



# مقترح تحسين خدمات الأحياء

مايو 2018

## جدول المحتويات

3	خطة العمل .....
6	ملخص أثر المقترحات والتعديلات .....
9	الخدمة الأولى: تجديد ترخيص محل مؤقت .....
13	الخدمة الثانية: تجديد ترخيص محل دائم .....
16	الخدمة الثالثة: شكاوى محلات .....
20	الخدمة الرابعة: طلب تعديل نشاط محل .....
24	الخدمة الخامسة: تجديد ترخيص إعلانات على وجهات عقار أو محلات .....
27	الخدمة السادسة: تجديد ترخيص إعلانات شركة و وكالات اعلانية على ملكية خاصة .....
31	الخدمة السابعة: ترخيص إعلانات جديدة على وجهة عقار .....
35	الخدمة الثامنة: ترخيص إعلانات جديدة – يونيو / فانوس .....
39	الخدمة التاسعة: تجديد ترخيص بروز و تندات و سقيفة .....
42	الخدمة العاشرة: تجديد ترخيص كشك أو فاترينة .....
45	الخدمة الحادية عشر: شكاوي الاشغالات .....

## خطة العمل

تضم هذه الوثيقة الوصف المفصل لخدمات أحياء القاهرة بعد اضافة عدد من التوصيات والميكنة إلى الإجراءات الداخلية لكل خدمة. تم الوصول إلى النماذج النهائية لكل خدمة من خلال خطوات محددة والتي ضمت التعاون مع الكثير من الجهات والاحياء.

تتلخص خطة العمل الأساسية في الخطوات التالية:

### حي غرب القاهرة:

قام فريق العمل بمقابلة الإدارات المختلفة بحي غرب القاهرة لرسم الخرائط الحالية للخدمات ومناقشة جميع العوائق والصعوبات في كل خدمة وتحليلها للوصول إلى الحلول الجذرية وأفضل الوسائل لتحسين الإجراءات. توصل الفريق إلى رسم خرائط جديدة لكل خدمة وتم عرض هذه الخرائط على الإدارات المختلفة بالحي للتأكد من سلامة الإجراءات وانها مناسبة لسير الخدمة بالشكل القانوني السليم.

### احياء القاهرة الأخرى:

بعد التوصل إلى الشكل النهائي لخرائط الخدمات في حي غرب القاهرة، قام فريق العمل بعرض هذه الخرائط في ورشة عمل كبيرة لعدد من رؤساء احياء القاهرة بوجود السيد/ سيد بدري. أسفرت هذه الورشة إلى عدد ضئيل من التعليقات وتم تسليم كل حي الخرائط الجديدة للخدمات لعرضها على الإدارات التابعة والرد على فريق العمل بأي تعليقات اضافية.

### حصيلة العمل:

تم الرد من جميع الأحياء بالموافقة على الخرائط الجديدة للخدمات كما قام رئيس حي مصر الجديدة بتقديم بعض المقترحات و التعليقات التي يجب تفعيلها على عدد من الخدمات. تتلخص هذه التعليقات في إلغاء التأشيرات نهائيا من جميع الخدمات وضرورة إضافة موافقة السيد محافظ القاهرة في خدمة "تجديد ترخيص كشك" وتم إضافة هذه الخطوة في الخريطة الجديدة للخدمة.

## الخطوات القادمة

- الحصول على موافقة السيد محافظ القاهرة للتعميم على جميع أحياء القاهرة الممكنة

## أنواع التوصيات المقترحة

- **إلغاء الطلب الورقي:** الإستغناء عن نماذج الطلب الورقية وملئ نموذج إلكتروني من خلال التطبيق لتسهيل عملية نقله.
- **إلغاء التأشيرات وبعض التوقيعات:** إلغاء التأشيرات حيث انها ليست ضرورية لإستكمال الخدمات و ميكنة التوقيعات لكي يكون التوقيع الالكتروني بالعلامة المائية.
- **ميكنة الأرشفة:** إلغاء نظام الأرشفة الحالي والاستغناء عن الأرشفة الورقي وتفعيل نظام الأرشفة الإلكتروني.
- **تداول الملفات من خلال التطبيق:** نقل الملفات واطلبات بين الأطراف المعنية في كل خدمة من خلال التطبيق وإلغاء عملية النقل و التداول اليدوي
- **توحيد رقم الملف وإلغاء نظام السركي:** إلغاء نظام السركي الحالي واعطاء الملف رقم موحد في جميع الإدارات من خلال التطبيق.
- **اعادة ترتيب بعض الإجراءات:** نقل بعض الإجراءات إلى بداية الخدمة ل تقليل عدد زيارة المواطن للحي (مثل: دفع رسوم المعاينة).
- **التواصل مع المواطن عن طريق الرسائل النصية:** إرسال رسائل نصية للمواطنين لإخبارهم بحالة طلبهم الحالية وابلغهم بمواعيد الاستلام وال دفع.
- **إلغاء المعاينة من بعض الخدمات** حيث تبين أن القانون لا يلزم بذلك، بالإضافة إلى أنها تعطل انتهاء الخدمة ولا ضرورة لها في هذا الوقت خصيصاً. ويمكن أن تتم المعاينة في مرحلة أخرى (أثناء المتابعة، ...)

## ملخص أثر المقترحات والتعديلات

هذه الجداول تلخص اثر التوصيات على الخدمة في الادارات المختلفة التابعة  
لحي غرب القاهرة والتي بالتالي يمكننا ان نعتد عليها كصورة ممثلة للتأثيرات  
المتوقعة على باقي احياء القاهرة

إدارة المحلات								
(1) تجديد ترخيص محل مؤقت								
اثر التعديلات على عدد الإجراءات			اثر المقترح علي عدد رحلات المواطن للتقديم ومتابعة اجراءات الخدمة			اثر التعديلات على المدة الزمنية للخدمة		
عدد الإجراءات المختصرة	عدد الإجراءات بعد التعديلات	عدد الإجراءات قبل التعديلات	عدد الرحلات المختصرة	عدد الرحلات إلى الحي بعد المقترح	عدد الرحلات إلى الحي قبل المقترح	نسبة الأيام المختصرة من المدة الزمنية	المدة الزمنية بعد التعديلات	المدة الزمنية قبل التعديلات
29	14	41	2	2	4	80%	2-3 أيام	12 يوم

إدارة المحلات								
(2) تجديد ترخيص محل دائم								
اثر التعديلات على عدد الإجراءات			اثر المقترح علي عدد رحلات المواطن للتقديم ومتابعة اجراءات الخدمة			اثر التعديلات على المدة الزمنية للخدمة		
عدد الإجراءات المختصرة	عدد الإجراءات بعد التعديلات	عدد الإجراءات قبل التعديلات	عدد الرحلات المختصرة	عدد الرحلات إلى الحي بعد المقترح	عدد الرحلات إلى الحي قبل المقترح	نسبة الأيام المختصرة من المدة الزمنية	المدة الزمنية بعد التعديلات	المدة الزمنية قبل التعديلات
9	6	15	1	1	2	100%	في الحال	3 أيام

إدارة المحلات								
(3) شكاوي محلات								
اثر التعديلات على عدد الإجراءات			اثر المقترح علي عدد رحلات المواطن للتقديم ومتابعة اجراءات الخدمة			اثر التعديلات على المدة الزمنية للخدمة		
عدد الإجراءات المختصرة	عدد الإجراءات بعد التعديلات	عدد الإجراءات قبل التعديلات	عدد الرحلات المختصرة	عدد الرحلات إلى الحي بعد المقترح	عدد الرحلات إلى الحي قبل المقترح	نسبة الأيام المختصرة من المدة الزمنية	المدة الزمنية بعد التعديلات	المدة الزمنية قبل التعديلات
13	19	32	0	1	1	80%	2-3 أيام	12 يوم

### إدارة المحلات

#### (4) طلب تعديل نشاط

اثر التعديلات على المدة الزمنية للخدمة			اثر المقترح علي عدد رحلات المواطن للتقديم ومتابعة اجراءات الخدمة			اثر التعديلات على عدد الإجراءات		
المدة الزمنية قبل التعديلات	المدة الزمنية بعد التعديلات	نسبة الايام المختصرة من المدة الزمنية	عدد الرحلات إلى المقترح	عدد الرحلات إلى المقترح	عدد الرحلات المختصرة	عدد الإجراءات قبل التعديلات	عدد الإجراءات بعد التعديلات	عدد الإجراءات المختصرة
7 أيام + شهرين (جهات)	2 أيام + شهرين (جهات)	70%	3	2	1	28	17	11

### إدارة الإعلانات

#### (5) تجديد ترخيص إعلانات على وجهات عقار أو محلات

اثر التعديلات على المدة الزمنية للخدمة			اثر المقترح علي عدد رحلات المواطن للتقديم ومتابعة اجراءات الخدمة			اثر التعديلات على عدد الإجراءات		
المدة الزمنية قبل التعديلات	المدة الزمنية بعد التعديلات	نسبة الايام المختصرة من المدة الزمنية	عدد الرحلات إلى المقترح	عدد الرحلات إلى المقترح	عدد الرحلات المختصرة	عدد الإجراءات قبل التعديلات	عدد الإجراءات بعد التعديلات	عدد الإجراءات المختصرة
3 أيام	في الحال	100%	2	1	1	26	6	20

### إدارة الإعلانات

#### (6) تجديد ترخيص إعلانات شركة ووكالات اعلانية على ملكية خاصة

اثر التعديلات على المدة الزمنية للخدمة			اثر المقترح علي عدد رحلات المواطن للتقديم ومتابعة اجراءات الخدمة			اثر التعديلات على عدد الإجراءات		
المدة الزمنية قبل التعديلات	المدة الزمنية بعد التعديلات	نسبة الايام المختصرة من المدة الزمنية	عدد الرحلات إلى المقترح	عدد الرحلات إلى المقترح	عدد الرحلات المختصرة	عدد الإجراءات قبل التعديلات	عدد الإجراءات بعد التعديلات	عدد الإجراءات المختصرة
6 أيام + يوم (لجنة عليا)	2 أيام + يوم (لجنة عليا)	67%	2	2	0	35	14	21

