



جمهورية مصر العربية
وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري

مشروع ميكنة مركز خدمة العملاء بوزارة الطيران المدني 2018-2007

ملخص وثيقة المشروع
اكتوبر 2016

برنامج الخدمات الحكومية



مهمة المشروع:

تطوير وتحديث أنظمة المعلومات المتكاملة بوزارة الطيران المدني وميكنة دورات العمل لعدد 321 خدمة طيران وربط خدمات الارتفاق الجوي بعدد 27 حي في نطاق الارتفاق الجوي وإنشاء منظومة تقارير إحصائية لدعم متخذي القرار.

أهداف المشروع:

1. استكمال ميكنة باقي خدمات مركز خدمة العملاء.
2. ربط خدمات الارتفاق الجوي بالأحياء (الحصول على الموافقة من وزارة الطيران المدني).
3. إتاحة الخدمات على بوابة الحكومة المصرية وبوابة وزارة الطيران المدني
4. إتاحة التوقيع الإلكتروني للتحقق من شخصية طالب الخدمة
5. إتاحة الدفع الإلكتروني
6. استخدام الرسائل القصيرة لمتابعة الطلب وإبلاغ طالب الخدمة بموعد الاستلام

الفئات المستهدفة:

1. المواطن المصري
2. القائمين على النظام بمنفذ تقديم الخدمة (مركز خدمة العملاء، سلطة الطيران المدني، مكتب المطار، الأحياء).
3. شركات الطيران

الخدمات:

1. خدمات صلاحية الطائرات والمستوى الفني لها - ويشمل جميع العقود والتصاريح اللازمة لضمان سلامة الطائرات والمعدات اللازمة لها بما يتوافق مع القواعد والمعايير القياسية الدولية.
2. خدمات رحلات التشغيل للنقل الجوي - ويشمل جميع التصاريح اللازمة لرحلات نقل الركاب والبضائع وتصاريح الإفراج الجمركي بما يتوافق مع القواعد والمعايير القياسية الدولية.
3. خدمات العمليات - والتي تشمل جميع الموافقات الخاصة بقبول برنامج التقييم الداخلي لشركات الطيران وهيئات الصيانة وباعتماد مدير الجودة ومدير المفتشين ومدير الصيانة ومدير العمليات وكبير طيارين ومدير السلامة
4. خدمات الإجازات والأهليات - تصاريح واعتماد العمالة الخاصة بطاقم الطيارين والمضيفين ومهندسين صيانة الطائرات والمعدات والمراقبين
5. خدمات الارتفاق الجوي - والتي تشمل تصاريح بناء المنشآت في مناطق الارتفاق الجوي بما يتوافق مع القواعد والمعايير القياسية الدولية لضمان سلامة الركاب والمواطنين والمنشآت.

المخرجات:

- ربط ونشر خدمات الارتفاق بالأحياء على مستوى الجمهورية عدد (27) حي في نطاق الارتفاق الجوي وإتاحة التوقيع الإلكتروني والدفع الإلكتروني له
- إتاحة عدد (145) خدمة على الانترنت

النتائج المتوقعة:

1. الحصول على درجات عالية بالتقييم العالمي ICAO and FA والذي يلزم أن تأخذ الدولة به مرتبة عالية للسماح بطائراتها بالهبوط والصعود بجميع مطارات العالم.
2. توفير الإمكانات والوسائل لتجميع وتحليل وتقييم المعلومات لدعم اتخاذ القرار في جميع مجالات وأهمها مجال إدارة الأزمات.
3. تقديم خدمات متميزة ومتكاملة وتطبيق الجودة الشاملة وصولاً لمستويات العالمية مما له أثر مباشر في تقليل مدة الخدمة وزيادة معدل الخدمات مما له أثر مباشر على التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
4. إصدار تراخيص شركات النقل الجوي التي تعمل سواء في النقل الخارجي أو النقل الداخلي.
5. الإشراف والرقابة على شركات الطيران المطارات المدنية وجميع المنشآت الثابتة والمنقولة وكذلك الأجهزة والمعدات المرتبطة بنشاط النقل الجوي.
6. تقييم الجودة الشاملة للخدمات التي تقدم بواسطة الشركات العاملة في نشاط النقل الجوي ومتابعة إجراءات التصحيح بما يتوافق مع القواعد والمعايير القياسية الدولية.
7. مراقبة مستوى كفاءة الأداء ومعدلات التشغيل اليومية لكافة الأنشطة لتحقيق سرعة الاستجابة واتخاذ الإجراءات الوقائية

الجهات المشاركة

- وزارة الطيران المدني
- وزارة التنمية المحلية
- بنك مصر
- المعهد القومي للإدارة
- شركة فوري

إتساق أهداف المشروع بالخطة الإستراتيجية لمصر 2030

يتسق المشروع مع المحور الاول (التنمية الاقتصادية) و المحورالرابع (الشفافية وكفاءة المؤسسات الحكومية) لاستراتيجية مصر 2030 إتساقاً قوياً نظراً لان مهمة المشروع تركزعلي تحقيق رؤية الوصول الي جهاز إداري حكومي كفاء وفعال، يتسم بالمهنية والشفافية والعدالة والاستجابية، يقدم خدمات ذات جودة عالية، ويخضع للمسائلة، يعلي من رضاء المواطن، ويساهم بقوة في تحقيق الأهداف التنموية للدولة ورفع شأن الأمة المصرية.