جمهورية مصر العربية
وزارة الدولة للتنمية الإدارية

التقرير السنوي

يناير - ديسمبر ٢٠١١

الرؤية

جهاز إداري كفء، فعال، قادر علي مواكبة التغير

يحسن إدارة موارد الدولة

يقدم خدمة متميزة للمتعاملين معه ويتفاعل معهم

المهمة

إعداد وتنفيذ الخطة القومية للبرامج والمشروعات التي تحقق الرؤية

من خلال منظومة عمل متكاملة لتحديث أساليب إدارة الحكومة المصرية

الإستراتيجية

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير نظم إدارة الموارد البشرية

كأداة لتيسير تنفيذ الخطة القومية للتنمية الإدارية

الهدف

رضا المواطن وإدارة أفضل لموارد الدولة

المحتويات

I. كلمة د. أشرف عبد الوهاب –المفوض باختصاصات وزير الدولة للتنمية الإدارية

II. أبرز انجازات وزارة الدولة للتنمية الإدارية في عام 2011

- مشروع إنشاء وتشغيل قواعد بيانات الانتخابات النيابية وإتاحة القنوات المعلوماتية للناخبين والمرشحين
- فوز بوابة مشتريات الحكومة المصرية بالمركز الثانى فى مسابقة الأمم المتحدة للخدمة العامة
- فوز البوابة الالكترونية لمحافظة المنوفية بجائزة الهند الدولية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعام الثالث على التوالي

III. البرامج

- برنامج تطوير الخدمات الحكومية

1. خدمات المحاكم وإجراءات التقاضي
2. خدمات المواطنين بالمحليات
3. منظومة المرور
4. خدمات بوابة الوظائف الحكومية
5. خدمات منظومة إدارة علاقات المواطنين
6. خدمات حجز التذاكر
7. خدمات مصلحة الضرائب المصرية
8. خدمات وزارة الاستثمار
9. خدمة تحديد المواقع الجغرافية للجهات الحكومية على بوابة الحكومة المصرية
10. خدمات وزارة الصحة
11. خدمات وزارة التعليم
12. خدمات وزارة السياحة
13. خدمات وزارة الخارجية

14. خدمات الطيران المدني
15. خدمات وزارة الكهرباء والطاقة
16. خدمات وزارة القوى العاملة والهجرة
17. خدمات بوابة المركز القومي للترجمة

- **برنامج تطوير نظم إدارة موارد الدولة**

1. تعميم استخدام نظم إدارة الموارد بالوزارات
2. تطوير المشتريات الحكومية

- **برنامج استكمال وربط قواعد البيانات القومية**

1. إدارة منظومة الدعم (نظام بطاقة الأسرة)
2. نظام ميكنة خطوات تسجيل المواليد والوفيات بمكاتب الصحة
3. منظومة الخدمات الحكومية المتكاملة
4. الرقم القومي للمنشآت الاقتصادية
5. السجل العيني للعقارات المبنية
6. قاعدة بيانات العاملين بالجهاز الإداري
7. نظم معلومات الإحصاء والسجلات الطبية بالمستشفيات الجامعية

- **برنامج التطوير المؤسسي**

أولا: المشروعات

1. التطوير المؤسسي للجامعات
2. التطوير المؤسسي للمستشفيات الجامعية
3. التطوير المؤسسي بالمحاكم
4. المجلس القومي للسكان
5. السوق المشتركة لشرق وجنوب أفريقيا (منظمة الكوميسا) – (COMESA)
6. تحليل الفجوات المهارية للعاملين بوزارة التعاون الدولي

ثانيا: برامج بناء القدرات للعاملين بالجهاز الإداري للدولة

- **الدعم الفني**
  1. مشروع قاعدة بيانات الوظائف القيادية
  2. مشروع قاعدة بيانات العمالة المتعاقدة
  3. مشروع قاعدة بيانات مؤشر الاستعداد التكنولوجي

- **اتفاقيات التعاون والعلاقات الدولية**
- **المبادرات**
  1. قادة التغيير
  2. لجنة الشفافية والنزاهة

- **أنشطة التواصل المجتمعي**
  1. الوزارة في الوسائط المجتمعية
  2. مجلة تكنولوجيا الإدارة

التنمية الإدارية طريقنا نحو تحديث مصر

شهدت مصر قيام ثورة 25 يناير 2011 التي أدت إلى تحولات جذرية في مختلف نواحي الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، والتي أصبحت تشكل القوة الدافعة الرئيسية لرسم مستقبل مصر لعقود قادمة.

وانطلاقاً من هذا المفهوم، قامت وزارة الدولة للتنمية الإدارية بتنفيذ العديد من المشروعات خلال عام 2011 في إطار رؤية الوزارة من أجل الوصول إلى جهاز إداري كفء وفعال وقادر على مواكبة التغير ويحسن إدارة موارد الدولة ويقدم خدمة متميزة للمواطنين ويتفاعل معهم، وذلك بالتعاون مع شركائنا في التنمية وهم الوزارات المختلفة والقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني، مما كان له أكبر الأثر على المواطن من حيث تقليل زمن تقديم الخدمة وتوفير قنوات جديدة للحصول عليها تيسيراً عليه وتوفيراً لوقته وجهده، فضلاً عن تحسين مناخ الاستثمار في مصر.

ويعد هذا التقرير السنوي الذي نتشرف بوضعه بين أيديكم خير تعبير وأبلغ دليل على ما نسعى إليه من إحداث نقلة نوعية في مستوى كفاءة أداء خدمات المؤسسات والهيئات الحكومية في مصر بما يؤهلنا لتطبيق أسس الحوكمة الرشيدة لبناء جسور الثقة بين المواطن والجهاز الحكومي، ولتحسين مناخ الأعمال وتشجيع الاستثمار من أجل الاندماج في النظام العالمي ودفع عجلة الاقتصاد القومي إلى الأمام.

وقد أتى التقرير ملخصاً، وأجد صعوبة في التنويه عن أهمية وأولوية برنامج أو مشروع دون الآخر ولكنني لا أخفى أنني أجد أنه من الضروري توجيه عناية القارئ إلى نوعين من المشروعات: الأولى :هي مجموعة المشروعات التي تستهدف استحداث آليات جديدة لمساندة شبكات الأمان الاجتماعي، أما الثانية فهي: المشروعات التي تهدف إلى التوعية بالحقوق السياسية والمتغيرات الديمقراطية في مصر، وأن تشارك في ضمان إجراء انتخابات حرة نزيهة باستخدام بطاقة الرقم القومي وهو الأمر الذي يأتي في إطار أعمال برنامجي استكمال وربط قواعد البيانات القومية، وتطوير الخدمات الحكومية وهما من أبرز برامج وزارة الدولة للتنمية الإدارية، حيث تم تكليف الوزارة بالمشاركة في العملية الانتخابية وذلك بالتنسيق مع الجهات المختلفة من أجل إعداد التطبيقات ودورات العمل اللازمة لبناء قاعدة بيانات الناخبين، وتسكين الناخبين على اللجان، وإتاحة كافة المعلومات الخاصة بالعملية الانتخابية للمواطنين من خلال قنوات مختلفة (الانترنت – الهاتف – الرسائل القصيرة) مما ساعد إلى حد كبير في تغيير أسلوب إدارة العملية الانتخابية، وسد أحد أهم منافذ التزوير في الانتخابات، وبناء جسور الثقة بين المواطن والدولة.

ومازال الطريق أمامنا طويل نسير فيه بخطى ثابتة واضعين نصب أعيننا هدفاً دائماً أن تكون التنمية الإدارية طريقنا نحو تحديث مصر.

د. أشرف عبد الوهاب

وزير الدولة للتنمية الإدارية المفوض

أبرز إنجازات الوزارة خلال عام 2011

مشروع إنشاء وتشغيل قواعد بيانات الانتخابات النيابية وإتاحة خدمة الاستعلام عنها للناخبين والمرشحين

قامت وزارة الدولة للتنمية الإدارية بعدد من المهام في إعداد انتخابات مجلسي الشعب والشورى 2011-2012 وتنفيذها، وكان أهم هذه الأدوار هو بناء قاعدة بيانات للناخبين الذين لهم حق الانتخاب، والذين تعدى عددهم 50 مليون ناخب، مستندة إلى قاعدة بيانات الرقم القومي وفي أقل من شهرين وهو زمن قياسي لإتمام هذه المهمة. ويضيف إلى أهمية الإنجاز أن قاعدة البيانات المدققة التي تم إعدادها سيتم الاعتماد عليها في العمليات الانتخابية في المستقبل.

قامت الوزارة أيضاً، من خلال برنامج إنشاء وربط قواعد البيانات القومية، ببناء تطبيقات التوزيع على اللجان الانتخابية، حيث قامت وزارة الداخلية (ممثلة في مديريات الأمن، وشيوخ الحارة والعمد من الأقسام والمراكز) بالتوزيع الفعلي على اللجان، وفقاً لمحل الإقامة المدون ببطاقة الرقم القومي للناخب.

وقد قام فريق عمل البرنامج بتطوير تطبيقات لمساعدة اللجنة العليا للانتخابات في عملية تجميع نتائج اللجان الفرعية، الذي كان يتم بمقر كل دائرة باللجنة العامة، مما ساهم في سرعة إعلان النتيجة. كما قام فريق العمل بتطوير وإدارة تطبيقات توزيع القضاة على اللجان الانتخابية.

وعملت الوزارة، من خلال برنامج تطوير الخدمات الحكومية على إتاحة الاستعلام عن بيانات اللجان الانتخابية، من خلال قنوات متعددة. وفيما يلي بيان بحجم طلبات الاستعلام عن اللجان الانتخابية على مختلف القنوات (الأعداد بالمليون):

الموقع الرسمي للجنة العليا للانتخابات	**عدد الزائرين**	**20**
www.elections2011.eg	**عدد الزيارات لصفحات للموقع**	**50**
	عدد الاستعلامات	**40**
الرسائل القصيرة – على الرقم الموحد 5151	**عدد الاستعلامات**	**4.4**
دليل المصرية للاتصالات 140	**عدد الاستعلامات**	**1.5**
تطبيقات المحمول	**عدد الاستعلامات**	**1**

وقد أتيحت عبر هذه القنوات خدمات الاستعلام عن المرشحين وعن القيد بقاعدة بيانات الناخبين وكذلك عن لجان الانتخابات والدوائر الانتخابية مع تحديد موقع كل منها على الخرائط الرقمية. كما قام البرنامج بإعداد وتنفيذ حملة توعية من خلال عدة أفلام فيديو قصيرة تحفز المواطنين وتؤكد على أهمية المشاركة في الانتخابات، كما تشرح لهم النظام الانتخابي المختلط وكيفية الاستعلام عن اللجان الانتخابية وكيفية التصويت سواء للمصرين المقيمين في مصر أو المقيمين بالخارج (التصويت البريدي)، إضافة إلى دورة العمل داخل لجنة الانتخاب. وشملت هذه الحملة كذلك أفلام فيديو قصيرة للمواطنين الذين ينوون الترشح للانتخابات لتشرح لهم كيفية الترشح لمجلسي الشعب والشورى ودور ومسئوليات نائب البرلمان وأيضاً ضوابط الحملات الانتخابية.

وفيما يلي الخطوات المتبعة ومراحل التنفيذ للمشروع وبناء قواعد البيانات الالكترونية:

- **جمع البيانات من مصادرها الأصلية:**
  - استلام قاعدة بيانات الرقم القومي لمن تخطوا 18 عاماً وحتى آخر تعديلات تمت في 27 سبتمبر 2011
  - استلام قاعدة بيانات الأبنية التعليمية للحصول علي بيانات المدارس التي تشكل ما يقرب من 80% من لجان الاقتراع
  - تجميع البيانات الأولية اللازمة للعملية الانتخابية: أسماء الشوارع والحواري والأزقة على مستوى جمهورية مصر العربية
- **تطبيق قواعد الاستبعاد لبعض المواطنين من قاعدة بيانات الناخبين وفقاً لقانون مباشرة الحقوق السياسية**
- **تجهيز البيانات ومراجعتها**
  - إزالة التكرارات وتوحيد المسميات
  - إعادة تقسيم وتجهيز البيانات ومضاهاتها بين المصادر المختلفة
  - وضعها في صورة نمطية معيارية تجعلها قابلة للاستخدام
- **توزيع الناخبين على لجان الاقتراع ومراعاة ضوابط التوزيع**
  - قرب اللجنة من عنوان الناخب
  - الالتزام بعدد ألف ناخب بكل لجنة كحد أقصى

لم تقتصر عناصر المشروع على ما سبق بل تعدته لقواعد البيانات المختلفة المرتبطة بالعملية الانتخابية مثل أعضاء الهيئات القضائية والإداريين العاملين باللجان/المرشحين/المتابعين من منظمات المجتمع المدني/الإعلاميين، بالإضافة إلى إعداد قاعدة بيانات الناخبين المقيمين خارج البلاد والذين سمح لهم بالتصويت لأول مرة فى تاريخ مصر الحديث.

ومن النتائج المتميزة لإعداد القاعدة الإلكترونية لبيانات الناخبين تجهيز تلك البيانات لإتاحتها بطريقة ميسرة لجميع أطراف العملية الانتخابية مع الحرص على توفيرها بدون مقابل أو بأقل تكلفة مع مراعاة ضوابط التأمين والخصوصية. ومن أبرز وسائل الإتاحة؛ الموقع الرسمي للجنة العليا للانتخابات www.elections2011.eg ومركز الاتصال (140) وتطبيقات المحمول.

وتم كذلك تطوير آلية تصويت المصريين في الخارج بالتعاون بين الوزارة ومركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، وتم تنفيذها بالكامل من خلال الموقع الرسمي الخاص باللجنة العليا للانتخابات (www.elections2011.eg)، بدءاً من عملية التسجيل وحتى طباعة أوراق الاقتراع وإقرار التصويت الخاص بالناخب. وقد قام أكثر من 350 ألف مغترب بتسجيل رغبتهم بالتصويت من الخارج من خلال الموقع.

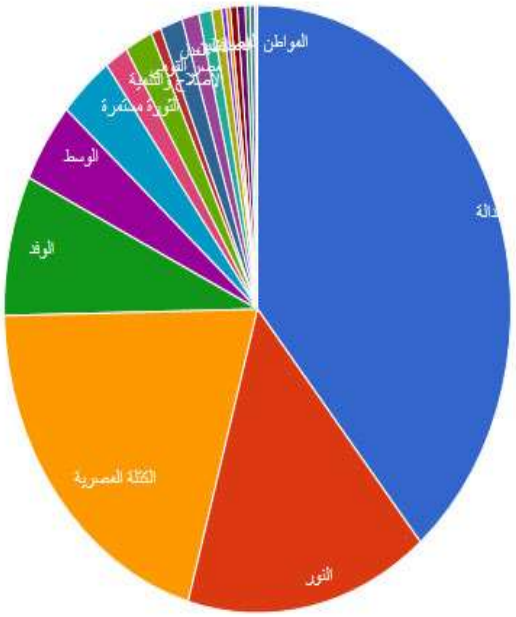
المصريون بالخارج (العدد بالألف)	
عدد الناخبين المسجلين	355,569
نسبة طباعة بطاقات الاقتراع والتصويت في المرحلة الأولى	121,541
عدد الناخبين المسجلين بالمرحلة الثانية	65,536
عدد الناخبين المسجلين بالمرحلة الثالثة	120,870

عرض النتائج لكل مرحلة لكل من الفردي والقوائم

نتائج دوائر المرحلة الأولى قوائم

يرجى اختيار المحافظة و الدائرة لظهور النتيجة بشكل مناسب

المحافظة القاهرة **دوائر القوائم** كل الدوائر



الحزب/التحالف	عدد الأصوات
الحرية والعدالة	1,358,025
النور	542,319
الكتلة المصرية	706,740
الوفد	260,194
الوسط	149,798
الثورة مستمرة	120,171
الإصلاح والتنمية	51,983
مصر القومى	62,185
الحرية	21,988
العدل	49,905
المحافظين	38,085
المواطن المصرى	28,739
السلام الديمقراطى	22,078
الغد	10,212

فوز بوابة مشتريات الحكومة المصرية بالمركز الثاني في مسابقة الأمم المتحدة للخدمة العامة

فازت بوابة المشتريات الحكومية www.etenders.gov.eg بالمركز الثاني في مسابقة الأمم المتحدة للخدمة العامة تحت فئة منع ومكافحة الفساد في الخدمة العامة. وقد قامت وزارة الدولة للتنمية الإدارية بإنشاء وإطلاق هذه البوابة بالتعاون مع هيئة الخدمات الحكومية التابعة لوزارة المالية.

وتجدر الإشارة إلى أن بوابة مشتريات الحكومة المصرية هي البوابة الأولى من نوعها على مستوى الشرق الأوسط التي تقدم خدمات إلكترونية في مجال المناقصات/المزايدات الحكومية وكل ما يتعلق بالمشتريات الحكومية.

فوز البوابة الالكترونية لمحافظة المنوفية بجائزة الهند الدولية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعام الثالث على التوالي

فاز موقع بوابة محافظة المنوفية الإلكتروني (www.monofeya.gov.eg) للعام الثالث على التوالي بالمركز الأول في مسابقة الهند الدولية لتكنولوجيا المعلومات كأفضل موقع يقدم خدمات الكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية (الانترنت). وقد شارك في المسابقة 10 دول وهى (فيتنام – البحرين – الأردن – هولندا – السودان – الهند – ماليزيا – سنغافورة – سريلانكا – بنجلاديش).

برنامج تطوير الخدمات الحكومية

برنامج تطوير الخدمات الحكومية

أهداف البرنامج

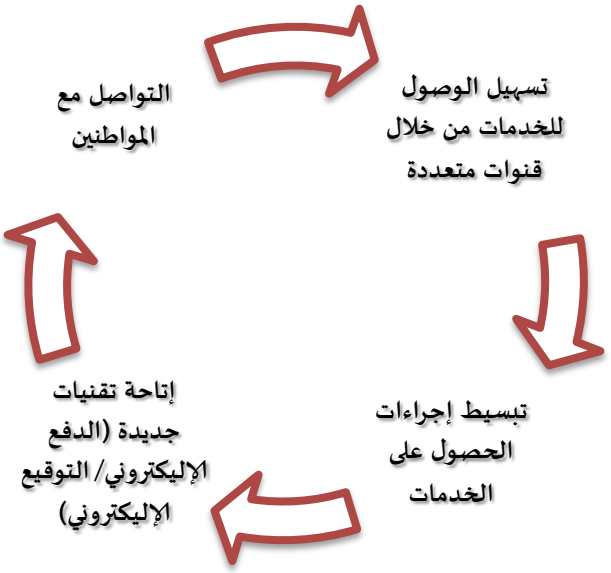
يهدف البرنامج إلى تطوير منظومة خدمات حكومية فعالة ترضى متلقي الخدمة ومؤديها، وذلك عبر قنوات متعددة. ويعمل البرنامج على توصيل الخدمات الحكومية بسهولة ويكفاءة للمواطنين، حيث يقوم بتبسيط وميكنة إجراءات الحصول على الخدمات وتحسين بيئة العمل مما يعزز من كفاءة وفعالية الجهات الحكومية ويحقق رضا المواطن كما يؤكد مبادئ الشفافية والنزاهة.

إستراتيجية البرنامج

- **تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية** عن طريق إتاحة عدد كبير منها عبر بوابة الحكومة المصرية وكذلك عبر قنوات جديدة مثل شبكات الهاتف المحمول ومراكز الاتصال ومنافذ الخدمات الجماهيرية والشباك الواحد، إضافة إلى توفير خدمات جديدة.
- **تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات** وعلى وجه التحديد الإجراءات اللازمة للحصول على التصاريح (السياحية والصناعية، الخ) وتصميم الخدمات الحكومية من منظور المواطن، فضلاً عن إتاحة إمكانية التوقيع الالكتروني على البوابة.

- **توظيف تقنيات جديدة** في إتمام عمليات السداد الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني (بالشراكة مع القطاع الخاص) وإتاحة خدمات الهاتف المحمول واستخدام ما يستجد من قنوات لتقديم الخدمات بمجرد توافر البيئة اللازمة لها والهيكل القانوني.

- **دعم شفافية الجهات الحكومية والتواصل مع المواطنين** عن طريق نشر الإعلانات عن الوظائف الحكومية ونتائجها على بوابة الحكومة المصرية www.egypt.gov.eg، ونشر إعلانات المناقصات الحكومية ونتائجها وإرسال الإخطارات المتعلقة بها عن طريق الهاتف المحمول. وكذلك، عن طريق ميكنة إجراءات الحصول على التراخيص التي تصدرها الجهات الحكومية والتي شكلت عقبة كبرى في التعامل مع الكثير من تلك الجهات، فضلاً عن إتاحة المعلومات والنماذج المتعلقة بالخدمات الحكومية (735 خدمة استعلامية على بوابة الحكومة المصرية).



قنوات تقديم الخدمات

- **بوابة الحكومة المصرية** www.egypt.gov.eg

منذ إطلاقها رسمياً عام 2004، تقوم بوابة الحكومة المصرية بإتاحة العديد من الخدمات الحكومية، كما تضم روابط للمواقع الإلكترونية لمختلف الجهات الحكومية والمحافظات. وبسبب حرص البرنامج على تعدد القنوات التي تتيح التواصل مع البوابة والتعرف على خدماتها، فقد أنشئ لها حسابات على شبكات التواصل الاجتماعي مثل Facebook وTwitter وYoutube. وقد قام البرنامج بإضافة خصائص جديدة للبوابة مثل إتاحة خاصية التوقيع الإلكتروني، وذلك بهدف رفع كفاءتها وفعاليتها وتحقيق رضا المستخدمين وتلبية الطلب المتنامي على الخدمات الحكومية الالكترونية.

يتم تطوير البوابة بشكل مستمر للتوافق مع المعايير الدولية لشبكة الأمم المتحدة الإلكترونية لمؤسسات بناء القدرة الإقليمية في مجال الإدارة العامة والمالية (UNPAN)، مما يساعد الحكومة المصرية على الحفاظ على مركز متقدم بين مختلف دول العالم. وتتم أيضاً مراعاة ذات المعايير الدولية عند تطوير المواقع الإلكترونية الحكومية الأخرى.