### إدارة الإعلانات

#### (7) ترخيص إعلانات جديدة على وجهات عقار

اثر التعديلات على المدة الزمنية للخدمة			اثر المقترح علي عدد رحلات المواطن للتقديم ومتابعة اجراءات الخدمة			اثر التعديلات على عدد الإجراءات		
المدة الزمنية قبل التعديلات	المدة الزمنية بعد التعديلات	نسبة الايام المختصرة من المدة الزمنية	عدد الرحلات إلى المقترح	عدد الرحلات إلى المقترح	عدد الرحلات المختصرة	عدد الإجراءات قبل التعديلات	عدد الإجراءات بعد التعديلات	عدد الإجراءات المختصرة
10 أيام	2-3 أيام	75%	3	2	1	25	16	9

إدارة الإعلانات								
(8) ترخيص إعلانات جديدة - يוניبول/ فانوس								
اثر التعديلات على عدد الإجراءات			اثر المقترح علي عدد رحلات المواطن للتقديم ومتابعة اجراءات الخدمة			اثر التعديلات على المدة الزمنية للخدمة		
عدد الإجراءات المختصرة	عدد الإجراءات بعد التعديلات	عدد الإجراءات قبل التعديلات	عدد الرحلات المختصرة	عدد الرحلات إلى الحي بعد المقترح	عدد الرحلات إلى الحي قبل المقترح	نسبة الأيام المختصرة من المدة الزمنية	المدة الزمنية بعد التعديلات	المدة الزمنية قبل التعديلات
14	16	30	0	2	2	%67	2-3 أيام	12 يوم

إدارة الأشغالات								
(9) تجديد ترخيص بروز وتندات وسقيفة								
اثر التعديلات على عدد الإجراءات			اثر المقترح علي عدد رحلات المواطن للتقديم ومتابعة اجراءات الخدمة			اثر التعديلات على المدة الزمنية للخدمة		
عدد الإجراءات المختصرة	عدد الإجراءات بعد التعديلات	عدد الإجراءات قبل التعديلات	عدد الرحلات المختصرة	عدد الرحلات إلى الحي بعد المقترح	عدد الرحلات إلى الحي قبل المقترح	نسبة الأيام المختصرة من المدة الزمنية	المدة الزمنية بعد التعديلات	المدة الزمنية قبل التعديلات
11	7	18	1	1	2	%80	في الحال	2-3 أيام

إدارة الأشغالات								
(10) تجديد ترخيص كشك أو فاترينة								
اثر التعديلات على عدد الإجراءات			اثر المقترح علي عدد رحلات المواطن للتقديم ومتابعة اجراءات الخدمة			اثر التعديلات على المدة الزمنية للخدمة		
عدد الإجراءات المختصرة	عدد الإجراءات بعد التعديلات	عدد الإجراءات قبل التعديلات	عدد الرحلات المختصرة	عدد الرحلات إلى الحي بعد المقترح	عدد الرحلات إلى الحي قبل المقترح	نسبة الأيام المختصرة من المدة الزمنية	المدة الزمنية بعد التعديلات	المدة الزمنية قبل التعديلات
6	11	17	0	2	2	%67	1 يوم + 3 أيام لإنتظار موافقة محافظ القاهرة	3 أيام

إدارة الأشغالات								
(11) شكاوي اشغالات								
اثر التعديلات على عدد الإجراءات			اثر المقترح علي عدد رحلات المواطن للتقديم ومتابعة اجراءات الخدمة			اثر التعديلات على المدة الزمنية للخدمة		
عدد الإجراءات المختصرة	عدد الإجراءات بعد التعديلات	عدد الإجراءات قبل التعديلات	عدد الرحلات المختصرة	عدد الرحلات إلى الحي بعد المقترح	عدد الرحلات إلى الحي قبل المقترح	نسبة الأيام المختصرة من المدة الزمنية	المدة الزمنية بعد التعديلات	المدة الزمنية قبل التعديلات
5	10	15	0	1	1	%50	1 يوم	2 أيام



## الخدمة الأولى: تجديد ترخيص محل مؤقت

### المسئول عن الخدمة (Process Owner)

ادارة المحلات

### الاوراق والمستندات المطلوبة

1. بطاقة
2. أصل الرخصة
3. توكيل في حالة الوكالة
4. صورة عقد الإيجار
5. إيصال سداد رسوم التجديد للمدة السابقة

### إطار الخدمة (Process Scope)

تتضمن الخدمة تقديم الطلب من المواطن ثم استلام الطلب من إدارة المحلات و احضار الملف من الارشيف ثم القيام بالمعاينة. يذهب المواطن لدفع رسوم الترخيص بعد المعاينة ثم تصدر إدارة المحلات الترخيص الجديد ويوقع رئيس الحي والجهات المسؤولة عليه قبل تسليمه للمواطن.

### المشاكل الرئيسية

- الوقت المستنفذ: مدة الاجراءات الداخلية للخدمة 12 يوم
  - تستنفذ اجراءات التقديم 5 أيام حتى يتم توزيع الطلب على الإدارة المختصة
  - تستنفذ اجراءات الدفع يومين (أو زيارتين) من المواطن حيث إنه يدفع الرسوم على مرحلتين
  - كثرة التوقيعات والتمرير اليدوي للملفات تزيد من مدة الإجراءات مع عدم وجود نظام ميكنة يحل محل عملية التسليم اليدوي للملف من ادارة الي اخري أو إمكانية التوقيع الإلكتروني

### التعديلات المقترحة

#### التقديم على الخدمة

1. الغاء نظام السركي واستخدام السركي الإلكتروني لتوحيد رقم الملف في جميع الإدارات
2. ملئ الطلب من التطبيق والغاء الطلب الورقي
3. تقديم أصل الترخيص من الخطوة الأولى أو اصدار رخصة/ قسيمة جديدة بالتاريخ الجديد من التجديد وتحصيل رسومها من المواطن

#### الارشيف والمعاينة

4. استبدال الارشيف الحالي بأرشيف الكتروني

5. ربط محضر المعاينة الفنية بنظام التطبيق الإلكتروني من خلال ملئ نموذج المعاينة على التطبيق

#### تداول الملفات والتوقعات

6. تداول الملفات و المستندات عبر التطبيق بدلا من تداولها بين 11 طرف معني (أفراد وإدارات)

يدويا

7. استخدام خاصية التأشير الإلكتروني من خلال النظام

8. عمل نظام التوقيع الإلكتروني ليسهل من عملية الموافقات الخاصة بالخدمة

9. نقل جميع التوقعات قبل الدفع لكي يأتي المواطن إلى منفذ الخدمة مرة واحدة للدفع ثم استلام

الرخصة

#### تعديلات أخرى

10. يتم دفع قيمة المعاينة ورسم التفتيش في الخطوة الأولى لإلغاء خطوات قدوم المواطن للدفع

قبل المعاينة

11. أو: نقل جميع التوقعات قبل دفع رسوم التفتيش لكي يأتي المواطن إلى منفذ الخدمة مرة واحدة

للدفع ثم استلام الرخصة

12. يتم اخطار المواطن برسالة نصية من خلال التطبيق ليحضر للدفع بعد المعاينة

#### **المدة الزمنية للانتهاء من الخدمة**

- قبل التعديل: 12 يوم

- بعد التعديل: 2-3 أيام

**1. توصيف الخطوات الجديدة لخدمة تجديد ترخيص محل مؤقت**

#	الخطوات	شرح الخطوات	التأثير على الإجراءات	الإطار الزمني
<b>التقديم علي الخدمة و سداد الرسوم</b>				
1	- تقديم الطلب والمستندات	يقدم المواطن الطلب والمستندات المطلوبة	-	1
2	- ادخال الطلب على التطبيق و مسح جميع الأوراق وإرفاقها بالطلب -اعطاء المواطن رقم الطلب على التطبيق -إدخال الإدارة المختصة حسب نوعية الطلب	يقوم موظف المركز التكنولوجي بملى الطلب على التطبيق الإلكتروني و مسح جميع المستندات و إرفاقها به و يقوم بإرسال الطلب من خلال التطبيق للإدارة المختصة. كما يقوم اعطاء المواطن رقم الطلب	<b>اختصار مدة:</b> يتم ارسال الطلب الكترونيا لاختصار مدة نقله، كما يقوم التطبيق بتوصيل الطلب للإدارة المختصة في ثواني.	1
3	استلام رقم الطلب و التوجه للخزينة	يقوم الأواطن بالتوجه للخزينة لدفع رسوم المعاينة بعد استلام رقم الطلب	<b>اختصار مدة:</b> تختصر هذه الخطوة قدوم المواطن مرة أخرى لدفع الرسوم و تتفادى تعطيل الاجراءات الداخلية اثناء الدفع	1
4	-استلام الرسوم من المواطن -تحديث التطبيق بعملية الدفع -اعطاء المواطن ايصال دفع	يقوم مسئول الخزينة باستلام الرسوم من المواطن وادخال الاجراء على التطبيق و تحرير ايصال و اعطاؤه للمواطن	<b>خطوة جديدة:</b> يقوم مسئول الخزينة بتحديث التطبيق لاطهار عملية الدفع	1
5	استلام ايصال الدفع	يقوم المواطن ببيستلم ايصال الدفع من مسئول الخزينة	-	-
6	استلام الطلب من خلال التطبيق	يستلم موظف إدارة المحلات الطلب من خلال التطبيق الإلكتروني	-	1
<b>الأرشيف و المعاينة</b>				
7	مراجعة الملف	يقوم موظف إدارة المحلات بمراجعة الملف الإلكتروني للتحقق من وجود مخالفات من عدم وجودها	<b>اختصار مدة:</b> الإستغناء عن الارشيف الورقي و الغاء دور مسئول الارشيف و قيام موظف الإدارة بالبحث عن الملف و التحقق منه إلكترونيا	1
8	القيام بالمعاينة وكتابة التقرير	يقوم فني المحلات بالمعاينة و بكتابة تقرير ورقي	-	2
<b>دفع الرسوم وإصدار الرخصة</b>				
9	ملئ نموذج التقرير على التطبيق	يقوم فني المعاينة بملئ نموذج التقرير على التطبيق من خلال التقرير الورقي	<b>اختصار مدة:</b> يقوم فني المعاينة بملئ التقرير	2

