



ميثاق المواطن

01 مقدمة

02 اهداف عمل المراكز

03 رورة العمل بالمراكز

04 دليل الطلبات المقدمة

05 المدد الزمن





فخاهه السيد

عبدالفتاح السيسى

رئيس الجمهورية

إن فرص التحول الرقمي فى مصر كبيرة ، حيث أن مصر سوق كبير ينمو ويزداد، والدولة تتحرك فى مجال الرقمنة بشكل متوازن أن هذا المجال سيحقق كل عناصر النجاح للدولة المصرية، ويساعد على تقليل التدخل البشرى فى عمل الحكومة ومكافحة الفساد



السيد الدكتور

مصطفى مدبولي

رئيس الوزراء

إن أهم الملفات التي توليها الحكومة إهتماماً الاسراع فى خطوات ملف التحول الرقمى
وميكنة الخدمات الحكومية



السيد اللواء

محمود شعراوي

وزير التنمية المحلية

إن فكرة مراكز التكنولوجيا كان الهدف منها كيفية أبعاد طالب الخدمة عن مؤديها دون إرهاق أو تعب أى من الطرفين، وهناك العديد من الخدمات التى يتم تأديتها خلال يوم واحد وأخرى تحتاج لعدة أيام حسب نوع الخدمة المقدمة



السيد الدكتور

محمد غراب

محافظ الشرقية

أن الهدف من إنشاء وتطوير المراكز التكنولوجية رفع كفاءة الجهاز الإداري ونشر الشفافية والعدالة وكذلك القضاء على الفساد داخل المصالح الحكومية، وذلك لتحقيق نقلة نوعية بجميع الخدمات المقدمة للمواطنين والفصل بين مؤدى الخدمة ومتلقيها وتحقيق مبدأ الشفافية، بالإضافة إلى سرعة إنهاء المعاملات وتسهيل أداء الخدمة عبر شبك واحد والتواصل مع المواطنين بشكل حضاري وسريع ودعم متخذي القرار بمعلومات آلية ودقيقة ومكافحة الفساد الإداري وخلق بيئة صحية للاستثمار.

المقدمة

نظراً لأهمية تحديد اطار عام يحدد من خلاله خطوات ومراحل تنفيذ الخدمات المقدمة , فقد تم اعداد دليل للخدمات التي يتم تقديمها من خلال المراكز التكنولوجية بمحافظة الشرقية يهدف الى تحديد اطار زمنى لانهاء جميع الطلبات فى توقيتات محددة ورسوم ثابتة ومحددة مسبقا ومستندات موحدة على مستوى مراكز المحافظة ,
وتعريف متلقى الخدمة بتسلسل انهاء الطلبات وقنوات الاستعلام عن مراحل الخدمة .

الفهرس

- 1 **الاهداف العام للمراكز التكنولوجية** **اولاً**
- 2 **قيم المتعاملين** **ثانياً**
- 3 **تصنيف الخدمات المقدمة** **ثالثاً**
- 4 **المدر الزمنية للطلبات** **رابعاً**
- 5 **تسلسل اداء الخدمات** **خامساً**
- 6 **مستندات ورسوم الخدمات** **سادساً**
- 13 **الاستعلام والتنويه عن الخدمات المقدمة** **سابعاً**
- 14 **المعدين للميثاق** **ثامناً**



ما الذى يتوقعه المتعاملون من المراكز التكنولوجية

آداب التعامل

- ← تتعامل بطريقة محترمة وورودة ومهذبة.
- ← نهتم بالامور التى تخص الاخرين وناخذ فى الاعتبار اقتراحاتكم وافكاركم.

المعرفة

- ← يتمتع فريق تقديم الخدمات بالمركز التكنولوجى بمعرفة تامة بمطلبات اداء الخدمة.
- ← نحرص على الرد على استفساراتكم والتعامل مع الشكاوى بسرعته تامة.

الاستجابة فى الوقت المناسب

- ← تم تخصيص حساب على Facebook لتلقى المقترحات والشكاوى خاص بكل مركز على حدى .
- ← تم تخصيص رقم تليفون ارضى للرد والاستفسار عن موقف الخدمة الخاص بسيارتكم بكل مركز .
- ← الاستعلام عن موقف المعاملة باستخدام خاصية QR بمرحلة الاستلام الطلب.

