

المركز الذكي لخدمات المشروعات الخطة السنوية عام 2013

المقدمة :

يهدف المركز الذكي إلى ترسيخ ثقافة التميز التي تعني السعي الدائم نحو الابتعاد عن البيروقراطية بتبسيط الإجراءات مع الالتزام بالقوانين ووضع آفاق جديدة لتطوير العمل بما يحقق الأهداف الإستراتيجية بعيدة المدى والتكتيكية متوسطة المدى فضلاً عن الأهداف التشغيلية في المدى القصير وبما يضمن الوصول إلى أعلى مستوى بما يعود أثره على خدمة جمهور المتعاملين مع المركز ، لذلك يهتم المركز الذكي لخدمات المشروعات بالتركيز على متلقى الخدمة وذلك بتقديم خدمة راقية لجمهور المتعاملين والحرص على رضا العملاء والاهتمام بالمقترحات المقدمة منهم لتطوير الخدمة بشكل مستمر.

وباعتبار أن التخطيط هو وضع البرامج الزمنية للأعمال المستقبلية ونظراً لأن المركز الذكي يضع في إعتباره أن التجديد الدائم لكافة مجالات العمل والأنشطة داخل المركز ، فقد تم وضع خطة عام 2013 التي تبدأ من 2013/1/1 إلى 2013/12/31 خطة جديدة لتطوير متميز جديد.

الرؤية والرسالة :

- يهتم المركز الذكي بالتركيز على متلقى الخدمة وذلك بتقديم خدمة راقية لجمهور المتعاملين معهم والحرص على رضا العملاء والاهتمام بالمقترحات المقدمة منهم لتطوير الخدمة بشكل مستمر.
- الشفافية من خلال عرض جميع المعلومات عن جميع الخدمات على الموقع الإلكتروني للمركز. www.SSBC.gov.eg
- إصدار الترخيص بصورة فورية بمجرد تقديم المستندات والتحقق من صحتها والتأكد من تأمين المنشأة وذلك بالنسبة لرخص المحلات.
- التبسيط المستمر لإجراءات الحصول على الخدمات.
- تخفيض عدد المعاینات والتفتيشيات بإتباع استراتيجية إدارة المخاطر .
- القضاء على الفساد المنتشر في المحليات .
- تخفيض عدد مرات التردد على المركز الذكي إلى أقل عدد ممكن .
- سهولة تجديد التراخيص والوصول بها إلى أقل زمن ممكن للإصدار.
- رفع إنتاجية وكفاءة المركز .
- تقديم أفضل خدمه للمتعاملين مع المركز .

- توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية وفي الوقت المناسب من خلال التحديث المستمر لقواعد البيانات المستخدمة.
- معاونة القيادات في إتخاذ القرارات .

أهداف الخطة :

- 1 - تيسير الخدمات للمشروعات الخاصة وتسهيل العمليات والإجراءات الإدارية .
- 2 - تطوير الأداء بما يضمن تحسين الخدمات التي يقدمها المركز الذكي .
- 3 - تقديم أسلوب للتبسيط موجه للعميل يتخذ من أصحاب المشروعات محوراَ لأهتمامه وذلك عن طريق تقليل العبء الناجم عن النظم والقوانين والذي تمثله التراخيص والإلتزام بإشتراطاتها من خلال إصلاح تلك النظم والقوانين وهناك نظام إلكتروني يدعم هاتين الناحيتين الهامتين من المشروع .
- 4 - تقديم المعلومات وإرشاد العملاء (على وجه الخصوص المشروعات الصغيرة والمتوسطة) فيما يتعلق بالطلبات والموافقات بالإضافة إلى إصدار جميع تراخيص وتصاريح المحافظة خلال زمن قياسي.
- 5 - توفير في الوقت والتكلفة التي يتكبدها المتقدمون للحصول على التراخيص.
- 6 - زيادة الشفافية والوضوح في نظام التراخيص.
- 7 - زيادة عدد المشروعات التي تبدأ أو تتوسع في العمل .
- 8 - زيادة في توفير فرص العمل.
- 9 - زيادة الضرائب المحصلة من المشروعات وضرائب الدخل وغيرها من الضرائب التي تحصل للدولة من المشروعات.
- 10 - تحويل عدد أكبر من المشروعات من القطاع الغير الرسمي إلى القطاع الرسمي.