	الالكتروني لتسهيل عملية تمريره			
2	اختصار مدة: يقوم موظف إدارة المحلات بتحرير نموذج ترخيص جديد والإستغناء عن الرخصة القديمة لتسهيل عملية تمريرها الكترونية وتداولها	يقوم موظف إدارة المحلات باستلام التقرير وتحرير رخصة بالمدة الجديدة ويقوم بتمريرها من خلال التطبيق	تحرير رخصة جديدة بالمدة الجديدة من أصل الترخيص	10
2	اختصار مدة: التوقيع بالعلامة المائية لتقليص مدة الاجراءات	يوقع مدير إدارة المحلات بالعلامة المائية على الرخصة ويمررها لرئيس الحي من خلال التطبيق	توقيع بالعلامة المائية	11
2	اختصار مدة: التوقيع بالعلامة المائية لتقليص مدة الاجراءات	يوقع رئيس الحي بالعلامة المائية على الرخصة ويمررها لمدير منطقة الإسكان من خلال التطبيق	توقيع بالعلامة المائية	12
2	اختصار مدة: التوقيع بالعلامة المائية لتقليص مدة الاجراءات. يقوم التطبيق بإبلاغ المواطن بالانتهاء من صدور الرخصة بعد التوقيع	يوقع مدير منطقة الاسكان بالعلامة المائية على الرخصة و يرسلها لموظف إدارة المحلات	توقيع بالعلامة المائية	13
2	-	يقوم المواطن بالقدوم إلى الحي ودفع رسوم التفتيش في الخزينة	دفع رسوم التفتيش واستلام ايصال الدفع	14
2	خطوة جديدة: يقوم مسئول الخزينة بتحديث التطبيق لإظهار عملية الدفع	يقوم مسئول الخزينة باستلام الرسوم من المواطن وادخال الاجراء على التطبيق وتحرير ايصال واعطاؤه للمواطن	-استلام الرسوم من المواطن -تحديث التطبيق بعملية الدفع -اعطاء المواطن ايصال دفع	15
2	-	يستلم المواطن ايصال الدفع من مسئول الخزينة ويتوجه إلى الإدارة لإستلام الرخصة	استلام ايصال دفع والتوجه إلى الإدارة لإستلام الرخصة	16
2	خطوة جديدة: طباعة الرخصة واعطائها للمواطن	يقوم موظف إدارة المحلات بطباعة الرخصة الجديدة و تسليمها للمواطن	طباعة الرخصة الجديدة وتسليمها للمواطن	17
3	-	يقوم المواطن باستلام الرخصة من موظف إدارة المحلات	استلام الرخصة	18

## الخدمة الثانية: تجديد ترخيص محل دائم

### المسئول عن الخدمة (Process Owner)

ادارة المحلات

### الاوراق والمستندات المطلوبة

1. بطاقة
2. أصل الرخصة
3. توكيل في حالة الوكالة
4. صورة عقد الإيجار
5. إيصال سداد رسوم التجديد للمدة السابقة

### إطار الخدمة (Process Scope)

تتضمن الخدمة تقديم الطلب من المواطن ثم استلام الطلب من إدارة المحلات و احضار الملف من الارشيف للتأكد من دفع المواطن رسوم التجديد في الفترة الماضية. يذهب المواطن لدفع رسوم الترخيص بعد استلام القسيمة من الإدارة ويستلم المواطن إيصال الدفع بدل من الترخيص.

### المشاكل الرئيسية

- الوقت المستنفذ: مدة الاجراءات الداخلية للخدمة 3 يوم
- تستنفذ اجراءات التقديم يومين حتى يتم توزيع الطلب على الإدارة المختصة
- تطلب الخدمة زيارة المواطن إلى حي مرتين
- التمير اليدوي للملفات تزيد من مدة الإجراءات مع عدم وجود نظام ميكنة يحل محل عملية التسليم اليدوي للملف من ادارة الي اخري أو إمكانية التوقيع الإلكتروني

### التعديلات المقترحة

#### التقديم على الخدمة

1. الغاء نظام السركي واستخدام السركي الإلكتروني لتوحيد رقم الملف في جميع الإدارات
2. ملئ الطلب من التطبيق والغاء الطلب الورقي
3. تقديم أصل الترخيص من الخطوة الأولى أو اصدار رخصة/ قسيمة جديدة بالتاريخ الجديد من التجديد وتحصيل رسومها من المواطن

#### الارشيف والمعينة

4. استبدال الارشيف الحالي بأرشيف الكتروني

#### تداول الملفات والتوقيعات

5. تداول الملفات و المستندات عبر التطبيق بدلا من تداولها يدويا

6. إلغاء التأشيرات

7. يتم الانتهاء من الخدمة في غضون دقائق من التقديم عليها

المدة الزمنية لانتهاء من الخدمة

- قبل التعديل: 3 أيام

- بعد التعديل: في الحال

## 2. توصيف الخطوات الجديدة لخدمة تجديد ترخيص محل دائم

#	الخطوات	شرح الخطوات	التأثير على الإجراءات	الإطار الزمني
<b>التقديم علي الخدمة</b>				
1	تقديم على الطلب و تسليم المستندات	يقدم المواطن الطلب والمستندات المطلوبة لمندوب الإدارة	-	1
2	- إدخال الطلب على التطبيق و مسح جميع الأوراق وإرفاقها بالطلب	يقوم مندوب الإدارة من ملئ الطلب على التطبيق	اختصار مدة: يتم ملئ الطلب على التطبيق مباشرة و مسح جميع الاوراق وتحميلها	1
<b>دفع الرسوم وإصدار الرخصة</b>				
3	تحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب من المواطن	يقوم الموظف بتحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب من المواطن	اختصار مدة: الغاء خطوات كثيرة وتقليص الوقت للإنتهاء من الخدمة في أقل وقت ممكن	1
4	دفع الرسوم في خزينة الحي	يقوم المواطن بدفع الرسوم إلى مسئول الخزينة	-	1
5	- استلام الرسوم من المواطن - تحديث التطبيق بعملية الدفع - اعطاء المواطن ايصال دفع بالتاريخ الجديد للتجديد	يقوم مسئول الخزينة باستلام الرسوم المطلوبة من المواطن وتحرير ايصال دفع للمواطن	خطوة جديدة: يقوم مسئول الخزينة باستلام الرسوم وتحديث التطبيق لتوضيح ان المواطن قد دفع الرسوم	1
6	استلام ايصال بالتاريخ الجديد للتجديد	يستلم المواطن ايصال الدفع بالتاريخ الجديد من الترخيص	-	1

## الخدمة الثالثة: شكاوى محلات

### المسئول عن الخدمة (Process Owner)

إدارة المحلات

### الاوراق والمستندات المطلوبة

ليس من الضروري تقديم مستندات أو اوراق

### إطار الخدمة (Process Scope)

تتضمن الخدمة تقديم المواطن للشكوى ثم عرضها على إدارة المحلات والقيام بالمعاينة، إذا وجدت مخالفة تقوم الإدارة بإنذار المالك و إذا لم يتم إزالة المخالفة في خلال المهلة تقوم شرطة المرافق بغلق المكان وتشميعه

### المشاكل الرئيسية

- الوقت المستنفذ: مدة الاجراءات الداخلية للخدمة 12 يوم + 14 يوم مهلة
  - تستنفذ اجراءات التقديم يومين حتى يتم توزيع الشكوى على الإدارة المختصة
  - كثرة التوقيعات والتمرير اليدوي للملفات تزيد من مدة الإجراءات مع عدم وجود نظام ميكنة يحل محل عملية التسليم اليدوي للملف من ادارة الي اخري أو إمكانية التوقيع الإلكتروني

### التعديلات المقترحة

#### التقديم على الخدمة

1. الغاء نظام السركي واستخدام السركي الإلكتروني لتوحيد رقم الملف في جميع الإدارات

#### الارشيف والمعاينة

2. استبدال الارشيف الحالي وتحويله إلى بأرشيف إلكتروني
3. ربط محضر المعاينة الفنية بنظام التطبيق الإلكتروني من خلال نموذج المعاينة على التطبيق
4. اخطار فني المعاينة بموعد انتهاء المهلة من خلال التطبيق

#### تداول الملفات والتوقيعات

5. تداول الملفات و المستندات عبر التطبيق بدلا من تداولها بين 12 طرف معني يدويا
6. استخدام خاصية التأشير الإلكتروني من خلال النظام
7. عمل نظام التوقيع الإلكتروني ليسهل من عملية الموافقات الخاصة بالخدمة

### المدة الزمنية للانتهاء من الخدمة

- قبل التعديل: 12 يوم + اسبوعين المهلة
- بعد التعديل: 3-2 أيام + اسبوعين المهلة



## 3. توصيف الخطوات الجديدة لخدمة شكاوي محلات

#	الخطوات	شرح الخطوات	التأثير على الإجراءات	الإطار الزمني
<b>التقديم على الخدمة</b>				
1	التقديم على الشكوى	يقدم المواطن الشكوى والمستندات اللازمة لموظف المركز التكنولوجي	-	1
2	-ادخال الشكوى على التطبيق و مسح جميع الأوراق وإرفاقها بالطلب -اعطاء المواطن رقم الشكوى على التطبيق -إدخال الإدارة المختصة حسب نوعية الطلب	يقوم موظف المركز التكنولوجي بملئ نموذج الشكوى على التطبيق ومسح جميع المستندات وإرفاقها بالشكوى وإدخال الإدارة المختصة واعطاء المواطن رقم الشكوى على التطبيق	اختصار مدة: يتم ارسال الشكوى الكترونيا لاختصار مدة التميرير اليدوي، كما يقوم التطبيق بتوصيل الشكوى للإدارة المختصة في ثواني.	1
3	فحص الشكوي	يفحص مدير إدارة المحلات الشكوى ويتأكد من وجود مكان الشكوى ومواصفات المحل المشتكى منه	-	1
<b>الأرشيف والمعايينة</b>				
4	مراجعة الملف	يقوم مدير إدارة المحلات بالبحث عن الملف في الارشيف الالكتروني والتحقق من وجود ملف من عدم وجوده	اختصار مدة: الإستغناء عن الارشيف الورقي ودور مسئول الارشيف في هذه الخدمة مما يؤدي إلى اختصار الوقت وسرعة الحصول على الملفات	1
5	أ- امر غلق ب- مراجعة الترخيص لتحديد المخالفة	يبحث مدير إدارة المحلات عن الملف وفي حالة عدم وجود ملف يقوم بتحرير امر غلق للمحل وفي حالة وجود ملف يقوم مراجعة الترخيص لتحديد المخالفة الحالية	-	1
6	اجراء المعايينة (بالملف و الرسم الهندسي)	يعاين فني المحلات المحل ويقارنه بالرسم الهندسي والملف	-	1
7	كتابة تقرير و التوقيع عليه بالعلامة المائية	يملئ الفني نموذج التقرير على التطبيق و يوقع الفني على التقرير بالعلامة المائية ويمرره لموظف إدارة المحلات	اختصار مدة: يقوم فني المعايينة بكتابة التقرير وارساله الكترونيا مما يختصر الوقت ويسهل عملية التميرير	1