- **شبكات الهاتف المحمول**

تقوم مشروعات البرنامج كذلك بإتاحة الخدمات من خلال قنوات بديلة على شبكات الهاتف المحمول مثل:

- **الواب WAP** وتتم من خلاله إتاحة خدمات محاكم الاستئناف والاستعلام عن فواتير الكهرباء والمياه.
- **الرسائل القصيرة SMS** وتتضمن إرسال طلبات الحصول على الخدمات عن طريق توجيه رسائل قصيرة إلى الجهات المقدمة للخدمات، ومنها خدمة الاستعلام عن لجان الاقتراع للانتخابات البرلمانية 2012/2011 (**4.4** مليون استعلام)، وخدمة تكليف الأطباء (**10،000** مشترك) والوظائف الحكومية (**58،000** مشترك) والمناقصات الحكومية (**3000** مشترك).
- **تطبيقات المحمول** والتي تم توظيفها لتقديم خدمات للاستعلام عن لجان الاقتراع للانتخابات البرلمانية 2012/2011، وخلال المرحلة الأولى للانتخابات تم استقبال مليون استعلام عن بيانات اللجان الفرعية والتي تتضمن اسم اللجنة وعنوانها ورقم الناخب في الكشف.

- **مراكز اتصال الحكومة المصرية 19468- 19GOV**

ويخدم مركز الاتصال **19468** سبعة جهات حكومية، كما تم إنشاء مراكز اتصال لدى الجهات والوزارات التي تقدم بعض الخدمات الحكومية وتم مساعدة 43 جهة حكومية في تأسيس خدمة إدارة علاقات المواطنين (CRM) عبر قنوات مختلفة.

- **منافذ تقديم الخدمات الجماهيرية**

تقوم منافذ تقديم الخدمات الجماهيرية بدور الوسيط بين المواطنين والجهات الحكومية التي تقدم الخدمات، حيث يتقدم إليها المواطنون بالمستندات المطلوبة ونيابة عنهم يقوم مقدمو الخدمة بالتعامل مع الجهات الحكومية المختصة للحصول على الوثائق المطلوبة وتسليمها للمواطنين بالأسلوب الذي يناسبهم. وفيما يلي بيان بالمنافذ المختلفة لتقديم الخدمات:

- 500 مركز خدمات جماهيرية بالمحافظات
- 200 مكتب بريد
- 6 مراكز بالتجمعات المهنية والاجتماعية (النوادي والجامعات والنقابات... الخ)

- 500 مركز بنظام الفروع بالتعاون مع شركات القطاع الخاص
- 130 مكتباً يديره شباب الخريجين ومراكز القطاع الخاص والجمعيات الأهلية
- تطبيقات الشباك الواحد (38 محكمة، إلى جانب المراكز التكنولوجية الخاصة بالأحياء بمشروع المحليات)

المشروعات

1. خدمات المحاكم وإجراءات التقاضي

تعمل وزارة الدولة للتنمية الإدارية بالتعاون مع وزارة العدل على الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال مشروع تطوير إجراءات التقاضي وذلك في إطار منظومة متكاملة لتطوير مرفق العدالة.

ويهدف المشروع إلى تطوير نظام إدارة الدعاوى وتبسيط الإجراءات الإدارية بالمكاتب الخلفية من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات. وسيؤدي نجاح المشروع إلى زيادة التعاون بين مكونات المنظومة القضائية (المحاكم بأنواعها المختلفة / النيابات بأنواعها المختلفة/ الشهر العقاري/ مصلحة الخبراء/ مصلحة الطب الشرعي) ومن ثم تعزيز إنفاذ القانون وزيادة الثقة في سرعة الحسم القضائي، مما سيترتب عليه رفع القدرة التنافسية لمصر.

آليات التنفيذ

- مراجعة وإعادة تصميم وتوثيق دورات عمل إجراءات التقاضي وتنفيذ الأحكام
- إنشاء نظم معلومات لإدارة الدعاوى والإجراءات الإدارية داخل الجهات المعنية ونظم معلومات مماثلة يتم إدارتها بواسطة مركز المعلومات القضائي في إطار شبكة لمعلومات إجراءات التقاضي وتضم عدد من الشبكات الفرعية للمستويات القضائية المختلفة والجهات المساندة (مصلحة خبراء العدل – مصلحة الطب الشرعي – مصلحة الشهر العقاري والتوثيق)
- إنشاء قاعدة بيانات قومية للأحكام القضائية
- ربط الأحكام القضائية مع آليات المتابعة لتنفيذ الأحكام
- إنشاء نظام أرشيف إلكتروني لوثائق القضايا المختلفة
- تطوير وتجهيز المنشآت والأبنية ورفع كفاءة العنصر البشري، بالإضافة إلى تطوير بيئة العمل على مستوى جميع الجهات المشاركة
- تقديم خدمات المحاكم بدرجاتها المختلفة للمواطن من خلال نظام الشباك الواحد

- إتاحة خدمات المحاكم من خلال بوابة خدمات الحكومة المصرية

أولاً: محكمة النقض

تم الانتهاء من مراجعة دورات العمل المعنية وتيسير الإجراءات وإعلانها وتدقيق البيانات، وذلك من أجل تحقيق أعلى معدلات للشفافية. وقد نتج عن ذلك تقليل متوسط الفترة الزمنية المطلوبة للحصول على بعض الخدمات بالإضافة إلى تطوير آليات قياس معدل الأداء. كما تم إنجاز التالي:

- إنشاء منفذ لتقديم الخدمات للمواطنين بالمحكمة (نظام الشباك الواحد)
- بناء موقع رسمي للمحكمة
- إنشاء بريد الكتروني لقضاة المحكمة
- إتاحة خدمات محكمة النقض من خلال بوابة خدمات الحكومة المصرية وفقاً للجدول التالي:

تطوير خدمات المحاكم – محكمة النقض		
نوع الخدمة	**خدمات القسم المدني**	**خدمات القسم الجنائي**
الاستعلام عن	ما تم في وقف التنفيذ	وجود طعن لحكم أول أو ثاني درجة
	ما تم في طعن	ما تم في وقف التنفيذ
	قرار جلسة	ما تم في طعن
	رقم طعن بمعرفة أطرافه	قرار جلسة
	موقف ضم الملفات والإعلان	رول جلسة
	رول جلسة	رقم طعن بمعرفة أطرافه
	وجود طعن لحكم أول أو ثاني درجة	تاريخ جلسة جنايات موضوعي
	تاريخ جلسة	متابعة حركة ملف الدعوى
	متابعة حركة ملف الدعوى	
الإطلاع على	صورة من صحيفة الطعن	صورة من تقرير الطعن
	صورة من حوافظ المستندات	مذكرة الأسباب
		صورة من مرفقات القضية
		الأحكام
الحصول على	شهادة بحدوث طعن من عدمه	شهادة بما تم في الطعن

تطوير خدمات المحاكم – محكمة النقض		
نوع الخدمة	خدمات القسم المدني	خدمات القسم الجنائي
	شهادة بما تم في الطعن	شهادة بما تم في وقف التنفيذ
	شهادة بما تم في وقف تنفيذ	صورة تنفيذية أولى من الأحكام
	صورة تنفيذية أولى من الأحكام	صورة رسمية من الأحكام
	صورة رسمية من الأحكام	صورة وثيقة من داخل ملف الطعن
	صورة وثيقة من داخل ملف الطعن	الرقم التعريفي
	الرقم التعريفي	

ثانياً: محاكم الاستئناف

تم تطوير 8 محاكم وهي: القاهرة والإسكندرية والمنصورة وطنطا وبني سويف والإسماعيلية وأسيوط وقنا، كما تم تطوير 3 مأموريات وهي شمال القاهرة والتجمع الخامس والمحلة الكبرى. كما تمت إتاحة 15 خدمة الكترونية تفاعلية لمحاكم الاستئناف من خلال بوابة خدمات الحكومة المصرية، وجاري تطوير عدد آخر من الخدمات لإتاحتها عبر شبكة الإنترنت وأيضاً عبر الهاتف المحمول كما يوضح الجدول التالي:

تطوير خدمات المحاكم محاكم الاستئناف	
خدمة الاستعلام عن	رول جلسة
	قرار الجلسة
	وجود استئناف لحكم أو تظلم من قرار
	ما تم في الاستئناف
	متابعة حركة ملف الدعوى
خدمة الإطلاع على	صورة من صحيفة الاستئناف
	صورة من مستندات الاستئناف وبياناته
	الأحكام
	صورة من تقرير خبير
	متابعة الطلبات المقدمة
خدمة الحصول على	شهادة بحدوث استئناف من عدمه

تطوير خدمات المحاكم محاكم الاستئناف	
	صورة رسمية من الأحكام
	شهادة بما تم في استئناف
	نوع محدد من الشهادات
	صورة تنفيذية أولى من الأحكام
	الرقم التعريفي

ثالثاً: المحاكم الابتدائية

تم تطوير 20 محكمة؛ وهي الإسكندرية وجنوب القاهرة والجيزة والمنصورة وبنها والزقازيق وشبين الكوم وطنطا وكفر الشيخ وبني سويف والمنيا وقنا والأقصر وسوهاج والبحر الأحمر والإسماعيلية والسويس وبورسعيد ودمياط وجنوب سيناء. كما تم تطوير 13 مأمورية وهي؛ دسوق وفوة وبني مزار وطهطا وطما وأخمين وجرجا والمحلة الكبرى ومغاغة وملوي ومرسى مطروح وكفر سعد والتل الكبير. كما تمت إتاحة 35 خدمة للمحاكم الابتدائية من خلال بوابة الحكومة المصرية كما يوضح الجدول التالي:

تطوير خدمات المحاكم المحاكم الابتدائية		
نوع الخدمة	**الخدمات**	
الاستعلام عن	رقم دعوى بأسماء الخصوم	توزيع الدوائر وأيام الانعقاد
	رول جلسة	أمر وقتي
	وجود استئناف في حكم جزئي	وديعة
	الدعاوى المحالة من محاكم أخرى	تفليسة
	الدعاوى المنضمة	تاريخ وقرار جلسة وما تم في دعوى
	قرارات الإحالة لدعوى معينة	موقف مطالبة
الإطلاع على	حكم دعوى	مذكرات الدعوى

تطوير خدمات المحاكم المحاكم الابتدائية		
	صورة من حوافظ المستندات	صورة من صحيفة الدعوى
	تقرير خبير	مستند من ملف الدعوى
الحصول على	صورة وثيقة خاصة بمقدم الطلب	صحيفة تجديد دعوى من الشطب
	صورة تنفيذية من حكم	شهادة بالتظلم من أمر وقتي
	صورة رسمية من حكم في دعوى	شهادة بإشهار إفلاس
	صورة من صحيفة الدعوى	الرقم التعريفي
	صورة من تقرير خبير	طلب إنشاء رقم تعريفي جديد
	صورة من صحيفة الاستئناف	تخليق كلمة مرور
	شهادة بما تم في قضية	صورة وثيقة خاصة بمقدم الطلب
	شهادة بحدوث الاستئناف من عدمه	

رابعاً: محاكم / نيابات الأسرة

تم تطوير 22 نيابة أسرة؛ وهي بولاق والموسكي والأزبكية وروض الفرج وباب الشعرية والدرب الأحمر والجمالية وشبرا والخليفة والوايلي ومدينة نصر ومصر القديمة والسيدة زينب ومصر الجديدة والزيتون وعين شمس والبساتين وعابدين والمعادي وحلوان والتجمع الخامس والنيابة الكلية للقاهرة. وقد تمت إتاحة خدمات نيابات الأسرة من خلال بوابة الحكومة المصرية وفقاً للجدول التالي:

تطوير خدمات المحاكم محاكم / نيابات الأسرة		
نوع الخدمة	**الولاية على النفس**	**الولاية على المال**
الاستعلام عن	رقم القضية بأسماء الخصوم	رقم دعوى بمعرفة ناقصي وعديمي الأهلية
	رول وقرار وتاريخ جلسة وما تم في قضية	رقم دعوى بمعرفة صاحب المال
	الدعاوى المحالة من محاكم أخرى (برقم الدعوى)	رقم دعوى بمعرفة النائب القانوني (الولي والوصي والقيم..)
	الدعاوى الضامة أو المنضمة	قرار جلسة وما تم في دعوى
	رقم دعوى ضمن رقم ملف أسرة	قرارات الصرف بأمر المحكمة
	موقف مطالبة	الطلبات والعرائض لقضية
	المستندات المرفقة بدعوى	رقم دعوى بمعرفة الرقم القديم
		المستندات المرفقة بدعوى
الإطلاع على	رول جلسة	رول جلسة

تطوير خدمات المحاكم محاكم / نيابات الأسرة		
	صورة صحيفة الدعوى	صور البلاغات
	صورة تقرير خبير	صور مستندات الدعوى
	صور مستندات الدعوى	صور الأحكام
	على صور الأحكام	متابعة حركة ملف دعوى
الحصول على	صورة رسمية من حكم	شهادة بما تم في قضية
	صورة وثيقة خاصة بمقدم الطلب	صورة رسمية من حكم
	صورة رسمية من صحيفة الدعوى	صورة من تقرير خبير
	صورة من تقرير خبير	صورة وثيقة من ملف القضية
	شهادة بما تم في القضية (من واقع الجدول)	شهادة بعدم حدوث حجر
	شهادة تفيد حصول اعتراض من عدمه	

خامساً: ميكنة محاضر الجلسات

يهدف المشروع إلى ميكنة وتسجيل محاضر الجلسات بالمحاكم بنوعياتها المختلفة لتلافي أخطاء التسجيل اليدوي وصعوبة قراءة خط اليد مع ضمان سهولة البحث عن تلك المحاضر واسترجاعها. وقد تمت ميكنة عدد 84 قاعة جلسات بالمحاكم بأنواعها المختلفة: ابتدائي (كفر الشيخ والمنصورة ودمياط والسويس وجنوب القاهرة والجيزة والزقازيق والإسماعيلية)، جزئي (السويس والأربعين والإسماعيلية مركز والإسماعيلية بندر ومصر الجديدة)، اقتصادي (القاهرة)، أسرة (بنها).

سادساً: الشهر العقاري والتوثيق

تم تطوير مكتبي الشهر العقاري بالجيزة وشمال القاهرة، وهناك مكتبان توثيق تحت الإنشاء وهما الأهرام ومصر الجديدة. وتمت إتاحة خدمات مكاتب الشهر العقاري والتوثيق من خلال بوابة الحكومة المصرية طبقاً للجدول التالي:

تطوير خدمات المحاكم الشهر العقاري والتوثيق	
خدمات الشهر العقاري	**خدمات التوثيق**
الاستعلام عن أطراف محرر مشهر	التأكد من سريان توكيل (دفاتر الفهارس)
الإطلاع على أصل محرر مشهر	الاستعلام عن أطراف توكيل (دفاتر الفهارس)
الإطلاع على التأشيرات الهامشية	الإطلاع على أصل التوكيلات العامة

تطوير خدمات المحاكم الشهر العقاري والتوثيق	
الحصول على شهادات عقارية (إيجابية / سلبية)	الإطلاع على أصل دفتر التوثيق
الحصول على صورة رسمية من محرر مشهر	الحصول على دفتر إثبات تاريخ المحررات العرفية
الحصول على شهادة من التأشيرات الهامشية	الحصول على صورة رسمية من توكيل عام
متابعة الطلبات المقدمة	الحصول على شهادة من دفتر إثبات تاريخ المحررات العرفية
	الحصول على شهادة من دفتر التصديق على التوقيعات
	متابعة الطلبات المقدمة

سابعاً: مصلحة الطب الشرعي

تم تطوير دورات العمل الخاصة بجميع الجهات المختصة بالطب الشرعي وبيانها كما يلي:

- الإدارة المركزية للمعامل الطبية
- الإدارة المركزية للمعامل الكيميائية
- إدارة التزييف والتزوير
- الطب الشرعي الميداني

ويتم نشر التطبيقات برئاسة المصلحة وفرع القاهرة، وجاري النشر بالمحافظات.

2. خدمات المواطنين بالمحليات

يهدف المشروع إلى تطوير الخدمات التي تقدم للمواطنين من خلال أجهزة الحكم المحلي بالمراكز والمدن والأحياء والمحافظات بحيث تتم بصورة حضارية وسريعة ودقيقة. وتعمل عمليات التطوير على رفع كفاءة الأداء وإحكام السيطرة وتحسين أسلوب الرقابة، هذا إلى جانب توفير رؤية دقيقة لتعاملات المواطنين بالمحليات وتحقيق التكامل والترابط بين الخدمات الحكومية المختلفة.

أولاً: مشروع تطوير خدمات المواطنين بالمراكز والمدن والأحياء

تطوير هذه المواقع يتضمن إنشاء مراكز تكنولوجية لخدمة المواطنين تشتمل على صالات انتظار للجمهور وشبابيك لتقديم الخدمة مع نظام آلي لتسجيل طلبات المواطنين ومتابعة ملفاتهم داخل الإدارات بصفة مستمرة. ويضمن هذا الأسلوب المتطور سرعة أداء الخدمات ودقتها مع أحكام الرقابة على دورات العمل والاحتفاظ بقواعد بيانات محدثة عن التراخيص المختلفة التي يتم إصدارها وكذلك معدلات أداء العاملين.

ويصل عدد الخدمات التي تقدم من خلال هذه المراكز إلى نحو 95 خدمة، تتنوع وفقاً للنطاق الجغرافي للمحافظة ومنها:

- تراخيص البناء (إنشاء – تعديل – تعلية.....الخ)
- المرافق (تصاريح الحفر)
- طلبات وشكاوى المواطنين
- تراخيص المحلات
- الإشغالات
- الإيرادات
- التحصيل (الخزينة)

تم التشغيل الفعلي لـ31 مركز تكنولوجي خلال عام 2011، ليصل إجمالي عدد المراكز إلى 96 مركزاً في 25 محافظة. وجاري الانتهاء من 29 مركزاً ومدينة وحياً، ليصبح الإجمالي 125 مركزاً تكنولوجياً بنهاية عام 2012. وفيما يلي بيان بالمراكز التكنولوجية التي تم إنشاؤها وتشغيلها حتى نهاية 2011:

المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين			
محافظة بور سعيد	حي الزهور حي المناخ حي الضواحي	**محافظة قنا**	مدينة قنا مدينة أبو تشت
محافظة الجيزة	حي جنوب الجيزة مدينة الصف مدينة إطفيح	**محافظة مطروح**	مدينة مرسى مطروح
محافظة الغربية	حي أول المحلة	**محافظة جنوب سيناء**	مدينة الطور مدينة رأس سدر
محافظة السويس	حي الجناين	**محافظة سوهاج**	حي غرب سوهاج مدينة البلينا
محافظة شمال سيناء	مدينة العريش	**محافظة الفيوم**	مدينة طامية مدينة سنورس مدينة يوسف الصديق إبشواي إطسا
محافظة الدقهلية	حي شرق المنصورة	**محافظة القليوبية**	مدينة بنها مدينة طوخ

المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين			
محافظة بني سويف	مدينة ناصر	**محافظة المنوفية**	مدينة منوف
	ببا		مدينة أشمون
			مدينة تلا
			مدينة الشهداء
			مدينة سرس الليان
			مدينة مركز قويسنا
			مدينة الباجور
			حي غرب شبين الكوم
محافظة المنيا	مدينة مطاي		

ثانياً: إنشاء مراكز تكنولوجية لتطوير وميكنة مدن هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة

يقوم المشروع بإنشاء مراكز تكنولوجية لتقدم الخدمات للمواطنين والمستثمرين بأسلوب حديث ومواكب للعصر بمدن هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة. إنشاء تلك المراكز ساعد على رفع كفاءة الأداء الإداري للعاملين بالهيئة وحصر جميع الأراضي المملوكة للدولة والوقوف على النواحي المالية وجميع المتحصلات منها، مما يحقق الشفافية والعدالة بين المستثمرين ورجال الأعمال ويحقق الترابط بين الخدمات الحكومية المختلفة.

وقد تم افتتاح المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين والمستثمرين بجهاز مدينة العاشر من رمضان خلال عام 2011، كما تم توقيع اتفاقية تعاون مع هيئة المجتمعات العمرانية على تطوير وميكنة مدينتين خلال عامي 2011 و 2012.

ثالثاً: البوابات الالكترونية للمحافظات

يهدف بناء هذه البوابات إلي إقامة حلقة اتصال مستمرة بين أجهزة الإدارة المحلية، تنفيذية كانت أو شعبية أو أهلية وبين المواطنين من أجل تحقيق قدر أكبر من التفاعل، وذلك عن طريق إطلاع زائري البوابة على كافة الأنشطة والأخبار الخاصة بالمحافظة. وتتيح كذلك بوابات المحافظات بعض الخدمات المحلية الكترونياً وبطريقة ميسرة، كما تعرض فرص الاستثمار المتاحة وتقدم خدمات متميزة للمستثمرين من المصريين والأجانب، هذا فضلا عن خدمات التنسيق الإلكتروني للجامعات، والاستعلام عن لجان الانتخابات البرلمانية.

وجاري إنشاء 3 بوابات إلكترونية جديدة بمحافظات القليوبية والسويس والشرقية. وفيما يلي قائمة بالبوابات الالكترونية التي تم تنفيذها وتشغيلها خلال عام 2011:

البوابات الالكترونية المنفذة خلال 2011

محافظة المنوفية	www.monofeya.gov.eg
محافظة الأقصر	www.luxor.go.eg
محافظة المنيا	www.minia.gov.eg
محافظة جنوب سيناء	www.southsinai.gov.eg

وقد حصلت مصر على المركز الأول فى مسابقة الهند الدولية لتكنولوجيا المعلومات e-India عن البوابة الإليكترونية لمحافظة المنوفية www.monofeya.gov.eg كأفضل موقع يقدم خدمات إلكترونية للمواطنين عبر شبكة الانترنت. وقد نافست مصر في هذه المسابقة 10 دول هم؛ فيتنام والبحرين والأردن وهولندا والسودان والهند وماليزيا وسنغافورة وسريلانكا وبنجلاديش.

