قـــرارات

قرار رئيس مجلس الوزراء

رقم ١٤٦ لسنة ٢٠٠٢

بشأن الترخيص بإنشاء مراكز لأداء الخدمات الجماهيرية والترخيص لمن يعملون بها بالنيابة عن المواطنين فى التعامل مع أجهزة الدولة

رئيس مجلس الوزراء

بعد الاطلاع على الدستور ؛

وعلى القانون رقم ١١٨ لسنة ١٩٦٤ بإنشاء الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة ؛

وعلى قانون نظام العاملين المدنيين بالدولة الصادر بالقانون رقم ٤٧ لسنة ١٩٧٨ ؛

وعلى قانون العمل الصادر بالقانون رقم ١٣٧ لسنة ١٩٨١ ؛

وبناء على ماعرضه وزير الدولة للتنمية الإدارية ؛

قـــــرر :

(المادة الأولى)

مع عدم الإخلال بحق المواطن فى التعامل مباشرة مع كافة وحدات الدولة وأجهزتها للحصول على الخدمات التى تقدمها هذه الوحدات وفق النظم المعتادة ، تنشأ تباعًا بمواقع التجمعات السكانية بالمراكز والقرى والمدن داخل المحافظات المختلفة ، مراكز لأداء الخدمات ، لمعاونة الجمهور فى توفير نموذج طلب الخدمة واستيفاء بياناته ومستنداته ، والنيابة عن المواطن فى التعامل والحصول على الخدمات المطلوبة من كافة وحدات الدولة وأجهزتها ، باسمه ولمصلحته .

ويتولى وزير الدولة للتنمية الإدارية الترخيص بإنشاء هذه المراكز ، والترخيص كذلك للعدد الكافى من شباب الخريجين بالتعامل نيابة عن المواطن طالب الخدمة ، وذلك بنظام عقود العمل المؤقتة وفقًا لأحكام قانون العمل رقم ١٣٧ لسنة ١٩٨١ ، وذلك رفعًا للمعاناة عن المواطنين ، وعملاً على راحتهم ، وبما يحقق الفصل بين طالب الخدمة ومؤديها .

(المادة الثانية)

يكون للمرخص له نيابة عن جمهور المواطنين طالبى الخدمة حق التعامل مع كافة وحدات الدولة وأجهزتها التى تؤدى خدمات للمواطنين ، فى طلب الخدمة ، ومتابعة إجراءاتها والحصول عليها لتسليمها للمواطن ، وذلك نظير أتعاب يحددها وزير التنمية الإدارية بقرار منه ، ولاتدخل تلك الأتعاب فى نطاق الرسوم المقررة لأداء الخدمة المحددة بالنماذج المعتمدة للخدمات المطورة .

ويحدد وزير التنمية الإدارية فى العقد الذى يبرم مع المرخص له ، ما قد يتقرر له من إثابة ، على ضوء أدائه والأتعاب التى حصلها .

(المادة الثالثة)

تلتزم جميع وحدات الدولة وأجهزتها بالتعامل مع المرخص لهم بالنيابة عن المواطن ، باسمه ولمصلحته ، بعد التحقق من شخصيتهم ، كما لو كان المواطن حاضراً ، ولايجوز لهذه الوحدات أن تعلق أداء الخدمة أو إنجازها أو تسليمها على حضور المواطن شخصيًا ، إلا فى الحالات المنصوص عليها صراحة فى القوانين السارية

ويصدر وزير الدولة للتنمية الإدارية نموذج الإنابة يوقعه المواطن والمرخص له متضمنًا كافة البيانات عن طالب الخدمة والمرخص له والمهمة وكافة مايراه لازمًا ، على أن يعتمد النموذج بخاتم المرخص له .