1	اختصار مدة: كتابة الإنذار على تطبيق لتسهيل تمريره و لتقليص مدة الاجراءات	يقوم مدير إدارة المحلات بتحرير انذار والذي يعطي المحل مهلة <u>اسبوعين</u> لإزالة الشكوى	تحرير انذار	8
1	اختصار مدة: التوقيع بالعلامة المائية لتقليص مدة الاجراءات	يوقع مدير منطقة الاسكان على الانذار بالعلامة المائية	التوقيع بالعلامة المائية	9
1	اختصار مدة: التوقيع بالعلامة المائية لتقليص مدة الاجراءات	يوقع رئيس القسم الفني الالكتروني على محضر المعاينة	التوقيع بالعلامة المائية	10
1	-	ترفق السكرتارية العامة الانذار بالملف الإلكتروني وتقوم بطباعة نسخة وارسالها لأصاحب الشأن	- ارفاق الانذار بالملف في الارشيف الإلكتروني -طباعة الإنذار وإرساله إلى صاحب الشأن	11
<b>بعد مرور اسبوعين المهلة</b>				
2	خطوة جديدة: يقوم التطبيق باخطار الفني للقيام بالمعاينة بدل من الاعتماد على ذاكرة الفني او على اعادة الشكوى من المواطن	يخطر التطبيق فني المعاينة بعد مرور المهلة للقيام بمعاينة نهائية وكتابة تقرير ورقي	القيام بالمعاينة	12
2	خطوة جديدة: يقوم الفني بملئ نموذج المعاينة على التطبيق لتسهيل عملية تمريره	يملئ الفني نموذج التقرير على التطبيق	كتابة تقرير	13
2	اختصار مدة: كتابة امر غلق وتشميع على تطبيق لتسهيل تمريره و لتقليص مدة الاجراءات	-يغلق الفني الشكوى إذا تم ازالة المخالفة - إذا لم يتم ازالة المخالفة يقوم مدير إدارة المحلات باصدار امر غلق وتشميع ويقوم بتمريره من خلال التطبيق	- غلق الشكوى - اصدار امر غلق و تشميع	14
2	اختصار مدة: التوقيع الكتروني لتقليص مدة الاجراءات	يوقع مدير إدارة المحلات على امر الغلق بالعلامة المائية	توقيع بالعلامة المائية	15
2	اختصار مدة: التوقيع الكتروني لتقليص مدة الاجراءات	يوقع مدير منطقة الإسكان على امر الغلق بالعلامة المائية	توقيع بالعلامة المائية	16

3	اختصار مدة: التوقيع الالكتروني لتقليص مدة الاجراءات	يوقع رئيس الحي على امر الغلق بالعلامة المائية ويقوم مندوب الغلق	توقيع بالعلامة المائية وابلغ مندوب الغلق	17
3	-	يقوم مندوب الغلق بتشميع المكان	تشميع المكان	18
3	-	يقوم مندوب الغلق بتسليم محضر التنفيذ لقسم الشرطة للتحويل للنياحة	تسليم محضر تنفيذ لقسم الشرطة للتحويل للنياحة	19

## الخدمة الرابعة: طلب تعديل نشاط محل

### المسئول عن الخدمة (Process Owner)

إدارة المحلات

### الاوراق والمستندات المطلوبة

1. بطاقة
2. أصل الرخصة
3. صورة عقد الإيجار
4. توكيل في حالة الوكالة

### إطار الخدمة (Process Scope)

تتضمن الخدمة تقديم المواطن طلب لتعديل النشاط على الترخيص ثم تحديد وجود مخالفة من قبل إدارة المباني من عدم وجود مخالفة ثم مخاطبة الجهات حسب النشاط ( الصحة، الحماية المدنية، الأمن الصناعي، البيئة). إذا وافقت الجهات على النشاط الجديد يتم تغيير النشاط في أصل الترخيص

### المشاكل الرئيسية

- الوقت المستنفذ: مدة الاجراءات الداخلية للخدمة 7 ايام + شهرين بسبب انتظار موافقات الجهات (الصحة، الحماية المدنية، البيئة، الأمن الصناعي)
  - تستنفذ اجراءات التقديم يومين حتى يتم توزيع الشكوى على الإدارة المختصة
  - كثرة التوقيعات والتمرير اليدوي للملفات تزيد من مدة الإجراءات مع عدم وجود نظام ميكنة يحل محل عملية التسليم اليدوي للملف من ادارة الي اخري أو إمكانية التوقيع الإلكتروني

### التعديلات المقترحة

#### التقديم على الخدمة

1. الغاء نظام السركي واستخدام السركي الإلكتروني لتوحيد رقم الملف في جميع الإدارات
2. ملئ الطلب من التطبيق والغاء الطلب الورقي
3. استلام أصل الترخيص من خطوات البداية أو تحرير ترخيص جديد بالنشاط الجديد

#### الارشيف

4. استبدال الارشيف بارشيف إلكتروني

#### تداول الملفات والتوقيعات

5. تداول الملفات و المستندات عبر التطبيق بدلا من تداولها بين 10 أطراف معنية (أفراد وإدارات) يدويا

6. استخدام خاصية التأشير الإلكتروني من خلال النظام

7. عمل نظام التوقيع الإلكتروني ليسهل من عملية الموافقات الخاصة بالخدمة

#### المدة الزمنية لانتهااء من الخدمة

- قبل التعديل: 7 أيام+شهرين بسبب انتظار موافقات الجهات(الصحة، الحماية المدنية ، البيئة،الأمن الصناعي)

- بعد التعديل: 2 أيام+شهرين بسبب انتظار موافقات الجهات(الصحة، الحماية المدنية ، البيئة،الأمن الصناعي)

#### 4. توصيف الخطوات الجديدة لخدمة طلب تعديل نشاط محل

#	الخطوات	شرح الخطوات	التأثير على الإجراءات	الإطار الزمني
<b>التقديم علي الخدمة</b>				
1	تقديم على الطلب وتسليم المستندات	يقدم المواطن الطلب والمستندات المطلوبة لموظف المركز التكنولوجي	-	1
2	- ادخال الطلب على التطبيق و مسح جميع الأوراق وإرفاقها بالطلب - اعطاء المواطن رقم الطلب على التطبيق - إدخال الإدارة المختصة حسب نوعية الطلب	يقوم موظف المركز التكنولوجي بملى الطلب على التطبيق الإلكتروني و مسح جميع المستندات وإرفاقها به ويقوم بارسال الطلب من خلال التطبيق للإدارة المختصة في ثواني.	<b>اختصار مدة:</b> يتم ارسال الطلب الكترونيا لاختصار مدة تمريره يدويا، كما يقوم التطبيق بتوصيل الطلب للإدارة المختصة في ثواني.	1
<b>الأرشفيف والموافقات الخارجية</b>				
3	إستلام الطلب وطباعة الطلب والملف من الارشفيف الإلكتروني وتسليمهم لإدارة المباني	يقوم موظف إدارة المحلات بطباعة الملف والطلب لتسليمهم لإدارة المباني	-	1
4	تحديد وجود مخالفات من عدمه	تقوم إدارة المباني بتحديد وجود مخالفات من عدمه	-	1
5	أ- مخاطبة الجهات حسب النشاط ب- توقيف الطلب	في حالة وجود مخالفة يتم ايقاف الطلب وفي حالة عدم وجود مخالفة يقوم موظف إدارة المحلات باعدادخطاب للجهات المختلفة حسب النشاط	<b>اختصار مدة:</b> يتم تحضير الخطاب من خلال التطبيق الاكتروني بدلا من كتابته يدويا ويتم تمريره من خلال التطبيق	1
6	التوقيع بالعلامة المائية	يوقع مدير منطقة الإسكان على الخطاب بالعلامة المائية	<b>اختصار مدة:</b> التوقيع الكتروني لتقليص مدة الاجراءات	1
7	التوقيع بالعلامة المائية	يوقع رئيس الحي على الخطاب بالعلامة المائية	<b>اختصار مدة:</b> التوقيع الكتروني لتقليص مدة الاجراءات	1
8	- اضافة الخطابات إلى الملف الإلكتروني - طباعة الخطابات وارسالها إلى الجهات	تقوم السكرتارية العامة بارفاق الخطابات بالملف الكتروني وحفظهم في الارشفيف الكتروني. كما تقوم بطباعة الخطابات لإرسالها للجهات المختصة	<b>خطوة جديدة:</b> تحفظ جميع الخطابات في الارشفيف الإلكتروني	1
<b>استقبال الموافقات واصدار الرخصة</b>				