رابعاً: الخدمات الالكترونية للمديريات النوعية

يتم تقديم عدد من الخدمات الالكترونية للمديريات النوعية والجمعيات الأهلية من خلال البوابات الالكترونية للمحافظات وبوابة خدمات الحكومة المصرية (www.egypt.gov.eg)، عن طريق استيفاء نماذج الكترونية لتسجيل طلبات المواطنين وتحميل صور مستنداتهم اليكترونياً وإرسالها عبر الانترنت. وبعد ذلك تقوم الجهات المختصة بمتابعة الطلبات وتنفيذها توفيراً لوقت المواطن بحيث لا يضطر إلى الذهاب إلى الإدارة المختصة بالمديرية النوعية، كما يمكنه متابعة حالة الطلب من خلال البوابة الالكترونية. ويتم تسليم التصديق بأداء الخدمة بواسطة البريد المصري أو من خلال مكتب تأدية الخدمات بالجهة وذلك وفقا لرغبة المواطن.

والجدير بالذكر، أن إنشاء قواعد بيانات محدثة عن الطلبات المختلفة يتيح استخراج العديد من التقارير الإحصائية عن عدد الخدمات المقدمة للمواطنين بمختلف أنواعها، بالإضافة إلي متابعة أداء العاملين عليها. وقد تم الانتهاء من مشروع الخدمات الإلكترونية للمديريات النوعية خلال عام 2010 في كل من محافظات الإسماعيلية والمنوفية والقاهرة والفيوم.

وفيما يلي بيان بما تم تنفيذه خلال عام 2011:

المحافظة	عدد الكيانات				عدد الخدمات الالكترونية	رابط الخدمات
	مدن	أحياء	مديريات	إجمالي		
الجيزة	0	6	12	18	270	http://services.giza.gov.eg/Services/BrowseServices.aspx
الإسكندرية	1	6	12	19	284	http://81.29.101.128/Services/BrowseServices.aspx
بورسعيد	1	6	12	19	284	http://services.portsaid.gov.eg/Services/BrowseServices.aspx

خامساً: مشروع التدريب

موقف تدريب العاملين خلال عام 2011

المراكز والمدن والأحياء	البوابات الالكترونية	إجمالي عدد المتدربين بالإدارة المحلية خلال عام 2011	إجمالي عدد المتدربين بالإدارة المحلية منذ بدء المشروع وحتى عام 2011
669	95	**764**	**5611**

3. تطوير منظومة المرور

يعتبر المشروع القومي لتطوير أنظمة المرور من المشاريع الهامة والحيوية حيث يهدف إلى تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين عن طريق تطوير أنظمة وبرمجيات متخصصة لإدارة البيانات الخاصة بتسجيل المركبات وتراخيص السائقين وتحصيل الغرامات الصادرة ضدهم. كما تتضمن عملية التطوير إتاحة بعض خدمات المرور على بوابة الحكومة المصرية والتي تقوم بتوصيل الخدمات للمواطنين في أماكن تواجدهم وذلك من خلال شبكة الإنترنت.

أولاً: مراكز المعلومات بالمرور والنيابة

يسعى المشروع إلى تيسير تداول الملفات إلكترونياً وتمكين القائمين علي النظام بوحدات المرور والنيابة – والبالغ عددها 150 وحدة ومنفذ مروري و76 نيابة مرور كلية وجزئية – من تداول البيانات مركزياً وبصفة دورية وبطريقة آمنة تضمن عدم تعديل أو فقدان البيانات. وقد تم تشغيل مركزي معلومات المرور والنيابة بكامل طاقتهما خلال عام 2011.

ثانياً: تطبيقات المرور

تعتمد تطبيقات النظام الموحد على تبسيط إجراءات الخدمات المقدمة للمواطنين وتوحيدها على مستوى الوحدات والمنافذ المرورية ونيابات المرور الكلية والجزئية بما يوفر الوقت والجهد ويضمن الدقة. وتتضمن تطبيقات خاصة بإصدار رخص تسيير المركبات من أجرة إلى أوتوبيس إلى النقل بأنواعه ورخص القيادة بأنواعها وتطبيقات المخالفات بمراحلها من تسجيل إلى سداد وتظلم ومتابعة الرخص المسحوبة. وقد تم الربط بين جميع الوحدات ومركز معلومات الإدارة العامة للمرور والنيابة العامة وبوابة الحكومة المصرية (www.egypt.gov.eg) وذلك بغرض إتاحة الخدمات الإلكترونية للمواطنين.

ثالثاً: خدمات الإنترنت على النظام الموحد للمرور

تم نشر خدمة الاستعلام عن المخالفات على بوابة الحكومة المصرية على شبكة الإنترنت وذلك لمحافظات القاهرة والجيزة والإسماعيلية وأسوان والقليوبية وأسيوط مما يتيح لحوالي 4 مليون مواطن إمكانية معرفة موقف مخالفاتهم المرورية من أي مكان وفي أي وقت دون الحاجة إلى الذهاب للنيابات المرورية.

رابعاً: تطوير العمل بالوحدات المرورية على النظام الموحد

تم تطوير العمل في 56 وحدة مرورية ومنفذ جمركي على مستوى الجمهورية بما يضمن دقة وسرعة تقديم خدمات تراخيص جميع أنواع المركبات من خلال منافذ تقديم الخدمة في الوحدات المرورية وذلك ضمن خطة عمل رامية إلى الانتهاء من تطوير جميع وحدات مرور الجمهورية والبالغ عددها 150 وحدة وتضم:

المحافظات	وحدات المرور
القاهرة	منفذ مرور القاهرة
المنوفية	شبين الكوم – السادات – أشمون
الشرقية	الزقازيق – العاشر – الحسينية – بلبيس – فاقوس – منيا القمح – ديرب نجم
الغربية	طنطا – المحلة الكبرى
كفر الشيخ	كفر الشيخ – سيدي سالم – الحامول – دسوق
الدقهلية	المنصورة – المنزلة – بلقاس – شربين
البحيرة	دمنهور – رشيد – كفر الدوار – كوم حماده
دمياط	وحدة مرور دمياط الجديدة
بورسعيد	بورسعيد – بور فؤاد
الإسماعيلية	الإسماعيلية – فايد
السويس	السويس – منفذ مرور ميناء السويس
الفيوم	الفيوم – ابشواي – طامية
بني سويف	بني سويف
المنيا	المنيا – ملاوي
أسيوط	أسيوط – القوصية
مرسى مطروح	مطروح – الحمام
شمال سيناء	العريش
جنوب سيناء	أبو رديس – الطور – منفذ مرور ميناء نويبع
البحر الأحمر	الغردقة – سفاجا – منفذ مرور ميناء سفاجا
سوهاج	سوهاج
الأقصر	الأقصر
أسوان	أسوان – ادفو – كوم امبو

خامساً: تطوير العمل بوحدات نيابات المرور على النظام الموحد

تم تطوير العمل بما يضمن دقة وسرعة إصدار براءات الذمة المرورية للمواطنين مع تطوير دورات عمل التظلمات والاعتراضات القضائية بما يوفر الوقت والجهد لطالبي الخدمة. وقد شملت أعمال التطوير 36 وحدة ضمن خطة عمل تهدف إلى الانتهاء من تطوير جميع وحدات نيابات المرور وعددها 76 وحدة وهي كما يلي:

المحافظات	نيابات المرور
القاهرة	الدراسة – الأميرية – البساتين – الجزيرة – الجمارك والسياحة – الحكومة – السلام – الشرطة – العتبة – القطامية ق.ع. – المعادي – النزهة – الوايلي – بولاق – حلوان والتبين – شبرا – عين الصيرة – ق.م القاهرة – مدينة نصر – مصر الجديدة – نقل عام والرحلات – وسط القاهرة
الجيزة	بين السرايات – 6 أكتوبر – الحوامدية – الدقي – الصف – العجوزة – الهرم/ فيصل – أوسيم – ق. م الجيزة
القليوبية	جنوب بنها
الإسماعيلية	الإسماعيلية
أسيوط	أسيوط جنوب – أسيوط شمال
أسوان	أسوان

سادساً: منظومة السيولة المرورية

سعياً إلى تحقيق السيولة المرورية وتقليل المدة الزمنية المطلوبة للوصول من مكان إلى آخر، جاءت أهمية تطوير المتابعة والسيطرة المرورية للمحاور والميادين الرئيسية، مما يضمن حسن إدارتها وسرعة التصرف في الحالات الطارئة. وقد تم تطوير غرفة العمليات بحيث يمكن من خلالها:

- مراقبة تدفق السيارات والكثافة المرورية للمحاور التي تم تركيب وتشغيل الكاميرات عليها
- رصد حالة المرور بما يساعد على تقديم 6 نشرات إذاعية يومياً عن حالة المرور على محطة "راديو مصر" بالإضافة إلى نشرة بالبرنامج العام، يمكن كذلك من خلالها توجيه المواطنين للطرق البديلة في حالات الزحام والطوارئ.
- تقديم خدمة الاستعلام المروري للمواطنين من خلال خط تليفون رقم "01221110000"

4. خدمات بوابة الوظائف الحكومية www.jobs.gov.eg

يهدف المشروع إلى تحقيق الشفافية في مجال التوظيف الحكومي حيث يتم الإعلان عن الوظائف الحكومية الشاغرة من خلال بوابة الحكومة المصرية بناءً على قرار وزير الدولة للتنمية الإدارية رقم 7 لعام 2010.

تم إطلاق بوابة الوظائف الحكومية في مارس 2010، ومن خلالها يستطيع الراغب في العمل البحث على أحدث الوظائف الحكومية الشاغرة بالجهات المختلفة، كما يستطيع الإطلاع على شروط الالتحاق وكيفية التقدم والمواعيد المتاحة للمقابلات الشخصية وعند انتهاء عمليات الاختبار يستطيع الإطلاع على الاسم أو الأسماء التي تم قبولها للالتحاق بالوظيفة.

وتقدم البوابة خدمة أخرى للراغبين في التوظيف وهي تلقي، رسائل قصيرة SMS على الهاتف المحمول بإعلانات الوظائف المتاحة وذلك وفقاً لمواصفات الوظيفة التي يرغب فيها المشترك في الخدمة. كما تم إنشاء صفحة خاصة ببوابة الوظائف على موقع التواصل الاجتماعي Facebook وذلك لمزيد من التواصل مع المواطنين (http://www.facebook.com/jobs.gov.eg).

إحصائيات استخدام بوابة الوظائف الحكومية (مارس 2010 – أكتوبر 2011)	
عدد الوظائف الشاغرة التي تم طرحها	**2282**
عدد الأفراد طالبي العمل	**7362**
إجمالي عدد الأشخاص المعلن عن نتيجتهم	2402
عدد الجهات التي تم التنسيق معها منذ مارس 2010 وحتى الآن	**372**

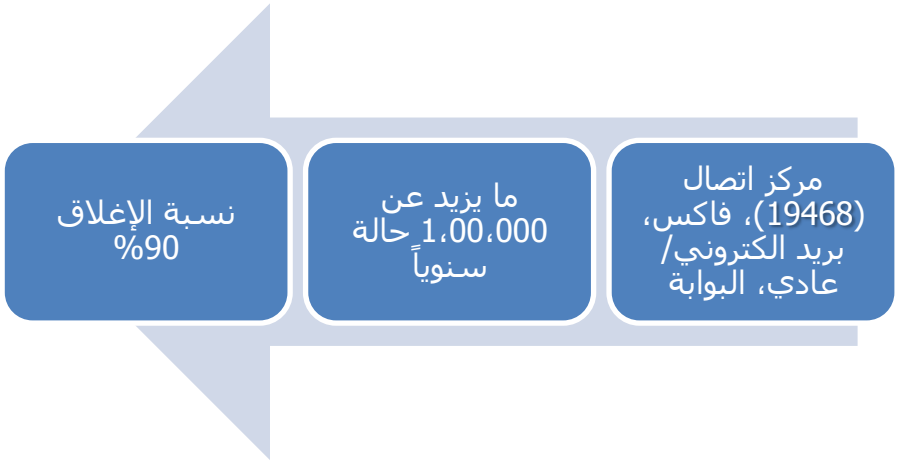
5. خدمات منظومة إدارة علاقات المواطنين

يتيح مشروع إدارة علاقات المواطنين قناة اتصال فعالة بين المواطن والجهاز الإداري للدولة: فمن خلاله يقوم المواطن بالاستعلام عن أية معلومات أو إجراءات للحصول على خدمة ما، ويمكنه كذلك التقدم بشكوى من وحدة إدارية أو التظلم من عدم الحصول على خدمة بالأسلوب المناسب.ويتم توفير شاشات متخصصة لتسجيل الاستفسارات /الشكاوى ومتابعتها لدى الجهات المسئولة المشاركة في النظام.

- **مركز اتصال الحكومة المصرية 19468 – 19GOV**

ويتميز بإتاحة الخدمة لجميع المواطنين، سواء القادرين على التعامل مع الحاسب الآلي أو الذين لا يملكون مهارة استخدامه، حيث يقوم أفراد مدربون بالرد على المواطن وتسجيل شكواه أو الاستفسار المطروح والرد عليه في الحال إذا توافرت المعلومة في ذلك الحين، أو الرجوع إليه والرد عليه لاحقاً بعد الانتهاء من بحث الشكوى والبت فيها. وقد بلغ إجمالي المكالمات التي تم الرد عليها خلال 2011 حوالي 1,500 مليون مكالمة.

هذا وقد قامت الوزارة بالتعاون مع عدد من الجهات الحكومية بإنشاء وتشغيل العديد من مراكز الاتصال خلال عام 2011، بدءاً من اختيار العاملين وتدريبهم ومتابعتهم وتقييمهم والمشاركة في تجهيز المراكز وإعدادها للعمل، بالإضافة إلى إدراج الخدمات الخاصة بالجهات في نظام إدارة علاقات المواطنين الخاص بالحكومة المصرية. وفيما يلي إحصائيات مراكز الاتصال ونظام إدارة علاقات المواطنين خلال عام 2011:



الخدمة	عدد المكالمات الواردة (بالألف)	عدد المكالمات التي تم الرد عليها (بالألف)
خدمات متنوعة – شكاوى - مقترحات	481	437
خدمة التنسيق	508	372
خدمة الحج 2011	20	18
النقل	541	449
النيابة الإدارية	128	52
وزارة الداخلية "خدمة حقوق الإنسان"	38	34

نظام إدارة المواطنين (CRM)	عدد الحالات	عدد الحالات

	الواردة	التي تم الانتهاء منها
مات الحكومة الالكترونية	352630	351659
عي	12078	1434
إدارية	36889	26260
حديد مصر	169030	168096
	10531	2074
	581158	**549523**

الرسائل الورقية والالكترونية	عدد الرسائل الواردة (بالألف)	عدد الرسائل التي تم الرد عليها (بالألف)
	581	549

6. خدمات حجز التذاكر

توفر بوابة الحكومة المصرية (www.egypt.gov.eg) خدمات حجز التذاكر لعدد من الجهات:

- **تذاكر قطارات الهيئة القومية لسكك حديد مصر**

توفر البوابة خدمة حجز تذاكر القطارات ذهاب / عودة وحجز متعدد لخطوط سكك حديد الوجهين البحري والقبلي.

- **تذاكر أتوبيسات الشركة القابضة للنقل البحري والبري**

توفر البوابة خدمة حجز تذاكر أتوبيسات الشركات التابعة للشركة القابضة للنقل البحري والبري (وجه قبلي – شرق الدلتا – غرب ووسط الدلتا) مع إتاحة عرض خريطة للمقاعد داخل الأتوبيس لاختيار المقاعد المناسبة. كما تمت إتاحة الحجز حتى 24 ساعة قبل قيام الرحلة من خلال بوابة الحكومة المصرية على شبكة الإنترنت ولأي عدد من التذاكر للرحلة الواحدة.

وجاري العمل حالياً على إتاحة خدمة الحجز ذهاب وعودة والحجز المتعدد وكذلك الحجز لرحلة كاملة باستخدام وصلات متعددة. ومن المنتظر إطلاق الخدمات الجديدة خلال الربع الأول من عام 2012 مثل السداد الإلكتروني وإرسال معلومات الحجز عن طريق البريد الإلكتروني للمستخدم حيث يمكنه طباعتها مما يتيح له التوجه مباشرة للقطار أو الأتوبيس عند موعد السفر ومعه معلومات الحجز.

7. خدمات مصلحة الضرائب المصرية

يهدف المشروع إلى إتاحة الخدمات المتعلقة بسداد ضرائب الدخل والمبيعات للمواطنين والشركات على بوابة الحكومة المصرية، وذلك بالتعاون بين وزارة التنمية الإدارية ووزارة المالية. خدمات الضرائب المتاحة عبر البوابة هي:

- تقديم إقرار ضريبة المبيعات
- استعلام عن قيمة الضرائب المستحقة
- تقديم ومتابعة طلب استخراج بدل فاقد / تالف من شهادة التسجيل
- استعلام عن التظلمات والأقساط
- استعلام عن قيمة ضرائب سلع الجدول
- متابعة إقرارات ضريبة المبيعات المقدمة من خلال البوابة
- متابعة إقرارات سلع الجدول المقدمة من خلال البوابة

8. خدمات وزارة الاستثمار

تعمل وزارة التنمية الإدارية بالتعاون مع وزارة الاستثمار على تطوير جميع الخدمات المقدمة للمستثمر من خلال دراسة دورات العمل، بهدف تقليل عدد الإجراءات المتبعة والوقت اللازم لإتمام الخدمة وإتاحة الخدمات من خلال شبكة الإنترنت. وقد انعكس هذا التطوير إيجابياً على الترتيب العام لمصر في التقارير الدولية التي تقيس درجة سهولة ممارسة أنشطة الأعمال في دول العالم. فعلى سبيل المثال، تقرير Doing Business 2010 Report – International Finance Corporation – World Bank Group، الصادر من احدي المؤسسات التابعة لمجموعة البنك الدولي ويتناول البيئة الإجرائية المنظمة لأنشطة الأعمال في 183 دولة.

يقارن التقرير المؤشرات المختلفة مع المتوسطات الإقليمية ومتوسط الدول المرتفعة الدخل من الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD). ووفقاً لإصدار 2010، صُنِفت مصر في قائمة الدول العشر الأكثر إصلاحاً للبيئة الإجرائية لممارسة الأعمال حيث تقدم ترتيبها الخاص بمؤشر إجراءات بدء المشروعات (Starting Business) إلى المركز 24، مقابل المركز 43 في تقرير عام 2009.

أولاً: ميكنة تأسيس الشركات – الهيئة العامة للاستثمار GAFI

تم إطلاق المرحلة الأولى من مشروع "تأسيس شركات الاستثمار عن بعد من خلال الإنترنت" عن طريق بوابة الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة وكذلك بوابة الحكومة الالكترونية (www.egypt.gov.eg) حيث يُتاح للمستثمر إنشاء شركة – أياً كان نوعها سواء كانت فردية أو توصية أو مساهمة – وتتم الإجراءات كاملة دون الحاجة إلى الذهاب إلى الهيئة سوى لسداد الرسوم واستلام قرار التأسيس الذي يُحدد موعده الكترونياً في خلال 48 ساعة. وجاري حالياً الانتهاء من المرحلة الثانية من المشروع والتي تتيح كلاً من خدمتي التوقيع الإلكتروني والسداد الإلكتروني لمصاريف التأسيس عن طريق كروت الائتمان ومن خلال البوابة.

ثانياً: خدمات صندوق دعم التمويل العقاري

تم إطلاق بوابة لصندوق ضمان ودعم التمويل العقاري بنجاح على شبكة الإنترنت في عام 2010، لتشمل تقديم خدمات الاستفسارات وتحميل النماذج الخاصة بتعامل الصندوق مع الراغبين في الاستفادة من خدماته. وتتيح هذه البوابة كذلك تقديم الطلبات الكترونياً على الإنترنت، مرفق بها المستندات المطلوبة، حيث يمكن لطالب الخدمة الاستعلام عن موقف الطلب المُقدم أيضاً من خلال البوابة، دون الاتصال أو الذهاب إلى مقر الصندوق.

ثالثاً: بوابة الأعمال www.business.gov.eg

تقدم بوابة الأعمال بعد تطويرها، جميع المعلومات والبيانات والإحصائيات الخاصة ببيئة الأعمال في مصر، وكذلك المستندات الحكومية اللازمة لأي تعاملات حكومية، بالإضافة إلى جميع الأدلة الحكومية. وتستهدف هذه البوابة صغار ومتوسطي المستثمرين وأصحاب الأعمال حيث تهيئ وتشرح جميع الإجراءات الحكومية التي قد تتطلبها مجريات العمل.

9. خدمة تحديد المواقع الجغرافية للجهات الحكومية على بوابة الحكومة المصرية

يهدف المشروع إلى توفير خريطة لمواقع الجهات الحكومية المختلفة التي تقدم خدماتها سواء للمواطنين أو الأجانب أو رجال الأعمال عبر بوابة الحكومة المصرية www.egypt.gov.eg

وتقوم الخريطة بتحديد مواقع الجهات الحكومية وعرض جميع معلومات الاتصال بتلك الجهات، كما تحتوي على روابط لنماذج طلب الخدمات التي تقدمها تلك الجهات، وذلك حتى يتمكن زوار البوابة من طباعة تلك النماذج واستيفائها ثم استكمال الإجراءات اللازمة.

وقد تمت إتاحة المواقع الجغرافية لـ40 جهة حكومية خلال عام 2011، ليصل إجمالي عدد الجهات الحكومية منذ إطلاق الخدمة إلى 100 جهة. كما هو جاري الإعداد لإتاحة تلك الخدمة عن طريق الهاتف المحمول.

10.خدمات وزارة الصحة

أولاً: بوابة وزارة الصحة www.mohp.gov.eg

قامت وزارة الصحة بإتاحة خدماتها من خلال الانترنت حيث قامت ببناء أول بوابة الكترونية لتقديم الخدمات والمعلومات المتعلقة بها لجمهور المواطنين والمجتمع الطبي والعاملين بالوزارة.