التوثيق

- ← نعمل بطريقة منظمة وفق اليات تحديد مهام كل فرد بالمنظومة .
- ← يتم تقديم خدمة فعالة وفق قاعدة بيانات مؤمنه ومستمرة للاستعانة بالبيانات وقت الحاجة.
- ← يتم العمل وفق قواعد التحول الرقمى والارشفة الالكترونية مع المحافظة على النظام الحكومى .

السهولة

- ← نقدم الخدمة الاكثر ملاءمه لكم من خلال القنوات المحددة لتلقى الطلبات لتسهيل التواصل قدر الامكان.
- ← نقلل عدد الاجراءات لتسريع وتبسيط انجاز المعاملات والخدمات.

الجودة

- ← نعمل بجهود رؤوب لتوفير خدمة متميزة .
- ← نلبى توقعات العملاء للحصول على خدمات عالية الجودة .

مانرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم

الاعلان عن اى تغييرات فى البيانات المقدمة

التعامل مع فريق العمل باحترام وتقدير متبادل

تقديم اجوبة مفصلة لتأمين الخدمات المقدمة لكم

تقديم الوثائق المطلوبة لتسريع الاجراءات

تسخير القنوات المتاحة لايصال كافة الملاحظات والاراء



فئات المتعاملين	المدة	الخدمة
طالب رخص اشغال والتجديدات والتصالح عن مخالفات الاشغال	15 يوم	طلب رخصة اشغال
	15 يوم	طلب تجديد رخصة اشغال
	4 ايام	طلب استرداد مضبوطات
	4 ايام	طلب تصالح عن محضر
فئات المتعاملين	المدة	الخدمة
طلبات خاصة باصحاب المحال	15 يوم	طلب رخصة محل
	15 يوم	طلب تجديد رخصة محل مؤقت
	10 ايام	طلب بدل فاقد لرخصة محل
	7 ايام	نقل رخصة محل لوفات المالك
	12 يوم	طلب تغيير رخصة محل نشاط
	10 يوم	طلب رخصة شخصية لمحل مدير..
	10 يوم	طلب بدل تالف رخصة محل
	14 يوم	طلب التنازل عن رخصة محل
	7 يوم	طلب الغاء رخصة محل
	20 يوم	طلب رخصة اعلان
	15 يوم	طلب تجديد رخصة اعلان

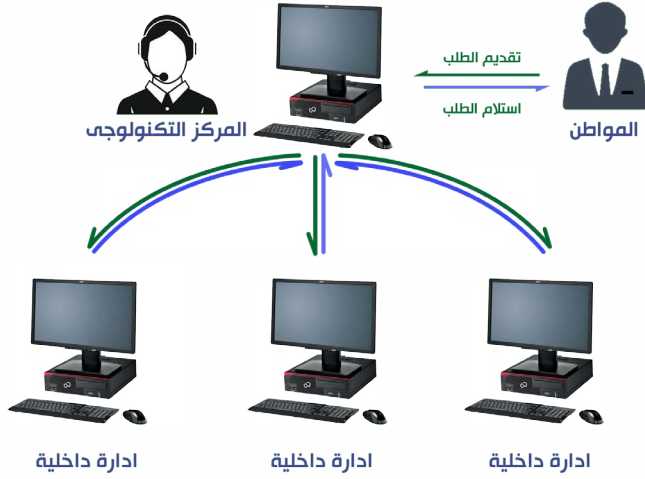
فئات المتعاملين	المدة	الخدمة
طالبى رخص البناء والانشاءات والتعديلات وتوصيل المرافق والهدم	15 يوم	طلب بيان صلاحية موقع
	20 يوم	طلب ترخيص/تعديل بناء
	7 ايام	طلب تنازل عن رخصة بناء
	20 يوم	طلب رخصة هدم
	7 ايام	طلب معاينة
	15 يوم	طلب توصيل مرافق دائم
15 يوم	طلب توصيل مرافق مؤقت	

فئات المتعاملين	المدة	الخدمة
طالبى سداد اقساط وياجارات ومديونيات	1 يوم	طلب سداد مديونيات
	1 يوم	طلب سداد اقساط
	1 يوم	طلب سداد عام
	1 يوم	طلب سداد مديونيات دورية
	1 يوم	

