

## نظم خدمة المواطنين

الحكومة تبادر وتنصت وتستجيب

### الرؤية

إنشاء نظام فعال لخدمة المواطنين وتلقى شكاوهم ومقترحاتهم وذلك من خلال قنوات مختلفة مع توفير آلية لمتابعتها مع الجهات الإدارية والرد عليها والتفاعل معهم للإستفادة من تلك النتائج ومؤشراتهما فى وضع خطط تطوير أداء الخدمات الحكومية.

### الأهداف

تعميق التفاعل والتواصل مع المواطنين وسرعة إزالة أسباب الشكاوى والمعوقات التى تواجه المواطن مع إتاحة إمكانية الاستعلام عن موقف هذه الشكاوى.

### القنوات المستخدمة

- بوابة الحكومة [www.egypt.gov.eg](http://www.egypt.gov.eg)
- مركز الاتصالات ١٩٤٦٨
- البريد الإلكتروني
- الطلبات الورقية
- التليفون
- الفاكس

### آليات التنفيذ

- بناء قاعدة بيانات لشكاوى ومقترحات المواطنين
- تفعيل التقارير الخاصة بمقترحات وشكاوى المواطنين وإتاحتها لمتخذي القرار
- الاستفادة من مقترحات المواطنين فى تعديل التشريعات واللوائح الخاصة
- إتاحة خدمة الاستعلام عن موقف الشكاوى المقدمة من المواطن/العضو من خلال مختلف قنوات الاتصال

### الجهات التى تم الانتهاء من تطوير نظم خدمة المواطنين بها لتلقى

#### الشكاوى والمقترحات

- مركز الاتصال الحكومى (١٩٤٦٨)
- بوابة الحكومة المصرية وجميع الخدمات الإلكترونية
- وزارة التضامن الاجتماعى
- وزارة الدولة للتنمية الإدارية
- قطاع الرعاية العلاجية والعاجلة بوزارة الصحة
- الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء
- وزارة الاستثمار والجهات التابعة لها
- الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى والشركات التابعة لها
- وزارة الدولة لشئون البيئة
- وزارة الداخلية
- رئاسة مجلس الوزراء

### احصائيات

- مستوى خدمة مركز الاتصال فى عام ٢٠٠٧ : ٨٩.٦ %
- عدد المكالمات المتلقاة فى عام ٢٠٠٧ : ٨٧٥ الف مكالمة
- عدد الشكاوى فى عام ٢٠٠٧ على نظام CRM : ٢٩٠ الف شكاوى
- يستهدف الوصول إلى مستوى خدمة ٩٥% لمركز الإتصال وإغلاق ٩٠% من الشكاوى المفتوحة على نظام CRM فى عام ٢٠٠٨ خلال المدد المحددة.

نظم خدمة المواطنين



وزارة الدولة للتنمية الإدارية

Microsoft | Vodafone | Cisco | IBM

GIZA SYSTEMS

LADIS

LINK Development

Prosyab

شركة الخدمات المتقدمة  
Advanced Computer Technology

شركة تطبيقات الكروت الذكية  
SMART CARDS APPLICATIONS COMPANY