ويهدف المشروع بشكل أساسي إلى ميكنة خدمات وزارة الصحة مما يقلل التكلفة والجهد اللازمين، وتحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات الصحية سواء للمواطنين أو العاملين في المجال الطبي.

وقد تم إطلاق البوابة في مايو 2011، وسيتم نشر المزيد من الخدمات التفاعلية من خلالها، كما سيتم توحيد المواقع الإلكترونية المختلفة للجهات التابعة لوزارة الصحة، لتسهيل إجراءات الإدارة والصيانة لتلك المواقع.

ثانياً: مشروع علاج الوافدين www.medicare.gov.eg

تم إطلاق موقع معني بعلاج الوافدين إلى مصر في أكتوبر 2010. ويهدف الموقع إلى تقديم الرعاية للمرضى العرب لضمان حصولهم على أعلى مستوى من الخدمة الطبية وبتكلفة معتدلة وجودة عالية، وذلك منذ لحظة طلب الخدمة الطبية حتى عودة المريض إلى بلده.

كما يعد الموقع بمثابة دليل للمريض الراغب في العلاج في مصر، يمده بمعلومات عن كافة أوجه الحياة في مصر عبر روابط لمواقع رسمية أخرى، كما يتيح له تقديم طلبات العلاج إلكترونياً. ويتضمن الموقع كذلك دليلاً للمستشفيات التي ترحب وزارة الصحة باستضافة المرضى العرب بها، نظراً لما تملكه من خبرات وإمكانيات. كما يلقي الضوء على بعض المستشفيات الخاصة ذات المستوى المتميز والسمعة الحسنة، إضافة إلى معلومات طبية للمرضى وأخبار عن أحوال الصحة والعلاج في مصر.

ثالثاً: مركز أبحاث طب أسنان الإسكندرية www.adrcegypt.com

تم إطلاق موقع الكتروني لمركز أبحاث طب أسنان الإسكندرية خلال أكتوبر 2010، بهدف تطوير الخدمات التي يقدمها المركز وللتواصل مع المواطنين والمجتمع الطبي، إلى جانب إتاحة العديد من خدمات المركز على الانترنت لتسهيل الوصول إليها، ولرفع مستوى الوعي بصحة الأسنان لدى زوار الموقع الالكتروني.

رابعاً: خدمات تكليف الأطباء

تتم عملية تكليف الأطباء في وزارة الصحة بمعدل مرتين سنوياً لخريجي جميع الكليات المعنية: طب بشري وطب أسنان وصيدلة وتمريض. ويعتبر مشروع تكليف الأطباء بداية لميكنة جميع الحركات المستقبلية الخاصة بتوزيع جميع التخصصات، ويتم من خلاله توزيع الأطباء على الوحدات الصحية والإدارات والمديريات الكترونياً عبر الانترنت دون الحاجة لاستيفاء أي استمارات يدوياً. وتتضمن الخدمات المقدمة:

- إدخال وتدقيق بيانات الأطباء الذين تشملهم حركة التكليف
- استقبال الرغبات وتنفيذ حركة التكليف ونيابة الأطباء والتمريض والفنيين المعاونين
- إتاحة تقديم التظلمات
- ربط حركات التكليف وقواعد البيانات الخاصة بالجامعات
- تبسيط دورة عمل تكليف الطبيبات المتزوجات (مراعاة التوزيع الجغرافي حيث وردت تظلمات كثيرة ومطالبات بالتوزيع وفقا لمحل السكن من البداية بدلا من إعادة التوزيع بعد التظلم)
- إنشاء وتحديث قاعدة بيانات الأطباء في مصر

وتمت إتاحة قناتين جديدتين لتقديم هذه الخدمة خلال عام 2011، حيث أصبح من الممكن الاستعلام عن نتيجة التوزيع بإرسال الرسائل القصيرة SMS من التليفون المحمول أو بالاتصال بشركات المحمول، وجاري حالياً الإعداد لإتاحة الخدمة من خلال الواب (WAP) خلال شهر يناير 2012، لتمكين الأطباء من إدخال رغباتهم في كل وقت و كل مكان عن طريق التليفون المحمول. كما تتم إضافة مواقع المستشفيات والإدارات الصحية التي يتم توزيع الأطباء عليها على خريطة بوابة الحكومة المصرية (www.egypt.gov.eg) لتسهيل التعرف على موقعها الجغرافي.

11.خدمات وزارة التعليم

مشروع تنسيق القبول بالجامعات

تقدم خدمة التنسيق للالتحاق بالجامعات الكترونياً بالكامل للعام السابع على التوالي والعام الرابع بعد إلغاء نظام التقديم اليدوي الورقي منذ العام الدراسي 2006 / 2007.

ويستفيد من هذه الخدمة كل من، طلبة الثانوية العامة والدبلومات الفنية بتخصصاتها المختلفة (صناعي وتجاري وزراعي) والشهادات المعادلة سواء من داخل أو خارج الجمهورية وطلبة الثانوية الأزهرية بالأزهر الشريف. وتشمل الخدمة ما يلي:

- استيفاء استمارات التقدم للتنسيق
- التحويل بين الجامعات والكليات والمعاهد
- تعديل الرغبات خلال الفترة المحددة لمرحلة التنسيق الخاصة بالطالب المتقدم
- نشر نتائج التنسيق على الموقع وإبلاغ الطالب بها عن طريق رسائل قصيرة على المحمول والبريد الإلكتروني
- ربط بيانات الطلاب ببيان الحافز الرياضي الصادر من وزارة التربية والتعليم والمجلس القومي للرياضة

ويتم إرسال بيانات الطلاب إلى الكليات الكترونياً بعد الانتهاء من أعمال التنسيق، وطباعة أرقام سرية لهم على كروت خدش لتسهيل الدخول على النظام وتسجيل الرغبات بشكل آمن.

12.خدمات وزارة السياحة

يهدف المشروع إلى ميكنة إجراءات الخدمات التي تقدمها وزارة السياحة وتطوير بوابة خدمات الوزارة التي يستفيد منها المواطنون وشركات السياحة. وجاري العمل حالياً على إضافة الخدمات التالية للبوابة في المرحلة المقبلة:

- خدمات الحج والعمرة
- خدمات المرشدين
- تراخيص الشركات السياحية
- تراخيص موافقة رحلات خارجية
- تصاريح المنافذ الجمركية
- تصاريح عمل الأجانب (العاملين بالشركات ومراكز الغوص)
- تراخيص مراكز الغوص
- كارنيهات الغرف السياحية
- كارنيهات السائقين
- تراخيص فنادق ومحلات سياحية
- تراخيص عاديات وسلع سياحية
- تراخيص النقل السياحي
- تصاريح سفر مركبات للخارج
- تصاريح الترجمة، وتصاريح خارج المنطقة (للمرشدين الأجانب)
- تخصيص أراضي للمستثمرين
- تصاريح بيئة

13.خدمات وزارة الخارجية

يهدف المشروع إلى تطوير بوابة وزارة الخارجية ونظام الأرشيف الالكتروني للوزارة، إلى جانب ربط القنصليات المصرية بالدول المختلفة بمقر وزارة الخارجية في مصر لتوفير آلية اتصال آمنة. وقد تم تطوير قدرات العاملين بمركز معلومات وزارة الخارجية ليتمكنوا من إدارة نظم المعلومات المحدثة. ومن الخدمات المتاحة للمصريين بالداخل والخارج على بوابة الوزارة:

- إرشادات السفر إلى الخارج
- تجديد جوازات السفر والحصول على الجنسية (المستندات والأوراق المطلوبة)
- إجراءات الأحوال المدنية والشخصية (قيد المواطنين وزواج وطلاق ووفاة)
- إجراءات قانونية (التصديقات بأنواعها والتوكيلات)
- إصدار التأشيرات الخاصة بالجنسيات المختلفة القادمة إلى مصر

14.خدمات وزارة الطيران المدني

يهدف المشروع إلى ميكنة خدمات المواطنين بمركز خدمة العملاء بوزارة الطيران المدني. وتتضمن تلك الخدمات تقديم طلبات التراخيص مثل إجازة طيار خط جوي أو إضافة طراز لإجازة الطيار التجاري وإجازة مهندس جوي،.. الخ، والاستعلام عن تلك الطلبات. وتؤدي ميكنة الخدمات إلى تقليل الزحام بالمركز وزيادة الاعتماد على استخدام الخدمات الحديثة والمتاحة على الانترنت. ومن أبرز إنجازات المشروع والتي يبلغ عددها 140 خدمة:

- منح تراخيص والإجازات لفئات: طيار تجاري ومضيف جوي ومهندس جوي وملاح جوي
- عمليات القسم الفني
- دورات عمل العمليات والتشغيل
- دورات عمل مشروعات الطيران
- خدمة الاستعلام عن الطلبات المقدمة للوزارة

15.خدمات وزارة الكهرباء والطاقة

يهدف هذا المشروع إلى تطوير الخدمات التي تقدمها وزارة الكهرباء والطاقة على مستوى كلاً من الديوان العام للوزارة وشركات التوزيع، كخطوة سابقة لإنشاء قاعدة بيانات مركزية تضم جميع بيانات المشتركين في شركات التوزيع المختلفة. ومن خلال قاعدة البيانات يمكن الحصول على بيانات مجمعة على مستوى قطاع الكهرباء في مصر مما يساعد على التخطيط واتخاذ القرار. هذا بالإضافة إلى تطوير تقديم الخدمات للمواطنين والمنشآت.

أولاً: تطوير ديوان عام الوزارة

ويشمل التطوير إجراء التعديلات اللازمة على التطبيقات المالية والإدارية التي يتم نشرها في الوزارات والجهات الحكومية المختلفة، وذلك بما يتفق مع متطلبات الوزارة، إلى جانب تركيب شبكة معلومات جديدة داخل مبنى الوزارة.

ثانياً: الشركات القابضة لتوزيع الكهرباء

جاري العمل على إطلاق خدمات شركات توزيع الكهرباء على بوابة الحكومة الإلكترونية، وبالفعل إطلاق خدمات شركة القناة لتوزيع الكهرباء كأول شركة متخصصة في مثل هذا النوع من الخدمات. وجاري العمل كذلك على إدخال ذات الخدمات لعدد 5 شركات أخرى.
وقد تم الانتهاء من المرحلة الأولى للتطبيق الذي يقوم بتجميع وتحليل بيانات الشبكة ويتم بصفة دورية مراجعة النتائج مع جميع شركات الكهرباء – 9 شركات توزيع و6 شركات إنتاج وشركة نقل. كما يشمل المشروع خدمات إضافة بيانات الأعطال والحوادث في شبكات التوزيع مثل: الأحمال المفصولة ومكان الفصل وتاريخ ووقت الفصل والتوصيل وإضافة تقارير الحِمل الأقصى على مستوى الجمهورية.
ومن الخدمات التي تمت ميكنتها، خدمات الاستعلام عن الفواتير غير المسددة وسدادها عن طريق وسائل الدفع الإلكترونية المتعددة وخدمات إدخال قراءة العداد أو تقديم طلب بتركيب عداد أو اختباره أو رفع قدرته أو إزالته تماماً.

16.خدمات وزارة القوى العاملة والهجرة www.manpower.gov.eg

يهدف المشروع إلى تسهيل التقدم بطلبات التشغيل في مصر وبالخارج، والتدريب المهني بمراكز التدريب التابعة لوزارة القوى العاملة والهجرة. وخلال عام **2010**، تم إطلاق البوابة الالكترونية للوزارة، والتي تضم عدد من خدمات الاستعلام عن طلب الوظيفة والعقود الخارجية. ويضم نظام التشغيل الخدمات التالية:

- **خدمات للراغبين في العمل**

وتتضمن تلك الخدمات تسجيل وتعديل والاستعلام عن رغبات العمل حيث يقوم راغب العمل بإدخال بياناته الشخصية والدراسية وبيانات عن مهاراته وخبراته واللغات التي يجيدها وغيرها من البيانات إضافة إلى مواصفات الوظيفة التي يرغب في الالتحاق بها.

خلال عام 2011 تمت إتاحة هذه الخدمات على البوابة الإلكترونية لوزارة القوى العاملة والهجرة، وجاري الإعداد لإتاحة خدمة طلب استخراج كعب العمل.

- **خدمات لجهات العمل**

يمكن لجهات العمل تسجيل بياناتها والوظائف الشاغرة بها وعدد وبيانات تلك الوظائف كما يمكنها إرسال بريد إلكتروني إلى الراغبين في العمل المرشحين للمقابلات الشخصية، ثم إخطار مقدم الطلب بنتيجة الطلب عند قبوله وتسجيل نتائج المقابلات الشخصية وإخطار مقدم الطلب عند قبوله يتم فور إعلام الوزارة بأن راغب العمل تم اختياره، وبالتالي يكون عليه استخراج كعب العمل ليتم تغيير حالته إلى مشتغل.

- **تفعيل خدمات التدريب المهني (خدمات تخص المتدربين)**

عن طريق بوابة الوزارة يمكن للراغبين في التدريب استعراض البرامج المتاحة للتدريب ومراكز التدريب، كما يمكنهم التسجيل في برنامج أو دورة تدريبية والحصول على نتيجة التدريب أو شهادة حضور واجتياز التدريب.

17.خدمات بوابة المركز القومي للترجمة

تم بناء بوابة الكترونية للمركز القومي للترجمة لتقوم بالترويج لأنشطة المركز من ندوات وحلقات مناقشة ولإصداراته المختلفة في كافة الدول العربية. وقد تمكن العاملون بالمركز من خلال البوابة الالكترونية من إدارة ومتابعة دورات العمل وعمليات البيع وطلبات الشراء وعمليات توزيع الكتب وعمليات الترجمة والطباعة لإصدارات المركز. كذلك تم تطوير نظام للحسابات والمخازن يسمح بالبيع المباشر والبيع الإلكتروني.

برنامج تطوير نظم إدارة موارد الدولة

برنامج تطوير نظم إدارة موارد الدولة

أهداف البرنامج

يهدف البرنامج إلى تطوير منظومة العمل الحكومي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعطيات العلمية الحديثة التي أمكن معها ميكنة دورات العمل في الجهات الحكومية وذلك من أجل تحقيق الآتي:

- وقف إهدار المال العام وترشيد إدارة موارد الدولة
- خفض الإنفاق الحكومي
- رفع كفاءة الجهاز الإداري للدولة
- سرعة تبادل المعلومات والوثائق بين الهيئات الحكومية المختلفة بأعلى درجة من الدقة والأمان والسرية

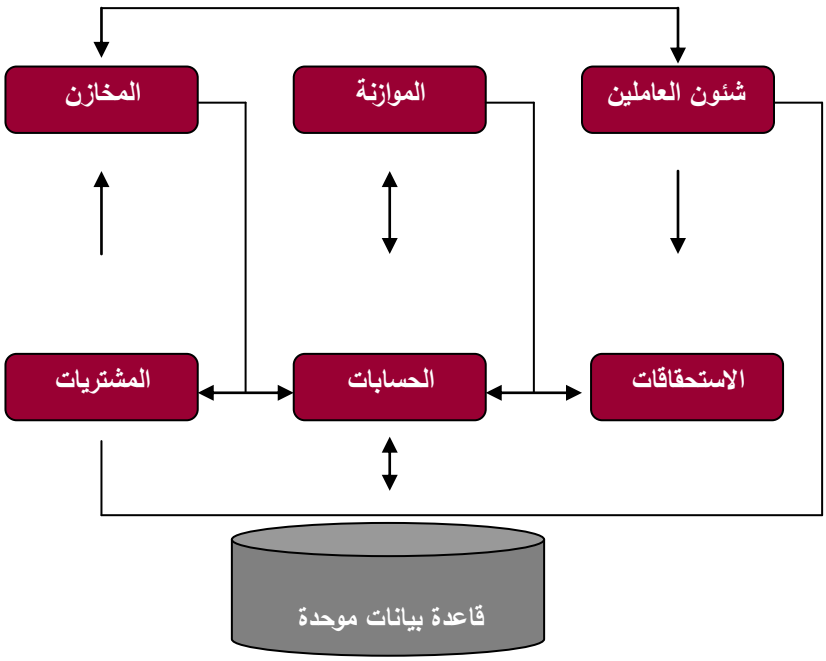
المشروعات

1. تعميم استخدام نظم إدارة الموارد بالوزارات

يهدف المشروع إلي التوسع في استخدام نظم إدارة الموارد المؤسسية، من شئون عاملين وأجور وحسابات وموازنة إلى المشتريات والمخازن بالوزارات المختلفة، وذلك من أجل:

- توفير البنية التحتية المعلوماتية للحكومة من أجل مراقبة وتخطيط مواردها البشرية والمالية
- رفع كفاءة الأداء الحكومي عن طريق تعديل دورات العمل واستخدام تكنولوجيا المعلومات بهدف الحد من تداول الاستمارات الورقية وزيادة معدل الإنجاز وإحكام آليات المراجعة والمراقبة

ويوفر المشروع تطبيقات موحدة ومتكاملة يتم نشرها في الوزارات والجهات الحكومية المختلفة، لتقوم بميكنة دورات العمل للأنظمة الآتية:



- حسابات مالية وموازنة
- شئون عاملين وأجور
- مشتريات ومخازن

وفيما يلي بيان بعدد الوحدات التي تمت ميكنتها خلال عام 2011:

	إجمالي الوحدات التي شملها المشروع حتى أكتوبر 2011	عدد الجهات التي نفذ فيها المشروع خلال عام 2011
الحسابات المالية والوحدات الحسابية	729 وحدة	
شئون عاملين وأجور	66 وحدة	30 جهة
مشتريات ومخازن	54 وحدة	26 جهة

	إجمالي حتى ديسمبر 2011	المنفذ خلال عام 2011
جهات	196	40
مخازن	1424	40

2. تطوير المشتريات الحكومية

هدف المشروع

يعمل المشروع على عرض وإعلان المناقصات عن طريق الانترنت من خلال بوابة خدمات الحكومة المصرية، ويهدف إلي تطوير منظومة المشتريات في الحكومة المصرية من أجل تحقيق الآتي:

- تعزيز مبادئ الشفافية وتكافؤ الفرص في منظومة المشتريات الحكومية
- إتاحة تسجيل الموردين مركزياً
- تحسين الخدمة المقدمة إلى جميع المتعاملين بالمشتريات الحكومية من موردين وجهات حكومية
- توفير منظومة موحدة ومتكاملة للمشتريات الحكومية

- خفض تكلفة تنفيذ المناقصات مع زيادة العائد المحقق
- الاستغلال الأمثل للمخزون الحكومي عن طريق تنفيذ منظومة المشتريات مركزياً
- توفير ضمانات الرقابة علي الإنفاق الحكومي

ما تم انجازه

تم إطلاق المرحلة الأولي من بوابة المشتريات الحكومية www.etenders.gov.eg عام 2007، وتم الانتهاء من تنفيذ المرحلة الثانية والأخيرة منها وتتضمن الخدمات التالية:

- تقديم العروض الفنية والمالية من قبل الشركات
- البت الفني والمالي للعروض
- ترسية المناقصات
- إمكانية الإطلاع على النتائج الفنية والمالية للمناقصات التي تم البت فيها
- إرسال رسائل الكترونية للموردين المشاركين في المناقصة بنتيجة التقييم
- إمكانية إرسال شكوى عن نتيجة فنية لمناقصة معينة قبل موعد فتح العروض المالية

وخلال عام 2011، تم نشر 3280 مناقصة على بوابة المشتريات الحكومية، وقامت 347 جهة بالتسجيل على البوابة. كما وصل إجمالي عدد الموردين المسجلين إلى 1499 وإجمالي عدد غير الموردين المسجلين إلى 2827.

وكانت بوابة مشتريات الحكومة المصرية قد فازت في عام 2011 بالمركز الثاني في مسابقة الأمم المتحدة للخدمة العامة.

برنامج استكمال وربط قواعد البيانات القومية

برنامج استكمال وربط قواعد البيانات القومية

أهداف البرنامج

يعمل البرنامج على بناء مجتمع معلوماتي متكامل تتبادل فيه الجهات الحكومية البيانات فيما بينها بكفاءة وبشكل ينعكس إيجاباً على سهولة حصول المواطنين على الخدمة من خلال إجراءات حكومية مبسطة. وتتبلور أهداف البرنامج في النقاط التالية:

- رفع كفاءة أداء الجهاز الإداري الحكومي
- ترشيد الدعم المقدم من الحكومة
- كسب ثقة المواطنين ونيل رضاهم

المشروعات

1. إدارة منظومة الدعم (نظام بطاقة الأسرة)

إيمانا بأن توصيل الدعم إلى مستحقيه هو أحد الأهداف الأساسية التي تسعى الحكومة إلى تحقيقها لضمان العدالة الاجتماعية، قامت وزارة الدولة للتنمية الإدارية بالتعاون مع وزارة التموين والتجارة الداخلية (التضامن الاجتماعي سابقاً) ببناء نظام آلي لصرف الخدمات المدعمة للمواطنين وكذلك بإنشاء قاعدة بيانات محدثة للأسر المصرية المستحقة للدعم باسم "نظام بطاقة الأسرة".