المدد الزمنية لانتهاء الخدمات



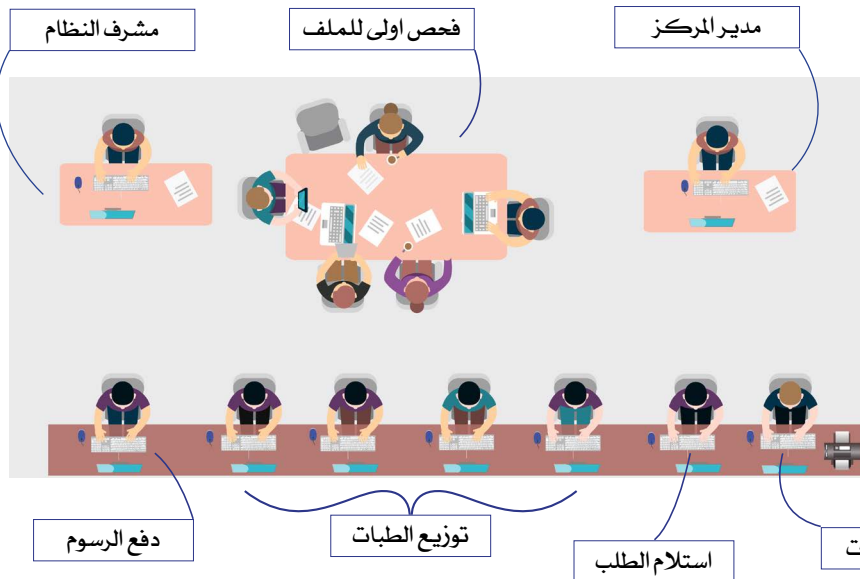
دورة العمل
بالمركز التكنولوجي لخدمة المواطنين



يتم تقديم الطلب بواسطة المواطن بالمركز التكنولوجي دون الدخول الى اى ادارة من ادارات المجلس ويتم استقبال الطلب والبت فيه بصفة مبدائية من خلال قسم الاستلام بالمركز وعند قبول الطلب يتم توجيه من خلال الحاسب للادارات المعنية والتي تقوم بالرد بصفة آليه على الطلب من خلال الموظف المختص بذلك ويتم تسليم المواطن الرد وانتهاء الطلب بمعرفة قسم التسليم بالمركز على المنظومة دون اى تعامل بين المواطن واى موظف بالمجلس ويمنع دخول اى عميل الى داخل ديوان المجلس او اى ادارة داخلية لانتهاء اى طلب وبذلك يكون قد تم فصل مقدم الطلب عن مقدم الخدمة.

معايير ثابتة لاداء الخدمات وجودة وحسن الاداء

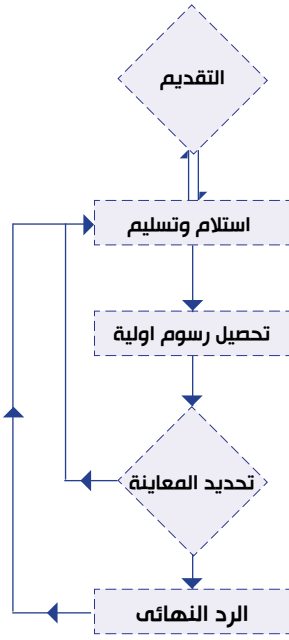
- تم تقسيم العمل داخل المراكز التكنولوجية وتحديد اسلوب وطبيعته وعمل كل موظف .
- يتم تخصيص اكثر العاملين دراية بالخدمات المقدمة بشباك الاستعلامات لتسهيل وارشاد العميل للخطوات المطلوبه والمستندات الخاصة بكل طلب , وتم اعطائه صلاحيات الاستعلام عن موقف الطلبات من حيث الاجراء ونقيرير الطلبات , كما يتم تخصيص موظف مختص بطلبات كل ادارة لتيسير العمل المطلوب وسرعه الانجاز وتاتي مرحلة الفحص للطلبات المقدمة من قبل مناديب الادارات المختصة .
- وفور الانتهاء من الفحص الاولي وسداد الرسوم الاولية يتم تحويل الطلب الى الادارة المختصة للبت وانتهاء



كما يتم المتابعة المستمرة من قبل مكتب الاشراف بديوان عام المحافظة وتحديد اوجة القصور لتلافيها وامكانية عقد دورات تدريبية للعاملين لرفع الكفاءة .