2	اختصار مدة: يتم مسح الموافقات وتمريرها من خلال التطبيق الالكتروني	تقوم السكرتارية العامة باستقبال جميع الموافقات ومسحها وادخالها على التطبيق لتسهيل عملية التميرير و التاشير	- استقبال الموافقات - مسح الموافقات وتحميلها على التطبيق	9
2	خطوة جديدة: اصدار نسخة الكترونية من الرخصة الجديدة لتسهيل تميررها والتوقيع عليها بوقت أسرع	يصدر موظف إدارة المحلات رخصة الكترونية جديدة مسجل عليها النشاط الجديد ويمررها من خلال التطبيق للتوقيع	إصدار رخصة جديدة مسجل عليها النشاط الجديد	10
2	اختصار مدة: التوقيع الكتروني لتقليص مدة الاجراءات	يوقع مدير منطقة الإسكان على الرخصة بالعلامة المائية	التوقيع بالعلامة المائية	11
2	اختصار مدة: التوقيع الكتروني لتقليص مدة الاجراءات	يوقع رئيس الحي على الرخصة بالعلامة المائية	التوقيع بالعلامة المائية	12
2	خطوة جديدة: طباعة الرخصة وتسليمها للمواطن	يقوم موظف إدارة المحلات بطباعة الرخصة وختمها ثم تسليمها للمواطن	طباعة الرخصة الجديدة وختمها وتسليمها للمواطن	13
2	خطوة جديدة: تسهيل عملية استلام الرخصة للمواطن	يتسلم المواطن الرخصة من موظف الاستقبال في قنوات الخدمة المتنقلة	استلام الرخصة	14

## الخدمة الخامسة: تجديد ترخيص إعلانات على وجهات عقار أو محلات

### المسئول عن الخدمة (Process Owner)

ادارة الإعلانات

### الاوراق والمستندات المطلوبة

1. اوراق الشركة وكتابة الطلب عليها
2. إيصال سداد رسوم التجديد للمدة السابقة

### إطار الخدمة (Process Scope)

تتضمن الخدمة تقديم الطلب من المواطن ثم استلام الطلب من إدارة الإعلانات و احضار الملف والاطلاع على قسيمة الدفع وكتابة قسيمة جديدة. يذهب المواطن لدفع الرسوم واستلام إيصال الدفع الاحمر الذي يعتبر بمثابة تجديد للترخيص

### المشاكل الرئيسية

- الوقت المستنفذ: مدة الاجراءات الداخلية للخدمة 3 أيام
- تستنفذ اجراءات التقديم والتأشير يومين حتى يتم الاطلاع على الملف في إدارة الإعلانات
- قيام المواطن بالحضور إلى الحي مرتين للتقديم على الطلب ثم لدفع الرسوم واستلام الترخيص
- قيام المواطن بنقل ايصالات الدفع بنفسه قبل استلام الترخيص
- كثرة التوقيعات والتمرير اليدوي للملفات تزيد من مدة الإجراءات مع عدم وجود نظام ميكنة يحل محل عملية التسليم اليدوي للملف من ادارة الي اخري أو إمكانية التوقيع الإلكتروني

### التعديلات المقترحة

#### التقديم على الخدمة

1. الغاء نظام السركي واستخدام السركي الإلكتروني لتوحيد رقم الملف في جميع الإدارات
2. ملئ الطلب من التطبيق والغاء الطلب الورقي
3. تسليم الاوراق والتقديم على الطلب من خلال موظف إدارة الإعلانات
4. الغاء تأشير رئيس الحي ومدير منطقة الاسكان حيث ان هذه الاجراءات تستغرق يومين من أصل المدة الزمنية للخدمة

#### الارشيف

5. استبدال الأرشيف الحالي بأرشيف الكتروني و يتكون الملف من أصل الترخيص وقسيمة الدفع السابقة



6. إطلاع موظف إدارة الإعلانات على الملف مباشرة بعد استلام الطلب

تعديلات أخرى

7. يتم الانتهاء من الخدمة في غضون دقائق من التقديم عليها

المدة الزمنية لانتهاء من الخدمة

- قبل التعديل: 3 أيام

- بعد التعديل: في الحال

## 5. توصيف الخطوات الجديدة لخدمة تجديد ترخيص إعلانات على وجهات عقار أو محلات

#	الخطوات	شرح الخطوات	التأثير على الإجراءات	الإطار الزمني
<b>التقديم على الخدمة</b>				
1	تقديم على الطلب و تسليم المستندات	يقدم المواطن الطلب والمستندات المطلوبة لموظف قنوات الخدمة المتنقلة	<b>خطوة جديدة:</b> تسهيل وصول المواطن للخدمة	1
2	- إدخال الطلب على التطبيق و مسح جميع الأوراق وإرفاقها بالطلب -إعطاء المواطن رقم الطلب على التطبيق	يقوم موظف قنوات الخدمة المتنقلة من ملئ الطلب على التطبيق	<b>اختصار مدة:</b> يتم ملئ الطلب على التطبيق مباشرة و مسح جميع الاوراق وتحميلها	1
<b>دفع الرسوم وإصدار الرخصة</b>				
3	- مراجعة الملف والإطلاع على قسيمة الدفع السابقة - تحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب من المواطن	يبحث الموظف عن الملف في الارشيف الإلكتروني ويراجع قسيمة الدفع السابقة ويقوم بتحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب من المواطن دفعه	<b>اختصار مدة:</b> الغاء خطوات كثيرة وتقليص الوقت للإنتهاء من الخدمة في أقل وقت ممكن	1
4	دفع الرسوم في خزينة الحي	يذهب المواطن إلى خزينة الحي لدفع الرسوم	-	1
5	-استلام الرسوم من المواطن -تحديث التطبيق بعملية الدفع -اعطاء المواطن إيصال دفع بالتاريخ الجديد للتجديد	يقوم مسئول الخزينة باستلام الرسوم المطلوبة من المواطن وتحرير إيصال دفع للمواطن و تحديث التطبيق بعملية الدفع	<b>خطوة جديدة:</b> يقوم مسئول الخزينة باستلام الرسوم وتحديث التطبيق لتوضيح ان المواطن قد دفع الرسوم	1
6	استلام إيصال مطبوع بالتاريخ الجديد للتجديد	يقوم مسئول الخزينة بتسليم الإيصال إلى المواطن للإنتهاء من الخدمة	-	1

## الخدمة السادسة: تجديد ترخيص إعلانات شركة و وكالات اعلانية على ملكية خاصة

### المسئول عن الخدمة (Process Owner)

ادارة الإعلانات

### الاوراق والمستندات المطلوبة

1. اوراق الشركة وكتابة الطلب عليها
2. ايصال سداد رسوم التجديد للمدة السابقة

### إطار الخدمة (Process Scope)

تتضمن الخدمة تقديم الطلب من الشركة أو الوكالة الاعلانية ثم تقوم إدارة الإعلانات بعمل مذكرة للجنة العليا للإعلانات بالمحافظة. يقوم رئيس اللجنة العليا بالتأشير على المذكرة ثم تقوم إدارة الإعلانات باستلام المذكرة واطار الشركة أو الوكيل للحضور للدفع واستلام الترخيص

### المشاكل الرئيسية

- الوقت المستنفذ: مدة الاجراءات الداخلية للخدمة 21 يوم
  - تستنفذ اجراءات التقديم والتأشير على الطلب يومين حتى يتم عمل مذكرة للجنة العليا للإعلانات بالمحافظة
  - كثرة التوقيعات والتمرير اليدوي للملفات تزيد من مدة الإجراءات مع عدم وجود نظام ميكنة يحل محل عملية التسليم اليدوي للملف من ادارة الي اخري أو إمكانية التوقيع الإلكتروني

### التعديلات المقترحة

#### التقديم على الخدمة

1. الغاء نظام السركي واستخدام السركي الإلكتروني لتوحيد رقم الملف في جميع الإدارات
2. ملئ الطلب من التطبيق والغاء الطلب الورقي
3. استلام الطلب من خلال مندوب الإدارة بالمركز التكنولوجي (مراجعة جميع الطلبات لإلغاء خطوة مراجعة الإدارات للمستندات والطلبات قبل البدء في اجراءات الخدمة) أو إرسال نسخة إلكترونية للإدارة المعنية للمراجعة والرد على الفور

#### تداول الملفات والتوقيعات

4. تداول الملفات و المستندات عبر التطبيق
5. استخدام خاصية التأشير الإلكتروني من خلال النظام
6. عمل نظام التوقيع الإلكتروني ليسهل من عملية الموافقات الخاصة بالخدمة

### تعديلات أخرى

7. يتم اخطار المواطن برسالة نصية من خلال التطبيق ليحضر للدفع بعد استلام المذاكرة من اللجنة العليا للإعلانات بالمحافظة

#### المدة الزمنية لالنتهاء من الخدمة

- قبل التعديل: 6 أيام+ 15 يوم(اللجنة العليا للاعلانات بالمحافظة)
- بعد التعديل: 2 أيام+ 15 يوم(اللجنة العليا للاعلانات بالمحافظة)

## 6. توصيف الخطوات الجديدة لخدمة تجديد ترخيص إعلانات شركة و وكالات اعلانية على ملكية خاصة

#	الخطوات	شرح الخطوات	التأثير على الإجراءات	الإطار الزمني
<b>التقديم على الخدمة و ختم المذكرة</b>				
1	التقديم على طلب التجديد	يقدم المواطن الطلب والمستندات المطلوبة لموظف قنوات الخدمة المتنقلة	<b>خطوة جديدة:</b> تسهيل وصول المواطن للخدمة	1
2	- ادخال الطلب على التطبيق و مسح جميع الأوراق وإرفاقها بالطلب -اعطاء المواطن رقم الطلب على التطبيق -إدخال الإدارة المختصة حسب نوعية الطلب	يقوم موظف قنوات الخدمة المتنقلة بملى الطلب على التطبيق الإلكتروني و مسح جميع المستندات وإرفاقها به ويقوم بإرسال الطلب من خلال التطبيق للإدارة المختصة	<b>اختصار مدة:</b> يتم ارسال الطلب الكترونيا لاختصار مدة تمريره يدويا، كما يقوم التطبيق بتوصيل الطلب للإدارة المختصة في ثواني.	1
3	-استلام الطلب -كتابة مذكرة للجنة العليا للإعلانات من خلال التطبيق	يستلم موظف إدارة الإعلانات الطلب في غضون ثواني ويقوم بكتابة مذكرة للجنة العليا	<b>اختصار مدة:</b> يقوم موظف إدارة الإعلانات بكتابة المذكرة على التطبيق الإلكتروني مما يسهل عملية التمرير ويختصر الوقت	1
4	طباعة المذكرة وختمها وتسليمها لموظف إدارة الإعلانات	السكرتارية العامة تستلم المذكرة عن طريق التطبيق وتقوم بطباعتها ليتم إرسالها إلى اللجنة العليا	<b>خطوة جديدة:</b> طباعة المذكرة قبل إرسالها لموظف إدارة الإعلانات لارسالها للجنة العليا	1
5	استلام المذكرة والتوجه للجنة العليا للإعلانات بالمحافظة	يستلم موظف إدارة الإعلانات المذكرة المطبوعة من السكرتارية العامة ويتوجه إلى الجنة العليا للإعلانات بالمحافظة	-	1
6	استلام المذكرة وعرضها على رئيس اللجنة	استلام المذكرة في اللجنة العليا وعرضها على رئيس اللجنة	-	2
7	استلام المذكرة ومسحها وتحميلها على التطبيق	يقوم موظف إدارة الإعلانات باستلام المذكرة بعد العرض على اللجنة العليا ويقوم بمسح المذكرة وتحميلها على التطبيق لاستكمال الاجراءات عن طريق التطبيق الالكتروني	<b>خطوة جديدة:</b> مسح المذكرة وتحميلها على التطبيق يساعد على استكمال الاجراءات من خلال التطبيق مما يختصر من المدة الاصلية للخدمة	2

