الترخيص بإنشاء وإدارة مراكز لخدمات الحكومية،

وعلى قرار وزير الدولة للتنمية الإدارية رقم (91) لسنة 2008 بتشكيل اللجنة العليا لتسيير الخدمات الحكومية،

وعلى قرار وزير الدولة للتنمية الإدارية رقم (92) لسنة 2008 بتشكيل اللجنة التنفيذية لمشروع مقدمي الخدمات الحكومية،

وبناء على ما قرره اللجنة العليا لتسيير الخدمات الحكومية بجلسته 2008/11/27،

قرر

(المادة الأولى)

مع عدم الإخلال بحق المواطنين في التعامل مباشرة مع كافة وحدات الدولة وأجهزتها للحصول على الخدمات التي تقدمها وفق النظم المقررة لها، يتم الالتزام في تنظيم العمل داخل مراكز الخدمات الحكومية على مستوى الجمهورية بالقواعد والضوابط الواردة بهذا القرار، وأحكام قرار رئيس مجلس الوزراء رقم 1551 لسنة 2008 بشأن الترخيص بإنشاء وإدارة مراكز للخدمات الحكومية.

(المادة الثانية)

تلتزم جميع وحدات الجهاز الإداري للدولة بالتعامل مع المراكز المرخص لها من وزارة الدولة للتنمية الإدارية والعاملين التابعين لها بصفاتهم مندوبين عن المواطن، باسمه ولمصلحته، كما لو كان المواطن حاضرا، ولا يجوز لهذه الوحدات أن تعلق أداء الخدمة أو إنجازها أو تسليمها على حضور المواطن شخصيا، إلا في الحالات المنصوص عليها صراحة في القوانين السارية، وعلى الجهات المختصة كل في نطاقه متابعة تنفيذ عمل هذه الوحدات.

(المادة الثالثة)


تلتزم الجهات المعنية في كل محافظة بإصدار التراخيص اللازمة لتشغيل المراكز المرخص لها، مثل تراخيص إشغال الطريق العام وتوصيلات المرافق العامة (كهرباء- مياه- وسائل اتصال) وغيرها وفقاً للقوانين واللوائح، كما تلتزم جميع وحدات الجهاز الإداري للدولة بالتعاون فيما بينها نحو إصدار كافة التراخيص الخاصة بالمرافق الحيوية.

(المادة الرابعة)

يعمل بالضوابط المرافقة لهذا القرار في شأن تنظيم عمل مراكز أداء الخدمات الحكومية.

(المادة الخامسة)

ينشر هذا القرار في الوقائع المصرية وعلى الجهات المختصة تنفيذه.

  
د. أحمد درويش  
2/19



## ضوابط تنظيم العمل بمراكز الخدمات الحكومية

### (مادة 1)

يُقصد بمقدم الخدمات الحكومية في حكم هذه الضوابط كل من ينوب عن الغير أمام الجهات الرسمية في اتخاذ إجراء من الإجراءات المنصوص عليها في قرار رئيس مجلس الوزراء رقم 146 لسنة 2002 بشأن الترخيص بإنشاء مراكز أداء الخدمات الجماهيرية والترخيص لمن يعملون بها بالنيابة عن المواطنين في التعامل مع أجهزة الدولة وقرار رئيس مجلس الوزراء رقم 1551 لسنة 2008 بشأن الترخيص بإنشاء وإدارة مراكز للخدمات الحكومية وقرارات وزير الدولة للتنمية الإدارية المنفذة لها، وذلك دون ما إخلال بأحكام القوانين واللوائح المنظمة لتقديم الخدمة. ويُقصد بالكيانات القانونية مراكز أداء الخدمات الحكومية التابعة لوزارة الدولة للتنمية الإدارية والشركات الخاضعة لأحكام القانون 159 لسنة 1981 (شركات الأشخاص - شركات الأموال) أو الجمعيات والمؤسسات الأهلية الخاضعة لأحكام القانون 84 لسنة 2002.

### (مادة 2)

تقوم وزارة الدولة للتنمية الإدارية طبقاً للضوابط التالية بمنح الكيان القانوني الترخيص بمزاولة نشاط تقديم الخدمات الحكومية والتصريح للأفراد العاملين به للتعامل من خلاله مع الجهات الرسمية.

### (مادة 3)

ينشأ بوزارة الدولة للتنمية الإدارية سجل خاص لقيود مقدمي الخدمات الحكومية يسمى (سجل مقدمي الخدمات الحكومية) ولا يجوز للكيانات القانونية مزاولة نشاط تقديم الخدمات الحكومية إلا إذا كانت مقيدة في هذا السجل.

