



جمهورية مصر العربية
الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة
رئيس الجهاز

كتاب دوري رقم (١٤) لسنة ٢٠٠٨

بشان

تطوير أسلوب عمل مكاتب خدمة المواطنين

- ♦ في ظل العمل بالقرار الجمهوري رقم ٧٠ لسنة ١٩٨١ بشأن تنظيم مكاتب خدمة المواطنين .
- ♦ قد سبق أن أذاع الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة الكتاب الدوري رقم (٢٤) لسنة ١٩٨١ بشأن تنظيم مكاتب خدمة المواطنين .
- ♦ وإسهاما من قطاع تطوير الخدمات الحكومية وتقييم الأداء بوحدة الجهاز الإداري للدولة والهيئات العامة بالجهاز في تفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين من خلال المتابعة الميدانية لمكاتب خدمة المواطنين بالوحدات الإدارية بالدولة وما أسفرت عنه الدراسة من توصيات .
- ♦ فإن الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة يهيب بكافة الوحدات الإدارية تفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين التابعة تنفيذًا للكتاب الدوري رقم ٢٤ لسنة ١٩٨١ حتى تتمكن من تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها مكاتب خدمة المواطنين وإعطائها الفاعلية والكفاءة لتحقيق دورها في خدمة المواطنين والمساهمة في حل مشاكلهم .
- ♦ وتحقيقًا لتنظيم أسلوب العمل بمكاتب خدمة المواطنين وتيسيرا على المواطنين وتذليل المشكلات التي قد تعترضهم وفي سبيل تحقيق الأهداف واستمرارا لدور الجهاز في تيسير أداء الخدمات الحكومية وتحسين ظروف العمل بوحدة الجهاز الإداري للدولة والمتعاملين معها وتفعيل دور مكاتب خدمة المواطنين
- ♦ فإنه يتعين الإلتزام بقواعد وتنظيم أسلوب العمل بمكاتب خدمة المواطنين بها على الوجه التالي :

١. الإلتزام بالتقسيمات التنظيمية المحددة لهذه المكاتب .
٢. ممارسة جميع اختصاصات المكتب وفقا لما ورد بالقرار الجمهوري رقم ٧٠ لسنة ١٩٨١ وهي :



جمهورية مصر العربية
جهاز المركز للتنظيم والإدارة
رئيس الجهاز

أ- استقبال المواطنين طالبي الخدمة والرد على استفساراتهم وتوجيههم وإرشادهم إلى

جهات الاختصاص .

ب- المعاونة الإيجابية فى تذليل ما يصادف العمل التنفيذى من معوقات وصولاً لحل

المشكلات الجماهيرية والعامة .

ج- تلقى استفسارات وشكاوى ومطالب المواطنين وتجميع ما يحتاج منها إلى بحث

واحالتها الى المسؤولين ومتابعة الرد عليها .

د- العمل على حل المشاكل الجماهيرية ومتابعة الوصول إلى حلول لها وإخطار المواطنين

بالنتيجة سلباً أو إيجاباً .

هـ- بحث ودراسة ما تنشره الصحف والمجلات وما تبثه وسائل الإعلام المختلفة خاصة

بالمشاكل الجماهيرية فردية أو عامة بقصد الوصول إلى إزالة أسبابها وحلها .

و- إعداد دليل عمل مبسط بأسماء الإدارات المختلفة واختصاصاتها وكيفية أدائها لعملها

والشروط والأوراق اللازمة لطلب الخدمات التي تقوم عليها وأماكنها والمدة اللازمة

لتقديمها .

ز- إظهار المؤشرات التي تدل على مستوى الأداء في الخدمات العامة وتقديم الاقتراحات

لتحسين وتطوير هذه الخدمات وتبسيط إجراءات أدائها .

٣ . مراعاة الاشتراطات اللازمة لشغل وظائف مكاتب خدمة المواطنين وتدعيم المكاتب

بالعناصر الوظيفية ممن لهم خبره مناسبة بأعمال مختلف الإدارات المختصة بتقديم

الخدمة .

٤ . توفير المكان الملائم لمكاتب خدمة المواطنين وتزويدها بالأجهزة الحديثة وتخصيص مكان

لانتظار المواطنين المتعاملين معها .

٥ . الاهتمام بوضع خطط تدريبية تلبى احتياجات العاملين بمكاتب خدمة المواطنين وتنمية

مهاراتهم .



جمهورية مصر العربية
الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة
رئيس الجهاز

٦. توفير النماذج والأدلة واللوحات الاسترشادية اللازمة للحصول على الخدمات بسهولة

ويسر .

- أعداد دليل عمل مبسط بأسماء الإدارات المختلفة واختصاصاتها وكيفية أدائها لعملها والشروط والمستندات اللازمة لطلب الخدمات التي تقوم عليها وأماكنها والمدة اللازمة لتقديمها .

٧. تقديم الاقتراحات لتحسين وتطوير هذه الخدمات وتبسيط إجراءات أدائها .

٨. توفير الأماكن ووسائل الاتصالات الداخلية المناسبة التي تساعد على حسن أداء مكاتب خدمة المواطنين لرسالتها .

- برجاه التنبيه على كافة الجهات التابعة لسيادتك بمراعاة تنفيذ القواعد التي تسهم في توفير المقومات الأساسية لقيام مكاتب خدمة المواطنين في تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها .

وتفضلوا بقبول وافر تحياتي وخالص تقديري

رئيس

الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

دكتور / صفوت النحاس



تاريخ: ٢٠٠٨ / ٧ / ١٠

- السادة الوزراء
- السادة المحافظون
- السادة رؤساء الهيئات العامة والأجهزة المستقلة
- السادة رؤساء وحدات التنظيم والإدارة بالوزارات والهيئات
- السادة مديرو مديريات التنظيم والإدارة