	لسهولة التمرير من طرف إلى اخر			
2	اختصار مدة: التوقيع الالكتروني لتقليص مدة الاجراءات	يوقع رئيس الحي المذكرة بالعلامة المائية من خلال التطبيق	توقيع بالعلامة المائية	8
<b>دفع الرسوم و تجديد الترخيص</b>				
2	<b>خطوة جديدة:</b> تحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب لكي يتمكن موظف قنوات الخدمة المتنقلة من تحصيل المبلغ. كما يقوم التطبيق باخطار المواطن عن طريق رسالة نصية للدفع واستلام الترخيص	يقوم موظف إدارة الإعلانات باستلام المذكرة وتحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب من المواطن سداه	استلام المذكرات وتحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب من المواطن	9
2	-	يقوم المواطن بدفع الرسوم إلى مسئول الخزينة بالحي	التوجه إلى الخزينة ودفع الرسوم	10
2	<b>خطوة جديدة:</b> يقوم مسئول الخزينة باستلام الرسوم وتحديث التطبيق لتوضيح ان المواطن قد دفع الرسوم	يقوم مسئول الخزينة باستلام الرسوم المطلوبة من المواطن و تحرير ايصال دفع وتحديث التطبيق بعملية الدفع	-استلام الرسوم من المواطن -تحديث التطبيق بعملية الدفع -اعطاء المواطن ايصال دفع بالتاريخ الجديد للتجديد	11
2	-	يقوم مسئول الخزينة بتحرير ايصال واعطاؤه للمواطن	استلام ايصال بالتاريخ الجديد للتجديد	12

## الخدمة السابعة: ترخيص إعلانات جديدة على وجهة عقار

### المسئول عن الخدمة (Process Owner)

ادارة الإعلانات

### الاوراق والمستندات المطلوبة

1. بطاقة أو اوراق الشركة
2. صورة فوتوغرافية للإعلان
3. صورة من موافقة اتحاد ملاك العقار

### إطار الخدمة (Process Scope)

تتضمن الخدمة تقديم الطلب من المواطن ثم استلام الطلب من إدارة الإعلانات والقيام بالمعاينة. يقوم موظف إدارة الإعلانات بعمل قسيمة دفع جديدة بعد المعاينة ثم يحضر المواطن لدفع الرسوم واستلام الترخيص

### المشاكل الرئيسية

- الوقت المستنفذ: مدة الاجراءات الداخلية للخدمة 10يوم
- تستنفذ اجراءات التقديم والتأشير على الطلبات 4 أيام حتى يتم استلام الطلب في إدارة الإعلانات وكتابة إذن المعاينة
- يقوم المواطن بنقل الطلب بين الإدارات بنفسه
- كثرة التوقيعات والتمرير اليدوي للملفات تزيد من مدة الإجراءات مع عدم وجود نظام ميكنة يحل محل عملية التسليم اليدوي للملف من ادارة الي اخري أو إمكانية التوقيع الإلكتروني

### التعديلات المقترحة

#### التقديم على الخدمة

1. الغاء نظام السركي واستخدام السركي الإلكتروني لتوحيد رقم الملف في جميع الإدارات
2. ملئ الطلب من التطبيق والغاء الطلب الورقي
3. توفير بيان العقارات المميزة لمندوب الإدارة بالمركز التكنولوجي
4. إلغاء مراجعة إدارة الإعلانات على الطلب والمستندات قبل تقديم الطلب للمركز التكنولوجي

#### المعاينة

5. ربط محضر المعاينة الفنية بنظام التطبيق الإلكتروني من خلال ملئ نموذج المعاينة على التطبيق

#### تداول الملفات والتوقيعات

6. تداول الملفات و المستندات عبر التطبيق

7. استخدام خاصية التأشير الإلكتروني من خلال النظام

8. عمل نظام التوقيع الإلكتروني ليسهل من عملية الموافقات الخاصة بالخدمة

### تعديلات أخرى

9. يتم اخطار المواطن برسالة نصية من خلال التطبيق ليحضر للدفع بعد المعاينة واستلام التقرير

### المدة الزمنية لالنتهاء من الخدمة

- قبل التعديل: 10 أيام

- بعد التعديل: 2-3 أيام



## 7. توصيف الخطوات الجديدة لخدمة ترخيص إعلانات جديدة على واجهة عقار

#	الخطوات	شرح الخطوات	التأثير على الإجراءات	الإطار الزمني
<b>التقديم على الخدمة و سداد الرسوم</b>				
1	تقديم الطلب	يقوم المواطن بتقديم الطلب للتحقق من امكانية ترخيص الإعلان على العقار	<b>خطوة جديدة:</b> يقوم المواطن بالذهاب إلى المركز التكنولوجي بدل من الإدارة	1
2	قراءة الطلب ومراجعة العقار في بيان العقارات المميزة	يقوم موظفالمركز التكنولوجي بمراجعة العقار في بيان العقارات المميزة	<b>اختصار مدة:</b> وجود بيان العقارات المميزة على التطبيق بدل من اضطرار الذهاب إلى الإدارة	1
3	تقديم صورة فوتوغرافية	يقوم المواطن بتسليم صورة فوتوغرافية	-	1
4	- ادخال الطلب على التطبيق و مسح جميع الأوراق وإرفاقها بالطلب -اعطاء المواطن رقم الطلب على التطبيق -إدخال الإدارة المختصة حسب نوعية الطلب	يقوم موظف المركز التكنولوجي بملئ الطلب على التطبيق الإلكتروني و مسح جميع المستندات وإرفاقها به ويقوم بإرسال الطلب من خلال التطبيق للإدارة المختصة	<b>اختصار مدة:</b> يتم ارسال الطلب الكترونيا لاختصار مدة تمريره يدويا، كما يقوم التطبيق بتوصيل الطلب للإدارة المختصة في ثواني.	1
<b>المعاينة</b>				
5	استلام الطلب وتحويله إلى المعاينة	يستلم موظف إدارة الإعلانات الطلب من خلال التطبيق و يقوم بتحويله للمعاينة	<b>اختصار مدة:</b> استلام الطلب من خلال التطبيق يختصر وقت تمرير الطلب يدويا	2
6	كتابة إذن للمعاينة	يقوم وكيل إدارة الإعلانات بكتابة إذن المعاينة على تطبيق الإلكتروني	<b>اختصار مدة:</b> كتابة اذن على التطبيق الإلكتروني لتسهيل عملية التمرير	2
7	التأشير الإلكتروني	يقوم مدير منطقة الإسكان بالتأشير الإلكتروني على الاذن وتمريرها من خلال التطبيق	<b>اختصار مدة:</b> التأشير الكتروني لتقليص مدة الاجراءات	2
8	استلام الإذن وتخصيص سيارة للمعاينة	تستلم الحملة الميكانيكية الاذن من خلال التطبيق	<b>اختصار مدة:</b> تمرير الاذن من خلال التطبيق	2
9	القيام بالمعاينة	يقوم وكيل إدارة الإعلانات بالمعاينة	-	2

	<p><b>اختصار مدة: كتابة</b> التقرير من خلال ملئ نموذج التقرير على التطبيق وتميره لموظف إدارة الاعلانات</p>	<p>يقوم وكيل الإدارة بكتابة التقرير على تطبيق</p>	<p>كتابة تقرير</p>	10
2	<p><b>خطوة جديدة: تحديث</b> التطبيق بالمبلغ المطلوب لكي يتمكن موظف قنوات الخدمة المتنقلة من تحصيل المبلغ. كما يقوم التطبيق باخطار المواطن عن طريق رسالة نصية للدفع واستلام الترخيص</p>	<p>في حالة عدم المطابقة يقوم موظف إدارة الإعلانات برفض الطلب. وفي حالة المطابقة يقوم الموظف باستلام الطلب وتحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب من المواطن</p>	<p>-رفض الطلب -استلام التقرير وتحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب من المواطن</p>	11
<b>دفع الرسوم وإصدار الرخصة</b>				
3	-	<p>يقوم المواطن بدفع الرسوم إلى مسئول الخزينة</p>	<p>دفع الرسوم في خزينة الحي</p>	12
3	<p><b>خطوة جديدة: يقوم</b> مسئول الخزينة باستلام الرسوم وتحديث التطبيق لتوضيح ان المواطن قد دفع الرسوم</p>	<p>يقوم مسئول الخزينة باستلام الرسوم المطلوبة من المواطن وتحرير ايصال دفع للمواطن</p>	<p>-استلام الرسوم من المواطن -تحديث التطبيق بعملية الدفع -اعطاء المواطن ايصال دفع بالتاريخ الجديد للتجديد</p>	13
3	-	<p>يستلم المواطن ايصال الدفع بالتاريخ الجديد من الترخيص</p>	<p>استلام ايصال بالتاريخ الجديد للتجديد</p>	14