ويقسم سجل مقدمي الخدمات الحكومية إلى ثلاثة جداول كالتالي:

1. جدول (أ) مراكز حكومية تابعة لوزارة الدولة للتنمية الإدارية.
  2. جدول (ب) مراكز خاصة تابعة لكيانات القطاع الخاص (شركات الأشخاص - شركات الأموال)
  3. جدول (ج) مراكز أهلية تابعة للجمعيات أو المؤسسات الأهلية.
- ويدون بكل جدول أسماء وبيانات العاملين الصادر لهم تصريح بالتعامل مع الجهات الرسمية.

وتتولى وزارة الدولة للتنمية الإدارية نشر بيان دوري على كافة الجهات الرسمية المقدمة للخدمات الحكومية بالطريقة التي تراها مناسبة بأسماء الكيانات القانونية والأفراد العاملين بها من المزاولين لمهنة مقدمي الخدمات الحكومية المقيدة أسمائهم في السجل المشار إليه.

#### (مادة 4)

لا يجوز للكيانات القانونية أو الأفراد العاملين بها والمصرح لهم بتقديم الخدمات الحكومية أن يُنبوا عنهم آخرين أمام الجهات الرسمية في أداء الخدمات. كما لا يجوز منح تصريح مزاولة نشاط مقدمي الخدمات الحكومية إلا للعاملين من خلال أحد الكيانات القانونية المشار إليها بهذه الضوابط، ولا يتم منح هذا التصريح إلا بعد اجتياز الدورات التدريبية المؤهلة لذلك والتي يصدر بتحديدتها قرار من وزير الدولة للتنمية الإدارية.

#### (مادة 5)

يشترط للترخيص وفيد الكيانات القانونية في سجل مقدمي الخدمات الحكومية:

- (1) أن يكون مقرها الرئيسي جمهورية مصر العربية.
  - (2) أن تكون الشركة مصرية وبحصة حاكمة للمصريين.
  - (3) أن تكون من الشركات أو الجمعيات أو المؤسسات الأهلية المنصوص في عقد تأسيسها أو نظامها الأساسي على نشاط تقديم الخدمات.
- وتحدد اللجنة التنفيذية للخدمات الحكومية بوزارة الدولة للتنمية الإدارية الإجراءات والمستندات المطلوبة للتقدم للحصول على الترخيص.

#### (مادة 6)

يشترط لفيد الأفراد المرشحين من قبل الكيانات القانونية للحصول على تصريح مزاولة نشاط تقديم الخدمات الحكومية أن يكون المصرح له:

- (1) مصرياً ومقيماً في جمهورية مصر العربية.
- (2) كامل الأهلية المدنية.
- (3) حسن السمعة والسلوك ولم تصدر ضده أحكام قضائية أو قرارات تأديبية ماسة بالشرف والأمانة.
- (4) حاصل على مؤهل متوسط معترف به داخل جمهورية مصر العربية على الأقل.
- (5) ألا يكون موظفاً حكومياً أو موظفاً بإحدى الهيئات أو شركات القطاع العام أو الأعمال.
- (6) الحصول على الدورات التدريبية المؤهلة لتقديم الخدمات الحكومية والتي يصدر بتحديدتها قرار من وزير الدولة للتنمية الإدارية.
- (7) ملحقاً بالعمل لدى الكيان القانوني المرخص له وفقاً لأحكام هذا القرار وطبقاً لقوانين العمل السارية.

### (مادة 7)

- تكون الإدارة العامة لمقدمي الخدمات الحكومية بوزارة الدولة للتنمية الإدارية هي المختصة دون غيرها بتلقي وفحص الطلبات المقدمة من طالبي الحصول على ترخيص أو تصريح مقدمي الخدمات الحكومية كما يكون لها حق قبول أو رفض هذه الطلبات بقرار مسبب.
- يكون للجنة التنفيذية لمقدمي الخدمات الحكومية الفصل في التظلمات والمنازعات المتعلقة بمنح التراخيص للكيانات القانونية وكذا التصاريح الخاصة بالأفراد العاملين بها.
- تقرر الإدارة العامة لمقدمي الخدمات الحكومية بعد التحقق من توافر الشروط واستيفاء المستندات المنصوص عليها في طالب الترخيص أو التصريح قيده في السجل والجدول الخاص به.
- يجب أن تفصل الإدارة العامة لمقدمي الخدمات الحكومية في الطلبات المقدمة إليها سواء بالقبول أو بالرفض خلال شهرين من تاريخ تقديم الطلب ويعلن من تم قبولهم بقرار الإدارة فور صدوره.