المتطلبات :

1. تطوير العمل باستخدام نظم المعلومات الجغرافية GIS ، لتسهيل و تسريع إنهاء اجراءات التراخيص والتصاريح وتقليل معامل الخطأ البشرى واتخاذ قرارات تخطيطية تعتمد على البيانات الجغرافية.

و يتم استكمال العمل بخطة استخدام نظم المعلومات الجغرافية GIS ووضع رؤية مستقبلية و تم الانتهاء من :

- [دراسة الضرورة والمتطلبات لاستخدام النظام]
- [تجميع عروض من شركات عالمية ودراستها]

- ✗ إحلال وتجديد لـ (5) أجهزة كمبيوتر (4) طابعات و (1) ماكينة تصوير .
- ✗ استعواض ما تم تدميره من السرفرات بمبنى المحافظة [شراء عدد (2) سرفر] (تحت التسليم) .
- ✗ زيادة عدد الأجهزة بالمركز الذكي بعدد (10) أجهزة كمبيوتر لتعمل فى خدمة العملاء ، وتجديد الأجهزة التى مر عليها 4 سنوات عمل (10 أجهزة) ، ويؤدى ذلك إلى زيادة عدد الأجهزة لمواكبة الزيادة فى أعداد العاملين بالمركز.
- 2. تلبية الاحتياجات الخاصة بتطوير العمل وتشمل هذه الاحتياجات :
 - ✗ عدد (4) طابعات و عدد (1) ماكينة تصوير.
 - ✗ جهاز الحضور والانصراف بالبصمة .
 - ✗ جهاز إدارة وحماية الشبكات وتحديث الحماية من الفيروسات.
 - ✗ تجديد عقد الصيانة لبرنامج اصدار الرخص بأنواعها مع شركة Silver Key لمدة عام.
- 3. المتطلبات التدريبية الخارجية وتشمل دورات متقدمة فى الحاسب الآلى ودورات لغة إنجليزية لتطوير أداء العاملين بالمركز .
- 4. توسعة المكان المخصص للمركز الذكي .

المعوقات :

نظراً للظروف الامنية و الاقتصادية التي تمر فإن تنفيذ الخطة لعام 2012 لم يكتمل وكان أبرز ما لم يتم انجازه الآتى :

- 1- عدم اكمال تطوير العمل باضافة نظام المعلومات الجغرافى GIS حيث تم الانتهاء من :
 - [دراسة الضرورة والمتطلبات لاستخدام النظام]
 - [تجميع عروض من شركات عالمية ودراستها]
- 2 - عدم تنفيذ خطة الاحلال والتجديد للأجهزة والمعدات و الخاصة بالسيرفر وتدمير عدد (3) سرفر وأجهزة ربط وأجهزة حماية شبكات CISCO FireWall .
- 3 - عدم تلبية الاحتياجات الخاصة بتطوير العمل (ماكينة تصوير-طابعات-عقد صيانة.....).

عرض البرنامج الزمني للأعمال المخطط تنفيذها خلال عام 2013 ، وذلك على النحو التالي :

أولاً : اصدار التراخيص بجميع أنواعها :

يقوم المركز الذكي بموجب قرار إنشائه رقم 273 لسنة 2007 بإصدار التراخيص التي تمنحها الأحياء فضلا عن إصدار الشهادات والخطابات التي تتعلق بتلك التراخيص أو المحاضر المحررة لمخالفة تلك التراخيص فضلا عن قيام المركز بالتنسيق مع الجهات المعنية بإصدار الموافقات التي تخصها وفي ضوء ذلك فإن مجالات العمل المنوط بالمركز الذكي تنفيذها تنطوي على إصدار تراخيص البناء (إنشاء - هدم - ترميم - تعديل) وتراخيص المحلات الصناعية والتجارية وتراخيص إشغال الطريق وتراخيص الإعلانات ، وتشمل الخطة تقليل الوقت اللازم لإصدار التراخيص من خلال تطوير آليات إصدار التراخيص .

و جدير بالذكر ان المركز بعمل علي مشروع قرار بأن تصدر التراخيص الخاصة بالبناء (بناء جديد - تعليه - تعديل - استكمال - هدم و اعاده البناء) من المركز الذكي و دون الرجوع للأحياء و الحاق عدد 4 مديري تنظيم للعمل بالمركز و ذلك لاصدار التراخيص و اتباع خط سير الملف طبقا للقانون بأن يصدر الترخيص في مدة لا تتجاوزالشهر علي الاكثر.