أهداف المشروع

- ضمان وصول الدعم للمستحقين وتوفير آليات فعالة للرقابة والسيطرة علي معدلات الفقد والتسريب
- توفير مناخ حضاري لصرف الخدمات للمواطنين
- تحقيق الشفافية وتوفير آلية لتفاعل المواطن مع الحكومة في عملية ترشيد وإدارة الدعم
- توفير بيانات دقيقة ومحدثة وموقوتة من خلال قاعدة بيانات الأسر المستحقة للدعم

ما تم إنجازه

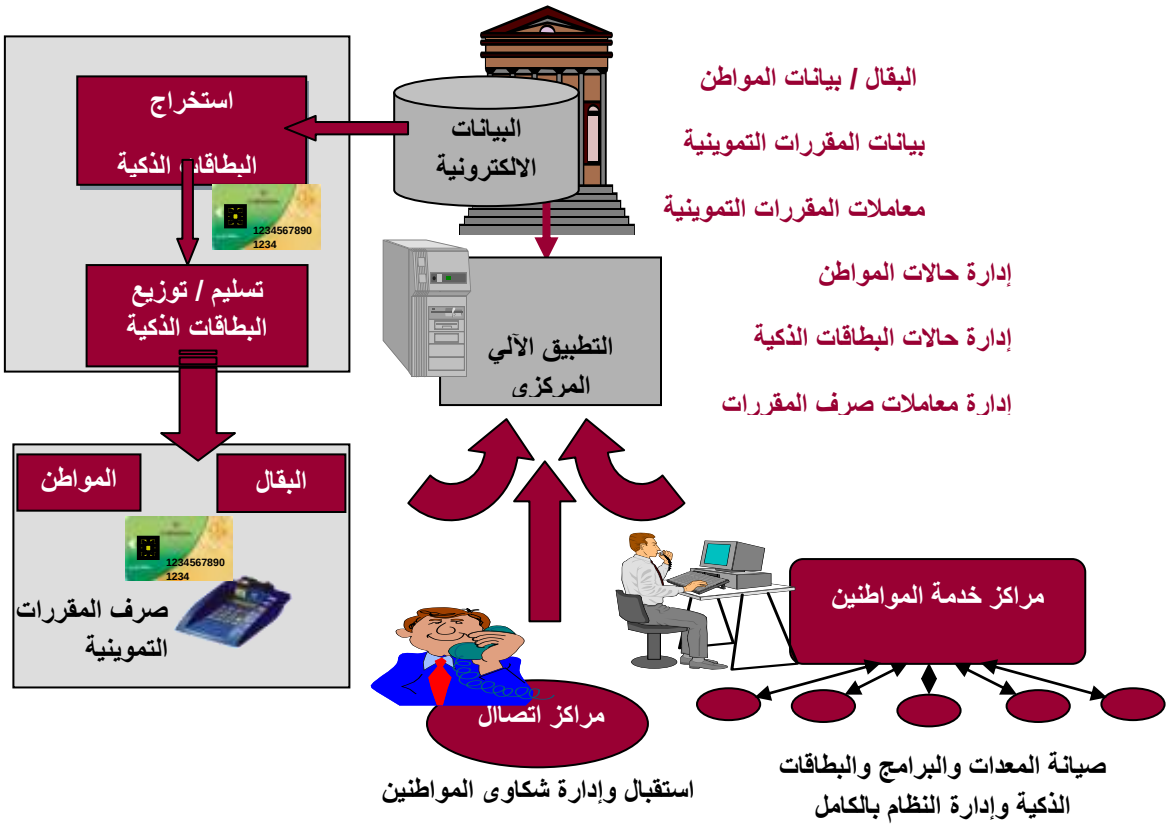
من النتائج الهامة وغير المنظورة لنظام بطاقة الأسرة، كان بناء قاعدة بيانات للأسر المصرية تتضمن البيانات الأساسية لرب الأسرة وأفرادها، بالإضافة إلى البيانات الاقتصادية والتعليمية والاجتماعية. حيث يمكن استخدام هذه البيانات لتحديد الأسر المستحقة للدعم بأنواعه المختلفة، وبالتالي يمكن تنفيذ سياسة استهداف دقيقة من أجل وصول الدعم للمستحقين وتحقيق مبدأ العدالة الاجتماعية.

أولاً: صرف المقررات التموينية

يقوم المشروع الآن باستكمال إدخال بيانات جميع البطاقات التموينية في جميع محافظات الجمهورية، كما تم الانتهاء من تسجيل بيانات 63 مليون مواطن يمثلون 12 مليون أسرة. ومن المستهدف الانتهاء من تدقيق جميع البيانات ومراجعتها بنهاية العام المالي الحالي ليصبح لدينا قاعدة بيانات للأسر المصرية يمكن الاعتماد عليها لتسهيل عمل العديد من الجهات مثل قطاعات تنظيم الأسرة ومحو الأمية والتأمين الصحي وغيرها من الجهات التي تتعامل مع المواطنين بشكل مباشر.

وباستخدام البطاقات الذكية، يتم الآن صرف المقررات التموينية لجميع المواطنين المستحقين لها فى 27 محافظة وذلك من خلال أكثر من 26 ألف بقال تمويني. وتنطوي هذه العملية على دورة عمل محكمة لخصم المقررات من الحصة التموينية المسجلة علي بطاقة البقال، ثم استخراج إيصال للمواطن بالمبلغ المطلوب سداده نظير صرف هذه المقررات. كما يتم كذلك تسجيل المعاملة عبر نظام آلي يمكن موظف المكتب التمويني من استخراج كافة أنواع التقارير.

وكنتيجة مباشرة للتوفير في مبالغ الدعم بمحاصرة منافذ الفقد والتسريب، بدأت وزارة التأمينات والشئون الاجتماعية في استخراج بطاقات تموينية جديدة للأسر المستحقة والتي لم يكن لديها بطاقات تموينية.



ثانياً: صرف معاشات الضمان الاجتماعي

هي إحدى الخدمات المضافة لنظام بطاقة الأسرة، وكان قد تم تطبيقها في محافظتي السويس والأقصر كمشروعات استرشادية وبعد نجاح التجربة جاري نشر الخدمة في باقي المحافظات. ومن المخطط الانتهاء من نشر النظام بجميع أنحاء الجمهورية.

ثالثاً: الحصول على خدمات التأمين الصحي

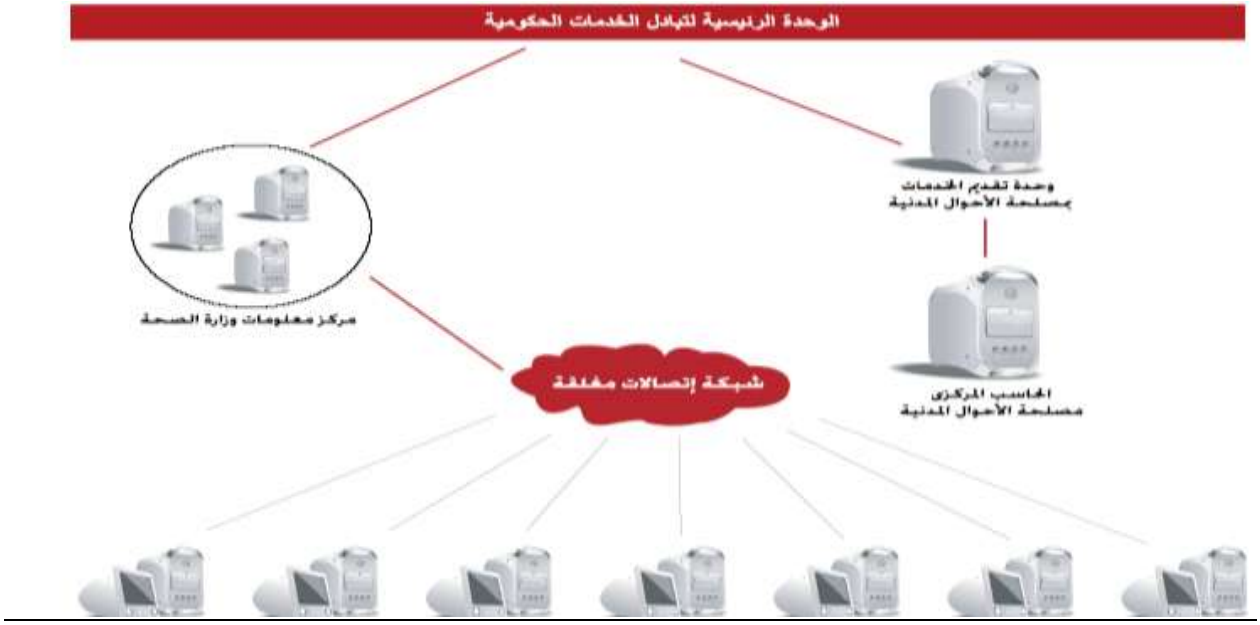
تعد هذه الخدمة أحدث خدمة تضاف إلى بطاقة الأسرة، حيث يتلقى المواطنون خدمات التأمين الصحي من خلال وحدات طب الأسرة ومقدمي الخدمات الصحية المختلفين والمتعاقدين مع الهيئة العامة للتأمين الصحي باستخدام نفس البطاقة الذكية للأسرة. وقد تم تطبيق النظام بمحافظة السويس كمشروع استرشادي وجاري وضع مخطط لنشره في بقية المحافظات بالتعاون مع الهيئة العامة للتامين الصحي.

2. نظام ميكنة خطوات تسجيل المواليد والوفيات بمكاتب الصحة

يعمل المشروع على ميكنة دورة عمل تسجيل وقائع المواليد والوفيات بمكاتب الصحة المنتشرة في ربوع مصر، والتي لا غنى لأي مواطن عن التعامل معها، وذلك من خلال ربط المكاتب آليا بكل من الحاسبات الرئيسية بوزارة الصحة ومصلحة الأحوال المدنية. وتتم أعمال الميكنة بمشاركة وتعاون مديريات الشئون الصحية والإدارات الصحية بالمحافظات. حيث يمكن عن طريق الميكنة توفير التقارير والإحصاءات الدورية للجهات المختلفة مثل الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء والمجلس القومي للسكان.

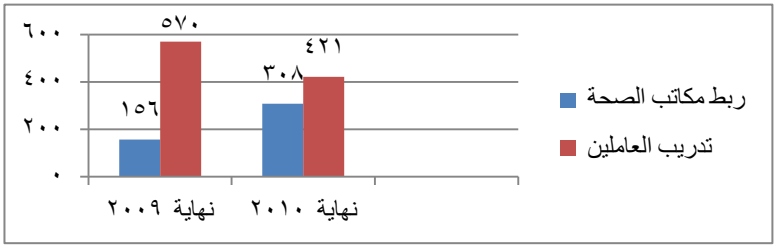
أهداف المشروع

- تبسيط دورة تسجيل المواليد والوفيات وتقليل معدل أخطاء البيانات
- القضاء على ازدواجية بيانات المواليد والوفيات في الجهات الحكومية المختلفة
- استخراج التقارير الصحية المختلفة التي تدعم متخذي القرار
- تفعيل استخدام الأنظمة والأكواد الدولية القياسية لتحديد أسباب الوفاة



ما تم إنجازه

فيما يلي بياناً بعدد المكاتب التي تم الانتهاء من تطبيق النظام بها في أربع محافظات:

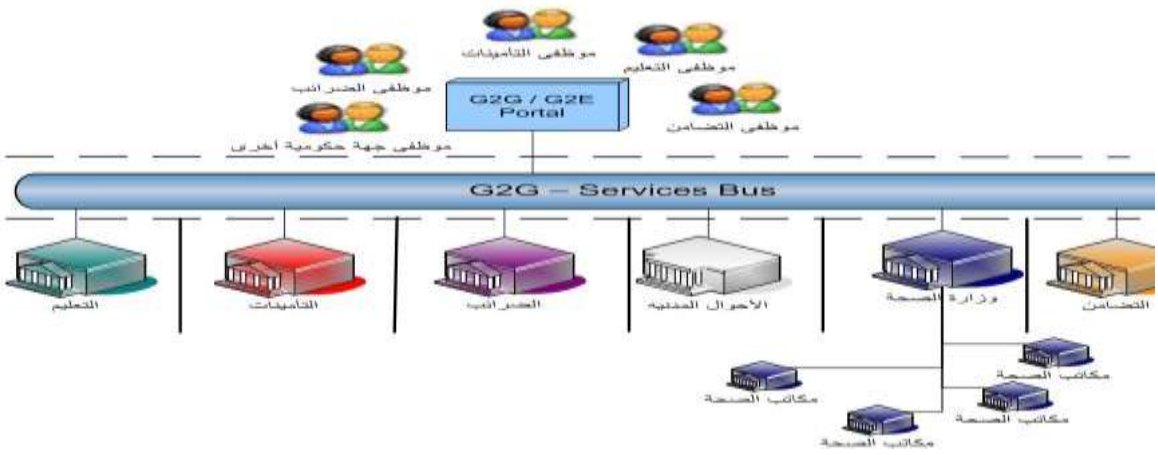


3. منظومة الخدمات الحكومية المتكاملة

يعمل المشروع على توفير نظام معلوماتي متكامل للربط بين الجهات الحكومية وتيسير تبادل الخدمات والمعلومات فيما بينها، مما ينعكس إيجابا على تبسيط إجراءات أداء الخدمات للمواطنين ومن ثم رفع كفاءة الجهاز الإداري، وذلك من خلال تطبيق مفهوم التصميم المرتبط بالخدمة (Service Oriented Architecture SOA). وتقوم الوزارة بتنفيذ المشروع بالتعاون مع المعهد القومي للإدارة المشرف على تشغيل الوحدة المركزية لتبادل البيانات والمعلومات.

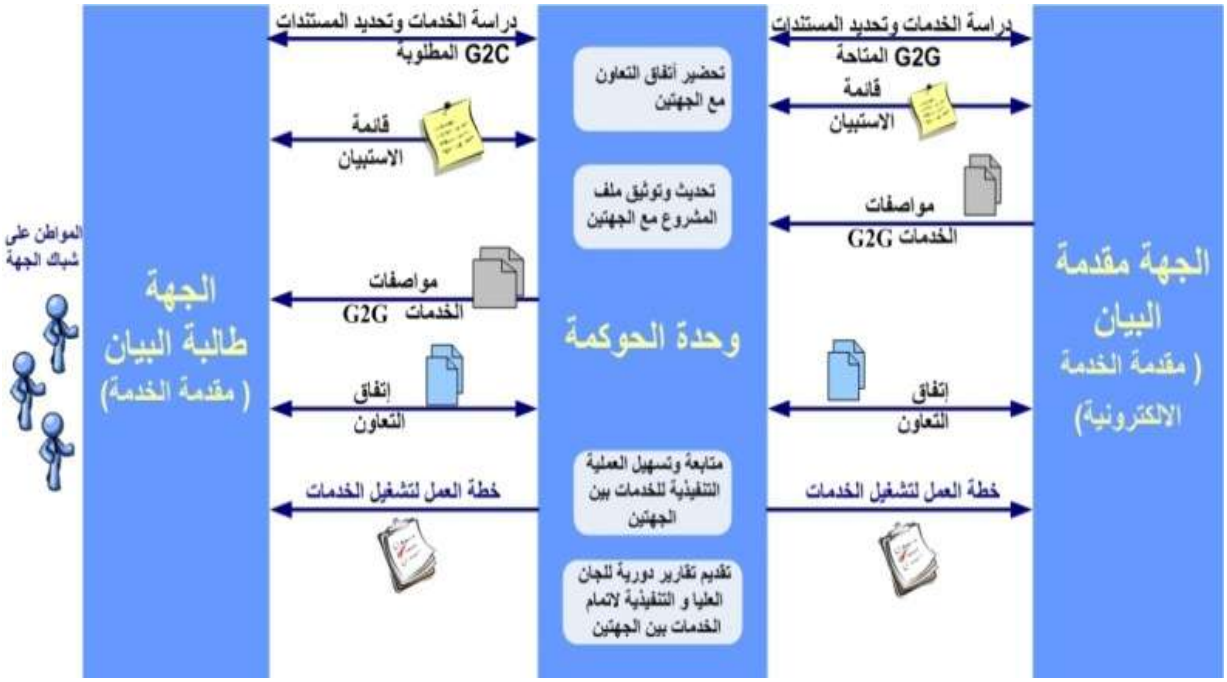
أهداف المشروع

- القضاء على ازدواجية البيانات وتضارب التقارير
- تبسيط الإجراءات وتسهيل حياة المواطنين
- توفير آلية جديدة لمكافحة الفساد الإداري
- وضع الأسس والمبادئ الحاكمة لتبادل البيانات والتعاون بين الجهات المختلفة
- استكمال البنية التحتية الفنية اللازمة لنجاح المشروع بالجهات الحكومية



ما تم إنجازه

- المشروع الاسترشادي لتبادل البيانات بين التأمينات والضرائب وقاعدة بيانات الرقم القومي
- الانتهاء من تركيب وتشغيل المرحلتين الأولى والثانية من الوحدة المؤمنة لتبادل المعلومات بين الجهات الحكومية
- استصدار قرار رئيس الوزراء رقم 856 لسنة 2010 بشأن تكامل وتبادل البيانات
- الانتهاء من تطوير بعض خدمات الجهات الواردة بقرار السيد رئيس الوزراء



4. الرقم القومي للمنشآت الاقتصادية

يعنى المشروع بتوحيد السجلات المختلفة بوزارة التجارة والصناعة، التجارية منها والصناعية، وتلك الخاصة بالمصدرين والمستوردين والوكلاء التجاريين...الخ، في قاعدة بيانات مركزية وربطها بقاعدة بيانات الرقم القومي للمواطنين. كما يعمل المشروع على إنشاء رقم قومي موحد للمنشآت الاقتصادية بكافة أنواعها.

أهداف المشروع

- التكامل بين قواعد البيانات مثل تلك الخاصة بالضرائب والتأمينات والشهر العقاري وكافة الجهات المتعاملة مع المنشآت الاقتصادية
- تيسير إجراءات التعامل مع المواطنين والمستثمرين
- دفع عجلة النشاط الاقتصادي وتحسين مناخ الاستثمار

ما تم إنجازه

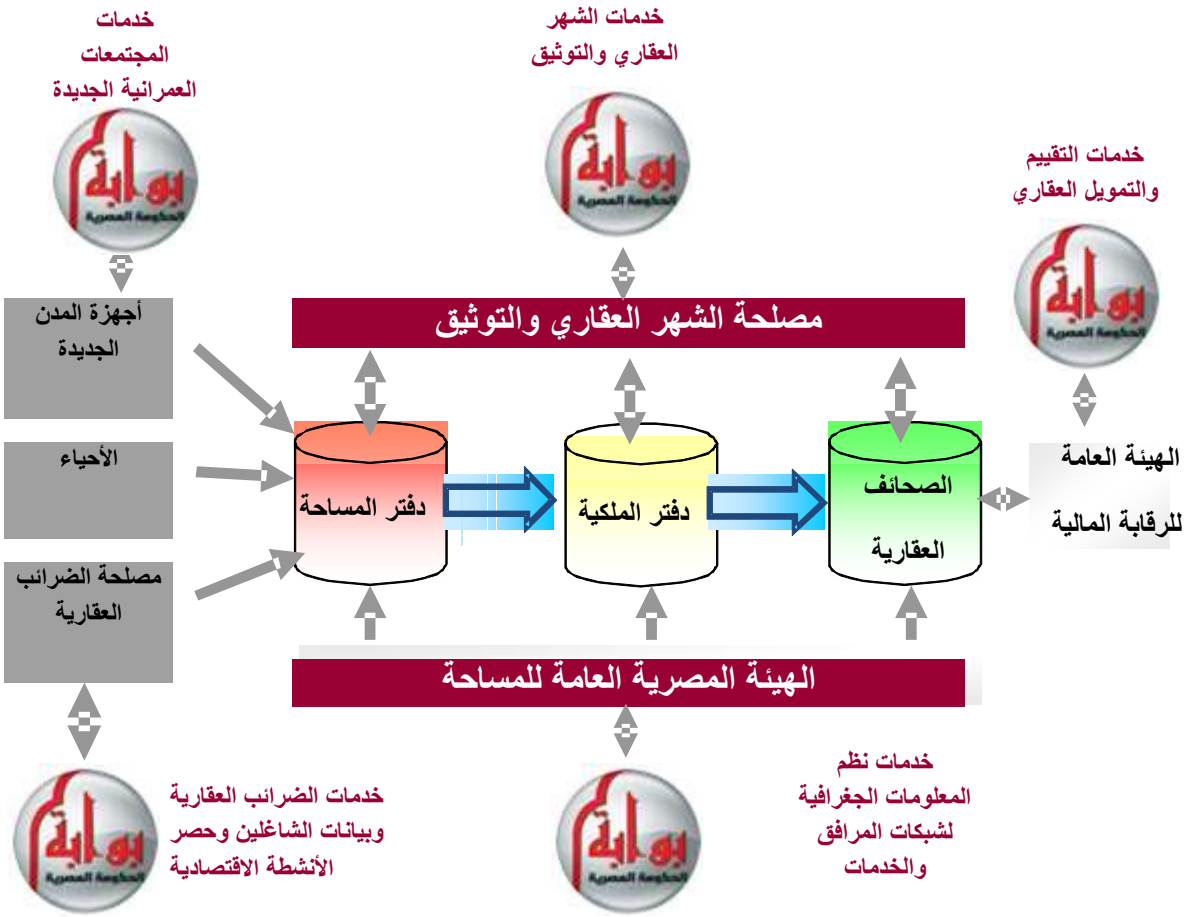
- تطوير العمل بجميع مكاتب التسجيل التجاري بمحافظات الجمهورية: عدد 66 مكتباً لمصلحة السجل التجاري، 4 مكاتب بالهيئة العامة للاستثمار، 14 مكتباً بالغرف التجارية
- إدخال بيانات 2,76 مليون سجل تجاري على حاسبات المكاتب من إجمالي 2,91 مليون سجل يدوى بالدفاتر
- تخليق الرقم القومي لعدد 2,25 مليون سجل تقريباً، أي ما يقدر بنسبة 82% من السجلات المدرجة على حواسب المكاتب
- الانتهاء من تطوير تطبيقات نظام التسجيل الموحد والبدء في مرحلة التشغيل التجريبي

5. السجل العيني للعقارات المبنية

يعمل المشروع على بناء قاعدة بيانات متكاملة عن العقارات داخل المدن، على أن تشمل بيانات تسجيل الملكية وتسلسلها والحقوق الواردة بها والقيود الواقعة عليها. حيث تتيح هذه البيانات رؤية واضحة لمعالم الثروة العقارية واحتياجاتها من بنية أساسية ومرافق خدمية وكذا تخطيطها من منظور جغرافي، بالإضافة إلى إمكانية حصر أراضى الدولة التي تم الاعتداء عليها وتسوية أوضاعها مع التوصية بالتعديلات التشريعية المطلوبة لضمان حسن التنفيذ وتحقيق الأهداف.

