

كتاب دورى رقم (٣) لسنة ١٩٨٧
فى شأن
تحديد توقيتات زمنية لإنجاز خدمات الجماهير

السيد / رئيس الهيئة القومية للتأمينات الإجتماعية

تحية طيبة وبعد،،

تأكيداً للجهود المبذولة فى تطوير أداء الخدمات الجماهيرية وتبسيطها وتقديمها للجماهير فى سهولة ويسر، فإن الأمر يتطلب تحديد توقيتات زمنية لإنجاز كل خدمة من الخدمات مع ربط ذلك بظروف كل نوع من أنواعها وبالشكل الذى يساعد على إعطاء فاعلية أكبر لأداء هذه الخدمات الجماهيرية ويتطلب ذلك ما يلى :

١ - إيجاد معيار كمى للرقابة على أداء العاملين فى هذه الجهات.

٢ - تلافى أوجه القصور فى الأداء حيث يتم تنفيذ كل خطوة من الخطوات وفقاً لزمان محدود بما يؤدى إلى توفير الجهد والوقت سواء للمواطنين أو العاملين فى هذه الجهات.

ويلاحظ أن تحديد توقيتات زمنية لإنجاز هذه الخدمات سوف يساعد على إظهار مدى كفاية منافذ الخدمة فى تغطية احتياجات الجماهير منها والتي يمكن تحقيقها بأحد البدائل التالية وفقاً لطبيعة وظروف العمل فى كل جهة:

١ - زيادة منافذ الخدمة وتعددتها.

٢ - مد فترة العمل للتعامل مع المواطنين بعد وقت العمل الرسمى.

٣ - العمل بنظام الورديات الصباحية والمسائية.

لذلك يرجى التفضل بإصدار القرارات اللازمة فى هذا الخصوص بالنسبة للوحدات التابعة لسيادتكم بالاسترشاد بالنظام المرفق مع التفضل بموافاة الجهاز بصورة من تلك القرارات.

وسوف يقوم الجهاز بالاتصال بالجهات المختلفة التى تقدم خدمات جماهيرية لتقديم المعاونة الفنية اللازمة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،

رئيس الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة

"دكتور حسين رمزى كاظم"

تحريراً فى : ٩ / ١ / ١٩٨٧.

كشف توزيع السادة:

- نواب رئيس الوزراء والوزراء.

- المحافظون.

- رؤساء الهيئات والأجهزة المستقلة.

- مديرو مديريات التنظيم والإدارة بالمحافظات.

"نظام استرشادي"

فى شأن

ضوابط وضع توقيتات إنجاز الخدمات الجماهيرية

ومد فترة العمل ببعض الجهات الإدارية

أولاً : بالنسبة لضوابط وضع توقيتات إنجاز الخدمات الجماهيرية:

١ - أن تكون الأولوية فى وضع توقيتات إنجاز الخدمات التى تمثل احتياجات الجماهير مثل:

- أ - تسليم أفراد الجمهور تراخيص أو شهادات أو ما شابه ذلك ومن أمثلتها : تراخيص المرور والمباني التجارية وتوثيق المحررات وشهادات الميلاد
- ب - إصلاح أعطال المرافق العامة :

ومن أمثلتها إصلاح الأعطال المتعلقة بانقطاع المياه والتيار الكهربائى وأعطال التليفونات وأعطال الصرف الصحى.

وبالنسبة لهذه النوعية من الخدمات يتطلب الأمر أن يكون التوقيت محددًا قرين نوعية العطل ودرجة جسامته تقوم اللجنة المعنية بإعداد جدول يوضح توقيت إنجاز الخدمة بالنسبة لنوعيات العطل وبحسب جسامتها.

٢ - أن يكون توقيت إنجاز الخدمة مرتبطًا بتوافر الشروط المحددة لتقديمها وكذلك الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة:

ويتطلب ذلك ما يلى:

أ - ان يلتزم طالب الخدمة بتقديم ما تحدده الجهة من مستندات ونماذج ورسوم عند تقديمه طلب الحصول على الخدمة.

ب - أن تعمل الجهة على توفير ما يتطلبه القيام بتقديم الخدمة من إمكانيات بشرية ومادية (ومثالها الأفراد والمعدات وقطع الغيار)

وفى خطة محددة ومعتمدة من السلطة المختصة.