و من خلال قرار السيد الوزير المحافظ 1016 لسنة 2007 يعمل المركز علي تبسيط إجراءات الحصول علي الموافقات المطلوبة لتراخيص البناء من خلال اللجنة الفنية و التي تمثل فيها الجهات المختلفة كالصرف الصحي و الكهرباء و التحسينات و الزراعة و غيرها من الموافقات بأن يتم الحصول علي الموافقات الخاصة بالترخيص في أقل وقت ممكن و توفير الوقت و الجهد علي المواطنين , و ايضا ومن خلال قرار السيد الوزير

وفيما يلي عرض موجز لتقييم خطة عام 2012 بخصوص اصدار التراخيص :

أ - خطة 2012 لزيادة أعداد التراخيص الصادرة :

تراخيص البناء (إنشاء - هدم - ترميم - صلاحيات				تراخيص إشغال الطريق				تراخيص المحلات				أنواع التراخيص	البيان
الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول		
16 %	14 %	12 %	10 %	16 %	14 %	12 %	10 %	4 %	3 %	2 %	1 %	النسبة المئوية للزيادة المخطط لها في إصدار التراخيص	

ب- ما تم تحقيقه من خطة 2012 مقارنة بأعداد التراخيص عام 2011 :

متوسط إصدار التراخيص خلال العام 2012 :

النوع	تراخيص المحلات	تراخيص إشغال الطريق	تراخيص الاعلانات	تراخيص البناء (إنشاء - هدم - ترميم) بدون الصلاحيات
عدد الرخص	عدد الرخص	عدد الرخص	عدد الرخص	عدد الرخص
11	383	366	825	
متوسط الرخص الشهرية	متوسط الرخص الشهرية	متوسط الرخص الشهرية	متوسط الرخص الشهرية	متوسط الرخص الشهرية
0.92 رخصة/شهر	31.92 رخصة/شهر	30.5 رخصة/شهر	68.75 رخصة/شهر	

و من الملاحظ أن :

- ❖ شهد عام 2012 انخفاض في متوسط الرخص الشهرية لتراخيص المحلات نسبة 26.4 % مقارنة بمتوسط الرخص الشهرية لعام 2011.
- ❖ بلغت نسبة الانخفاض لعام 2012 في متوسط الرخص الشهرية لأعداد تراخيص الإشغال الصادرة 23.2 % عن المتوسط الشهري لعام 2011 .

❖ بلغت نسبة الانخفاض لعام 2012 فى المتوسط الشهرى لأعداد تراخيص البناء بأنواعها (بناء - هدم - ترميم) **34.26 %** عن متوسط الرخص الشهرى لعام 2011.

تراخيص البناء (إنشاء - هدم - ترميم)	تراخيص إشغال الطريق	تراخيص المحلات	التراخيص
34.26 % ↓	23.2 % ↓	26.4 % ↓	نسبة الزيادة (النقص)

حدوث انخفاض فى أعداد جميع أنواع التراخيص المصدرة من المركز و ذلك لانخفاض فى أعداد الملفات المقدمه للمركز .
و بناء على الانخفاض فى اعداد التراخيص و ذلك لما تواجهه البلاد من انفلات امنى و عدم الرقابة على اعمال البناء المخالف مما اثر على عدد الملفات المقدمة للبناء فاننا نعمل على التالى :-
- ان يقوم المركز باصدار كافة التراخيص الخاصة بالبناء دون الرجوع الى الاحياء و ذلك توفيراً للوقت و الجهد و اصدار الترخيص فى اقل وقت ممكن تيسيراً على المواطنين و تخفيفاً على الاحياء حتى تقوم بدور الرقابة و المتابعة على اعمال البناء المخالفه و الاعمال التى يصدر بها ترخيص من المركز.

ثانياً : التسويق (ورش العمل- الندوات- المؤتمرات-الاجتماعات الدورية)
تهدف الاجتماعات الدورية التى تعقد فى بداية كل شهر للوقوف على مستوى آداء الخدمات وتطويرها، إضافة إلى الاجتماعات الارشادية التى تحدث كلما كان هناك جديد.