(المادة الرابعة)

يلتزم المرخص له بتوفير نموذج طلب الخدمة التى يطلبها المواطن وملئه واستيفاء كافة البيانات والمستندات المطلوبة ، واستلام الأوراق اللازمة والرسوم المستحقة قانونًا من المواطن وذلك بصفة أمانة . ويتابع سير الإجراءات فى الجهات الإدارية ومراحلها ، باسم المواطن ولمصلحته ، ويتسلم نيابة عنه وبصفة أمانة ما يثبت إنجاز الخدمة بصفة نهائية .

(المادة الخامسة)

تعتبر جميع الأوراق والمستندات والأموال التى تسلمها المرخص له من المواطن بسبب عمله ، وكذا الخدمة التى سلمتها الإدارة للمرخص له باسم المواطن ولمصلحته بناء على ذلك بمثابة أمانة .

(المادة السادسة)

مع مراعاة أحكام قانون العمل رقم ١٣٧ لسنة ١٩٨١ ، يحظر على شباب الخريجين الملحقين للعمل بمراكز أداء الخدمات الجماهيرية حظراً تامًا ، مايلى :

تقاضى أى مبالغ من المواطنين تزيد عن المبالغ المقدرة كأتعاب محددة نظير الحصول على الخدمة

إجراء أى تغيير أو تعديل فى البيانات والمعلومات المدونة بالنماذج المقدمة للحصول على الخدمة .

الامتناع لأى سبب من الأسباب عن قبول طلب أحد المواطنين لإحدى الخدمات المطورة .

الخروج على مقتضيات الواجب وحدود اللياقة المطلوبة أثناء تأدية العمل ، سواء تجاه المواطنين طالبى الخدمة ، أو العاملين بالدولة .

ممارسة أية أعمال تخالف أو تتعارض مع طبيعة المهمة المحددة أساسًا لمراكز أداء الخدمات المطلوبة ، والرسوم المقررة ، والتوقيتات المحددة لإنجاز الخدمة .

حسن معاملة الجمهور والإصغاء الكامل إلى آرائهم ومقترحاتهم .

الوجود الدائم بمراكز أداء الخدمة وعدم مغادرتها قبل انتهاء مواعيد العمل المقررة .

إمساك سجل لقيد وتدوين اسم طالب الخدمة ، وتاريخ تقديم الطلب ، والمستندات التى سلمها ، والمبالغ التى أداها المواطن ، واسم الخدمة التى يطلبها ، والجهة التى تنفذها ، والأتعاب التى حصل عليها ، وتاريخ تقديم الطلب للجهة ، وتاريخ إنجاز الخدمة ، وتاريخ إبلاغ المواطن بذلك .

يتم تسليم المواطن المستند الدال على إنجاز الخدمة بعد التوقيع بالسجل بما يفيد واقعة الاستلام .

يكون تقاضى الأتعاب المقدرة مقابل تسليم المواطن إيصال أو فاتورة تفيد ذلك .

نشر أرقام وخطوط الهاتف للاستعلام عن الخدمات المطلوبة بمراكز أداء الخدمة .

الرد على الاتصالات الهاتفية الواردة من الجمهور للاستفسار عن موقف الإنجاز النهائى للخدمة .

التأكد من سلامة واستمرارية تشغيل جهاز الحاسب الآلى والطابعة ، توفيراً لنماذج أداء الخدمة ، والإبلاغ فوراً عن الأعطال فى حالة حدوثها .

(المادة السابعة)

مع عدم الإخلال بالمسئولية الجنائية والمدنية ، يترتب على الإخلال بأى من القواعد الواردة بالمادة السابقة ، فسخ العقد المبرم مع الخريج وإنهاء مهمته فوراً .

(المادة الثامنة)

ينشر هذا القرار فى الوقائع المصرية ، ويعمل به اعتباراً من اليوم التالى لتاريخ نشره .

صدر برئاسة مجلس الوزراء فى ٨ ذى القعدة سنة ١٤٢٢ هـ

(الموافق ٢٢ يناير سنة ٢٠٠٢م) .

رئيس مجلس الوزراء

دكتور/ عاطف عبيد