طلب بيان صلاحية موقع

كود رقم 1



المستندات المطلوبة

اولاً

صورة الرقم القومي مع الاطلاع على الاصل

رسم كروكي للموقع

الرسوم المقررة

ثانياً

جنية	٠,٩	ضريبة دمغه
جنية	٠,٤	دمغه نوعية
جنية	٧٧,٢٥	رسم بيان صلاحية

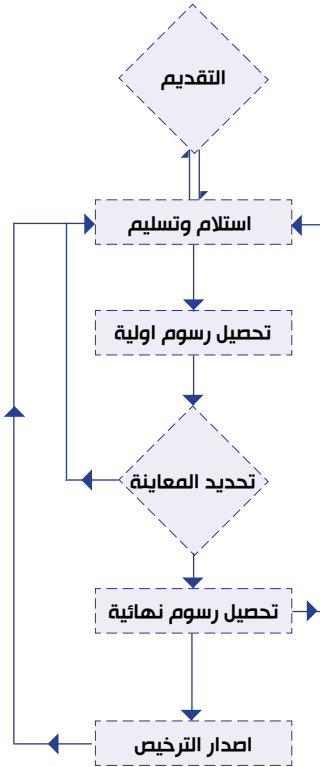
المدة الزمنية

ثالثاً

اسبوع من تاريخ تقديم الطلب

طلب ترخيص اعمال بناء

كود رقم 2



المستندات المطلوبة

اولاً

اجبارى صورة الرقم القومي مع الاطلاع على الاصل

اجبارى صورة عقد الملكية + اصل بيان الصلاحية

اجبارى تقرير فنى + نوتة حسابية

اجبارى ٣ نسخ من الرسم الهندسى معمارى + انشائى معتمد

اجبارى وثيقة تأمين مرفق بها نسخة من الرسومات الانشائية معتمدة

اجبارى براءة الزمة المالية

الرسوم المقررة

ثانياً

جنية	٣٠	ضريبة نوعية على رخصة البناء بالقرى
جنية	٦٠	ضريبة نوعية على رخصة البناء بالمدن
جنية	٠,١	رسم تنمية موارد

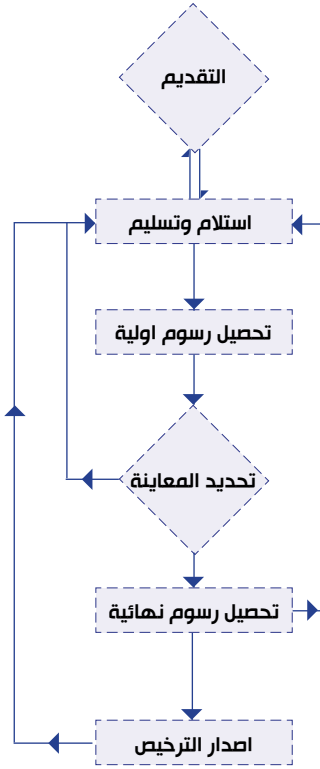
المدة الزمنية

ثالثاً

٣٠ يوم من تاريخ استيفاء المستندات

طلب رخصة هدم

كود رقم 10



المستندات المطلوبة

اولاً

اجبارى	صورة الرقم القومي مع الاطلاع على الاصل
اجبارى	عقد مسجل يثبت ملكية الطالب للمبنى المطلوب هدمه
اجبارى	شهادة من مأمورية الضرائب العقارية بعدم وجود رهونات
اجبارى	كشف من الضرائب العقارية يفيد بعدم وجود مستأجرين
اجبارى	رسم مبسط للموقع المطلوب هدمه من مهندس نقابى
اختيارى	توكيل فى حالة الوكيل
اجبارى	تقرير هندسى بمشتملات واسلوب الهدم

الرسوم المقررة

ثانياً

جنية	١٠٠	رسم معاينة - حتى ٤٠٠ م
جنية	٣	ضريبة نوعية
جنية	٠,١	رسم تنمية موارد

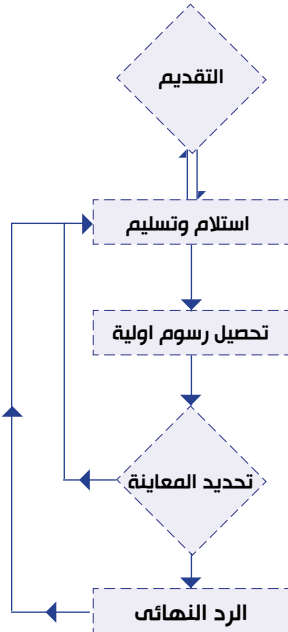
المدة الزمنية

ثالثاً

٣٠ يوم من تاريخ استيفاء المستندات

طلب معاينة

كود رقم 12



المستندات المطلوبة

اولاً

اجبارى	صورة الرقم القومي مع الاطلاع على الاصل
اجبارى	كشف مشتملات
اجبارى	صورة من عقد الملكية (الاصل للاطلاع)
اختيارى	صورة من الحكم بصحة التوقيع

