

ما قبل..

الطابور طويل والدنيا زحمة وأنا مبققتش عارفة أقف على رجليا وخايفة أتعدي بالكورونا لا قدر الله من كتر الناس. يا رب ميطلعش ورقي ناقص وأقدر أخلص وأستلم معاش الشهر النهارده بسرعة.

ما بعد..



الحمد لله،  
إيني دخل على دليل الخدمات  
العامة وقدر يحجز لي معاد في مكتب البريد  
عشان أروح أستلم معاشي. عرفت كل الورق اللي المفروض  
أسلمه، وروحت في معادي، وموقفتش في طوابير، وأستلمت المعاش  
بسهولة وأنا مستريحة ومتطمئة على نفسي.

ما قبل..

إحنا نقلنا شقة جديدة في منطقة تانية فطبعاً كان لازم أروح الإدارة التعليمية عشان أنقل بنتي لمدرسة قريبة مننا. مع إن ورقنا كان جاهز، اضطريت أسيب شغلي وأروح الإدارة أكثر من مرة في الزحمة عشان أخلص الإجراءات الطويلة.

ما بعد..



النظام اختلف الحقيقة.  
سمعت من إحدى الصديقات عن الحجز الالكتروني  
للخدمات وقّلت مش همسر حاجة لو جريت. حجزت معاد في  
الإدارة التعليمية وروحت لقيت الدنيا منتظمة كويس جداً وتسهيّل لأبعد  
الحدود. تغيير بسيط ممكن يخلي حياتنا كمواطنين وحياة الموظفين أسهل بكثير.

ما قبل..

أنا في المتوسط بيجيلي ٧٠ ل ٨٠ مواطن في اليوم ومعظمهم بين الساعة ١٠ الصبح و١ الظهر، فضغط الشغل بيبقى كبير جداً علينا، وكثير الورق بيبقى ناقص فبنضطر نطلب من المواطن يجيلنا تاني. وللأسف معظم المواطنين مش بيلتزموا بالكمامة والتباعد فبقينا دايماً عايشين في قلق إننا لا قدر الله ممن نتعدي بفيروس كورونا. الله المستعان.

ما بعد..



الحجز  
الالكتروني بصراحة  
سهل علينا الأمور كثير لإني بقيت عارف  
كام مواطن هيجيلي امتي بالضبط، ويعرف بياناته  
وتفاصيل الخدمة اللي هو طالبها. أعداد المواطنين بقت متوزعة  
كويس، والجو العام أهدى، وبقيت مستريح جداً وأنا بتعامل مع المواطن وبديله  
حقه، ده غير طبعاً إننا بقينا بنتحكم في المسافات بين الناس بشكل أفضل عشان نقدر  
نمنع انتشار العدوى.

ما قبل..

تعالى تاني بكره - دي أكثر كلمة بسمعها لما بروح الحي. الموظف المختص شكله زهق مني بس ما أنا برضه بصراحة تعبت من المشورة وطول الانتظار والمعلومات المنقوصة اللي باخدها منهم.

ما بعد..



كل اللي عملته  
إني حجزت معاد في المركز  
التكنولوجي من خلال دليل الخدمات العامة  
وعرفت كل الأوراق اللي محتاجها لتجديد رخصة المحل. ولما  
روحت في معادي، لقيت الموظف مجهز الملف بتاعي والموضوع ما  
أخذش أكثر من ساعة زمن وأستلمت الرخصة عليها كل التوقيعات المطلوبة.

## خاصية الحجز الالكتروني للخدمات العامة: مشاويركم الحكومية هنسهلها عليكم!



### دليل الخدمات العامة

يعد دليل الخدمات العامة (www.psm.gov.eg) منصة رقمية موحدة تتضمن جميع المعلومات التي يحتاج إليها المواطن المصري للحصول على ٥٢٠ خدمة حكومية هي الأكثر طلباً من المواطنين، وهي على سبيل المثال خدمات الدعم الاجتماعي، وخدمات المحليات، وخدمات الأحوال الشخصية، وخدمات التموين، والتعليم، والصحة وغيرها. ويساهم دليل الخدمات العامة بذلك في توحيد إجراءات الخدمات المقدمة للمواطنين على مستوى الجمهورية، وتحسين جودتها، وتيسير حصول المواطنين عليها.

كما يعتبر الدليل دعامة أساسية في خطة الدولة للإصلاح الإداري والتحول الرقمي حيث أنه مزود بقاعدة بيانات ذكية تمكن صناع القرار من متابعة أداء الجهات المقدمة للخدمات العامة، وقياس مدى التزامها بمعايير تقديم الخدمة، ومدى سهولة حصول المواطنين عليها. كما تتيح قاعدة البيانات مؤشرات إحصائية عن الخدمات الأكثر طلباً من المواطنين والتي يمكن البدء في تطويرها وميكنتها ضمن خطة الدولة لتطبيق منظومة الحكومة الالكترونية.



### حقوق الملكية والنشر

بصفتها شركة اتحادية، تدعم الوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ الحكومة الألمانية في تحقيق أهدافها في مجالات التعاون الدولي والتنمية المستدامة.

### النشر بواسطة

الوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ  
المكاتب المسجلة في بون وإشبورن - ألمانيا  
مشروع تحسين الخدمات العامة IPSP  
١٠ ش سراي الجزيرة - ١١٢١١ الزمالك، القاهرة  
تليفون: +٢٠ ٢٧٣٧٢٤٢٩  
بريد إلكتروني: marcel.haessler@giz.de  
موقع إلكتروني: www.giz.de/egypt

### تأليف

مشروع تحسين الخدمات العامة

بالإنابة عن الوزارة الاتحادية للتعاون الاقتصادي والتنمية (ألمانيا)

### بالتعاون مع



تاريخ النشر نوفمبر ٢٠٢٠

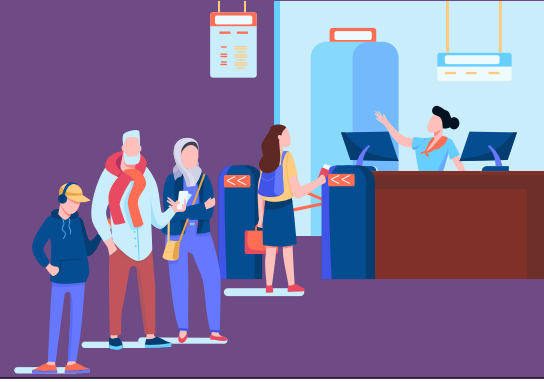
تصميم YAT Communication

إخلاء المسؤولية

تم إصدار هذا المنشور بمساعدة من الوزارة الاتحادية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية. محتويات هذا المنشور هي مسؤولية الوكالة الألمانية للتعاون الدولي وحدها ولا يمكن بأي حال من الأحوال أن تعكس وجهات نظر الوزارة الاتحادية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية.

### مشروع تحسين الخدمات العامة

تأتي تلك الجهود في إطار مشروع «تحسين الخدمات العامة» والذي تنفذه وزارة التنمية المحلية، ووزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، بالتعاون مع الوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ، بهدف تطوير الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، ورفع كفاءة مقدمي الخدمات الحكومية، وتبسيط إجراءات الخدمات بما يتوافق مع منظومة الشباك الواحد، وتجريب قنوات مبتكرة ومتنقلة لتقديم الخدمات لتسهيل على المواطنين، بالإضافة إلى توعية المواطنين بجميع الخدمات العامة المتاحة لهم وكيفية الحصول عليها.



يمكنكم تصفح دليل الخدمات العامة من خلال مسح هذا الكود