### (مادة 8)

يجوز لمن سبق التصريح له بمزاولة نشاط تقديم الخدمات الحكومية عند العمل بهذه الضوابط أن يقدم خلال ثلاثة شهور من العمل بهذه الضوابط طلبا إلى الإدارة العامة لمقدمي الخدمات الحكومية بوزارة الدولة للتنمية الإدارية لإعادة قيده في السجل المشار إليه طبقا للشروط الواردة في (مادة 6)، ويجوز بقرار من وزير الدولة للتنمية الإدارية بناء على عرض اللجنة التنفيذية استثناء طالب الترخيص أو التصريح من بعض الشروط المنصوص عليها لمن لم تتوافر فيه هذه الشروط عند إعادة قيده.

### (مادة 9)

#### التزامات مراكز أداء الخدمات الحكومية

تتولى المراكز المرخص لها التيسير على من يرغب من المواطنين في التعامل مع الجهات الإدارية ومعاونتهم في إجراءات الحصول على الخدمات المطلوبة من كافة وحدات الدولة وأجهزتها، على النحو الذي تفرضه عليه القوانين واللوائح والقرارات وتلتزم هذه المراكز على وجه الخصوص بما يلي:

1. أداء الخدمات الجماهيرية التي يصدر بتحديدتها قرار وزير الدولة للتنمية الإدارية لمن يرغب من المواطنين طالبي الخدمات من كافة وحدات وأجهزة الدولة المنوط بها قانوناً، وتوفير نماذج طلبات الخدمات واستيفائها واستلام المستندات والأوراق المطلوبة والرسوم المستحقة قانوناً من المواطن ومتابعة الإجراءات بها حتى تمام الحصول على الخدمة المطلوبة وتسليمها للمواطن طالب الخدمة.

2. الحفاظ علي سريه المعلومات والبيانات الشخصية وكافه الأوراق والمستندات التي يقدمها المواطن للحصول علي الخدمة وتظل في حيازته بصفه أمانه لحين انجاز الخدمة، وتتعهد المراكز بتسليم كافه الأوراق والمستندات والخدمة المطلوبة إلي المواطن طالب الخدمة، ولا تنتفي مسئولية المركز المرخص له أو احد تابعيه إلا بتمام تسليم المواطن ما يفيد إنجاز الخدمة المطلوبة بصفة نهائية وتوقيع المواطن بما يفيد الاستلام.
3. المسئولية الكاملة عن أيه أضرار تلحق بالمواطن طالب الخدمة وتكون ناجمة عن أخطاء أو إهمال من جانب المرخص له بتقديم الخدمة أو أحد تابعيه أثناء تأديتهم للأعمال محل الترخيص.
4. الإعلان عن الخدمات المرخص له بتقديمها لطالبي الخدمة من المواطنين وبشكل واضح في مكان ظاهر بموقع العمل في بندين منفصلين عن:
  - الرسوم المقررة للخدمة والتي تتقاضاها الجهات الحكومية.
  - مقابل أداء الخدمة الذي يتقاضاه المركز.
5. سداد جميع المصاريف المستحقة، وكذلك الضرائب والرسوم والدمغات المقررة قانوناً علي الترخيص المطلوب.
6. الإمساك بالسجلات التي تحددها وزارة الدولة للتنمية الإدارية وتمكين الوزارة من خلال مديريات التنظيم والإدارة المختصة، من إجراء أعمال الإشراف والمتابعة علي أعمال المراكز وحساباتها خلال مدة الترخيص.
7. الالتزام بشروط الترخيص، واستيفاء كافة إجراءات التسجيل التجاري والضريبي وغيرها من الضوابط التي حددها القانون أو القرارات المنظمة لعملها.
8. يعمل في إطار هذه الضوابط بما تحدده وزارة الدولة للتنمية الإدارية كمقابل مادي نظير أداء الخدمات الحكومية لكل خدمة علي حده ولا يجوز لأي جهة من الجهات المرخص لها زيادة هذا المقابل إلا بعد إخطار الوزارة بذلك، مع ذكر الأسباب التي أدت إلى فرض هذه الزيادة مع عدم الإعلان عنها إلا بعد إقرارها من الوزارة.
9. إمداد الوزارة بالبيانات الدورية التي تحتاجها بالوسيلة التي تراها مناسبة ويفضل (إلكترونيا).
10. عدم إجراء أي تغيير أو تعديل في البيانات والمعلومات المدونة بالنماذج المقدمة للحصول علي الخدمة.
11. الالتزام بكافة الضوابط والقرارات الإجرائية أو الموضوعية الأخرى التي يصدر بها قرار من السلطة المختصة.