أهداف المشروع

- تحقيق الاستقرار والتأمين لأملاك المواطنين
- إدخال الثروة العقارية في عجلة الاقتصاد القومي المصري وتوفير بيانات دقيقة عنها
- رفع مستوي إدارة الثروة العقارية
- تنشيط سوق التمويل العقاري وتلبية احتياجات الجهات العاملة في هذا المجال
- تحقيق عائد اقتصادي للدولة من خلال حصر أراضي الدولة التي تم الاعتداء عليها وتسوية أوضاعها
- رفع كفاءة الشبكات الخدمية بتوفير نظم معلومات جغرافية وخرائط رقمية دقيقة لتوثيق وحصر شبكات المرافق والخدمات
- رسم خريطة اقتصادية جغرافية لجمهورية مصر العربية لحصر المنشآت وتصنيفها طبقاً لطبيعة نشاطها وبياناتها الأساسية.



ما تم إنجازه

- تم تطبيق النظام في مدينتي الشيخ زايد والشروق وهى التجربة الأولى لتنفيذ نظام السجل العيني للعقارات المبنية
- تم إعداد دراسة لإعادة هندسة إجراءات دورة العمل (سجل شخصي) داخل الشهر العقاري على أن يبدأ التنفيذ فى موقع مدينة نصر حال الانتهاء من تجهيزه.

6. قاعدة بيانات العاملين بالجهاز الإداري

يعمل المشروع على إنشاء قاعدة بيانات للعاملين بالجهاز الإداري للدولة والذين يقترب عددهم من ستة ملايين موظف، من خلال استيفاء استمارة بيانات تم تصميمها لهذا الغرض وتشمل بيانات الموظف الشخصية والعائلية والعلمية وكذلك الوظيفية.

أهداف المشروع

- تحسين الأوضاع الوظيفية وتعديل هياكل الأجور والمعاشات
- تيسير تقديم خدمات جديدة للعاملين بالجهاز الإداري للدولة
- توفير معلومات دقيقة ومحدثة لدعم اتخاذ القرار ورسم سياسات الموارد البشرية

ما تم إنجازه

- تصميم وبناء قاعدة بيانات العاملين بالجهاز الإداري للدولة
- تصميم وتنفيذ البرامج الخاصة بتسجيل بيانات العاملين واستخراج التقارير الإحصائية
- تسجيل بيانات العاملين من واقع جميع الاستمارات التي تم استيفاءها عامي 2008 و 2009 والبالغ عددها 3,5 مليون استمارة
- تدريب الجهات الحكومية على كيفية تحديث قاعدة بيانات العاملين
- إتاحة قاعدة البيانات من خلال الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتنظيم والإدارة للجهات الحكومية للإطلاع علي بيانات العاملين لكل جهة وتحديثها
- استكمال بيانات العاملين بالجهات التي لم يرد لها بيانات وذلك من خلال قواعد بيانات أخرى تم إنشاؤها لمشروعات بالوزارة

7. نظم معلومات الإحصاء والسجلات الطبية بالمستشفيات الجامعية

يعمل المشروع على تطوير نظام الإحصاء والملفات الطبية لرفع جودة الخدمات العلاجية والتعليمية لمستشفيات جامعتي القاهرة وعين شمس من خلال تأسيس نظام معلوماتي لإدارة المستشفيات، له مركز رئيسي ترتبط به المستشفيات لتسجيل وحفظ بيانات المرضي.

أهداف المشروع

- إنشاء أول مركز لربط مستشفيات جامعة القاهرة البالغ عددها 15 مستشفي بمركز رئيسي
- إنشاء أول مركز لربط مستشفيات جامعة عين شمس والبالغ عددها 8 مستشفيات ومركزاً طبياً بمركز رئيسي
- إنشاء ملف طبي واحد متكامل لكل مريض يتم التعامل معه برقم موحد وهو الرقم القومي للمريض
- تقديم خدمه طبية متكاملة ورفع كفاءة أداء العاملين
- تيسير العمل على جميع الأطراف من مواطنين وقائمين على المستشفيات
- سرعة توفير بيانات وإحصائيات ومؤشرات دقيقة لدعم اتخاذ القرار
- ترشيد الاستهلاك وخفض التكاليف عن طريق المتابعة والتوثيق
- دعم الخدمات البحثية والتطبيقية للسادة أعضاء هيئة التدريس وللباحثين
- ضمان استمرارية التقييم والمتابعة من خلال التوثيق مما ينعكس على الارتقاء بالأداء

ما تم إنجازه

- تطوير نظام التسجيل باستحداث إذن قبول موحد ومسلسل على مستوى جميع مستشفيات جامعتي القاهرة وعين شمس
- استصدار مجموعة من السياسات والإجراءات المحددة لجمع بيانات السجلات الطبية
- تجهيز البنية المعلوماتية للمؤشرات وتجديد الشبكة الداخلية لنقل المعلومات بإدارة الإحصاء والسجلات الطبية
- إنشاء قواعد بيانات لتسجيل المرضى والتطبيقات التي تضمن سرعة وسهولة ودقة البيانات
- استخراج جميع الإحصائيات والتقارير البحثية الخاصة بالأمراض وتصنيفها
- استخراج جميع المؤشرات الصحية المعتمدة من وزارة الصحة
- إنشاء نظام للأرشيف الطبي الالكتروني لضمن حفظ ملفات المرضى

برنامج التطوير المؤسسي

برنامج التطوير المؤسسي

أهداف البرنامج

يهدف برنامج التطوير المؤسسي إلى تحسين إدارة المؤسسات الحكومية وربط الأهداف بأساليب وآليات العمل بها، ووضع معايير جديدة لتحقيق التطوير في أداء الأعمال، ووضع مؤشرات موضوعية لقياس الأداء، ورفع كفاءة وفعالية الجهاز الإداري للدولة عن طريق ما يلى:

- تنفيذ مجموعة من المشروعات ترتكز في الأساس على مساعدة الجهات الإدارية المختلفة في وضع خطط إستراتيجية تتناسب مع دور كل جهة.
- مساعدة تلك الجهات على إعادة صياغة الهياكل التنظيمية، والاختصاصات الوظيفية وتطوير هياكل الأجور وتقنين وتعديل جداولها، بالإضافة إلى تعديل وتقنين نظم الحوافز.
- بناء قدرات العاملين بالجهاز الإداري للدولة من أجل خلق كوادر إدارية قادرة على مواكبة التغير وذلك من خلال صقل مهاراتهم وإثراء معارفهم، مما يؤدي لتطوير مناخ العمل الحكومي بمختلف جوانبه.

ولتحقيق هذه الرؤية كان من الضروري دراسة وحصر المشكلات المرتبطة بالأوضاع المؤسسية في الجهاز الإداري للدولة، ومن ثم وضع إطار عام للمبادئ الحاكمة للتطوير المؤسسي والتي تتمثل في:

- فصل وظائف الإشراف والمراقبة عن الإنتاج والخدمات
- التركيز على المهام الرئيسية المحورية للوحدات الإدارية
- دمج المتكرر والمتشابه والمتقارب من الأنشطة والإدارات
- دعم استمرارية السياسات والبرامج
- التأكيد على اللامركزية ودعم نظام الإدارة المحلية

أولاً: المشروعات

1. التطوير المؤسسي للجامعات

يعد التعليم الركيزة الأساسية للأمة وحجر الزاوية لكل تقدم أو تطور على جميع المستويات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، لذا فقد اتجهت جميع الدول للارتقاء بمستوى التعليم كأداة للإلحاق بركب التقدم في مختلف المجالات وكمحور أساسي للتنمية الشاملة المستدامة، وقد اتخذت مصر منذ سنوات عدة خطوات جادة نحو تطوير التعليم من خلال الارتقاء بالمنظومة الإدارية بالمؤسسات التعليمية المختلفة، وفي هذا الإطار فقد قام برنامج التطوير المؤسسي بتنفيذ عدة مشروعات لتطوير الجامعات منها على سبيل المثال جامعتي حلوان والإسكندرية.

2. التطوير المؤسسي للمستشفيات الجامعية

تلعب المستشفيات الجامعية دوراً هاماً في تقديم الخدمات الصحية للمواطنين، وترجع أهمية هذا الدور إلى حساسية الخدمة التي تقدمها المستشفيات وبخاصة الشق العلاجي وما توفره للمواطنين من خدمات طبية مجانية في معظمها، بالإضافة إلى الصورة الذهنية الجيدة الموجودة لدى السواد الأعظم من المصريين عن أن المستشفيات الجامعية هي قلعة العلاج الطبي والملاذ الأخير للعديد من المصريين، وتضطلع المستشفيات أيضاً بمهمة البحث العلمي إضافة إلى الشق العلاجي والتعليمي. ومن هذا المنطلق جاء اهتمام برنامج التطوير المؤسسي بتطوير المستشفيات الجامعية من حيث وضع هياكل تنظيمية مرنة وتحديث بطاقات التوصيف الوظيفي ووضع نظم إدارية حديثة تساعد المستشفيات الجامعية في أداء دورها العلاجي، والتعليمي والبحثي، هذا بالإضافة إلى إعادة هندسة دورات العمل ووضع معايير ومؤشرات قياس الأداء بما يتماشى مع المعايير العالمية المعمول بها، كما ساهم البرنامج في بناء قدرات العاملين بالمستشفيات الجامعية، وذلك للارتقاء بكل من مهاراتهم السلوكية والإدارية ومن ثم الارتقاء بأدائهم لأعمالهم، وفي هذا الإطار فقد قام البرنامج بتنفيذ عدة مشروعات لتطوير المستشفيات الجامعية منها على سبيل المثال مستشفيات جامعة عين شمس ومستشفى قصر العيني التعليمي الجديد.

3. التطوير المؤسسي بالمحاكم

تعد المحاكم أحد الركائز الأساسية لقطاع العدل لما لها من أهمية في بسط العدالة بين مختلف شرائح المجتمع حيث أنها المنوط بها النظر في القضايا وسرعة الفصل في الأحكام، فمن هذا المنطلق كانت هناك ضرورة لتطوير المحاكم من حيث بناء قدرات العاملين بها، ومن حيث خلق كوادر إدارية (صف ثاني) قادرة على تلبية احتياجات المواطنين في أسرع وقت ممكن وبجودة عالية، وقد قام البرنامج بتحديد الفجوة المهارية للعاملين في بعض المحاكم، ومن ثم تحديد الاحتياجات التدريبية لهم ومن ثم إلحاقهم بالبرامج التدريبية التي يمكن من خلالها تقليص الفجوة المهارية، وفي هذا الإطار فقد قام البرنامج بتنفيذ عدة مشروعات لتطوير المحاكم الجنائية منها على سبيل المثال؛ محاكم الجيزة الابتدائية والمحاكم التابعة لها (7 محاكم).

4. المجلس القومي للسكان

نظراً لأهمية الدور الذي يقوم به المجلس القومي للسكان من حيث اضطلاعه بمعالجة واحدة من القضايا الهامة بالدولة ألا وهي القضية السكانية، ونظراً لما لهذه القضية من انعكاس على الاقتصاد القومي وعلى مستوى دخل الفرد ومستوى معيشته، فقد قام برنامج التطوير المؤسسي بتنفيذ مشروع متكامل للتطوير المؤسسي للمجلس القومي للسكان. حيث يهدف المشروع إلى تطوير المجلس تطويراً إدارياً شاملاً من حيث وضع إطار استراتيجي في ضوء التجارب الدولية والإقليمية الناجحة في مجال السكان، ومن ثم تحديث الهيكل التنظيمي للمجلس ليلبي الأهداف المرجوة منه، بالإضافة إلى وضع مؤشرات لقياس الأداء. كما لم يغفل البرنامج العنصر البشري، حيث تم عقد برامج تدريبية متخصصة للعاملين بوظائف السكرتارية التنفيذية للارتقاء بأدائهم فيما يخص قيامهم بالمهام المطلوبة منهم بأعلى كفاءة، كما تدريبهم استخدام كافة تطبيقات الحاسب الآلي.

5. السوق المشتركة لشرق وجنوب أفريقيا (منظمة الكوميسا) – (COMESA)

مثلت وزارة الدولة للتنمية الإدارية جمهورية مصر العربية في ورش عمل المرحلة الأولى لمجموعة عمل دول الكوميسا لبحث ودراسة الموضوعات ذات الصلة بإعادة هيكلة العمل داخل الأمانة العامة لمنظمة الكوميسا خلال الفترة من 23 إلى 24 أغسطس 2011 في مدينة لوزاكا بزامبيا. وقد انتهت وزارة الدولة للتنمية الإدارية من وضع تصور مبدئي للهيكل التنظيمي للأمانة العامة بالاشتراك مع الدول الأعضاء في ضوء أفضل الممارسات في هذا الصدد مثل الاتحاد الأوروبي.

6. تحليل الفجوات المهارية للعاملين بوزارة التعاون الدولي

تتولي وزارة التعاون الدولي تنمية وتدعيم علاقات التعاون الاقتصادي بين جمهورية مصر العربية والدول والمنظمات الدولية والإقليمية، كما تتولى تنظيم وتلقي الاقتراض الخارجي والمنح الأجنبية، وتتابع الجهات المستفيدة في الاستخدام والسداد، ومن ثم، فإن أداء هذه المهام يستلزم إجراء تطوير شامل في مستوى أداء الأعمال بالوزارة بالإضافة إلى الارتقاء بقدرات الموارد البشرية لديها، ومن ثم فقد قام برنامج التطوير المؤسسي بتنفيذ مشروع لتحليل فجوة المهارات، وتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بوزارة التعاون الدولي، بالإضافة إلى وضع مقترح لإنشاء وحدة للموارد البشرية تتبع الأساليب الحديثة لتنمية مهارات العاملين وتمكينهم من أداء المهام المطلوبة منهم بكفاءة وفاعلية، وكذلك تنفيذ مخرجات المشروع، وقد شمل نطاق الأعمال: تحليل فجوة المهارات للعاملين بوزارة التعاون الدولي للوقوف على مهاراتهم الذهنية والسلوكية الحالية مقارنة بالمهارات التي تتطلبها وظائفهم، ومن ثم تنمية هذه المهارات، ووضع خطط وآليات مناسبة لتنمية وإعداد كوادر الصف الثاني بالوزارة، ووضع مقترح خطة التدوير الوظيفي داخل القطاعات أو بين القطاعات وبعضها البعض، وذلك لإعداد الكوادر القادرة على العمل في مختلف المواقع بالوزارة، واقتراح آليات التعامل مع مقاومة العاملين للتغيير، وحثهم على التجاوب مع المتغيرات، ووضع مقترح لإنشاء وحدة للموارد البشرية طبقاً للمفاهيم والاتجاهات الحديثة، ووضع الآليات والإجراءات اللازمة لتنفيذ مخرجات المشروع.

ثانياً: برامج بناء القدرات للعاملين بالجهاز الإداري للدولة

في إطار الاهتمام الذي توليه الدولة للعنصر البشري باعتباره أحد أهم مقومات تقدم العمل داخل البيئة الإدارية وتطور مناخ الأعمال بما يعود بالنفع على أداء الجهاز الإداري الحكومي، جاء اهتمام برنامج التطوير المؤسسي بتنمية وبناء القدرات البشرية بالوزارات والجهات الحكومية المختلفة، ذلك أنه كلما ارتقت المنظمات بالموارد البشرية لديها، كلما تمكنت من تحقيق أهدافها وغاياتها، حيث أن العاملين ذوي المعارف والمهارات المتميزة هم النواة اللازمة لتنفيذ الأعمال بكفاءة وفاعلية، كما أنهم العامل الرئيسي الذي يجب التركيز عليه للانطلاق نحو المستوى المرجو من النجاح للجهاز الإداري.

وبناءً عليه، وحيث أن القرارات الهامة والحتمية في حياة أي منظمة غالباً ما تنفرد باتخاذها القيادات العليا، فإن تنميتهم وبناء قدراتهم بصفة مستمرة يساهم بشكل فعال في الارتقاء بجودة القرارات التي يتم اتخاذها، كما أن استثمار قدراتهم الفكرية والمعرفية يساهم في تطوير الأداء بمنظماتهم.

ومن هنا أيضاً ظهرت ضرورة الارتقاء بالإدارة الوسطى (كوادر الصف الثاني)، وذلك لتمكينهم من تحمل المسئوليات واتخاذ القرارات بشكل سليم، مما يؤهلهم لحمل لواء قيادة مؤسساتهم في المستقبل.

وفى ضوء ما سبق يقوم البرنامج بتنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية المتكاملة التي تقود إلى إحداث تغيير ايجابي كمي ونوعي، وذلك من خلال عدد من أعرق الجامعات والمعاهد العالمية والمحلية ذات الخبرة الواسعة في مجال بناء القدرات، لتصبح كل هذه الجهود في النهاية خطوة على طريق خلق عناصر قيادية حالية ومستقبلية قادرة على إدارة عمليات التغيير بالجهاز الإداري للدولة، وفيما يلي بيان بالبرامج المنفذة خلال عام 2011.

بناء قدرات العاملين بالجهاز الإداري الدولة				
برامج بناء القدرات المنفذة خلال عام 2011				
البرنامج التدريبي	الهدف	إجمالي عدد المتدربين	الجهات المستفيدة	عدد المتدربين
أكاديمية القادة الحكوميين باللغة العربية **Government leaders Academy (GLA)**	▪ اكتساب مهارات قيادية جديدة في بيئة محفزة ▪ وضع تصور للرؤية الشخصية وكذا تصور لخطة التطوير الشخصية ▪ تعلم كيفية بناء وقيادة فريق العمل ▪ إتباع الأسلوب العلمي الكمي لكيفية حل المشكلات ▪ الاحتكاك وتبادل المعلومات مع قدامى العاملين بالوزارات أثناء تنفيذ المشروعات ▪ تدعيم العلاقات وتبادل المعلومات بين مختلف الوزارات	48	مجلس الوزراء	3
			وزارة الثقافة	1
			وزارة التربية والتعليم	5
			وزارة المالية	1
			وزارة الموارد المائية والري	1
			وزارة التضامن الاجتماعي	1
			وزارة التجارة والصناعة	5
			وزارة الكهرباء والطاقة	10
			وزارة الدولة لشئون البيئة	1
			وزارة التعاون الدولي	2
			وزارة الطيران المدني	5
			وزارة الصحة	3
			وزارة الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية	2
			وزارة الاستثمار	2
			وزارة القوى العاملة والهجرة	3
			وزارة الأعلام	2
			وزارة الاتصالات	1
برنامج إدارة المشروعات **Project Management Professional (PMP)**	يهدف برنامج إدارة المشروعات إلى إمداد المتدربين بمجموعة من المهارات، بالإضافة إلى الدراية بالأساليب الإدارية واستراتيجيات القيادة اللازمة لإدارة العمليات الإدارية	22	وزارة الصحة	8
			وزارة الاتصالات – الشركة المصرية للاتصالات	1
			مستشفى 57357	2
			وزارة التعليم العالي – جامعة الإسكندرية	1
			وزارة النقل	1
			وزارة الثقافة – دار الأوبرا المصرية	1
			الجامعة المصرية اليابانية **E-Just**	1
			وزارة الدولة للتنمية الإدارية	7
برنامج إعداد الكوادر الإدارية العليا	إكساب المتدربين معارف على:	40	وزارة الثقافة	1

بناء قدرات العاملين بالجهاز الإداري الدولة				
برامج بناء القدرات المنفذة خلال عام 2011				
البرنامج التدريبي	الهدف	إجمالي عدد المتدربين	الجهات المستفيدة	عدد المتدربين
Senior Management Development	–الخدمة العامة وإدارة الموارد البشرية –إدارة الجودة –وسائل مكافحة الفساد في الإدارة الحكومية –أساليب التفاوض والاتصال –إدارة التغيير في الحكومة		وزارة التجارة والصناعة	1
			المجلس القومي للطفولة والأمومة	1
			وزارة العدل	2
			وزارة الموارد المائية والري	1
			وزارة الإسكان والمرافق	2
			وزارة الصحة	2
			وزارة التربية والتعليم	3
			وزارة التضامن الاجتماعي	1
			وزارة الإعلام	6
			هيئة النيابة الإدارية	8
			وزارة الكهرباء والطاقة	2
			وزارة المالية	2
			وزارة الدولة لشئون البيئة	1
			وزارة الطيران المدني	1
			وزارة الدولة للتنمية الإدارية	2
			وزارة الزراعة	1
			المعهد القومي للإدارة	1
			وزارة التعاون الدولي	1
			وزارة السياحة	1
برنامج الفجوة في القيادة	▪ توجيه القدرات الشخصية نحو تقليص الفجوة بين ما تريد أن تحققه وما تم تحقيقه بالفعل ▪ إعداد خطة عمل لتقليص الفجوة مما يعود على الشخص والمجتمع بالنفع سواء كان المراد تحقيقه أهداف شخصية أو مهنية أو عائلية ▪ كيفية الترتيب والتوازن المنطقي بين مكونات القدرات	207	محافظة الأقصر – مركز ومدينة أرمنت	50
			محافظة الأقصر – مدينة الطود	25
			محافظة الأقصر – مدينة القرنة	25
			محافظة الأقصر – مركز ومدينة إسنا	25
			محافظة الأقصر	22
			مستشفيات جامعة عين شمس	60
المدير الحكومي المحترف	▪ ترسيخ مفهوم إدارة المنظمات الحكومية بأسلوب القطاع الخاص	54	جامعة بني سويف	16
			جامعة القاهرة	6
			الغرفة التجارية المصرية بالمنيا	1

بناء قدرات العاملين بالجهاز الإداري الدولة				
برامج بناء القدرات المنفذة خلال عام 2011				
البرنامج التدريبي	الهدف	إجمالي عدد المتدربين	الجهات المستفيدة	عدد المتدربين
	▪ ترسيخ مبدأ إرضاء العميل ▪ حسن استخدام الموارد الحكومية ▪ تحسين الخدمة الحكومية المقدمة للمواطنين		جامعة الأزهر	6
			جامعة عين شمس	**10**
			مشيخة الأزهر	**13**
			محافظة القاهرة	**2**
بناء وإعداد قيادات الصف الثاني	▪ إمداد قيادات الصف الثاني بالمهارات والجدارات الاحترافية المطلوبة ▪ إعداد هذه القيادات كي تصبح قادرة على مساعدة وتدعيم الإدارة العليا ▪ امتلاك المهارات والأساليب الاحترافية بحيث يكون لقيادات الصف الثاني دور فعال في نجاح المنظمة ▪ توحيد لغة التعامل بين الإدارة العليا والصف الثاني بحيث تصبح لغة احترافية واحدة	242	مستشفيات جامعة القاهرة	34
			مستشفى القصر العيني الجديد	10
			قطاع الشئون الثقافية والبعثات	4
			جامعة حلوان	2
			مشيخة الأزهر	40
			جامعة القاهرة	53
			وزارة الدولة للتنمية الإدارية	11
			جامعة عين شمس	53
			الغرفة التجارية المصرية بالمنيا	2
			جامعة الأزهر	10
			جامعة بني سويف	23
التدريب المؤهل للحصول على الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي International Computer Driving License (ICDL)	▪ رفع كفاءة العاملين بالجهاز الإداري للدولة تكنولوجياً لمواكبة الثورة التكنولوجية التي تحدث في العالم ▪ إكساب العاملين المهارات الأساسية للحاسب وكيفية تطبيقها من خلال التدريب على سبعة موضوعات ▪ الحصول على الشهادة الدولية بعد دخول الاختبارات السبع المخصصة لذلك	6328	قطاع القاهرة الكبرى	1910
			قطاع الإسكندرية/ مطروح/ البحيرة	844
			قطاع الدلتا	1202
			قطاع القناة	918
			قطاع الصعيد	1454

* يرجى ملاحظة أن خلال عام 2011 تم إلغاء محافظتي 6 أكتوبر وحلوان و تعديل بعض الوزارات.

