

محافظة الشرقية

الخطة الاستراتيجية
لعمل المراكز التكنولوجية



العناصر الرئيسية

مقدمة

مرجعية ومنهجية الخطة

عناصر الخطة

يونيو 2020

المراكز التكنولوجية بمحافظة الشرقية

abokper.tec@sharkia.gov.eg
zagazig.tec@sharkia.gov.eg

belbus.tec@sharkia.gov.eg
qenyat.tec@sharkia.gov.eg

alquran.tec@sharkia.gov.eg
abohamad.tec@sharkia.gov.eg



الفهرس

2

المقدمة

4

مصادر الخطة الاستراتيجية

4

مرجعية الخطة الاستراتيجية

5

تحليل البيئة (SWOT)

6

تحليل الفجوة

7

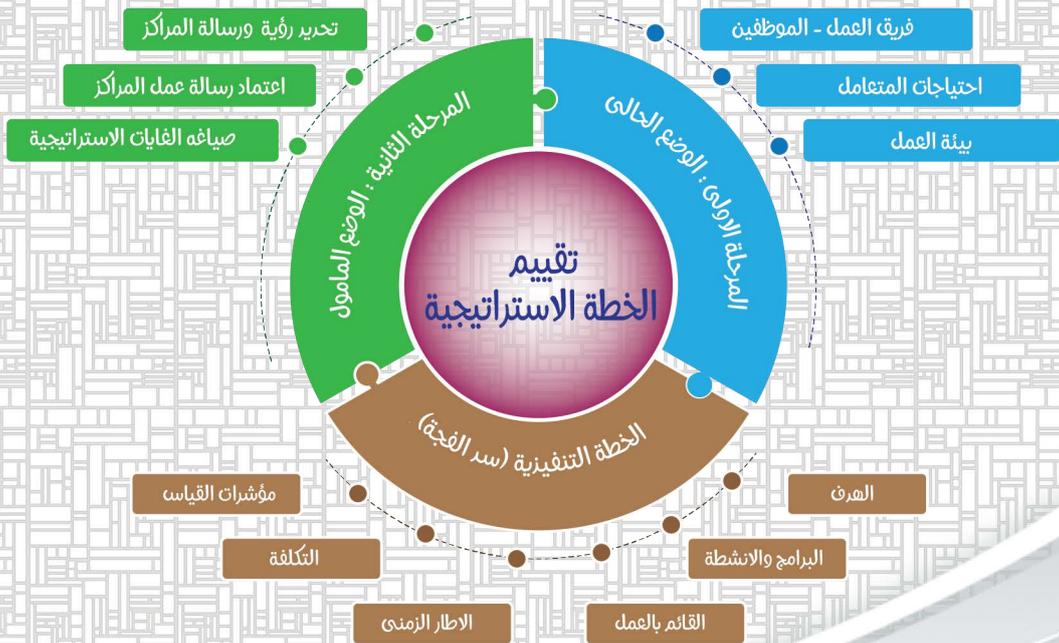
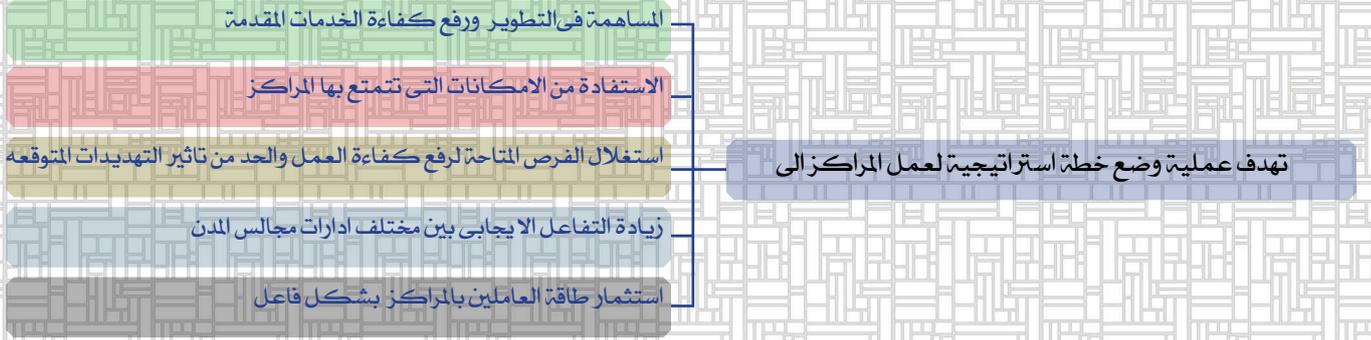
الخطة التنفيذية

المقدمة

تهدف جميع البرامج والمبادرات التي يتم إعدادها إلى " نيل رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة " والقضاء على الفساد حيث تتعاون المحافظة مع وزارتي التنمية المحلية ووزارة التخطيط من أجل تقديم خدمة أسرع وأدق في وقت قياسي من خلال إنشاء المراكز التكنولوجية.