الرسوم المقررة

ثانياً

جنية	٤,٧٥	رسم معاينة
------	------	------------

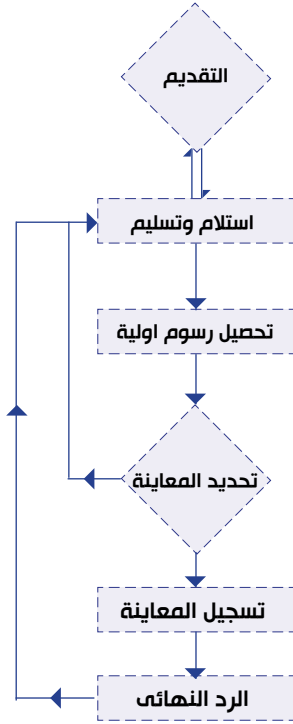
المدة الزمنية

ثالثاً

٣٠ يوم من تاريخ استيفاء المستندات

طلب توصيل مرافق دائم

كود رقم 15



المستندات المطلوبة

أولاً

اجبارى	صورة الرقم القومي مع الاطلاع على الاصل
اجبارى	صورة رخصة المبنى + الاصل للاطلاع
اختيارى	شهاده صلاحية المبنى من مهندس استشارى
اختيارى	شهادة اشراف من مهندس معتمد من النقابه

الرسم المقررة

ثانياً

جنية	٢	رسم اصدار مرافق
جنية	٠,٩	دمغه نوعية
جنية	٠,١	رسم تنمية موارد

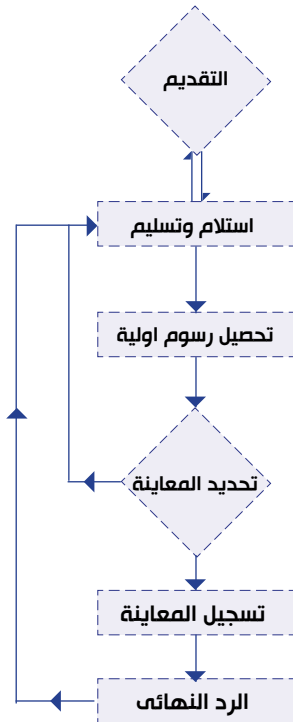
المدة الزمنية

ثالثاً

١٥ يوم من تاريخ استيفاء المستندات

طلب توصيل مرافق مؤقت

كود رقم 16



المستندات المطلوبة

أولاً

اجبارى	صورة الرقم القومي مع الاطلاع على الاصل
اجبارى	صورة رخصة المبنى + الاصل للاطلاع
اختيارى	شهاده صلاحية المبنى من مهندس استشارى
اختيارى	شهادة اشراف من مهندس معتمد من النقابه

الرسم المقررة

ثانياً

جنية	٢	رسم اصدار مرافق
جنية	٠,٩	دمغه نوعية
جنية	٠,١	رسم تنمية موارد

المدة الزمنية

ثالثاً

١٥ يوم من تاريخ استيفاء المستندات

طلب رخصة اشغال طريق

كود رقم 42

اولاً

المستندات المطلوبة

اجبارى	صورة الرقم القومى مع الاطلاع على الاصل
اجبارى	الايصال الدال على سداد رسوم النظر
اجبارى	رسم هندسى او كروكى لموقع الاشغال

ثانياً

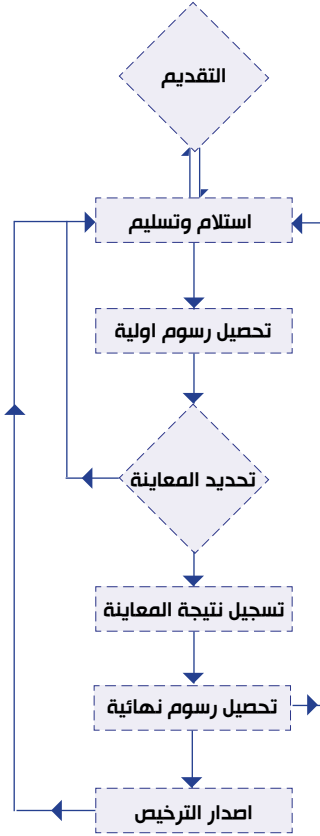
الرسوم المقررة

جنية	٣,١٠	ضريبة نوعية ورسم تنمية موارد
جنية	٠,١	ثمن نموذج الترخيص
		بالاضافة الى المبالغ المقررة لنوع الاشغال