الخطة السنوية للمركز الذكي لخدمة المشروعات عام 2013 م

الشهور	يناير	فبراير	مارس	إبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
البيان	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
التسويق (ورش العمل- الندوات-)												

ثالثاً : مطبوعات ونشرات :

المطبوعات والنشرات تشمل المطبوعات التعريفية والتى يتم اصدارها فى بداية السنة 2013/1/1 ، وفى 2013/7/1 ، يضاف إلى ذلك المطبوعات والنشرات التى يتم إصدارها عند الحاجة إليها .

الخطة السنوية للمركز الذكي لخدمة المشروعات عام 2013 م

الشهور		يناير	فبراير	مارس	إبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
البيان		الإثنين 1	الاثنين 2	الاثنين 3	الاثنين 4	الاثنين 1	الاثنين 2	الاثنين 3	الاثنين 4	الاثنين 1	الاثنين 2	الاثنين 3	الاثنين 4
3		مطبوعات ونشرات عند الحاجة لإصداره											

رابعاً : الدورات التدريبية:

نظراً لما للتدريب من أهمية قصوى لتنمية مهارات العاملين بالمركز للتواصل مع العملاء وانجاز الأعمال وبناء فريق العمل ولصقل قدرات العاملين تم وضع البرنامج التالي لتدريب العاملين :

ملاحظة : (البرنامج التدريبي يشمل النصف الأول من العام 2013 ، والنصف الثاني من العام يتم فيه تحديد الدورات على ضوء الاحتياجات وبناءً على التحليل الذي يتم لتقييم العاملين ومدى احتياجهم لدورات لرفع الأداء الوظيفي).

الخطة السنوية للمركز الذكي لخدمة المشروعات عام 2013 م

الشهور		يناير	فبراير	مارس	إبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
البيان		الاثنين 1	الاثنين 2	الاثنين 3	الاثنين 4	الاثنين 1	الاثنين 2	الاثنين 3	الاثنين 4	الاثنين 1	الاثنين 2	الاثنين 3	الاثنين 4
4		الدورات التدريبية (حتى تحديد الدورات حسب الاحتياجات وبناءً على تحليل تقييم العاملين ومدى احتياجهم لدورات لرفع الأداء											

تشمل خطة التدريب الداخلى على رأس العمل والتدريب فى مراكز خارجية متخصصة :

خطة التدريب الداخلى للعاملين بالمركز الذكي لخدمة المشروعات خلال النصف الأول من عام 2013 م

ملاحظات	الشهور												البرنامج التدريبي	م										
	يناير			فبراير			مارس			أبريل					مايو			يونيو						
	الاسبوع 1	الاسبوع 2	الاسبوع 3	الاسبوع 4	الاسبوع 1	الاسبوع 2	الاسبوع 3	الاسبوع 4	الاسبوع 1	الاسبوع 2	الاسبوع 3	الاسبوع 4	الاسبوع 1	الاسبوع 2	الاسبوع 3	الاسبوع 4	الاسبوع 1	الاسبوع 2	الاسبوع 3	الاسبوع 4				
																						التعامل مع العملاء	1	
																							تنمية المهارات الإدارية	2
																							تنمية مهارات الاتصال ورفع الأداء الوظيفي	3
																							مهارات متقدمة فى التعامل مع الحاسب الآلي	4
																							برنامج تنشيطي فى مجال التراخيص	5
																							الإسلوب العلمي لتشخيص وحل المشكلات	6
																							التخطيط ووضع برامج العمل والتعامل مع الأنماط الصعبة المراس	7
																							التدريب التنشيطي والإرشادي المستمر على رأس العمل	8
																							اختصاصات المركز فى ضوء القرارات المنظمة	9
																							المشكلات الفنية والعملية فى ضوء القانون 119 ولائحته التنفيذية	10
																							قانون 2009/144 وقانون 49 لسنة 77	11
																							عرض لنماذج توحيد الاجراءات وتبسيط الاجراءات	12
																							ورشة عمل مفتوحة	13
																							تعليمات ومكاتبات جهاز التفتيش الفنى	14
																							خطوات اصدار رخص المحلات	15
																							مسئوليات المهندسين والمكاتب الهندسية فى ضوء القانون 119 لسنة 2008	16
																							شرح لبرنامج رخص البناء والمحلات	17

خامساً : الصيانة الدورية :