## (مادة 10)

### أحوال وقف وسحب الترخيص أو التصريح

- يتم وقف الترخيص أو التصريح في الحالات الآتية:
- فقد أحد الشروط المؤهلة لمنح الترخيص أو التصريح المنصوص عليها في (المادة 6) لحين إزالة سبب الوقف.
  - مخالفة أى من القوانين والقرارات والقواعد واللوائح والتعليمات المنظمة للعمل أو الامتناع عن تنفيذها.
  - ويكون الوقف لمدة لا تقل عن ثلاثة شهور ولا تزيد على ستة أشهر وفي حالة تكرار المخالفة يتم سحب الترخيص أو التصريح.
  - من حصل على الترخيص أو التصريح بناء على بيانات مزورة.
  - فقد شرط من الشروط المنظمة لممارسة النشاط المهني طبقاً للقوانين السارية أو الأحكام القضائية الصادرة أو التي تصدر بهذا الشأن.
  - طلب استبعاد الترخيص أو التصريح من السجل.
  - من فقد أهليته القانونية أو شخصيته الاعتبارية.
  - من حكم عليه بجريمة تمس الأمانة والشرف.
  - الوفاة.
  - تكرار المخالفات.
- وفي جميع الأحوال يكون وقف أو سحب الترخيص بقرار مسبب من الإدارة العامة لمقدمي الخدمات الحكومية بوزارة الدولة للتنمية الإدارية وبعد اخذ رأى اللجنة التنفيذية.

## (مادة 11)

- يجوز لكل من صدر قرار بوقف أو سحب ترخيصه أو تصريحه أن يتقدم بطلب خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إخطاره بقرار الوقف أو السحب باسم رئيس اللجنة التنفيذية للخدمات الحكومية شارحاً فيه تظلمه وذلك لعرضه على اللجنة التنفيذية في الاجتماع الدوري لها، على أن يخطر مقدم الطلب بقرار اللجنة خلال مدة لا تتجاوز خمسة عشر يوماً من تاريخ صدوره، ويكون قرار اللجنة في هذه الحالة نهائياً.
  - ويجوز لكل من الكيان القانوني أو الفرد الذي صدر قرار بوقف أو سحب ترخيصه أو تصريحه أن يطلب من الإدارة العامة لمقدمي الخدمات الحكومية إعادة قيده بعد مضي سنة من تاريخ صدور القرار، عدا الجرائم التي تمس الأمانة والشرف.
- وفي كل الأحوال لا يجوز وقف أو سحب ترخيص الكيان القانوني أو تصريح الفرد المصرح له إلا بعد إنذاره وذلك في الحالات التي تستوجب الإنذار.

### (مادة 12)

- يجب على كل من قيد اسمه في السجل المُعد لمقدمي الخدمات الحكومية أن يبلغ الإدارة العامة لمقدمي الخدمات الحكومية بوزارة الدولة للتنمية الإدارية بأي تغيير في بيانات الكيان القانوني ويتم الإبلاغ بكتاب موصى عليه خلال شهر من تاريخ الأمر المستوجب للإبلاغ.
- يجب على كل كيان قانوني رخص له من قبل وزارة الدولة للتنمية الإدارية بتقديم الخدمات الحكومية أن يبلغ الإدارة العامة لمقدمي الخدمات الحكومية بالوزارة عن كل شخص من المصرح لهم لديها في العمل بمهنة مقدم خدمات حكومية تم إنهاء عقده بأي صورة من صور الإنهاء مع سحب التصريح السابق منحه لهذا الشخص وتسليمه إلى الإدارة العامة لمقدمي الخدمات الحكومية بالوزارة.

### (مادة 13)

- يكون للجنة التنفيذية لمقدمي الخدمات الحكومية حق الرقابة والمتابعة على جميع مراكز أداء الخدمات الحكومية بجميع أنواعها على مستوى الجمهورية والفصل في المخالفات وتقديم التقارير إلى اللجنة العليا لمقدمي الخدمات الحكومية لاتخاذ ما تراه بشأنها وللجنة العليا أن تسند عملية الرقابة والمتابعة إلى من تشاء من الإدارات المختصة بوزارة الدولة للتنمية الإدارية.
- يكون للجان تسيير الخدمات الحكومية بالمحافظات كلا في نطاق اختصاصه النوعي والإقليمي رقابة ومتابعة عمل مراكز أداء الخدمات الحكومية بجميع أنواعها وتقديم التقارير وإحالة المخالفات إلى اللجنة التنفيذية لاتخاذ ما تراه بشأنها.