وتعد المراكز التكنولوجية بمحافظة الشرقية منصات رقمية لخدمة مواطني المحافظة، وتتبع في سبيل تحقيق أهداف إنشائها تقديم خدمات رقمية للمواطنين بأسلوب متطور يساهم في تغيير النظرة السلبية عن المحليات من خلال مراكز مرتبطة مع بعضها البعض ويتم متابعه اعمالها من خلال ادارة اشرافية مركزية بالمحافظة، يتم من خلالها متابعه أداء الخدمات وتنفيذ زيارات ميدانية للمراكز للتعرف على موقفها وجودة الخدمات المقدمة والربط بين المراكز على مستوى المحافظة للوقوف على الاحتياجات وعمل التدريب اللازم وتبادل الخبرات.

ويتم تلقي الطلبات عبر نظام "الشباك الواحد" والفصل بين طالب الخدمة ومقدمها، فضلاً عن ميكنة وتبسيط جميع اجراءات الحصول على الخدمات، وتنفيذ دورة العمل من خلال البنية موحدة على مستوى المحافظة وربطها مع وزارة التخطيط. وفي إطار ذلك تم تفعيل عدد 18 مركز خدمة تكنولوجية بمراكز ومدن المحافظة، حيث يتم تقديم حوالي 43 خدمة موحدة بجميع مراكز المحافظة تم توحيد الرسوم والمستندات الخاصة بها على مستوى المحافظة كما يتم تلقي رضا المتعاملين عن أداء المراكز عبر حساب كل مركز على مواقع التواصل الاجتماعي وعمل استبيانات أداء المتعاملين مع المراكز.



منهجية الخطة الاستراتيجية



مرجعية الخطة الاستراتيجية للمراكز التكنولوجية



مجمل التحليل البيئي للمراكز

تحليل البيئة الداخلية والخارجية SWOT

أولاً

نقاط الضعف

- عدم السيطرة على نقل العاملين المديرين
- ضعف الموارد لاستمرارية عمل المراكز (اوراق-احبار....)
- صعوبة فى مواكبة التغيير المستمر لعمل المنظومة
- تعامل الادارات الخلفية مع المواطنين مباشرة فى مرحلة المعاينة
- عدم تواجد صف ثانى مدرب وذلك لقلّة اعداد العاملين
- لاتوجد سلطة من المركز التكنولوجى على موظفين الادارات الخلفية
- عدم تواجد فرد امن
- لاتوجد لجنة مختصة بفحص الشكاوى والمقترحات
- لايوجد حافز للعاملين على المنظومة
- غياب خطة صيانة نتيجة لضعف الموارد المالية

نقاط القوة

- جميع الخدمات ممكنة
- فصل مقدم الخدمة عن طالبها
- تحديد المدد الزمنية لكل طلب
- توفير بيئة عمل مناسبة - اماكن استقبال - تكييفات
- تدريب العاملين بالمركز
- اهتمام بعض العاملين وحماهم للاعمال
- توفير الامكانيات المادية لبدء عمل المراكز
- الاستعلام عن موقف الخدمة الكترونياً (QR)
- عمل تقارير دورية لمتابعه موقف الخدمات
- يوجد عدة طرق للاستعلام عن الخدمة (بانرات- مواقع تواصلت ..

تحليل البيئة الخارجية

ثانياً

التحديات

- التغيير المستمر بالمنظومة
- توقف امداد الوزارة باجهزة وطابعات وامكانيات
- اعطال السيستم
- سوء التعامل من بعض المواطنين

الفرص

- توجه الدولة نحو رقمته الخدمات ودعم المراكز التكنولوجية
- الحاجة الملحة لمواجهة الفساد الادارى وتفهم دور المراكز
- توفير التدريب من قبل وزارة التخطيط للعاملين بالمركز
- المشاركة فى جائزة مصر للتميز الحكومى يمكن من معرفة موقع المراكز بالمقارنة بمثيلاتها
- النظام مركزى ويتم تلافى الملاحظات بشكل مركزى

مصادر البيانات المستخدمة بالخطة

ثالثاً

بيانات ثانوية

- تقارير العمل من خلال السيستم
- تقارير المتابعه على المراكز التكنولوجيه

بيانات اولية

- اجتماعات روريه مع مديري المراكز التكنولوجيه
- استبيان للعاملين بالمراكز التكنولوجيه
- ورش عمل وجلسات عصف زهنى

