

أقسام ووظائف المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين

تكون تبعية المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين للمحافظ/السكرتير العام أو لرئيس المركز أو المدينة أو الحي...

◀ أقسام المركز التكنولوجي:

1. مدير المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين
2. الاستقبال والاستعلام
3. شبابيك أستلام الطلبات
4. شبابيك تسليم المعاملات
5. شباك الخزينة
6. مندوبو الإدارات
7. مشرفو النظام بالمركز
8. مركز المعلومات بالحي

الاختصاصات

◀ اختصاصات مركز خدمة المواطنين:

1. التعامل مع المواطنين من خلال شبابيك موحدة لتقديم الخدمات.
2. أحكام الرقابة على دورات العمل والاحتفاظ بقواعد بيانات محدثة.
3. متابعة أعمال الإدارات وتحقيق خدمة أفضل للمواطن.
4. التيسير للموظف في أداء الاعمال المكلف بها بفعالية وسهولة.
5. الحصول على خدمة متميزة وعاجلة لكافة أنشطة الحي / المدينة.
6. قدرة عالية للقيادة لسرعة اتخاذ القرار.
7. سرعة استرجاع المعلومات مع الدقة والسرعة للبيانات.
8. غير مسئول عن أي إجراءات على الملف والمسئول هو الإدارة المختصة

◀ مهام الأقسام

مدير المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين :

1. المسئول الأول عن التخطيط الكامل لأعمال المركز وتوزيع العمل على العاملين بالمركز.
2. مراقبة ومتابعة موظفي الشبابيك خلال التعامل مع المواطنين.
3. حل كافة المشاكل التي تعوق إتمام خدمات المواطنين في إطار القانون ووضع الخطط البديلة في حالة توقف أي من الأجهزة وغياب أحد القائمين بالعمل والتفتيش المفاجئ لأي ملف مقدم تأكيداً لاستيفائه المستندات المطلوبة وسداده الرسوم المقررة
4. متابعة التزام مندوبي الإدارات بالقيام بمهام عملهم.

5. متابعة التزام مشرفي النظام بالقيام بمهام عملهم.
6. متابعة وجود أي تأثير بدورة العمل بالإدارات ورفع الأمر للإدارة العليا.
7. طبع نسخة محفوظة من البيانات الموجودة بالحاسب كل أسبوع

وكيل المركز:

مهندس صيانة .فني صيانة:

الاستقبال:

1. تسليم المواطن رقم من جهاز. Queuing System.
2. توجيهه إلى صالة الانتظار حتى يتم استدعاؤه من أحد شبابيك (استلام الطلبات).

الاستقبال والاستعلام:

1. استقبال المواطنين، والرد على أسئلتهم واستفساراتهم من خلال الإلمام بكافة المعلومات والبيانات عن المركز من حيث أماكن أداء الخدمة، وتوجيههم لجهة الاختصاص
2. تسليم المواطن نموذج طلب الخدمة لتحضير الأوراق المطلوبة والرسوم.
3. مساعدة المواطن في ملء طلب الخدمة والمستندات اللازمة للحصول عليها.
4. تسليم المواطن صورة من اشتراطات الحصول على الخدمة إن وجدت.

استلام الطلبات من المواطنين:

1. يتم استدعاء رقم المواطن من خلال اللوحة الالكترونية الموجودة على أحد شبابيك (استلام الطلبات)
2. يقوم الموظف باستلام طلب الحصول على الخدمة مرفقا به المستندات المطلوبة.
3. يقوم الموظف بمراجعة المستندات المرفقة وفق المحدد بنموذج طلب الخدمة (مراجعة شكلية).
4. يتم تسجيل طلب المواطن والمرفقات في البرنامج على الحاسب الآلي.
5. نقل الطلب والمرفقات مباشرة إلى مندوبي الإدارات لإجراء الفحص الفني (المراجعة الفنية) وتحديد المبالغ المطلوب سدادها من المواطن قانونا.
6. توجيه المواطن إلى صالة الانتظار حتى يتم استدعاء رقمه من خلال شبك الخزينة لسداد المبالغ المقررة.

الاستعلام عن موقف انجاز خدمة:

1. يتم البحث على الحاسب الآلي عن موقف انجاز الخدمة برقم الاستعلام الموجود مع المواطن.
2. في حالة الانتهاء منها يتم توجيهه إلى صالة الانتظار حتى يتم استدعاؤه من أحد شبابيك (تسليم المعاملات).

تسليم الطلبات إلى المواطنين:

1. استدعاء طلب المواطن برقم الاستعلام.
2. تسليم الطلب للمواطن.

شباك خدمة المواطنين:

1. استلام شكوى المواطن.
2. إدخال الشكوى على البرنامج التطبيقي.
3. إعطاء المواطن رقم للاستعلام على الطلب.
4. تسجيل أسماء المواطنين الذين يريدون مقابلة السيد رئيس المدينة يوم لقاء الجماهير.

مندوبو الإدارات:

1. القيام بإجراء الفحص الفني (المراجعة الفنية) والتوقيع على الطلب.
2. تحديد المبالغ المطلوب سدادها من المواطن قانوناً.
3. توجيه المواطن إلى شباك الخزينة لسداد المبالغ المقررة.
4. مراجعة مدير المركز التكنولوجي واعتماده بالتوقيع وختم المركز.
5. توجيه الطلب إلى الإدارة المختصة لاتخاذ إجراءات البت فيها وتنفيذها خلال المدة المحددة قانوناً.

موظف الإيرادات:

1. استقبال المواطن واعطاؤه اذن دفع بالرسوم المقررة وتوجيهه للخزينة.
2. تحصيل إيرادات الإسكان ورسوم التفتيش (كهرباء - مياه -الخ).

موظف الخزينة:

1. الاطلاع على الحافظة من المواطن ومراجعتها على الحاسب من خلال البرنامج التطبيقي وتحصيل الرسوم المقررة.
2. تسليم المواطن إيصال استلام بالمبالغ المحصلة.

مشرفو النظام:

1. متابعة إنهاء الطلبات من شاشات البرنامج كل مشرف نظام مع الإدارة التابعة له
2. تدريب العاملين على البرنامج التطبيقي مع مراعاة وجود بديل لعدم توقف العمل
3. متابعة تحميل البرنامج التطبيقي على الأجهزة يوميا ومتابعة سلامة الأجهزة في الإدارات التابعة له
4. استخراج تقارير من النظام أسبوعيا عن الإدارة التابعة له للعرض على الإدارة العليا لمتابعة سير العمل.
5. رفع أي تقصير بالإدارات التابعة له لمدير المركز التكنولوجي كتابيا لسرعة اتخاذ اللازم.

مركز المعلومات:

1. الدعم الفني للحى وإداراته المختلفة ورفع التقارير عن معدلات التنفيذ والاختناقات الى رئيس الحى