الهدف منها تنظيم أعمال الصيانة لأجهزة الحاسب الآلى والملحقات وشبكة الحاسب الآلى والبرمجيات بصفة دورية لضمان سلامتها واستمرار أدائها لمهامها .
الخطة السنوية للمركز الذكي لخدمة المشروعات عام 2013 م

الشهور	البيان											
	يناير	فبراير	مارس	إبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
5	الصيانة الدورية											

تم الصيانة لجميع المشتريات على النحو التالى :

أ - الصيانة الوقائية :

- هى الصيانة الدورية لجميع المشتريات لرعايتها وتفاذي حدوث أعطال أو مشاكل بها والحفاظ على جميع المرافق من التلف وترشيد استهلاكها قدر استطاعتها والاحتفاظ بنسخ إحتياطية دورية من البرمجيات المستخدمة.
- تتم الصيانة الوقائية دورياً لكل المكونات الموجودة بالمركز الذكى سواء بواسطة فريق عمل خارجى أو بفريق العمل الموجود بالمركز الذكى .

ب - الصيانة الطارئة :

- هى الصيانة التى تتم عند حدوث أعطال مفاجئة.
(مرفق خطة عمل تكنولوجيا المعلومات وتشمل خطة الصيانة)

سادساً : خطة الاحلال والتجديد للأجهزة:

تقوم خطة الاحلال والتجديد والمرتبطة بخطة الصيانة على الآتى :

- ⌚ معدل إهلاك لأجهزة الكمبيوتر 25% سنوياً (الأجهزة التي مر عليها 4 سنوات تشغيل يتم استبدالها بأخرى).
- ⌚ تم وضع خطة إحلال وتجديد ل (10) أجهزة كمبيوتر فى عام 2012 . (تمت خطة الاحلال)
- ⌚ (وبناءاً على ذلك تم وضع خطة احلال لعام 2013 تشمل :
- استعواض ما تم تدميره من السرفرات بمبنى المحافظة [شراء عدد (2) سرفر] .
- زيادة عدد الأجهزة بالمركز الذكي بعدد (5) أجهزة كمبيوتر لتعمل فى خدمة العملاء ، وتجديد الأجهزة التي مر عليها 4 سنوات عمل (10 أجهزة) ، ويؤدى ذلك إلى زيادة عدد الأجهزة لمواكبة الزيادة فى أعداد العاملين بالمركز.
- زيادة عدد الطابعات بعدد (4) طابعات .
- زيادة عدد ماكينات التصوير بعدد (1) ماكينة تصوير .

الخطة السنوية للمركز الذكي لخدمة المشروعات عام 2013 م

البيان	الشهور											
	يناير	فبراير	مارس	إبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
6	خطة الإحلال والتجديد للأجهزة											

سابعاً : خطة تطوير البرامج المستخدمة :

أحد الركائز الأساسية لتطوير الخدمات هو تقديم أحدث ما وصلت اليه تكنولوجيا المعلومات لتقديم خدمات المركز الذكي فى بيئة آمنة ، من خلال :

- تحسين الموجود من خلال المتابعة و الصيانة .
- تفعيل نظام تطوير نظام متابعة العاملين ونظام متابعة الأجهزة .
- [نظام متابعة العاملين يشمل نظام توزيع الملفات على العاملين إلكترونياً وكذلك متابعة الاعمال التي يقوم بها العاملين إلكترونياً] (مرفق صورة)
- [نظام صيانة الأجهزة هو نظام لتسجيل كل ما يتم من صيانة دورية على الأجهزة لمتابعتها ولوضعها ضمن خطة الإحلال والتجديد] (مرفق صورة)
- تطوير وصيانة برنامج رخص البناء بواسطة العاملين بقسم تكنولوجيا المعلومات .

الخطة السنوية للمركز الذكي لخدمة المشروعات عام 2013 م

البيان	الشهور											
	يناير	فبراير	مارس	إبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
7 تطوير البرامج المستخدمة												
أ- تطوير نظام متابعة العاملين												
ب- تطوير وصيانة برنامج رخص البناء												

- تطوير العمل باستخدام نظم المعلومات الجغرافية GIS ، لتسهيل و تسريع إنهاء اجراءات التراخيص والتصاريح وتقليل معامل الخطأ البشرى واتخاذ قرارات تخطيطية تعتمد على البيانات الجغرافية.