٣ - أن يتم تحديد التوقيت الزمنى لإجراءات تنفيذ الخدمة بالفترة بين طلبها وبين الحصول عليها:

أ - الإكفاء بالإعلان عن إنجاز الخدمة فى نفس اليوم أو فى اليوم التالى أو بعد يومين من تاريخ تقديم طلب الحصول عليها أو بعد أسبوع أو شهر مثلا بحسب الأحوال دون

تحديد توقيتات تفصيلية لكل خطوة من الخطوات بإعتبار انه ليس فى مجال قياس العمل.

ب - يكفى فى المرحلة الحالية أن تقوم الجهة المعنية بتحديد التوقيت بمعرفتها ومن واقع الخبرة العملية المستمدة من الممارسة الفعلية دون دخول فى تفاصيل قياس العمل أى قياس الزمن اللازم لأدائه.

ج- ويمكن أن تحدد الجهة توقيتين لتقديم الخدمة أحدهما عادى ومقابل تحصيل الرسوم العادية والآخر (مستعجل) ومقابل تحصيل الرسوم العادية والإضافية .

٤ - أن يكون توقيت إنجاز الخدمة محدداً وملزماً ومعلناً :

ويتطلب ذلك مايلى:

أ - أن يكون التوقيت محدداً بقرار من السلطة المختصة وان يتضمن القرار بيانات بالمستندات والنماذج والرسوم اللازمة للحصول على الخدمة فى الوقت المحدد لذلك مع الاسترشاد بالممارسة العملية لمتاخذ الخدمة مع ملاحظة أن قرار (توقيت أجاز الخدمة) يلزم أن يصدر من السلطة المختصة التى تتبعها المكاتب والوحدات التى تقوم بتقديم الخدمة فعلاً للجمهور.

ب - أن يكون توقيت إنجاز الخدمة ملزماً للجهة التى حددته وللعاملين فيها فى مجال تقديم هذه الخدمة ، ويترتب على ذلك بالضرورة مسئوليتهم عن مخالفة هذه التوقيتات بحيث يشكل ذلك مخالفة إدارية تستوجب توقيع الجزاء المناسب والذى تقدره السلطة المختصة بحسب طبيعة العمل ومدى أهمية عنصر التوقيت فى انجازه . ويرتبط بذلك أن تكون مصادر الكشف عن مخالفات التوقيت الملزم امران ينحصر أولهما فى عمليات المتابعة والتفتيش التى تقوم بها الجهة للكشف عن المخالفات الإدارية وينحصر الثانى فى الشكاوى التى يقدمها أفراد الجمهور المستفيد من الخدمة بمناسبة التأخير فى إنجازها ويتلقاها المسئولين بمكاتب خدمة المواطنين بمختلف الجهات.

ج- أن يكون توقيت إنجاز الخدمة معلناً لجمهور طالبي الخدمة ويحسن أن يتم ذلك بوسائل الاعلام المختلفة من صحف وإذاعة وتليفزيون فضلاً عن الملصقات واللوحات الإرشادية فى مكان تقديم الخدمة على أن يتضمن الاعلان عن توقيت إنجاز الخدمة بيان المستندات والرسوم اللازمة للحصول عليها ومكان تقديمها وبالنسبة لتوقيتات إنجاز أصلاح أعطال المرافق العامة فيلزم إن تعلن قرين نوعيات الأعطال ودرجة جسامتها وفقاً لما سبق ذكره فى هذه الضوابط .

ثانياً : بالنسبة لضوابط مد فترة العمل ببعض الجهات الإدارية :

صدر الكتاب الدورى للجهاز رقم ١٨ لسنة ١٩٨٦ فى شأن تنظيم استخدام وقت العمل الرسمى وتحسين ظروف العمل بوحدات الجهاز الإدارى للدولة والذى تضمن ضرورة التوسع فى استخدام أسلوب الورديات وزيادة منافذ توزيع الخدمات والاستفادة من العمالة الزائدة التى توجد فى بعض الوحدات وخاصة التى تقدم خدمات ذات صلة مباشرة بالجمهور مثل مكاتب الصحة والشهر العقارى والسجل التجارى والسكة الحديد ومكاتب التليفون والتلغراف والبريد وغيرها .