ثالثاً

المدة الزمنية

١٥ يوم من تاريخ تقديم الطلب



طلب تجديد رخصة اشغال طريق

كود رقم 43

اولاً

المستندات المطلوبة

اجبارى	صورة الرقم القومى مع الاطلاع على الاصل
اجبارى	الايصال الدال على سداد رسوم النظر
اختيارى	رسم هندسى او كروكى لموقع الاشغال
اختيارى	صورة الرخصة

ثانياً

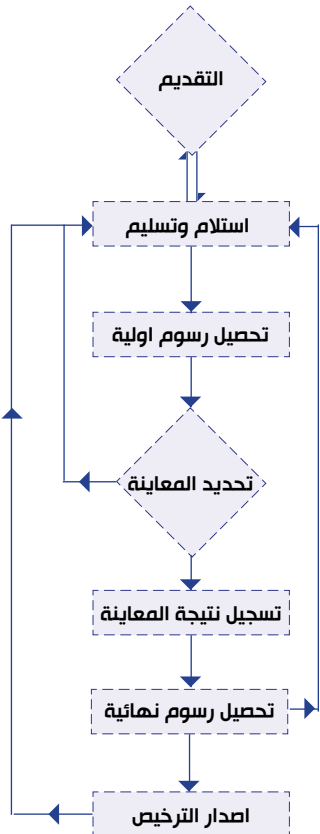
الرسوم المقررة

جنية	٣,١٠	ضريبة نوعية ورسم تنمية موارد
جنية	٠,١	ثمن نموذج الترخيص
		بالاضافة الى المبالغ المقررة لنوع الاشغال

ثالثاً

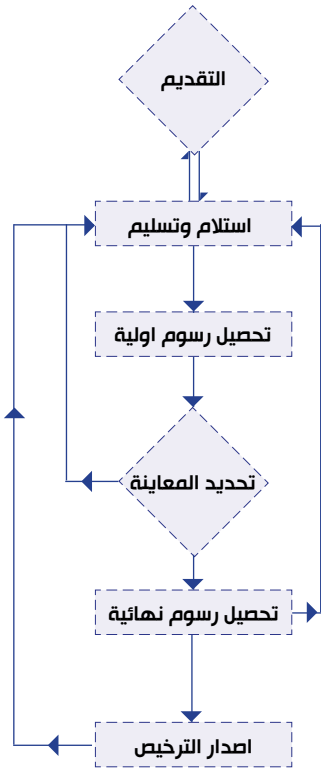
المدة الزمنية

١٥ يوم من تاريخ تقديم الطلب



طلب ترخيص اعلان

كود رقم 60



المستندات المطلوبة

اولاً

اجبارى	صورة الرقم القومى مع الاطلاع على الاصل
اجبارى	عقد الملكية او مايثبت
اجبارى	٢ رسم هندسى موضح به ابعاد الاعلان
اختيارى	٢ رسم هندسى موضح به التوصيلات الكهربائية فى حالة المضى
اجبارى	٢ صورة فوتوغرافية للاعلان مقاس ٢٠ - ٢٠ سم

الرسوم المقررة

ثانياً

جنية	١٠٠	خدمات فحص اعلان - رسوم اولية
		خدمات مباشرة الاعلان - حسب الاعلان
من القيمة	٪٥٠	خدمات تامين الاعلان - من خدمة مباشرة الاعلان

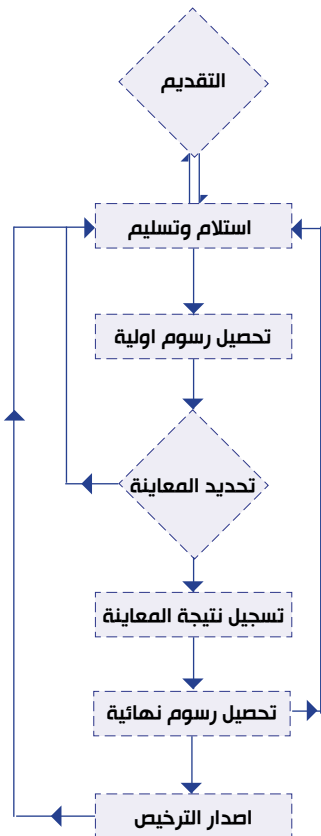
المدة الزمنية

ثالثاً

١٥ يوم من تاريخ تقديم الطلب

طلب تجديد ترخيص اعلان

كود رقم 61



المستندات المطلوبة

اولاً

اجبارى	صورة الرقم القومى مع الاطلاع على الاصل
اجبارى	عقد الملكية او مايثبت
اجبارى	٢ رسم هندسى موضح به ابعاد الاعلان
اختيارى	٢ رسم هندسى موضح به التوصيلات الكهربائية فى حالة المضى
اجبارى	٢ صورة فوتوغرافية للاعلان مقاس ٢٠ - ٢٠ سم