الدعم الفني

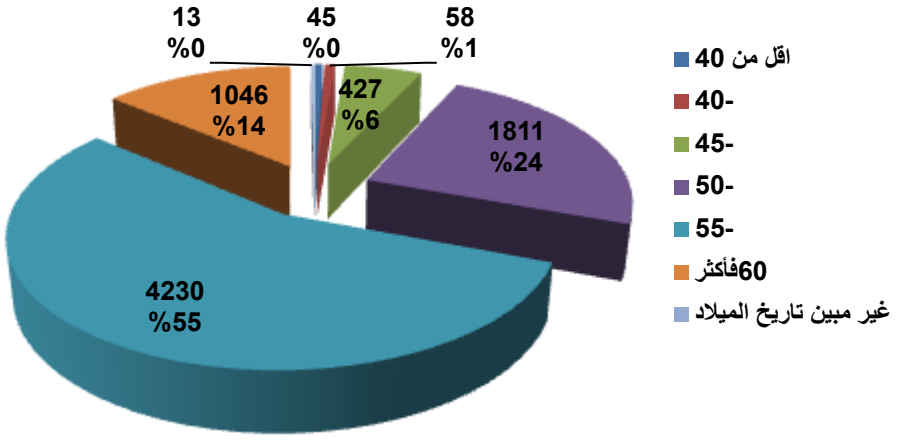
الدعم الفني

1. مشروع قاعدة بيانات الوظائف القيادية

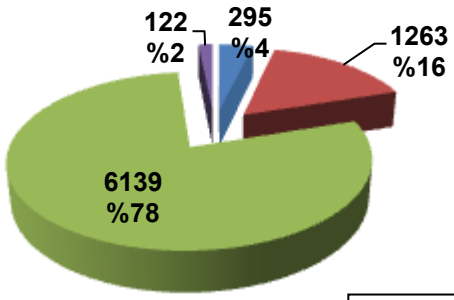
يهدف المشروع إلى حصر شاغلي الوظائف القيادية بمستويات الإدارة العليا، والوقوف على الفائض والعجز في الوظائف القيادية على أساس علمي. كما يهدف إلى تأهيل القيادات من خلال برامج تدريبية متكاملة من أجل تعريف القيادات بعلوم الإدارة الحديثة ومجالات تطبيقها وتنمية المهارات والخبرات لديهم، فضلاً عن تنمية الوعي بمسئولية القيادات لتطوير وتبسيط نظم العمل والمشاركة الفعالة.

ما تم إنجازه

وفر المشروع بيانات تفصيلية عن شاغلي الوظائف القيادية بوحدات الجهاز الإداري للدولة وبيانات بأعدادهم موزعة على الدرجات المالية بتلك الوحدات وموزعة على الدرجات المالية طبقاً للفئات العمرية وللنوع. كما وفر كذلك بياناً بأعداد النساء العاملات اللاتي يشغلن وظائف قيادية وحصر بالموظفين الذين ستتم إحالتهم إلى المعاش في تاريخ معين.



شاغلي الوظائف القيادية طبقاً للفئة العمرية



شاغلي الوظائف القيادية طبقاً للدرجات المالية

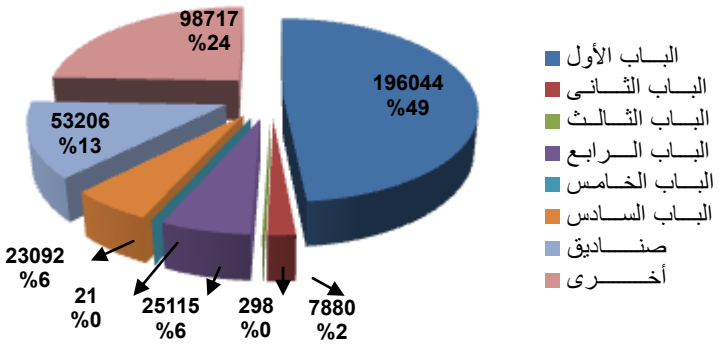
2. مشروع قاعدة بيانات العمالة المتعاقدة

يهدف المشروع إلى حصر العمالة المتعاقدة والقائمة بأعمال مؤقتة بوحدات الجهاز الإداري للدولة للوقوف على وضع نهائي ومحدث لتلك العمالة وإعداد دراسة إحصائية شاملة عن موقفها.

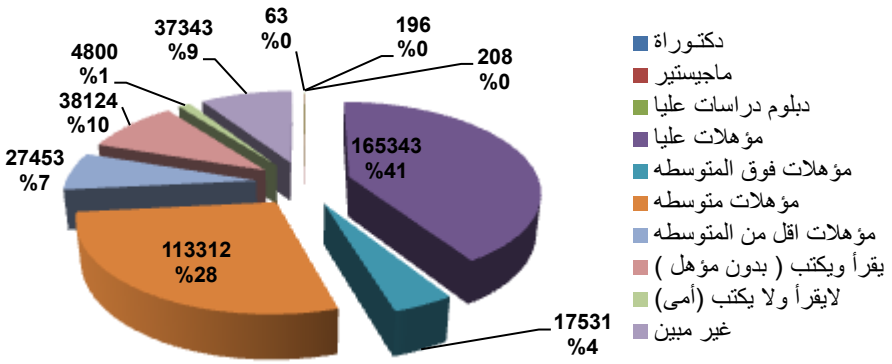
ما تم إنجازه

بيان العمالة المتعاقدة موزعاً على وحدات الجهاز الإداري للدولة طبقاً لنوع العمالة (مكافأة شاملة – عمالة موسمية – عمالة فوق الستين – عمالة باليومية أو بموجب عقد).

الموقف التنفيذي للمشروع



حصر العمالة المتعاقدة وفقاً لباب وبند الصرف للعام المالي 2010/2009



حصر العمالة المتعاقدة وفقاً للمرحلة التعليمية للعام المالي 2010/2009

3. مشروع قاعدة بيانات مؤشر الاستعداد التكنولوجي

شهد العقد الأخير اهتماماً متزايداً من قبل الحكومة المصرية بتوظيف الجهات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالاستفادة منها في تيسير وتنفيذ أعمالها الداخلية والخارجية وسير دورات العمل وتقييم أداء العاملين وتقديمهم للخدمات الحكومية. وقد كانت هناك ضرورة حتمية لقياس المتغيرات الحكومية وذلك لمتابعة تقدم كل جهة مما يساعد على تطويرها، وكذلك قياس تأثيرها على تنمية مهارات وقدرات الموارد البشرية، وهي الأمور التي من شأنها دعم جهود التنمية.

هدف المشروع

إعداد منهجية تنفيذية يقاس من خلالها جاهزية الجهات الحكومية للتهيئة التكنولوجية، وذلك من خلال قياس ثلاث محاور رئيسية وهى:

- مؤشر رأس المال البشرى
- مؤشر البنية التحتية
- مؤشر الخدمات والحكومة الإلكترونية

ما تم إنجازه

- دراسة إحصائية عن مدى جاهزية الجهات الحكومية للتهيئة التكنولوجية، مع إعداد مقارنة زمنية لنتائج الإصدارات السابقة
- الوقوف على مدى قدرة الجهات الحكومية على تقديم خدمات الكترونية للمواطنين والشركات
- الوقوف على مدى قدرة الجهات الحكومية على استخدام أسلوب التجارة الإلكترونية لنظام المبيعات والمشتريات بين مختلف الجهات الحكومية وجهات القطاع الخاص

أهم المؤشرات	2007 / 2006	2008 /2007	2009 /2008
إجمالي أعداد العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	**17.235**	**26.937**	36.835
إجمالي أعداد العاملين مستخدمي الانترنت	**42.879**	**45.899**	66.933
إجمالي أعداد العاملين الذين لديهم بريد الكتروني	**32.753**	**33.049**	38.711
إجمالي أعداد الجهات التي يتوافر لديها حاسبات شخصية	-	**444**	637
عدد الحاسبات الشخصية	**73.486**	**109.681**	138.227
إجمالي أعداد الجهات التي لديها شبكات اتصال	**210**	**323**	428
إجمالي أعداد الجهات التي لديها شبكة LAN	**153**	**308**	381
إجمالي أعداد الجهات التي لديها شبكة WAN	**57**	**95**	126
إجمالي أعداد الجهات التي لديها شبكة داخلية "Intranet"	**71**	**107**	201
إجمالي أعداد الجهات التي تتعامل مع شبكة المعلومات الدولية "الانترنت"	**156**	**289**	422
إجمالي أعداد الجهات التي لديها موقع الكتروني	**123**	**164**	304
إجمالي أعداد الجهات التي لديها بريد الكتروني	-	**139**	177

أهم المؤشرات	2007 / 2006	2008 /2007	2009 /2008
إجمالي أعداد الجهات التي تقوم بعمل صيانة الأجهزة والمعدات H.W.	-	**182**	192
إجمالي أعداد الجهات التي تقوم بعمل صيانة البرمجيات S.W.	-	**175**	189
إجمالي أعداد الجهات التي لديها نظام لتلقي شكاوي المواطنين	**77**	**91**	131
إجمالي أعداد الجهات التي لديها خطة لتطوير ميكنة دورة العمل	162	222	344

اتفاقيات التعاون والعلاقات الدولية

اتفاقيات التعاون والعلاقات الدولية

تسعى العلاقات الدولية عبر خطط عملها إلى الانفتاح على العالم الخارجي عن طريق بناء قنوات من الاتصال المتبادل مع الجهات الخارجية المختلفة، وذلك من أجل عقد شراكات مثمرة لوزارة الدولة للتنمية الإدارية مع تلك الجهات. وتعمل الإدارة على تحقيق مجموعة من الأهداف الإستراتيجية التي تدعم المهام المنوطة بها وزارة الدولة للتنمية الإدارية والمتمثلة في التالي:

- إيجاد فرص للشراكة مع الجهات المناظرة للوزارة سواء كانت إقليمية أو دولية بهدف تبادل الخبرات والاستفادة من الممارسات الناجحة في كافة أنحاء العالم في مجالات الإدارة العامة والحكومة الالكترونية والحوكمة الرشيدة. ذلك بالإضافة إلى الاستفادة من الدعم الفني والمالي للجهات المانحة في سبيل دعم برامج عمل ومشروعات الوزارة المختلفة.

- دعم جهود المعهد القومي للإدارة في جمهورية مصر العربية من خلال إيجاد شراكات خارجية وتبادل الخبرات مع معاهد ومدارس الإدارة الوطنية في الدول الأخرى. وذلك يساهم في جعل المعهد القومي للإدارة جهة بحثية ذات طابع استشاري في مجالات الإدارة العامة، الحكومة الإلكترونية، وتدريب الكوادر العاملة بالقطاع الحكومي ليس فقط على المستوى الوطني وإنما أيضاً على المستوى الإقليمي.

- دعم مركز الحوكمة والتعريف بطبيعة أنشطته للأطراف الخارجية المختلفة من أجل إيجاد شركاء له في مجالات مكافحة الفساد وتعزيز قيم النزاهة والشفافية ولتوفير الدعم اللازم حتى يتوسع في أنشطته المختلفة

- تقديم الخبرات المصرية إلى الدول التي هي بحاجة إلى تلك الخبرات، لتعزيز الريادة المصرية في مجال الإدارة العامة والحكومة الالكترونية وبصفة خاصة على المستوى الإفريقي، وذلك عن طريق بروتوكولات تعاون ثنائية. كما تسعى الإدارة إلى توسيع قاعدة انتشار الخبرة المصرية والمتمثلة في الشركات المصرية العاملة في مجالات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، بما يعزز التعاون والشراكة بين القطاعين العام والخاص.

- تأسيس علاقات تعاون جديدة مع أطراف خارجية لتوسيع مصادر اكتساب وإكساب الخبرة وأفضل الممارسات في مجالات الإدارة العامة والحكومة الإلكترونية

- الاستفادة من الفرص التدريبية التي تتيحها الجهات التدريبية المختلفة سعياً وراء رفع قدرات العاملين المدنيين بالحكومة المصرية

ولتحقيق الأهداف السالفة الذكر يقوم عمل العلاقات الدولية في التعاون مع العالم الخارجي على عدة محاور وهي:

- التعاون مع المؤسسات الدولية والإقليمية المانحة للدعم الفني والمالي

- التعاون مع الجهات المناظرة لوزارة الدولة للتنمية الإدارية على المستويين الإقليمي والدولي: فالوزارة تعمل على تنمية علاقات تعاون على مستوى كل من دول ومنظمات القارة الأفريقية والدول والمنظمات العربية ودول القارة الآسيوية وبعض مدارس ومعاهد تدريب الكوادر الحكومية المتميزة بالدول الآسيوية ودول القارة الأوروبية والاتحاد الأوروبي
- التوسع في علاقات التعاون لتشمل أطراف خارجية جديدة لتحقيق أقصى دعم ممكن لمجالات عمل الوزارة سعياً وراء تحقيق رؤية الوزارة المتمثلة في الوصول إلى جهاز إداري كفء وفعال قادر على مواكبة التغيير ويحسن إدارة موارد الدولة ويقدم خدمة متميزة للمواطنين ويتفاعل معهم

وفيما يلي أهم ما تحقق على صعيد العلاقات الدولية خلال 2011

1. اتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم على المستوى الدولي

توقيع مذكرة تفاهم بين الحكومة المصرية ممثلة في وزارة الدولة للتنمية الإدارية والحكومة التركية ممثلة في رئاسة مجلس الوزراء التركي للتعاون المشترك في مجال الإدارة العامة، وذلك في 13 سبتمبر 2011 بالقاهرة خلال زيارة رئيس الوزراء التركي السيد/ رجب طيب أردوغان إلى مصر وبحضور السيد رئيس الوزراء المصري.

2. أنشطة وفعاليات دولية خارج الجمهورية

أولا: أنشطة قامت بتنظيمها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD

• **فعاليات الدورة الثالثة والأربعين للجنة الإدارة العامة الرشيدة** التابعة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية 43rd Session of the Public Governance Committee • **ندوة عن الرقابة والمراجعة الداخلية** – "ضمان النزاهة والمساءلة في القطاع الحكومي" Seminar on Internal Control and Internal Audit: Ensuring Public Sector Integrity and Accountability	**باريس – فرنسا**	**إبريل 2011**
• مجموعة عمل حول الإصلاح التنظيمي"اجتماع حول الإصلاح القانوني والدستوري في التحولات الديمقراطية • حلقة نقاشية حول التحول الديمقراطي في تونس تحت مظلة مبادرة دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ودول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية حول الإدارة الرشيدة	**باريس – فرنسا**	**إبريل 2011**
• سلسلة اجتماعات تشاورية وفنية رفيعة المستوى التابعة لمبادرة دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ودول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	**باريس – فرنسا**	**مايو 2011**
• الدورة السابعة لاجتماع مجموعة العمل الرابعة حول الإصلاح التنظيمي التابعة لمبادرة دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ودول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	**تونس**	**مايو 2011**
• دورة تدريبية بعنوان "التشاور مع المواطنين في صنع القاعدة: دليل عملي" التي تنظم من قبل المركز الإقليمي للخبرة في مجال الجودة	**تونس**	**مايو 2011**

التنظيمية		
• حوار متعدد الأطراف حول "وضع التزامات مكافحة الفساد محل التنفيذ: الشفافية والمشاركة وسيادة القانون"	**الرباط – المملكة المغربية**	**يونيه 2011**
• ورشة عمل حول "قيمة التنوع / الاختلاف والحوار: تحالف جديد بين المواطنين والحكومات"	**باريس – فرنسا**	**يوليو 2011**
• الاجتماع الثاني للجنة تسيير مبادرة التعلم عن بعد من أجل قطاع حكومي مبتكر بالتعاون بين الحكومة الإيطالية ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	**روما – إيطاليا**	**سبتمبر 2011**
• منتدى أعمال المرأة لدول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ودول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD-MENA Women's Business Forum	**باريس – فرنسا**	**سبتمبر 2011**
• ورشة عمل حول "وضع إطار عمل لقياس الأداء التنظيمي بدول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية" Developing a Framework for Measuring Regulatory Performance in OECD Countries	**مدريد – أسبانيا**	**سبتمبر 2011**
• الجلسة الاستثنائية للجنة السياسة التنظيمية ومجموعة العمل الرابعة للإصلاح التنظيمي لبرنامج الحكم الرشيد بدول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ودول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية MENA-OECD	**باريس- فرنسا**	**نوفمبر 2011**
• الاجتماع الخامس للجنة السياسة التنظيمية بمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	**باريس – فرنسا**	**نوفمبر 2011**

ثانياً: أنشطة وفعاليات قام بتنظيمها الإتحاد الأوروبي EU

• ندوة حول "الخدمات الإلكترونية في قطاع الصحة e-Health" *نظمتها آلية الدعم الفني لتبادل المعلومات (TAIEX)*	**بروكسيل – بلجيكا**	**يوليو 2011**

ثالثاً: أنشطة وفعاليات قامت بتنظيمها جهات إفريقية

الاحتفال المشترك للأمم المتحدة وأفريقيا بالخدمة المدنية • المنتدى المشترك للخدمة المدنية • الاحتفال بتوزيع جوائز الأمم المتحدة الخاصة بالخدمة المدنية	**تنزانيا**	**يونيو 2011**
• الاجتماع الموسع لمكتب وزراء الخدمة المدنية الأفارقة • اجتماع ممثلي الدول Service Champions في برنامج وزراء الخدمة المدنية الأفارقة	**الكونغو برازافيل**	**اكتوبر 2011**
• مجموعة عمل إعادة هيكلة العمل داخل سكرتارية الكوميسا	**لوساكا – زامبيا**	**أغسطس 2011**

رابعاً: أنشطة وفعاليات قامت بتنظيمها جهات أسيوية

• دورة تدريبية حول إدارة القطاع الحكومي Public Sector Management نظمتها وكالة التعاون الدولي الكوري	**سول – كوريا**	**نوفمبر 2011**
فعالية الوكالة الوطنية لتشجيع صناعة تكنولوجيا المعلومات	**كوريا**	**نوفمبر 2011**

خامساً: أنشطة وفعاليات قامت بتنظيمها جهات أخرى

• اجتماعات الدورة العادية الـ93 للمجلس التنفيذي للمنظمة العربية للتنمية الإدارية • اجتماع الدورة الاستثنائية لاجتماع الجمعية العمومية الـ48 للمنظمة العربية للإدارة (بمشاركة السيد مساعد الوزير ووفد الوزارة المرافق)	**القاهرة – مصر**	**إبريل 2011**
• اجتماع المنظمة العربية للتنمية الإدارية السنوي الحادي عشر لقيادات الأجهزة المركزية للتطوير والإصلاح الإداري	**القاهرة – مصر**	**مايو 2011**
• اجتماع آلية تنسيق العلاقات المصرية الصينية بوزارة الخارجية المصرية	**القاهرة – مصر**	**يونيو 2011**

• الاجتماع التحضيري للّجنة المشتركة بين مصر وأثيوبيا	**القاهرة – مصر**	**اغسطس2011**
• اجتماع رفيع المستوى حول سلطات ملكية الدولة نظمه المركز الدولي السلوفيني لتشجيع المشروعات	**سلوفينيا**	**سبتمبر 2011**
• اجتماعات الدورة العادية الـ94 للمجلس التنفيذي للمنظمة العربية للتنمية الإدارية (برئاسة السيد مساعد الوزير ووفد الوزارة المرافق)	**الرباط – المغرب**	**اكتوبر2011**
• المؤتمر الرابع للدول الأطراف بمعاهدة الأمم المتحدة لمكافحة الفساد UNCAC • ورشة عمل حول إشراك المواطنين في مكافحة الفساد من أجل تحسين تقديم الخدمات العامة وتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية نظمته الأمم المتحدة	**مراكش – المغرب**	**أكتوبر 2011**
• الانتخابات التشريعية التونسية بدعوة من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وتحت إشراف وزارة الخارجية المصرية	**تونس**	**أكتوبر 2011**
• برنامج تدريبي دولي حول إدارة الموارد البشرية نظمته الحكومة الفرنسية وقدمته المدرسة الوطنية الفرنسية للإدارة	**باريس– فرنسا**	**نوفمبر – ديسمبر 2011**