-استكمال العمل و تم الانتهاء من :

- [دراسة الضرورة والمتطلبات لاستخدام النظام]
- [تجميع عروض من شركات عالمية ودراساتها]

وفيما يلي الخطوات التي سيتم تنفيذها خلال عام 2013 :

- البحث عن كل جديد فى تكنولوجيا المعلومات لتحسين الخدمات وتطوير البرامج لتقديم خدمات

البيان	الشهور											
	يناير	فبراير	مارس	إبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
ج- تطوير العمل باستخدام نظم المعلومات الجغرافية GIS (استكمال العمل [تنفيذ ورش عمل] و [تجميع عروض من شركات عالمية ودراساتها]) .												
تجميع البيانات الأساسية												
تطوير نموذج مبدئي لنظام												
تجربة النموذج المبدئي المصمم												
تجميع بيانات باقي الأحياء												

الحكومة الالكترونية عن طريق الخدمات التفاعلية من خلال الانترنت ، بتطوير الخدمات الإلكترونية

التي تُقدم من خلال الموقع الإلكتروني للمركز الذكي www.ssb.gov.eg (مرفق صورة)

[ملاحظة: تم تدمير السرفر الخاص باستضافة الموقع وجارى عمل الترتيبات اللازمة لاستضافة الموقع بشركة خارجية]

الخطة السنوية للمركز الذكي لخدمة المشروعات عام 2013 م

البيان	الشهور											
	يناير	فبراير	مارس	إبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
د - تطوير الموقع الإلكتروني للعمل												

البيان	الشهور											
	يناير	فبراير	مارس	إبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
9 تقييم أداء العاملين لتحديد متطلبات												

تاسعاً : توسعة المكان المخصص للمركز الذكي :

يمثل الموقع الحالي للمركز الذكي أحد التحديات التي يتم التعامل معها لتقديم خدمة مميزة بالإمكانات المتاحة ، وبناءً على ما تم دراسته وتحليله من بيانات خاصة باستطلاع رأى العاملين والعملاء لذلك يسعى المركز إلى توسعة المكان الموجود حالياً .

الخطة السنوية للمركز الذكي لخدمة المشروعات عام 2013 م

البيان	الشهور											
	يناير	فبراير	مارس	إبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
8 توسعة المكان المخصص للمركز												

عاشراً : تقييم أداء العاملين :

ينفرد المركز الذكي بتقديم موظفي خدمة العملاء التابعين للمحافظة كنقطة إتصال واحدة لتقديم المعلومات وإرشاد العملاء (على وجه الخصوص المشروعات الصغيرة والمتوسطة) فيما يتعلق بالطلبات والموافقات بالإضافة إلى إصدار جميع تراخيص وتصاريح المحافظة خلال زمن قياسي.

الخطة السنوية للمركز الذكي لخدمة المشروعات عام 2013 م

يتم تقييم الأداء شهرياً من خلال برنامج إلكترونى أيضاً من خلال فحص إستمارات الإستبيان وبطاقات الأستقصاء لتحديد أوجه القصور التي يبديها متلقى الخدمة إثناء تقديم الخدمة لهم، ومن خلال المتابعة المباشرة ومدى

السرعة في إنجاز المهام المطلوبة، ومن خلال المتابعة اليومية للنتائج والشكاوى المقدمة من متلقى الخدمة ، كما يتم تقييم أداء الموظف بمقارنة آدائه الفعلي بالمعايير والمقاييس المتفق عليها .

يتم تقييم أداء الموظفين بالمركز شهرياً وسنوياً بعدة طرق تستخرج النتائج اتوماتيكياً من خلال برنامج تكنولوجيا المعلومات الموجود حالياً بالمركز والذي يستخرج منه الإحصائيات والقياسات المطلوبة ، وفي نهاية كل ثلاث شهور يتم حصر العاملين الحاصلين على أقل ترتيب وتحديد المتطلبات التدريبية لهم لرفع مستوى الأداء الوظيفي ... (مرفق صورة)

حادى عشر : استطلاع رأى العملاء وتحليل البيانات لتطوير الأداء :

يهدف المركز الذكي لتطوير الأداء اعتماداً على الوقوف على آراء المتعاملين وتحليلها والوصول إلى معلومات تساعد متخذى القرار على اتخاذ قرارات تساعد على تطوير أداء الخدمة مستقبلاً ويتم تجميع آراء المتعاملين بصفة مستمرة من خلال استمارة استبيان وكذلك من خلال القنوات الأخرى والتي تشمل تقديم الاقتراحات بالمركز وكذلك من خلال الموقع الإلكتروني للمركز www.SSBC.gov.eg .

