نظام إدارة وتطوير الخدمات الحكومية

رقم (38) لسنة 2025

المادة 1

يسمى هذا النظام (نظام إدارة وتطوير الخدمات الحكومية لسنة 2025) ويعمل به من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

المادة 2

يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذا النظام المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك:-

الوزارة

:

وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

الوزير

:

وزير الاقتصاد الرقمي والريادة.

الهيئة

:

هيئة الخدمة والإدارة العامة.

الدائرة

:

أي وزارة أو دائرة أو هيئة أو مجلس أو مؤسسة رسمية عامة أو مؤسسة عامة.

الوحدة

:

الوحدة التنظيمية المعنية بالتحول الرقمي في رئاسة الوزراء.

الخدمات الحكومية

:

الأنشطة أو الإجراءات أو العمليات، التي تقوم بها الدائرة أو من ينوب عنها، لتوفير قيمة او منفعة لمتلقي الخدمة لتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم

او تجاوزها وتشمل جميع التفاعلات بين مقدم ومتلقي الخدمة، قبل واثناء وبعد تقديم الخدمة.

متلقي الخدمة

:

أي شخص يستفيد من الخدمة التي تقدمها الدائرة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

اتفاقيات مستوى الخدمة مع الشركاء

:

وثيقة توضح التزامات الأداء والمعايير والمؤشرات والاجراءات بين الدائرة وشركائها في تقديم الخدمات.

ميثاق تقديم الخدمة

:

إعلان من جانب واحد تتعهد فيه (الدائرة) أو مزود الخدمة تجاه متلقي الخدمة، تبين فيه التزاماتها نحو المواطنين ومتلقي الخدمة، والمعايير والمؤشرات والاجراءات التي تلتزم بها.

معايير تقديم الخدمة

:

مجموعة من المبادئ والقواعد والمواصفات التي تحدد مستوى جودة الخدمة الذي يتوقعه متلقي الخدمة لدى طلب الحصول على الخدمات الحكومية.

مراكز الخدمات الحكومية الشاملة

:

مراكز متخصصة في تقديم خدمات حكوميّة متكاملة ومتنوعة بشكل مباشر لمتلقي الخدمة باختلاف فئاتهم ضمن سقف واحد بهدف تحسين تجربة متلقي الخدمة وتمكينهم من إنجاز معاملاتهم بكفاءة وفاعلية.

السجل الوطني للخدمات الحكومية

:

قاعدة بيانات إلكترونية توفر تفاصيل الخدمات (الوثائق المطلوبة وشروط الخدمة وإجراءات الحصول عليها) إضافة الى توفير بيا نات معا يير ومؤشرات أ داء الخد مات واستخراج التقا رير المرتبطة بالخد مات لغا يات الاستفادة منها في تحسين وتطوير الخدمات.

قنوات ومنصات سماع صوت متلقي الخدمة

:

مجموعة من القنوات المادية والافتراضية، لتواصل متلقي الخدمة مع الدائرة، لتقديم الملاحظات أو الاقتراحات، أو طلب الاستفسارات، أو تقديم الشكاوى أو الإبلاغ عن الأخطاء والمخالفات.

الإطار الوطني لقياس أداء الخدمات الحكومية

:

منظومة المؤشرات الوطنية وأبعادها ومؤشراتها الفرعية وأدواتها المختلفة والتي تعنى بقياس جودة الخدمات الحكومية ومدى امتثالها لمعايير تقديم الخدمات الحكومية.

المادة 3

تسري أحكام هذا النظام على الدائرة أو أي جهة يقرر مجلس الوزراء إخضاعها لأحكامه.

المادة 4

ترتكز إدارة وتطوير الخدمات الحكومية على ما يلي:-

أ- خدمات حكومية محورها متلقي الخدمة.

ب- حوكمة إدارة وتطوير الخدمات الحكومية.

ج- التحول الرقمي لتقديم خدمات حكومية كفؤة وفعالة.

د- موظفين حكوميين ممكنين ولديهم الدافع للتميز في تقديم الخدمات.

هـ - الشراكة مع القطاع الخاص ومع المجتمع المحلي في مجال الخدمات الحكومية.