تحليل الفجوة

بعد اجراء تحليل البيئة الداخلية والخارجية الوقوف على نقاط القوة والفرص المتاحة التى يجب استغلالها بالصورة المثلى ونقاط الضعف التى يجب معالجتها والتغلب عليها تم وضع تصور للوضع المأمول للعمل على سد هذه الفجوة :

آليه سد الفجوة	الوضع المأمول	الوضع الراهن	
<ul style="list-style-type: none"> - الطباعه على وجهى الاوراق - توفير مقاس للاوراق نصف حجم الورق العالى . - المطالبة بتوفير الاعتماد على ان يتم ادراجة بالخطة 	توفير الاحبار والاوراق بصورة منتظمة	عجز فى توفير الاحبار والاوراق بعد بداية العامه المالى بنسبة 4 اشهر الى 12 شهر	الاوراق والاحبار اللازمة لانهاء الطلبات
<ul style="list-style-type: none"> - الاجتماع المستمر مع القيادات وتوفير صورة صحيحة عن اداء المراكز وضرورة الحفاظ على العناصر المدريية . - رفع اى تغيير يتم فى العاملين للقيادات بالمحافظة لاتخاذ اللازم 	ثبات العاملين وعدم تنقلهم الا فى حالة الضرورة مع توفير البديل	الانتقال وعدم الانتظام فى العمل وعدم السيطرة على مشغلى النظام بالادارات الخلفية	العاملين بالادارات الخلفية
<ul style="list-style-type: none"> - توفير نقاط اتصال بديلة (فلاشات) للعمل عليها وقت الانقطاع . 	ثبات العمل على خطوط الربط وتوفير البديل بصورة سريعه	ضعف خطوط الربط فى بعض الاحيان وانقطاع الخدمة على فترات	خطوط الربط
<ul style="list-style-type: none"> الاعتماد على الدورات التى يتم اعدادها من قبل مركز التدريب بسقارة ونشاط مكتب الاشراف بالمحافظة فى المتابعه وتفاىد السليبات من خلال جروب whatsapp 	التدريب المستمر ووضع خطة التدريب ضمن البرنامج السنوى	لاتوجد خطة للتدريب	التدريب
<ul style="list-style-type: none"> عمل صندوق لتلقى الاستفسارات والمقترحات وتخصيص مشرف نظام ومتابعها وعرضها والبث فيها 	وجود الية محددة وفريق مختص بالفحص والبث	لاتوجد الية محددة للفحص او البث فى الاستفسارات والمقترحات	الاستفسارات والمقترحات

الخطة التنفيذية

مؤشرات الاداء	المخاطر	التكلفة	الاطار الزمني	القائم بالعمل	الانشطة	الهدف
نسبة الرضا تتخطى ٦٠٪	عدم توفير الاحبار والاوراق اللازمة	توفير الاحبار والاوراق	تجميع البيانات وتحليلها شهريا	تخصيص مشرف نظام لعمل الاستطلاعات	استمارات استطلاع راي المتعاملين	رضا المتعاملين عن الخدمات المقدمة
نسبة الرضا تتخطى ٦٠٪	انقطاع خدمة الانترنت	لايوجد - يتم تجميع البيانات عبر الانترنت	شهريا	مشرف نظام	مواقع عمل الاستبيانات	
نسبة الطلبات المنتهية الى قيد الاجراء تتخطى ٨٠٪	عدم سرعه استجابة الادارات الخلفية	لايوجد- يتم ارسال تقرير شهري عبر الايميل من المراكز وتجميعها بواسطة لجنة المتابعه بالمحافظة	يوم ١٠ من كل شهر	مشرف نظام اعداد التقارير	تقرير شهري لموقف الطلبات	
تتخطى ٧٠٪	عدم الرغبة من العاملين في ابداء الراى	التعامل الكترونيا دون استخدام اوراق	تقرير نصف سنوى	مشرف نظام	استطلاع راي الموظفين	رضا العاملين
نسبة اخطاء النظام لا تتجاوز ٥٪	قلة اعداد المتدربين للمخصصة لكل مركز	برامج معدة من قبل مركز التدريب تتحمل تكلفتها الوزارة	دورات ربع سنوية للمشرفين وتدريب سنوى من قبل مركز التدريب بسقارة	مشرفي النظم الذين يتم تدريبهم من قبل الوزارة وبرامج التدريب التي يتم تخصيصها للعاملين بالمراكز	عمل دورات وورش عمل للارتقاء بمستوى الاداء	انشطة التدريب
نسبة الاستجابة الى الاستفسارات تتجاوز ٨٠٪	قرارات اللجنة غير فعالة وعدم المتابعه المستمرة	يتم التصميم من قبل الشئون الادارية وعمل الحساب على موقع التواصل بدون تكلفة	يتم بحث الاستفسارات بصفة شهرية	لجنة مشكلة من قبل رئيس المدينة مشكلة من المتابعه وعضو من المركز	عمل صندوق لتلقى الاستفسارات وجمع المقترحات على مواقع التواصل	الدية الاستفسارات والمقترحات