## الخدمة الثامنة: ترخيص إعلانات جديدة – يونيبول / فانوس

### المسئول عن الخدمة (Process Owner)

ادارة الإعلانات

### الاوراق والمستندات المطلوبة

1. اوراق الشركة وكتابة الطلب عليها

### إطار الخدمة (Process Scope)

تتضمن الخدمة تقديم الطلب من المواطن ثم استلام الطلب من إدارة الإعلانات وعمل مذكرة للعرض على اللجنة العليا للإعلانات بالمحافظة ثم تقوم إدارة الإعلانات باستقبال المذكرة بعد العرض على اللجنة العليا بالمحافظة ،كما تقوم إدارة الإعلانات بعمل قسيمة جديدة بالمبلغ المطلوب من المواطن ويحضر المواطن للدفع واستلام الترخيص

### المشاكل الرئيسية

- الوقت المستنفذ: مدة الاجراءات الداخلية للخدمة 21 يوم
  - تستنفذ اجراءات التقديم والتأشير على الطلبات يومين حتى تقوم إدارة الإعلانات بعمل مذكرة اللجنة العليا للإعلانات بالمحافظة
  - تداول الملفات والمذكرة يدويا بين الاطراف المعنية يستنفذ الكثير من الوقت الأصلي لإتمام الخدمة
  - كثرة التوقيعات والتمرير اليدوي للملفات تزيد من مدة الإجراءات مع عدم وجود نظام ميكنة يحل محل عملية التسليم اليدوي للملف من ادارة الي اخري أو إمكانية التوقيع الإلكتروني
  - تسليم المذكرة للسكترارية العامة يستنفذ من الوقت الأصلي لإتمام الخدمة مع العلم ان موظف إدارة الإعلانات هو من يقوم بتسليمها للجنة العليا بالمحافظة

### التعديلات المقترحة

#### التقديم على الخدمة

1. الغاء نظام السركي واستخدام السركي الإلكتروني لتوحيد رقم الملف في جميع الإدارات
2. ملئ الطلب من التطبيق والغاء الطلب الورقي
3. الغاء مراجعة إدارة الإعلانات على المستندات والطلبات قبل تقديمها إلى مندوب الإدارة بالمركز التكنولوجي(مراجعة جميع الطلبات لإلغاء خطوة مراجعة الإدارات للمستندات والطلبات قبل البدء باجراءات الخدمة)

4. كتابة المذكرة على التطبيق لتمريرها إلكترونياً بين الأطراف المعنية بالإجراءات

#### تداول الملفات والتوقيعات

5. تداول الملفات و المستندات عبر التطبيق بدلاً من تداولها بين 10 أطراف معنية (أفراد وإدارات) يدوياً
6. استخدام خاصية التأشير الإلكتروني من خلال النظام
7. عمل نظام التوقيع الإلكتروني ليسهل من عملية الموافقات الخاصة بالخدمة

#### تعديلات أخرى

8. يتم اخطار المواطن برسالة نصية من خلال التطبيق ليحضر للدفع بعد استلام إدارة الإعلانات للمذكرة من اللجنة العليا للإعلانات بالمحافظة

#### المدة الزمنية لانتهاء من الخدمة

- قبل التعديل: 6 أيام+ 15 يوم(اللجنة العليا للإعلانات بالمحافظة)
- بعد التعديل: 2 أيام+ 15 يوم(اللجنة العليا للإعلانات بالمحافظة)

## 8. توصيف الخطوات الجديدة لخدمة ترخيص إعلانات جديدة -

### يونيبول / فانوس

#	الخطوات	شرح الخطوات	التأثير على الإجراءات	الإطار الزمني
<b>التقديم علي الخدمة و ختم المذكرة</b>				
1	التقديم على الطلب وتسليم المستندات	يقدم المواطن الطلب والمستندات المطلوبة لموظف المركز التكنولوجي	-	1
2	- ادخال الطلب على التطبيق و مسح جميع الأوراق وإرفاقها بالطلب -اعطاء المواطن رقم الطلب على التطبيق -إدخال الإدارة المختصة حسب نوعية الطلب	يقوم موظف المركز التكنولوجي بملى الطلب على التطبيق الإلكتروني و مسح جميع المستندات وإرفاقها به ويقوم بإرسال الطلب من خلال التطبيق للإدارة المختصة	<b>اختصار مدة:</b> يتم ارسال الطلب الكترونيا لاختصار مدة تمريره يدويا، كما يقوم التطبيق بتوصيل الطلب للإدارة المختصة في ثواني.	1
3	استلام الطلبات و عمل مذكرة للعرض على رئيس لجنة الإعلانات بالمحافظة	يستلم موظف إدارة الإعلانات الطلبات في غضون ثواني ويقوم بكتابة مذكرة للجنة العليا	<b>اختصار مدة:</b> يقوم موظف إدارة الإعلانات بكتابة المذكرة على التطبيق الإلكتروني مما يسهل عملية التمرير ويختصر الوقت	1
4	توقيع بالعلامة المائية	يوقع مدير منطقة الاسكان المذكرة بالعلامة المائية من خلال التطبيق	<b>اختصار مدة:</b> التوقيع الكتروني لتقليص مدة الاجراءات	1
5	طباعة المذكرة و ارفاق الطلب وتسليمهم للجنة العليا بالمحافظة	يقوم موظف إدارة الإعلانات باستلام المذكرة وطباعتها وارسالها للجنة العليا بالمحافظة	<b>خطوة جديدة:</b> طباعة المذكرة لكي يتم تسليمها للجنة العليا بالمحافظة	1
6	استلام المذكرة و العرض على رئيس اللجنة	استلام المذكرة في اللجنة العليا و عرضها على رئيس اللجنة	-	1
7	استلام المذكرة ومسحها وتحميلها على التطبيق	يقوم موظف إدارة الإعلانات باستلام المذكرة بعد العرض على اللجنة العليا ويقوم بمسح المذكرة وتحميلها على التطبيق لاستكمال الاجراءات عن طريق التطبيق الإلكتروني	<b>خطوة جديدة:</b> مسح المذكرة وتحميلها على التطبيق يساعد على استكمال الاجراءات من خلال التطبيق مما يختصر من المدة الاصلية للخدمة لسهولة التمرير من طرف إلى اخر	2
8	توقيع بالعلامة المائية	يوقع مدير منطقة الاسكان المذكرة بالعلامة المائية من خلال التطبيق	<b>اختصار مدة:</b> التوقيع الكتروني لتقليص مدة الاجراءات	2

دفع الرسوم واصدار الترخيص				
2	خطوة جديدة: تحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب لكي يتمكن موظف قنوات الخدمة المتنقلة من تحصيل المبلغ. كما يقوم التطبيق باخطار المواطن عن طريق رسالة نصية للدفع واستلام الترخيص	يقوم موظف إدارة الإعلانات باستلام المذكرة وتحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب من المواطن سداه	استلام المذكرة وتحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب من المواطن	9
2	-	يقوم المواطن بدفع الرسوم إلى مسئول الخزينة	دفع الرسوم في خزينة الحي	10
2	خطوة جديدة: يقوم مسئول الخزينة باستلام الرسوم وتحديث التطبيق لتوضيح ان المواطن قد دفع الرسوم	يقوم مسئول الخزينة باستلام الرسوم المطلوبة من المواطن وتحرير ايصال دفع للمواطن	-استلام الرسوم من المواطن -تحديث التطبيق بعملية الدفع -اعطاء المواطن ايصال دفع بالتاريخ الجديد للتجديد	11
2	-	يستلم المواطن ايصال الدفع بالتاريخ الجديد من الترخيص	استلام ايصال بالتاريخ الجديد للتجديد	12

## الخدمة التاسعة: تجديد ترخيص بروز و تندات و سقيفة

### المسئول عن الخدمة (Process Owner)

ادارة الاشغالات

### الاوراق والمستندات المطلوبة

1. بطاقة
2. توكيل في حالة الوكالة
3. اىصال سداد رسوم التجديد للمدة السابقة

### إطار الخدمة (Process Scope)

تتضمن الخدمة تقديم الطلب من المواطن ثم استلام الطلب من إدارة الاشغالات وعمل قسيمة جديدة بالمبلغ المطلوب من المواطن ثم يقوم المواطن بالدفع واستلام الترخيص

### المشاكل الرئيسية

- الوقت المستنفذ: مدة الاجراءات الداخلية للخدمة يومين
  - تستنفذ اجراءات التقديم يوم كامل حتى يتم استلام الطلب من إدارة الاشغالات وعمل قسيمة جديدة بالمبلغ المطلوب من المواطن
  - ينقل المواطن ايصالات الدفع بين الإدارة والخزينة بنفسه
  - كثرة التوقيعات والتمرير اليدوي للملفات تزيد من مدة الإجراءات مع عدم وجود نظام ميكنة يحل محل عملية التسليم اليدوي للملف من ادارة الي اخري أو إمكانية التوقيع الإلكتروني

### التعديلات المقترحة

#### التقديم على الخدمة

1. الغاء نظام السركي واستخدام السركي الالكتروني لتوحيد رقم الملف في جميع الإدارات
2. ملئ الطلب من التطبيق والغاء الطلب الورقي
3. الغاء جميع التأشيرات

#### تعديلات أخرى

4. يتم الإنتهاء من الخدمة في غضون دقائق من تقديم المواطن عليها
5. تقليص عدد الاطراف المعنية في هذه الخدمة إلى 3 فقط