الرسوم المقررة

ثانياً

جنية	١٠٠	خدمات فحص اعلان - رسوم اولية
		خدمات مباشرة الاعلان - تحدد حسب الاعلان
من القيمة	٪٥٠	خدمات تامين الاعلان - من خدمة مباشرة الاعلان

المدة الزمنية

ثالثاً

١٥ يوم من تاريخ تقديم الطلب

طلب رخصة شخصية لمحل

كود رقم 26

المستندات المطلوبة

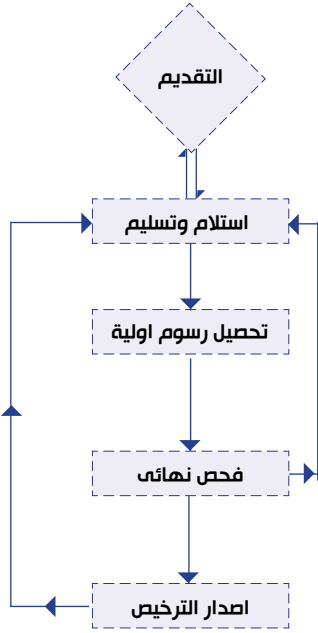
أولاً

اجباري	صورة الرقم القومي مع الاتصال على الاصل
اجباري	اصل الرخصة السابقة
اختياري	فيش ونشبية + شهادة صحية
اجباري	اصل خطاب التامينات
اجباري	٢ صورة شخصية + براءة الذمة المالية

المدة الزمنية

ثالثاً

اسبوع من تاريخ تقديم الطلب



طلب رخصة محل صناعي أو تجاري

كود رقم 28

المستندات المطلوبة

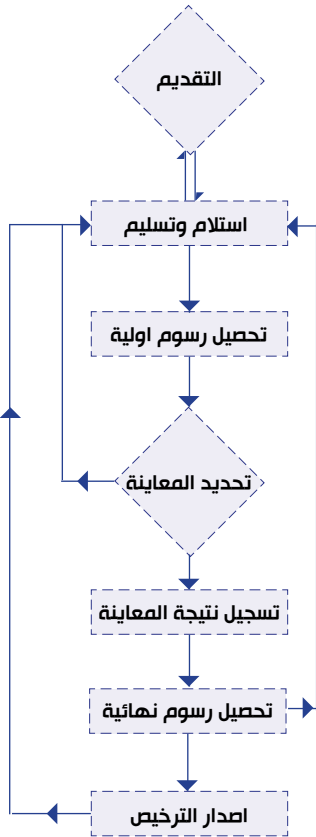
أولاً

اجباري	صورة الرقم القومي مع الاتصال على الاصل
اجباري	صورة البطاقة الضريبية
اجباري	صورة من عقد الملكية او الايجار مؤثق
اجباري	اصل خطاب التامينات + اصل كشف رسمي من الضرائب العقارية
اجباري	اصل الخريطة المساحية + براءة الذمة المالية