المادة 5

تتولى الهيئة المهام والصلاحيات التالية:-

أ-إعد اد السياس ات والاستراتيجي ات والتعليم ات والأد لة والمعاي ير اللاز مة لإدا رة الخدم ات الحكوم ية بالتنس يق مع الوزارة

والوحدة.

ب- إقرار الإطار العام لميثاق تقديم الخدمات الحكومية.

ج- إدارة وتطوير واستدامة الإطار الوطني لقياس أداء الخدمات الحكومية بالتنسيق مع الوحدة.

د- تطوير نماذج الشراكة مع القطاع الخاص والمجتمع المدني في مجال تقديم وتطوير خدمات كفؤة وفعالة ومبتكرة ووضع التعليمات والمعايير اللازمة لذلك.

هـ- تقديم الدعم الفني والاستشاري لتمكين الدوائر الحكومية من التطبيق الفعال للأطر التنظيمية وأدوات تطوير الخدمات الحكومية.

و- الرقابة على تنفيذ السياسات والتشريعات والاستراتيجيات والمعايير الخاصة بالخدمات الحكومية ومدى امتثال الدوائر لها.

ز-دعم ثقافة التغيير والإبداع والابتكار والتميز في إدارة الخدمات الحكومية.

ح-وضع أطر الكفايات الوظيفية لمقدمي الخدمات الحكومية.

ط-الإشراف على عملية استحداث أو إلغاء أو تحديث الخدمات في الدائرة ومؤشرات الأداء المرتبطة بها من خلال السجل الوطني للخدمات وفق المعايير التي تعتمدها الهيئة بالتعاون مع الوزارة.

المادة 6

تتولى الوزارة المهام والصلاحيات التالية:-

أ- إعداد وتنفيذ استراتيجيات التحول الرقمي المتعلقة بالخدمات الحكومية وخططها وضمان تنفيذها بالتنسيق مع الوحدة.

ب- تطوير السياسات والأدوات والتقنيات التي تضمن تكامل الأنظمة الإلكترونية الحكومية بالتنسيق مع الوحدة.

ج- توفير وتطوير واستدامة البنية التحتية الآمنة اللازمة للتحول الرقمي في مجال الخدمات الحكومية بالتنسيق مع الوحدة.

د- تطوير وإنشاء القنوات والمنصات الرقمية الخاصة بتقديم الخدمات الحكومية وفقًا لمعايير التحول الرقمي بالتعاون مع الدائرة.

هـ- دمج التقنيات الحديثة والناشئة في عملية التحول الرقمي لضمان تقديم خدمات حكومية أكثر كفاءة وفعالية.

و- الإشراف على مشاريع رقمنة الخدمات الحكومية في الدوائر الحكومية بالتنسيق مع الوحدة.

ز- تقديم الدعم الفني للدائرة لمساعدتها في تبسيط وتحسين وإعادة هندسة إجراءات الخدمات الحكومية لغايات الرقمنة.

ح- توفير الممكنات اللازمة وتقديم الدعم التقني في مجال التحول الرقمي للخدمات الحكومية.

ط- تطوير وإدارة السجل الوطني للخدمات الحكومية.

ي-المساهمة في تطوير السياسات والأنظمة والتعليمات الخاصة بالخدمات الحكومية.

المادة 7

تتولى الوحدة المهام والصلاحيات التالية:-

أ-وضع المعايير والإرشادات الوطنية التي تنظم التحول الرقمي في مجال الخدمات الحكومية وضمان الامتثال بها.

ب- بناء ومتابعة تنفيذ خطط واستراتيجيات التحول الرقمي بالتعاون مع الدائرة والوزارة وضمان توافقها مع الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي.

ج- دعم عملية التنسيق بين الوزارة والدائرة لضمان تنفيذ عملية التحول الرقمي بشكل فعال في مجال الخدمات الحكومية وتكامل الأنظمة.

د- تقديم الدعم للوزارة في تصميم وتطوير مؤشرات أداء رئيسية لتقييم عملية التحول الرقمي في مجال الخدمات الحكومية في الدائرة.

هـ- تقديم الدعم للدائرة لبناء قدراتها وتعزيز جهود التغيير في مجال التحول الرقمي في الخدمات الحكومية بالتعاون مع الوزارة.

و- مراقبة وتقييم مدى التزام الدائرة بالسياسات والمعايير الرقمية في مجال الخدمات الحكومية.

