



جمهورية مصر العربية
وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري

مشروع معايير جودة الخدمات الحكومية 2013- مستمر

ملخص وثيقة المشروع
أكتوبر 2016

برنامج الخدمات الحكومية



مهمة المشروع:

وضع آلية ممنهجه لتطبيق الجودة داخل الجهاز الإداري للدولة لتحفيز تحسين نوعية الخدمات المقدمة من خلال القطاع العام، سواء كانت هذه الخدمات في خدمة المواطنين والمستثمرين أو الموظفين و تعزيز أداء القطاع العام من خلال نشر وتطبيق معايير الجودة باستخدام النموذج الأوروبي إطار التقييم الذاتي (C A F)

أهداف المشروع:

- نشر ثقافة التميز ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في الإدارة
- تسهيل التقييم الذاتي للمؤسسة العامة من أجل التوصل إلى تشخيص نقاط الضعف وتحسين نقاط القوة
- تطبيق معايير الجودة باستخدام نموذج التقييم الذاتي (C A F) لرفع كفاءة الأداء الحكومي
- رفع كفاءة العاملين والعمليات بالقطاع الحكومي ووضع خطط تدريبية لذلك وتوعية العاملين بتطبيقات الجودة.
- تحديد فريق عمل من داخل كل جهة لتطبيق النظام المخطط تنفيذه وتأهيل هذا الفريق لرفع كفاءة الإدارات المختلفة داخل المنشأة.
- وضع مؤشرات لقياس ومتابعة تفعيل النظام المطبق بالجهات
- وضع آلية للتقييم والمتابعة مع ضمان الاستدامة عن طريق وحدات الجودة داخل كل جهة

الفئات المستهدفة:

العاملين بالجهاز الإداري للدولة

المخرجات:

- إنشاء بوابة معايير الجودة
- تطبيق معايير الجودة في عدد 2 منافذ تقديم خدمات (محكمة شمال القاهرة - وحدة مرور فيصل)
- نشر التوعية ونقل المعرفة لمعايير الجودة
- إعداد وحدات جودة مؤهلة داخل عدد (4) جهات حكومية مصلحة الضرائب المصرية - مركز كبار الممولين -مركز المعلومات القضائي - الهيئة العامة للتنمية الصناعية)
- إعداد وحدات جودة مؤهلة داخل عدد (3) جهات حكومية (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء - مصلحة الخبراء - الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة)
- تطبيق نموذج التقييم الذاتي في عدد 4 جهات
- إعادة هندسة الإجراءات لعدد (5) جهات حكومية(مصلحة الضرائب المصرية - مركز كبار الممولين - هيئة التنمية الصناعية - مركز المعلومات القضائي -مركز متوسطي الممولين)

النتائج المتوقعة:

- نشر الوعي بثقافة الجودة داخل الجهاز الإداري بالدولة
- بناء وتنمية قدرات العاملين بالجهاز الإداري للدولة لتحمل مسؤولية التطوير المستمر
- تدريب عدد 2000 فرد داخل الجهاز الإداري من الإدارات العليا والوسطى والصفوف الأمامية.
- إعداد تقارير عن الوضع المقترح بالنسبة للعمليات والهيكل التنظيمية وإعداد دليل عن كيفية التطبيق.
- إعداد خطط تحسين بناء على نتائج التقييم الذاتي

الجهات المشاركة

- مصلحة الضرائب المصرية
- مركز كبار الممولين
- الهيئة العامة للتنمية الصناعية
- مركز المعلومات القضائي
- مركز متوسطي الممولين
- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء
- الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة
- مصلحة الخبراء

إتساق أهداف المشروع بالخطة الإستراتيجية لمصر 2030

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