الخطة السنوية للمركز الذكي لخدمة المشروعات عام 2013 م

البيان	الشهور											
	يناير	فبراير	مارس	إبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
1 استطلاع رأى العملاء وتحليل												

ثانى عشر : الإرتقاء بمستوى إصدار التراخيص :

يتطلع المركز دائماً إلى تقديم أفضل خدمة للمواطنين بإسلوب راقى حتى يكون المركز مكان جذب للمتعاملين بما يؤدي إلى زيادة أعداد التراخيص التي يصدرها المركز ويتم ذلك من خلال استخراج تقارير شهرية لتقييم ومتابعة الأداء ، ويتم تقييم ومتابعة خطة الإرتقاء بمستوى التراخيص كل ثلاث شهور للوقوف على ما تم مقارنة بالخطة الموضوعه .

تشمل الخطة ما يلي :

الخطة السنوية للمركز الذكي لخدمة المشروعات عام 2013 م

البيان	الشهور											
	يناير	فبراير	مارس	إبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
1 الإرتقاء بمستوى إصدار التراخيص												

أ - استخراج تقارير شهرية عن
ب - تقييم ومتابعة خطة الارتقاء

- متوسط إصدار التراخيص الشهري خلال العام 2009 :

البيان	تراخيص المحلات	تراخيص إشغال الطريق	تراخيص البناء (إنشاء - هدم - ترميم)	تراخيص البناء (إنشاء - هدم - ترميم) بدون الصلاحيات
عدد الرخص الصادرة	عدد الرخص	عدد الرخص	عدد الرخص	عدد الرخص
متوسط الرخص الشهرية	5.5 رخصة/شهر	16.5 رخصة /شهر	128.25 رخصة/شهر	49.33 رخصة/شهر

- متوسط إصدار التراخيص الشهري خلال العام 2010 :

البيان	تراخيص المحلات	تراخيص إشغال الطريق	تراخيص البناء (إنشاء - هدم - ترميم)	تراخيص البناء (إنشاء - هدم - ترميم) بدون الصلاحيات
عدد الرخص الصادرة	عدد الرخص	عدد الرخص	عدد الرخص	عدد الرخص
متوسط الرخص الشهرية	2.16 رخصة/شهر	55.58 رخصة /شهر	128.33 رخصة/شهر	91.33 رخصة/شهر

-متوسط إصدار التراخيص الشهري خلال العام 2011

البيان	تراخيص المحلات	تراخيص إشغال الطريق	تراخيص البناء (إنشاء - هدم - ترميم) بدون الصلاحيات
عدد الرخص الصادرة	عدد الرخص	عدد الرخص	عدد الرخص
متوسط الرخص الشهرية	1.25 رخصة/شهر	41.58 رخصة /شهر	104.58 رخصة/شهر

النوع	تراخيص المحلات	تراخيص إشغال الطريق	تراخيص الاعلانات	تراخيص البناء (إنشاء - هدم - ترميم) بدون الصلاحيات
التعليق: ش محمود يونس بجوار مديرية الاسكان وامام نقطة سموحة				
تليفون: 4275812				

عدد الرخص	عدد الرخص	عدد الرخص	عدد الرخص	
825	366	383	11	عدد الرخص الصادرة
68.75 رخصة/شهر	30.5 رخصة/شهر	31.92 رخصة/شهر	0.92 رخصة/شهر	متوسط الرخص الشهرية

– متوسط إصدار التراخيص الشهري خلال العام 2012

خطة 2013 لزيادة أعداد التراخيص الصادرة مقارنة بعدد التراخيص الصادرة لعام 2012 :

تراخيص البناء (إنشاء - هدم - ترميم - صلاحيات				تراخيص إشغال الطريق				تراخيص المحلات				أنواع التراخيص
الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع	البيان
16%	14%	12%	10%	16%	14%	12%	10%	4%	3%	2%	1%	النسبة المتوقعة للزيادة المخطط لها في إصدار التراخيص

يتم متابعة خطة الإرتقاء بمستوى إصدار التراخيص كل 3 شهور.

—
—
—
—