### المدة الزمنية للانتهاء من الخدمة

- قبل التعديل: 2-3 أيام

- بعد التعديل: في الحال



## 9. توصيف الخطوات الجديدة لخدمة تجديد ترخيص بروز و تندات و سقيفة

#	الخطوات	شرح الخطوات	التأثير على الاجراءات	الإطار الزمني
<b>التقديم على الخدمة</b>				
1	تقديم على الطلب و تسليم المستندات	يقدم المواطن الطلب والمستندات المطلوبة لمندوب الإدارة	-	1
2	- إدخال الطلب على التطبيق و مسح جميع الأوراق وإرفاقها بالطلب	يقوم مندوب الإدارة من ملئ الطلب على التطبيق	اختصار مدة: يتم ملئ الطلب على التطبيق مباشرة و مسح جميع الاوراق وتحميلها	1
<b>دفع الرسوم وإصدار الرخصة</b>				
3	تحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب من المواطن	يقوم الموظف بتحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب من المواطن	اختصار مدة: الغاء خطوات كثيرة وتقليص الوقت للإنتهاء من الخدمة في أقل وقت ممكن	1
4	دفع الرسوم في خزينة الحي	يقوم المواطن بدفع الرسوم إلى مسئول الخزينة	-	1
5	- استلام الرسوم من المواطن - تحديث التطبيق بعملية الدفع - اعطاء المواطن ايصال دفع بالتاريخ الجديد للتجديد	يقوم مسئول الخزينة باستلام الرسوم المطلوبة من المواطن وتحرير ايصال دفع للمواطن	خطوة جديدة: يقوم مسئول الخزينة باستلام الرسوم وتحديث التطبيق لتوضيح ان المواطن قد دفع الرسوم	1
6	استلام ايصال بالتاريخ الجديد للتجديد	يستلم المواطن ايصال الدفع بالتاريخ الجديد من الترخيص	-	1

## الخدمة العاشرة: تجديد ترخيص كشك أو فاترينة

### المسئول عن الخدمة (Process Owner)

إدارة الأشغال

### الأوراق والمستندات المطلوبة

1. بطاقة مع تواجد المالك الأصلي للإشغال
2. إيصال سداد رسوم التجديد للمدة السابقة

### إطار الخدمة (Process Scope)

تتضمن الخدمة تقديم الطلب من المواطن ثم استلام الطلب من إدارة الأشغال وعمل قسيمة جديدة بالمبلغ المطلوب من المواطن ثم يقوم المواطن بالدفع واستلام الترخيص

### المشاكل الرئيسية

- الوقت المستنفذ: مدة الاجراءات الداخلية للخدمة 3 أيام
  - تستنفذ اجراءات التقديم والتأشير يومين من المدة الأصلية لإتمام الخدمة
  - عدم وجود نظام ميكنة يحل محل عملية التسليم اليدوي للملف من ادارة الي اخري
  - خطوات تجميع البوسطة من خلال السكرتارية والتسجيل في السركي تتكرر كثيرا في هذه الخدمة مما يؤدي إلى استنفاد الكثير من الوقت
  - قيام المواطن بنقل ايصالات الدفع من الخزينة إلى إدارة الأشغال بنفسه

### التعديلات المقترحة

#### التقديم على الخدمة

1. الغاء نظام السركي واستخدام السركي الإلكتروني لتوحيد رقم الملف في جميع الإدارات
2. ملئ الطلب من التطبيق والغاء الطلب الورقي
3. الغاء مراجعة إدارة الأشغال على الطلب والمستندات قبل تقديمها إلى موظف الاستقبال

#### تداول الملفات والتوقيعات

4. تداول الملفات و المستندات عبر التطبيق بدلا من تداولها بين 7 أطراف معنية (أفراد وإدارات) يدويا
5. استخدام خاصية التأشير الإلكتروني من خلال النظام
6. عمل نظام التوقيع الإلكتروني ليسهل من عملية الموافقات الخاصة بالخدمة

### المدة الزمنية لالتهاء من الخدمة

- قبل التعديل: 3 أيام
- بعد التعديل: 1 يوم + 3 أيام لإنتظار موافقة محافظ القاهرة

## 10. توصيف الخطوات الجديدة لخدمة تجديد ترخيص كشك أو فاترينة

#	الخطوات	شرح الخطوات	التأثير على الإجراءات	الإطار الزمني
<b>التقديم على الخدمة</b>				
1	تقديم على الطلب و تسليم المستندات	يقدم المواطن الطلب والمستندات المطلوبة لموظف المركز التكنولوجي	-	1
2	- إدخال الطلب على التطبيق و مسح جميع الأوراق وإرفاقها بالطلب -إعطاء المواطن رقم الطلب على التطبيق	يقوم موظف المركز التكنولوجي من ملئ الطلب على التطبيق	<b>اختصار مدة:</b> يتم ملئ الطلب على التطبيق مباشرة و مسح جميع الورق و تحميلها	1
<b>إبداء الرأي من محافظ القاهرة</b>				
2	طباعة الطلب وارساله إلى مكتب المحافظ	استلام الطلب من خلال السكرتارية العامة و طباعته و إرساله إلى مكتب محافظ القاهرة	-	2
3	إبداء الرأي في الطلب	يقوم المحافظ بإبداء الرأي في الطلب	-	3
4	استلام الرد من مكتب المحافظ و مسحه و تحميله على التطبيق	استلام الرد من مكتب المحافظ و مسحه ليقوم موظف الإدارة بالإطلاع عليه	-	4
<b>دفع الرسوم و إصدار الرخصة</b>				
5	استلام الطلب و تحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب من المواطن	يقوم الموظف بتحديث التطبيق بالمبلغ المطلوب من المواطن	<b>اختصار مدة:</b> الغاء خطوات كثيرة و تقليص الوقت للإنتهاء من الخدمة في أقل وقت ممكن	4
6	دفع الرسوم في خزانة الحي	يقوم المواطن بدفع الرسوم إلى مسئول الخزينة	-	4
7	-استلام الرسوم من المواطن -تحديث التطبيق بعملية الدفع -اعطاء المواطن ايصال دفع بالتاريخ الجديد للتجديد	يقوم مسئول الخزينة باستلام الرسوم المطلوبة من المواطن و تحرير ايصال دفع للمواطن	<b>خطوة جديدة:</b> يقوم مسئول الخزينة باستلام الرسوم و تحديث التطبيق لتوضيح ان المواطن قد دفع الرسوم	4
8	استلام ايصال بالتاريخ الجديد للتجديد	يستلم المواطن ايصال الدفع بالتاريخ الجديد من الترخيص	-	4

## الخدمة الحادية عشر: شكاوي الاشغالات

المسئول عن الخدمة (Process Owner)

ادارة الاشغالات

الاوراق والمستندات المطلوبة

ليس من الضروري تقديم مستندات أو اوراق

إطار الخدمة (Process Scope)

تتضمن الخدمة تقديم المواطن للشكوى ثم تقوم إدارة الاشغالات باستلام الشكوى والقيام بالمعاينة ثم تزيل الإدارة أي مخالفة ازالة فورية ويتم حجز المضبوطات في المخزن والرد على المواطن

المشاكل الرئيسية

- الوقت المستنفذ: مدة الاجراءات الداخلية للخدمة 2 يوم
- تستنفذ اجراءات التقديم وتأشير رئيس الحي يوم كامل من المدة الاصلية للخدمة
- عدم وجود نظام ميكنة يحل محل عملية التسليم اليدوي للملف من ادارة الي اخري

التعديلات المقترحة

التقديم على الخدمة

1. الغاء نظام السركي واستخدام السركي الإلكتروني لتوحيد رقم الملف في جميع الإدارات
2. ملئ الطلب من التطبيق والغاء الطلب الورقي

تداول الملفات والتوقيعات

3. تداول الملفات و المستندات عبر التطبيق
4. استخدام خاصية التأشير الإلكتروني من خلال النظام
5. عمل نظام التوقيع الالكتروني ليسهل من عملية الموافقات الخاصة بالخدمة

تعديلات أخرى

6. عمل المذكرة وارسالها من خلال التطبيق لرئيس الحي للتأشير عليها بالعلامة المائية

المدة الزمنية لانتهاء من الخدمة

- قبل التعديل: 2 أيام
- بعد التعديل: 1 يوم
- في حالة وجوب قرار ازالة تنتهي المدة الزمنية للخدمة بعد التعديلات: 1 يوم + المدة المستنفذة لانتظار الرد من قسم الشرطة

## 11. توصيف الخطوات الجديدة لخدمة شكاوي اشغالات

#	الخطوات	شرح الخطوات	التأثير على الإجراءات	الإطار الزمني
<b>التقديم علي الخدمة</b>				
1	كتابة طلب الشكوى	يقدم المواطن الشكوى من خلال المركز التكنولوجي	-	1
2	- ادخال الشكوى على التطبيق و مسح جميع الأوراق وإرفاقها بالشكوى - اعطاء المواطن رقم الشكوى على التطبيق - ادخل الإدارة المختصة	يقوم موظف قنوات الخدمة المتنقلة بملى طلب الشكوى على التطبيق	اختصار مدة: يتم ملئ الطلب على التطبيق مباشرة و مسح جميع الاوراق وتحميلها	1
<b>المعاينة و الإزالة</b>				
3	القيام بالمعاينة	يقوم موظف إدارة الاشغالات بالذهاب إلى مكان الشكوى والقيام بالمعاينة	-	1
4	- ازالة الاشغال وتصوير المكان قبل وبعد الازالة - تسليم المصادرات في مخزن الحي	يقوم الموظف بازالة الاشغال وتصوير الاشغال قبل وبعد الازالة و تسليم المصادرات إلى المخزن	إضافة التابلت: يقوم الموظف بالتصوير من خلال التابلت لتسريع عملية التمرير	1
5	تسجيل المضبوطات في دفتر احراز وتوقيع مستند احراز	يستلم مسئول المخزن المصادرات من إدارة الاشغالات و يقوم بتسجيلها في دفتر الاحراز والتوقيع في الدفتر بالاستلام	-	1
6	تسجيل رقم الحرز في دفتر احراز	يقوم موظف إدارة الاشغالات بتسجيل رقم الحرز في دفتر الاحراز بالإدارة	-	1
7	عمل مذكرة لرئيس الحي بالمصادرات+ صورة من الازالة	يقوم مدير إدارة الاشغالات بكتابة مذكرة لرئيس الحي بجميع المصادرات ويرفق بها صور الازالة	-	1
8	تاشير الكتروني	يقوم رئيس الحي بالتاشير الإلكتروني على المذكرة وتمريها من خلال التطبيق	اختصار مدة: التاشير الكتروني لتقليص مدة الاجراءات والارسال عبر التطبيق الإلكتروني	1
9	أ - الرد على المواطن ب - الرد على الشكي من خلال الصفحة	يمرر رئيس الحي المذكرة إلى السكرتارية العامة للرد على الشاكي و في حالة استقبال الشكوى في الخطوة الأولى عن طريق الصفحة يتم الرد من خلال الصفحة	-	1