المادة 8

تتولى وحدة إدارة وتنفيذ برنامج تحديث القطاع العام ، متابعة تقدم سير العمل في مجال ادارة الخدمات الحكومية وتطويرها وضمان جودة مخرجاتها وفقا للتشريعات النافذة.

المادة 9

تلتزم الدائرة بما يلي: -

أ- تطبيق السياسات والاستراتيجيات والتعليمات والأدلة والمعايير الصادرة بموجب هذا النظام.

ب- تصميم وتطوير الخدمات الحكومية وتحديثها بشكل دوري لضمان تحسين جودة الخدمات.

ج- تصميم وتوثيق وتطوير إجراءات العمل القياسية للعمليات والخدمات التي تقدمها.

د- حصر وتوثيق وتحديث الخدمات على السجل الوطني للخدمات بشكل دوري.

هـ- تفعيل قنوات ومنصات سماع صوت متلقي الخدمة والاستجابة للتغذية الراجعة من متلقي الخدمة.

و- إعداد ومتابعة وتقييم اتفاقيات مستوى الخدمة مع الأطراف ذوات العلاقة.

ز- إعداد وتنفيذ خطة واستراتيجيات التحول الرقمي بالتعاون مع الوحدة والوزارة.

ح- إعادة هندسة الإجراءات لعمليات الخدمات ورقمنتها بالتعاون مع الوزارة والوحدة.

ط- مراجعة التشريعات والتعليمات الناظمة لها لتحسين وتطوير الخدمات ورقمنتها.

ي- إجراء التقييم الذاتي للخدمات المقدمة فيها وإعداد الدراسات والتقارير عن نتائج الامتثال لمعايير تقديم الخدمات، ونتائج تقييم أداء الخدمات ورفع التقارير للهيئة.

ك- متابعة وتقييم أداء مقدمي الخدمات وقياس مستوى رضاهم واتخاذ المبادرات الكفيلة لتطوير بيئة العمل بما ينعكس على جودة الخدمات.

المادة 10

أ- تقوم الهيئة بتصميم معايير آليات سماع صوت متلقي الخدمة وتطويرها بما يتوافق مع الممارسات الرائدة والرؤى والاستراتيجيات الوطنية بالتعاون مع الوزارة والدائرة والوحدة.

ب- تقوم الوزارة برقمنة المتطلبات التحسينية الممكنة والواردة من الهيئة بالتنسيق مع الوحدة والدائرة.

ج- تلتزم الوزارة باستدامة وتحسين البنية التحتية الرقمية المشغلة لقنوات ومنصات سماع صوت متلقي الخدمة ومتابعة تطويرها.

د- تتولى الهيئة دراسة وتحليل التغذية الراجعة الواردة من قنوات ومنصات سماع صوت متلقي الخدمة.

المادة 11

أ- تنشأ بقرار من مجلس الوزراء بناء على تنسيب الوزير مراكز الخدمات الحكومية الشاملة لتكون إحدى قنوات تقديم الخدمات المتكاملة في سبيل تسهيل حصول متلقي الخدمة على كافة الخدمات من موقع واحد.

ب- تتولى الوزارة إدارة وتنظيم شؤون مراكز الخدمات الحكومية الشاملة والإشراف عليها وتطوير نماذج أعمالها بمقتضى تعليمات يصدرها مجلس الوزراء بناء على تنسيب الوزارة.

ج- تنظم علاقة موظفي الدوائر العاملين في مراكز الخدمات الحكومية الشاملة وارتباطاتهم بمقتضى تعليمات تصدرها الهيئة بالتنسيق مع الوزارة .

المادة 12

تعرض أي حالة لم يرد النص عليها في هذا النظام أو أي حالة لم تتم معالجتها وفقاً لأحكامه على مجلس الوزراء لاتخاذ القرار المناسب بشأنها بتنسيب من الهيئة.

المادة 13

يصدر مجلس الوزراء بناءً على تنسيب الهيئة أو الوزارة حسب مقتضى الحال التعليمات والقرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا النظام.

المادة 14

يلغى نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم (156) لسنة 2016 على أن يستمر العمل بالتعليمات الصادرة بمقتضاه الى ان تلغى أو تعدل أو يستبدل غيرها بها .