ويتطلب الأمر - تنفيذاً لهذا الكتاب الدورى دراسة إمكانية مد فترة العمل ببعض الجهات الإدارية التى تقدم خدمات مباشرة للجمهور وفقاً للقواعد الآتية :-

١ - تحديد الجهات التى يتطلب الأمر مد فترة العمل بها:

وذلك وفقاً للضوابط التالية :

- أن تكون الخدمة المؤداة ذات صلة مباشرة بالجمهور .
- أن يمثل المستفيدون من الخدمة قطاعاً عريضاً من الجمهور أو أن تكون الخدمة ذات أهمية خاصة كأن يكون لها تأثير واضح على الإقتصاد القومى .
- أن تكون منافذ توزيع الخدمة المتاحة لا تكفى لتلبية الاحتياجات الجماهيرية بشكل مناسب.
- أن يكون المكان المتاح لتقديم الخدمة غير ملائمة بصورة كافية لاستيعاب طالبي الخدمة فى الوقت المخصص لتقديمها.
- أن يتوافر بالجهة فائض من العمالة يمكن الاستفادة به للعمل وريدة اضافية.

٢ - تحديد أسلوب مد فترة العمل بهذه الجهات:

تختلف أساليب مد فترة العمل فى الجهات التى يتطلب الأمر فيها ذلك حيث يتخذ المد احدى الصور الآتية:

أ - فى حالة وجود فائض من العمالة لدى الجهة:

يمكن للجهة استخدام فائض العمالة للعمل فى وريدة المساء غير أنه يلاحظ أن الوردية الثانية لا تتطلب بالضرورة نفس الحجم من العمالة فى الوردية الأولى إذ يكتفى فى الوردية المسائية عادة بتوافر عدد من الموظفين القائمين بتأدية الخدمة المتصلة بالجمهور مباشرة دون داع لتواجد الموظفين الآخرين فى مجالات غير متصلة بالجمهور كموظفى الحفظ والشئون الإدارية إلى غير ذلك ، وقد يقتصر الأمر على الاكتفاء بتواجد موظفى الشبائيك الذين يتلقون طلبات الحصول على الخدمة من أفراد الجمهور أو يقومون بتسليم هؤلاء الأفراد الأوراق التى تفيد حصولهم على الخدمة .

ب - في حالة وجود فائض من العمالة فيمكن الأخذ بأحد البدلين الآتيين:-

(١) قيام نفس مجموعة الموزعين بالعمل على فترتين (صباحية ومساءلية):

بحيث تقوم مجموعة الأفراد المكلفة بتقديم الخدمة للجمهور مباشرة بتأدية عملها الصباحي في مواعيد العمل الرسمية ثم تستكمل مهمتها في وقت اضافي في الفترة المساء التي يمكن تحديدها حسب ظروف كل جهة.

(٢) قيام نفس مجموعة الموظفين بالاستمرار في العمل بعد انتهاء المواعيد الرسمية وذلك لفترة محددة :

وتختلف فترة الإمتداد من جهة إلى أخرى بحسب طبيعة العمل وظروفه ويتطلب ذلك بالضرورة أيضا تخصيص أجر اضافي لهؤلاء العاملين.

ويتميز هذا البديل عن البديل الأول بتلافي ضياع الوقت في حضور وانصراف العاملين مرتين في اليوم الواحد بالإضافة إلى تلافي تكديس المواصلات وارتباك حركة المرور.

ثالثا : متطلبات التنفيذ:

ولوضع النظامين المقترحين لتوقيت إنجاز الخدمات الجماهيرية ، ومد فترة العمل ببعض الجهات موضع التنفيذ فإن الأمر يتطلب ما يأتي :-

١ - ضرورة قيام كل من الجهات المنوط بها تقديم خدمات جماهيرية بما يلي:

أ - إصدار قرار من السلطة المختصة يتضمن ما يأتي :-

- التحديد الدقيق للخدمات التي تقدمها الجهة وتحديد الوقت اللازم لانجاز كل منها.
- تحديد شروط تقديم الخدمة بما يتضمن بيان المستندات والنماذج والرسوم المطلوب تقديمها وكذلك تحديد الجهات المطلوب الحصول على موافقتها.
- النص صراحة على جزاء محدد في حالة مخالفة توقيتات إنجاز الخدمات بإعتبارها مخالفة إدارية تستوجب المساءلة.

ب - إعلان المواطنين بكافة وسائل الإعلام (الصحف - الإذاعة - التلفزيون - اللوحات الارشادية) بما يتضمنه القرار الصادر من السلطة المختصة.

٢ - أن تقوم كل جهة من الجهات التي تقدم خدمات مباشرة للجمهور ويقتصر العمل بها على الفترة الصباحية بالتقدم للجهاز بمقترحاتها في شأن مقومات تنفيذ نظام مد فترة العمل بها متمثلة في اعتمادات الحوافز أو الأجور الإضافية بالإضافة إلى مقترحاتها في شأن إمكانية زيادة رسوم الخدمة والتشريعات اللازمة لذلك.