المدة الزمنية

ثالثاً

٩٠ يوم من تاريخ تقديم الطلب



طلبات التحصيل الفوري

كود الطلب	اسم الطلب	الرسوم بالجنية	مستندات الطلب
٤٠	طلب سداد رسوم نظافة	وفق الرسوم	صورة الرقم القومي + طلب + براءة الذمة المالية
٤٩	طلب ٦ مراسلات	٤,٧٥	صورة الرقم القومي + طلب + صورة المحضر + صورة التوكيل في حالة الوكيل
٥٦	طلب شهادة سداد	٢,٥	صورة الرقم القومي + طلب موضح به نوع السداد + براءة الذمة المالية
٥٨	طلب عام	٢,٥	صورة الرقم القومي + براءة الذمة المالية + حسب نوع الطلب
٥٩	طلب اخطار بتغيير نوع الاستغلال للعقار		صورة الرقم القومي + صورة ترخيص العقار + طلب بنوع الاستغلال + براءة الذمة المالية
٦٤	طلب تعليق لوحة ارشادية بالطرق	٠,٧	الطلب + بطاقة الرقم القومي
٦٩	طلب تصريح حفر اهالي - شركات	وفق الحالة	صورة الرقم القومي + خطاب الجهة الطالبه بالحضر + براءة الذمة المالية
٧٥	طلب سداد اقساط ايجار	وفق الحالة	صورة الرقم القومي + براءة الذمة المالية
٧٦	طلب سداد مديونيات	وفق الحالة	صورة الرقم القومي + براءة الذمة المالية
١٠١	طلب سداد مديونيات دورية	وفق الحالة	صورة الرقم القومي + براءة الذمة المالية
٥٤٢	طلب سداد اقساط	وفق الحالة	صورة الرقم القومي + براءة الذمة المالية
٥٧٥	طلب سداد عام	وفق الحالة	صورة الرقم القومي + براءة الذمة المالية

اجمالي الطلبات المتعامل عليها

الكود	اسم الطلب	الكود	اسم الطلب
١	طلب بيان صلاحية موقع	٤٠	طلب سداد رسوم نظافة
٢	طلب ترخيص اعمال بناء	٤٢	طلب رخصة أشغال
٣	طلب تجديد ترخيص اعمال بناء	٤٣	طلب تجديد رخصة اشغال
٦	طلب بدل فاقد رخصة بناء / صورة طبق الاصل	٤٨	طلب استرداد اشغالات
١٠	طلب رخصة هدم	٤٩	طلب شهادة ٦ ث مراسلات
١٢	طلب معاينة	٥٣	طلب عام
١٣	طلب سداد غرامة مخالفة	٦٠	طلب ترخيص اعلان
١٤	طلب رخصة محطة تقوية محمول	٦١	طلب تجديد رخصة اعلان
١٥	طلب توصيل مرافق دائمة)	٦٣	طلب تعليق لوحة ارشادية بالطرق
١٦	طلب توصيل مرافق مؤقتة (كهرباء - مياه)	٦٥	طلب رخصة مصعد جديد
٢٥	طلب رخصة مذيع وتليفزيون	٦٦	طلب تجديد رخصة مصعد
٢٦	طلب رخصه شخصية لمحل (مدير ، مشرف)	٦٨	طلب تصريح حفر اهالي - شركات
٢٨	طلب رخصة محل صناعي أو تجاري اكبر من مليون	٧٥	طلب سداد اقساط ايجار
٢٩	طلب تجديد رخصة تشغيل مؤقتة محل	٧٦	طلب سداد مديونيات
٣٠	طلب بدل فاقد رخصة محل	١٠١	طلب سداد مديونيات دورية
٣١	طلب بدل تالف رخصة محل	١٠٢	طلب موجه للجهات الخارجية
٣٦	طلب نقل رخصة محل لوفاة المرخص له	١٠٨	طلب التصالح عن اعمال بناء مخالفة
٣٧	طلب تعديل رخصة محل (تغير او اضافة نشاط)	١١٦	طلب موافقة على مشروعات تقسيم
٣٨	طلب الغاء رخصه محل	٥٧٥	طلب سداد عام
٣٩	طلب التنازل عن رخصة محل	٥٩١	طلب الحصول علي صورة طبق الاصل من المستندات

الاستعلام والتنويه عن الخدمات المقدمة



المعدين للخطة الاستراتيجية

الديوان العام

ا. احمد شريف

ا. احمد مصلح

بلييس

ا. هناء خميس حسين

ا. وفاء وجدى على

حى اول

ا. احلام مرسى مرسى

ا. انهى محمد كامل

مركز الزقازيق

ا. منى فاروق ابراهيم

ا. شيرين السيد حامد

منى القمح

ا. اشرف محمد عبدالخالق

ا. ام محمد هاشم طه العربى

ابوحمام

م. عمرو صلاح الدين فؤاد

ا. محمد السيد عبدالغنى

ابوكبير

ا. عبير الحسينى عبدالله

ا. احمد محمد ابراهيم المالكى

القناتيات

م. محمد عبدالمنعم محمد

ا. عبدالله فوزى عبدالله

القرين

ا. احمد فؤاد رمضان

ا. احمد ابراهيم احمد مصطفى

مراجع الخطة الاستراتيجية

د. ناهد محمد مصطفى على

مستشار المحافظة للتخطيط الاستراتيجي وتنمية الموارد البشرية