الاستثمار في العنصر البشري وتطويره

أولاً

مدير المركز التكنولوجي :

- من خلال وضع خطة استراتيجية مستقبلية متميزة ومتخصصة لتقديم الخدمة بصورة مميزة وشاملة والالتزام بها
- عمل فريق قيادي لتطوير الخدمات ووضع خطط مستقبلية بشكل دوري لمراعاة التغيرات في البيئة المحيطة
- عمل فرق توعوية للقائمين بالعمل وتوضيح أهمية تطوير التجارب المتميزة الكفاء للمتعاملين
- العمل على تحقيق رضا الموظف داخل المركز التكنولوجي من خلال توفير بيئة نظيفة وصالحة للتيسير عليه لانتهاء الخدمة

موظف الشبائيك

- على موظفي الشبائيك القيام بادخال الطلبات المقدمة طبقا للطلبات المفعلة على السيستم التعامل مع المواطنين بلباقة ومصداقية وسرعة استجابة وسهولة ويسر لتحقيق رضا المواطن عن الحصول على الخدمة
- التواصل مع المواطن لاخطاره بالمعامله الخاصة به ووضعها الحالي

المشغلين بالادارات الخلفية

- من خلال استلام الطلبات والعمل على انائها في الميعاد القانوني الخاص بها
- العمل على توفير قاعدة بيانات خاصة بالمعاملات من خلال الارشفة الالكترونية

عنصر الصيانة والدعم الفني

- من خلال توفير بند للصيانة وتخصيص احد العاملين لعمل الصيانة الممكنة للاجهزة ومنع تعطل العمل
- توفير الدعم الفني للطلبات بتخصيص مجموعه للدعم الفني الداخلي .

تطوير اداء المهام

ثانياً

الاستفادة من الامكانيات الخارجية (الوزارة - المحافظة)

- ربط الجهات الخارجية من الوزارة : وذلك لتوفير الوقت والجهد على المواطنين ولعدم التنقل بين الجهات لانهاء المعاملات
- ميكنة الوحدات المحلية وربطها بالمراكز : لتقليل الضغط على المراكز وتوفير الخدمات بالقرب من المواطن
- خدمة منزلية : تقديم الخدمات المنزلية للمواطنين في حالة الطلب وذلك بمقابل مادي لتوفير بعض الاحتياجات
- ارسال رسائل نصية للمواطنين بموقف الخدمة ومرحلتها والتنبيه بضرورة الحضور عند الحاجة
- التحصيل من خلال خدمة فوري
- عمل شبائك متنقل لتوفير الخدمة في اماكن التواجد (الانتقال الى المواطن).
- عمل دليل موحد للخدمات المقدمه معتمد من الوزارة او الهيئة عمل دليل موحد للموظفين لتقديم الخدمة متوفر به وصف للخدمة وواجراءات وخطوات تقديم الطلب لتحديد قنوات الخدمة-متوسط مدة انجاز الخدمة-رسوم الخدمة-اوقات تقديم الخدمة-العمل على تطوير المقدمه وكيفية تواصل الجهة مع المتعاملين بصورة فعالة لتحسين جودة الخدمة وعمليات تقديمها وتحسين امكانية الوصول اليها

عمل لوحات ارشادية بالطلبات المقدمة والرسوم والمستندات والمدد الزمنية الخاصة بكل طلب

صيانة الاجهزة " حاسب ، سكرن ، طابعات ، تكييفات "

توفير أجهزة

توفير أوراق وأخبار بصورة شهرية

المعدين للخطة الاستراتيجية

الديوان العام

ا. احمد شريف يوسف

ا. احمد محمد مصلح

بليبس

ا. هناء خميس حسين

ا. وفاء وجدى على

منى القمح

ا. اشرف محمد عبدالخالق

ا. ام محمد هاشم طه العربى

حى اول

ا. احلام مرسى مرسى

ا. انهى محمد كامل

ابوحمام

م. عمرو صلاح الدين فؤاد

ا. محمد السيد عبدالغنى

القنایات

م. محمد عبدالمنعم محمد

ا. عبدالله فوزى عبدالله

مركز الزقازيق

ا. منى فاروق ابراهيم

ا. شيرين السيد حامد

ابوكبير

ا. عبير الحسينى عبدالله

ا. احمد محمد ابراهيم المالكى

القرين

ا. احمد فؤاد رمضان

ا. احمد ابراهيم احمد مصطفى

مراجع الخطة الاستراتيجية

ا. د. ناهد محمد مصطفى على

مستشار المحافظة للتخطيط الاستراتيجي وتنمية الموارد البشرية