



جمهورية مصر العربية
وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري

مشروع تطوير المنظومة المركزية للتواصل مع المواطنين 2006 - مستمر

ملخص وثيقة المشروع
أكتوبر 2016

برنامج الخدمات الحكومية



مهمة المشروع:

توفير نافذه لتلقى شكاوى الجماهير و التواصل الفعال معهم من خلال نظام مركزي ديناميكي لإدارة الشكاوى و التي يتم الإبلاغ عنها من خلال قنوات متعددة منها البوابة الالكترونية ، وتطبيقات الهاتف المتحرك، أو من خلال مركز الاتصال الحكومي 19468 و إعداد التقارير و الاحصائيات اللازمة لمتابعة أداء هذه الجهات، مع توفير آلية لمتابعتها مع الجهات الإدارية والرد عليها والتفاعل معهم للاستفادة من تلك النتائج ومؤشراتها في وضع خطط تطوير أداء الخدمات الحكومية

أهداف المشروع:

- زيادة الوصول الى المواطنين، وتطوير عملية الاتصال الحكومي بوسيلة يتحقق فيها الشفافية و الكفاءة و المسائلة والمشاركة
- توطین ثقة المواطن بالجهاز الإداري
- الوقوف على مدى جدية بحث الشكاوي وكفاءة الأداء

الفئات المستهدفة:

- الجماهير

المخرجات:

- إصدار المنظومة المركزية للتواصل مع المواطنين
- نشر النظام بالجهات الحكومية
- ربط المنظومة بمواقع التواصل الاجتماعي

النتائج المتوقعة:

- إصدار المنظومة المركزية للتواصل مع المواطنين
- نشر النظام بعدد من الجهات الحكومية و المحليات و الوزارات
- ربط المنظومة بمواقع التواصل الاجتماعي

الجهات المشاركة

- المعهد القومي للإدارة
- الجهات و الهيئات الحكومية المشاركة في النظام

إتساق أهداف المشروع بالخطة الإستراتيجية لمصر 2030

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