3. أنشطة وفعاليات نظمتها وشاركت في تنظيمها وزارة الدولة للتنمية الإدارية

• احتفالية وزارة الدولة للتنمية الإدارية بإطلاق النسخة العربية من تقرير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD حول التقدم المحرز في الإدارة العامة بدول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا "Progress in Public Management in the Middle East and North Africa"	**القاهرة – مصر**	**يناير 2011**
• اجتماع مائدة مستديرة حول "تعزيز مشاركة المجتمع المدني في صنع السياسات" "Enhancing Civil Society Participation in Policy Making" (على هامش احتفالية وزارة الدولة للتنمية الإدارية بإطلاق النسخة العربية من كتاب "التقدم في الإدارة العامة في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا" "Progress in Public Management in the Middle East and North Africa) *بالتعاون مع منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية*	**القاهرة – مصر**	**يناير 2011**
• فعالية خاصة بإطلاق مشروع مراجعة النظراء للحكومة الإلكترونية في مصر ندوة تقنية Launching of the OECD e-Government Review of Egypt and Technical Seminar	**القاهرة – مصر**	**يناير 2011**
• لقاء السيد الوزير مع السيد الوكيل المساعد للشئون القانونية بديوان الخدمة المدنية – دولة الكويت لمناقشة مشروع مذكرة التفاهم بين الجانبين في مجال التنمية الإدارية	**القاهرة – مصر**	**يناير 2011**
• لقاء السيد مساعد الوزير مع السيد وزير تنمية الموارد البشرية بجمهورية السودان والاتفاق على الصورة النهائية لمذكرة التفاهم بين الطرفين وكذا تشكيل لجنة تسيير البرنامج التنفيذي للمذكرة	**القاهرة – مصر**	**ابريل 2011**
• لقاء العلاقات الدولية مع نائب الممثل المقيم لوكالة التعاون الدولي الكوري بالقاهرة بمشاركة مدير برنامج التطوير المؤسسي بالوزارة لمناقشة الخطة التدريبية المستقبلية للتعاون بين الوزارة والوكالة الكورية (2012-2015)	**القاهرة – مصر**	**ابريل 2011**
• لقاء العلاقات الدولية والمنسق العام للمنظمة العربية للتربية والعلوم والثقافة " ايسيسكو" لبحث آليات تفعيل التعاون بين الجانبين من خلال تنظيم ورش عمل تسهم في نشر ثقافة التنمية الإدارية وتطبيقات الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء في	**القاهرة – مصر**	**مايو 2011**

منظمة المؤتمر الإسلامي		
• لقاء السيد مساعد الوزير والسيد السفير/ عمر جبريل سالا – سفير جمهورية جامبيا لدى جمهورية مصر العربية للتباحث حول سبل تفعيل علاقات التعاون المتنامية بين الطرفين في إطار مذكرة تفاهم في مجال التنمية الإدارية	**القاهرة– مصر**	**اغسطس2011**
• زيارة ميدانية لوفد الحكومة الكينية للتعرف على الخبرة المصرية في مجال إعادة هندسة دورات العمل	**القاهرة – مصر**	**سبتمبر 2011**
• المشاركة في مشروع "التدريب في مجال أخلاقيات الموظفين العموميين" من خلال الإجابة على استبيان منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD الذي يعكس جهود الحكومة المصرية في التدريب بمجال أخلاقيات الوظيفة العمومي *ينفذه برنامج سيجما SIGMA المشترك بين منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والاتحاد الأوروبي OECD-EU SIGMA – شبكة منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لمكافحة الفساد بشرق أوروبا ووسط آسيا – شبكة النزاهة العامة بالمنظمة*	**القاهرة – مصر**	**أكتوبر 2011**
• زيارة وفد رفيع المستوى من منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لمصر تحت رعاية وزارة الدولة للتنمية الإدارية بهدف عقد سلسلة من الاجتماعات بعدد من مسئولي الحكومة المصرية بعدة جهات حكومية (وزارة الخارجية، وزارة التعاون الدولي، وزارة الصحة، وزارة المالية، هيئة النيابة الإدارية، الهيئة العامة للخدمات الحكومية، الهيئة العامة للتخطيط العمراني) للتعرف على مجالات التعاون المستقبلية الممكنة بعد قيام ثورة يناير	**القاهرة – مصر**	**أكتوبر 2011**
• زيارة وفد وزارة تنمية الموارد البشرية بجمهورية السودان لبحث سبل الاستفادة من الخبرة المصرية في مجال التدريب من خلال تنظيم عدد من ورش العمل والزيارات الميدانية لخريجي برنامج زمالة الإدارة العليا بالسودان	**القاهرة – مصر**	**أكتوبر –نوفمبر 2011**
• بعثة خبير من الاتحاد الأوروبي إلى وزارة الدولة للتنمية الإدارية في مجال معايير جودة الخدمات الحكومية (شارك في تنظيمها آلية الدعم الفني لتبادل المعلومات TAIEX التابعة للاتحاد الأوروبي)	**القاهرة – مصر**	**أكتوبر – نوفمبر 2011**

المبادرات

مبادرة "قادة التغيير"

تهدف مبادرة قادة التغيير إلى تغيير ثقافة العمل الحكومي والسلوكيات المتبعة من أجل إحداث نقلة نوعية تتواكب مع معطيات العصر وتنمي القدرة التنافسية لمصر. هذا التغيير من شأنه أن يجعل الجهاز الإداري للدولة مثالاً في الالتزام بالقيم والمبادئ العامة والتفاني في خدمة الآخرين وارتفاع مستوى أداء الخدمات وارتفاع كفاءة العاملين والحفاظ على الملكية العامة.

وتعمل المبادرة على إيجاد آليات لهذا التغيير في الجانب الذي يتعلق بالعاملين بالجهاز الإداري للدولة بهدف الوصول إلي موظف يعتز بعمله ويتقنه ويقدم خدمات على درجة عالية من الجودة للمتعاملين معه سواء من داخل الجهاز الإداري (زملاؤه) أو من خارجه (المواطنين) ولديه الاقتناع التام بأن أهدافه الشخصية تتحقق من خلال تحقيق الأهداف العامة للدولة.

الجهات المشاركة في المراحل المختلفة للمبادرة

المرحلة الأولي

- وزارة الصحة والسكان
- وزارة النقل
- وزارة الاستثمار
- وزارة التأمينات والشئون الاجتماعية
- وزارة الأوقاف
- وزارة التربية والتعليم
- وزارة الدولة للتنمية المحلية
- وزارة الدولة للتنمية الإدارية

المرحلة الثانية

- وزارة التعليم العالي
- وزارة الصناعة و التجارة
- وزارة التعاون الدولي والتخطيط
- وزارة البحث العلمي
- وزارة السياحة
- وزارة الطيران المدني

الأنشطة الرئيسية للمبادرة

- اختيار قادة التغيير من الوزارات المشاركة في المبادرة على ألا تقل الدرجة الوظيفية عن درجة مدير عام ولا يتجاوز سن القائد 55 عاماً وعلى أن يجيد اللغة الإنجليزية مع حسن السير والسلوك
- إعداد وتأهيل "قادة التغيير" لتنفيذ المهام اللازمة لإحداث التغيير بجهاتهم المعنية وذلك من خلال برنامج تدريبي يشمل حلقات بحث وورش عمل وزيارات ميدانية
- التنفيذ العملي من خلال ورش عمل تنفذ على حالات عملية من داخل الوزارات المعنية والجهات التابعة لها
- قياس وتقييم الأداء واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة

إنجازات المبادرة خلال عام 2011

أولاً: اللقاءات التي تم عقدها

تضمنت أنشطة المبادرة عقد العديد من اللقاءات خلال عام 2011 بمشاركة الكثير من الجهات الحكومية والأكاديمية وذلك على النحو التالي:

اللقاء	الجهات المشاركة	عدد المشاركين
ندوة تعريفية حول "مبادرة قادة التغيير" مقدمة للسادة رؤساء البعثات الدبلوماسية الأفارقة في القاهرة	رؤساء البعثات الدبلوماسية الأفارقة في القاهرة قيادات المعهد القومي للإدارة قيادات وزارة الدولة للتنمية الإدارية	50
لقاء مع مجتمع التعليم العالي و البحث العلمي	قيادات التعليم العالي / البحث العلمي نخبة من رؤساء وأساتذة الجامعات	330
حفل تخريج الدفعة الثانية، البرنامج التدريبي لمبادرة قادة التغيير	متدربين الدفعة الثانية قيادات المعهد القومي للإدارة قيادات وزارة الدولة للتنمية الإدارية	120
لقاء التغيير و قيادات المستقبل بمركز دراسات المستقبل – جامعة أسيوط	قيادات و أساتذة جامعة أسيوط ، قيادات مركز دراسات المستقبل، جميع الشركات المدعومة بخدمات مركز دراسات المستقبل	450
لقاء "التغيير في مجتمع السياحة"	قيادات وزارة السياحة وهيئة التنشيط السياحي قيادات وزارة الدولة للتنمية الإدارية قيادات المعهد القومي للإدارة	150

ثانياً: البرنامج التدريبي

تضمن النشاط التدريبي للمبادرة خلال عام 2011 تخريج ثلاث دفعات، حيث تم تدريب القيادات الإدارية بالوزارات المشاركة في المبادرة من مستوي رئيس الهيئة حتى مستوى الإدارة العامة. وقد بلغ إجمالي عدد المتدربين بالدفعة الأولى 92 متدرب وبالدفعة الثانية 97 متدرب وبالدفعة الثالثة 104 متدرب.

تضمن البرنامج التدريبي العديد من الموضوعات الإدارية الهامة مثل: إدارة التغيير، إدارة الوقت والضغوط، القيادة الفعالة، إدارة الأزمات، المتابعة وتقييم الأداء، أساسيات التسويق، مهارات الاتصال الفعال، مهارات التفاوض، التفكير الابتكاري والإبداع وبناء فريق العمل.

ثالثاً: أنشطة التقويم والقياس

- مراجعة البيانات الخاصة بالمبادرة بصفة دورية ومقارنتها بتلك البيانات التي ترد من خلال الوزارات المشاركة قبل وبعد التدريب (علي سبيل المثال معدلات استهلاك بنزين السيارات، الكهرباء، الخ) حتى يمكن المقارنة واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة
- تحديد وتحديث معايير الأداء والتحديات التي تؤدي إلي عرقلة دورة العمل الحكومي والتي يقاس علي أساسها مدي رضاء كل من الموظف والمواطن المستفيد من الخدمة المقدمة

لجنة الشفافية والنزاهة

تأسست لجنة الشفافية والنزاهة بموجب قرار وزير الدولة للتنمية الإدارية رقم 86 لسنة 2007، وتختص باستكمال أعمال الوزارة المتعلقة بدراسة واقتراح آليات لتعزيز ودعم الشفافية وتطبيق قواعد المحاسبة ومكافحة الفساد بوحدات الجهاز الإداري للدولة والقطاعات الحكومية والعامة. وتباشر اللجنة مهامها استرشاداً بملاحظات مجلس الوزراء على التقرير الخاص بالشفافية والنزاهة وقرارات اللجنة الوزارية الخاصة ببحث موضوع مكافحة الفساد، وبالتنسيق والتعاون الكامل مع الأجهزة المعنية بالدولة، كما تقوم برصد ومراقبة ظواهر الفساد الإداري ومتابعة التزامات مصر الدولية فيما يختص بالاتفاقيات الموقعة عليها.

لجنة الشفافية والنزاهة يمثل أعضاؤها الجهات الرقابية والوزارات والمجتمع المدني والأحزاب السياسية ويرأسها وزير الدولة للتنمية الإدارية، وهي مكلفة بإعداد تقرير دوري يرفع إلى السيد رئيس مجلس الوزراء يتضمن خطة العمل والمقترحات والتوصيات ونتائج التنسيق مع الجهات المختصة مع بيان خطط العمل وبرامج التنفيذ

أعضاء لجنة الشفافية والنزاهة	
د. ماجد إبراهيم عثمان	وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات سابقاً
الوزير المفوض/ أيمن مختار الجمال	مدير وحدة مكافحة الفساد بوزارة الخارجية
المستشار/ أحمد محمود عبد الحليم عطوة	مدير مركز المعلومات وعضو المكتب الفني لرئيس هيئة النيابة الإدارية
أ. أحمد عبد المجيد	أستاذ مساعد المحاسبة بالجامعة الأمريكية
د. جورجيت قلليني	عضو مجلس الشعب سابقاً وعضو المجلس القومي لحقوق الإنسان
د. شوقي السيد	عضو مجلس الشورى سابقاً
أ. أنيسة حسونة	المدير التنفيذي لمؤسسة مجدي يعقوب وعضو المجلس المصري للشئون الخارجية
أ. سليمان جوده	نائب رئيس تحرير جريدة الوفد
م. أسامة طلبة	رئيس مجلس إدارة شركة صن رايز
د. فاطمة قنديل	مدير عام الإدارة العامة للمؤتمرات الدولية والإفريقية – الجهاز المركزي للمحاسبات
د. محسن علي يوسف	مستشار مدير مكتبة الإسكندرية للمشروعات الخاصة سابقا
أ. منير فخري عبد النور	وزير السياحة
أ. عبد الفتاح الجبالي	رئيس مجلس إدارة جريدة الأهرام
د. منى مكرم عبيد	عضو مجلس الشعب سابقاً وأستاذ العلوم السياسية بالجامعة الأمريكية
د.أحمد عبد الله زايد	أستاذ علم الاجتماع بكلية الآداب جامعة القاهرة وعميد كلية الآداب الأسبق
د. زياد بهاء الدين	الخبير الاقتصادي وعضو الهيئة العليا للحزب المصري الديمقراطي
د. مصطفى سرهانك	رئيس مجلس إدارة مجموعة شركات سرهانك للاستثمار
أ. سعد هجرس	مدير تحرير جريدة العالم اليوم
أمينة اللجنة د. غادة موسى	مدير مركز الحوكمة بالمعهد القومي للإدارة

الأنشطة والفعاليات التي نظمتها اللجنة عام 2011

- ورشة عمل "تعزيز فهم اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد وآليات تطبيقها" – من 23 إلى 26 يناير 2011 – بالتعاون مع المنظمة العربية للتنمية الإدارية
- ورشة عمل "تشبيك وتوأمة لدعم الحكم المحلي وتقديم الخدمات في العراق" – الإسكندرية 2011 – بالتعاون مع اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب أسيا
- ورشة عمل "استرداد الموجودات المتحصلة عن جرائم الفساد" – 24 مارس 2011 – بالتعاون مع مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة
- دورة تدريبية لأعضاء النيابة العامة بعنوان "المتطلبات القانونية اللازمة لاسترداد الموجودات المتحصلة من جرائم الفساد" – من 1 إلى 2 يونيو 2011 – بالتعاون مع المركز القومي للدراسات القضائية
- دورة تدريبية لأعضاء النيابة الإدارية بعنوان "متطلبات إدارة شكاوى المواطنين في ضوء اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد" – من 19 إلى 22 يونيو 2011
- دورة تدريبية لأعضاء النيابة الإدارية بعنوان "متطلبات إدارة شكاوى المواطنين في ضوء اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد" – من 17 إلى 20 يوليو 2011
- ورشة عمل "تضمين مشاركة المجتمع المدني لمتابعة أداء الحكومة" – 26 سبتمبر 2011
- ورشة عمل"الحكومة المستجيبة" – من 1 إلى 3 نوفمبر 2011 – بالتعاون مع وزارة التجارة الأمريكية وهيئة المعونة الأمريكية
- اجتماع خبراء بشأن إستراتيجية وإطار تشريعي وطني لمكافحة الفساد وغسيل الأموال واسترداد الأصول المسروقة من مصر – من 6 إلى 7 ديسمبر 2011
- الاحتفال باليوم العالمي لمكافحة الفساد تحت عنوان "دور مكافحة الفساد في التحول الديمقراطي من أجل تنمية مستدامة" – 19 ديسمبر – بالتعاون بين اللجنة ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي

الأنشطة التي شاركت فيها اللجنة عام 2011 وقدمت بها أوراق عمل

- ورشة عمل "المواطنة الفعالة من اجل الحكم الرشيد" – 18 يناير 2011 – نظمتها الوكالة الكندية للتنمية الدولية
- مؤتمر "حكم القانون والتنمية في مصر" – مايو 2011 – قدمت اللجنة ورقة بعنوان "حول البعد القانوني ومكافحة الفساد" – نظم المؤتمر مركز شركاء من أجل التنمية
- ندوة حول "مشروع الوظيفة العامة الجديد قبل وبعد ثورة 25 يناير" – مايو 2011 – جامعة القاهرة
- مؤتمر منظمة الشفافية الدولية " حول وضع نظام نزاهة وطني جديد – مايو 2011
- ورشة عمل "مكافحة الفساد بإتاحة المعلومات" – 1 يونيو 2011 – نظمتها المجموعة المتحدة محامون / مستشارون قانونيون بالتعاون مع مركز المشروعات الدولية
- مؤتمر اللقاء الرابع لمجتمع مارسي مكافحة الفساد في المنطقة العربية بالمملكة المغربية يونيو 2011
- المؤتمر السنوي الخامس والجمع العام للجمعية الدولية لهيئات مكافحة الفساد بالمملكة المغربية – من 22 إلى 23 أكتوبر 2011
- المؤتمر الرابع للدول الأطراف في اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد المملكة المغربية من 24 إلى 28 أكتوبر 2011
- المؤتمر الثالث للشبكة العربية لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد تحت عنوان "المشاركة المجتمعية في مكافحة الفساد وأفاق تطوير آلياتها في البلدان العربية" – من 19 – 21 ديسمبر 2011

- ورشة عمل حول "مدونات سلوك ضباط الشرطة" قراءة حقوقية لمدونة القواعد والسلوك الأخلاقي للعمل الشرطي" 31 أكتوبر 2011 – أقامتها منتدى رفاعة الطهطاوي يوم
- ورشة عمل حول "العملية الانتخابية في مصر" – 16 أكتوبر 2011 – مؤسسة عالم واحد

الاستشارات

- ورقة عمل بعنوان "الإطار المؤسسي لمكافحة الفساد في ضوء اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد (المادتين 5 و6)" – تم تقديمها لوزارة العدل – نوفمبر 2011
- ورقة عمل بعنوان "البعد الاقتصادي في مكافحة الفساد" تم تقديمها في إطار مبادرة "نحو اقتصاد أكثر شفافية" لشركة سيمنز بالتعاون مع كلية الاقتصاد والعلوم السياسية – نوفمبر 2011
- الشفافية في تداول المعلومات وأثرها على التنمية – مركز شركاء من اجل التنمية – نوفمبر 2011
- تقديم ورقة عمل في المؤتمر الثالث للشبكة العربية لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد "المشاركة المجتمعية في مكافحة الفساد وأفاق تطوير آلياتها في البلدان العربية، الفترة من 19 – 21 ديسمبر 2011

وقد صدرت عن مركز الحوكمة الذي يعد الذراع الفني للجنة الشفافية والنزاهة عدة إصدارات لخدمة أعمال اللجنة وهى:

الإصدارات

- مدونة "السلوك الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري للدولة"
- كتيب المسئولية التأديبية للموظف العام في ضوء قانون العاملين المدنيين بالدولة الوضع الحالي والوضع المأمول
- معايير جودة تقديم الخدمات الحكومية
- ملصقات خاصة بالتوعية بمخاطر الفساد

شركاء اللجنة

- البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة (UNDP)
- برنامج الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة (UNODC)
- المفوضية الأوروبية (EU)
- المنظمة العربية للتنمية الإدارية (ARADO)
- الشبكة العربية لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد (ACINET)
- لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي أسيا (ESCWA)
- مركز المشروعات الدولية المتخصصة (CIPE)

أنشطة التواصل المجتمعي

الوزارة في الوسائط المجتمعية

الموقع الإلكتروني للوزارة www.ad.gov.eg

يضم الموقع الرسمي لوزارة الدولة للتنمية الإدارية عدد من الأبواب التي توفر أحدث أخبار الوزارة ومعلومات عن البرامج والمشروعات وكذلك عن الجهات ذات الصلة بالوزارة ويوفر الموقع أيضاً روابط لعدد من المواقع المقدمة للخدمات على رأسها بوابة الحكومة المصرية وبوابة المشتريات الحكومية وبوابة الوظائف.

ويعنى الموقع كذلك بزواره من المواطنين العاديين موفرًا لهم باباً عن التشريعات والقرارات الوزارية الخاصة بالوظيفة وباباً آخر للإرشادات الخاصة باستخراج المستندات الرسمية كما يهتم بالتواصل مع هؤلاء الزوار عن طريق البريد الإلكتروني.

موقع الوزارة على فيسبوك www.facebook.com/msad.egypt

يضم الموقع جميع أخبار الوزارة والبيانات الإعلامية الخاصة بالأحداث والافتتاحات الجديدة ويتم استقبال التعليقات عليها، وكذلك يوجد على الموقع ألبوم الأحداث والذي ترفع عليه الصور المتعلقة بالأحداث والأخبار فى الوزارة وترفع مقاطع الفيديو الخاصة باللقاءات التلفزيونية لكبار شخصيات الوزارة ويتم ربطها باليوتيوب، ومن خلال الموقع يمكن استقبال شكاوى المواطنين لبحثها والبت فيها.

موقع الوزارة على يوتيوب www.youtube.com/msadegypt

ويضم كافة اللقاءات والبرامج المصورة مع الشخصيات الهامة بالوزارة وكذلك الأحداث الهامة.

مجلة تكنولوجيا الإدارة

مجلة تكنولوجيا الإدارة هي مجلة دورية متخصصة في مجال التكنولوجيا والإدارة تصدرها وزارة الدولة للتنمية الإدارية وتقوم بتوزيعها علي الجهات الحكومية المختلفة.

تهدف المجلة إلى خلق حلقة تواصل بين الوزارة والجهات الحكومية المختلفة لنشر ثقافة مؤسسية جديدة من خلال تقديم أساليب ونظم الإدارة الحديثة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة هامة للوصول إلي التطوير المنشود في الجهاز الإداري للدولة، مما يؤدي إلي الاندماج في النظام العالمي، هذا بالإضافة إلي نشر أخبار الوزارة وانجازاتها.

إصدارات المجلة

أصدرت الوزارة خلال عام 2011 العدد رقم 20، والذي تناول دور الوزارة في العملية الانتخابية وغيرها من الموضوعات الهامة، ويمكنكم متابعة أعداد المجلة من خلال موقع الوزارة على الانترنت www.ad.gov.eg