

مركز خدمة الجمهور

بلدية تفوح

نشرة تعريفية

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على اسعد الخلق والمرسلين نبينا الأمين وبعد الحمد لله ... أيها الأخوات والإخوة ،أيها المواطنين الكرام في الوطن وخارجه...، سعيديون ونحن نطل عليكم ونخاطبكم من خلال هذا الموقع وكلنا أمل وطموح وثقة أن يكون هذا المركز حلقة وصل واتصال بيننا وبين الجميع وان يكون عنواننا في هذا تقديم أفضل الخدمات وعنوان اتصال واطلاع أوسع لتقديم .. الاستيضاح.. النصح.. النقد الإيجابي آمليين وإياكم أن نوظف طاقاتنا لمصلحة الوطن والمواطن .. والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

رئيس بلدية تفوح

السيد محمود عبد الله ازريقات

الرسالة

عزيزي المواطن : لأنك عنواننا واهتمامنا الأول وبكل أمانة وشفافية وسرعة انجاز معاملتكم وحرصاً على تقديم أفضل وأسرع الخدمات كان مركز خدمات الجمهور

مركز خدمات جمهور بلدية تفوح

2012





مركز خدمات الجمهور (One-Stop-Shop)

مركز خدمات الجمهور هو العنوان الوحيد للمواطن، بحيث يعمل على توفير الخدمات البلدية في المجالات المختلفة كونه حلقة الوصل بين المواطنين و الدوائر المختلفة في البلدية.

أهداف مركز خدمات الجمهور (One-Stop-Shop)

١. توحيد جهة استقبال الطلبات لكافة معاملات البلدية
٢. تسهيل وتبسيط عملية تقديم الطلبات للمواطنين
٣. متابعة سير المعاملة بشكل الكتروني يمنع فقدانها وضاعها
٤. تحقيق مبدأ الرقابة في ضبط سير المعاملة ومتابعة مستمرة لإنهاؤها ضمن الفترة المحددة
٥. تخفيف عبء المراجعات المستمرة والغير منظمة للموظفين بما يحقق أداء أفضل في أجواء عمل هادئة
٦. استقبال كافة أشكال الشكاوى والاقتراحات وتلبية احتياجات المواطنين
٧. تحقيق مبدأ الشفافية والأبواب المفتوحة للاستماع للمواطنين وحل مشاكلهم من خلال مقابلات رئيس البلدية .

خدمات مركز خدمات الجمهور (One-Stop-Shop)

1. الاستعلامات واستقبال المعاملات: وهدفها إجابة المواطن عن أية استفسارات، وإرشاده إلى طريقة تقديم المعاملة وما هي الوثائق المطلوبة، والتي من خلالها يقدم المواطن معاملته ويتلقى وصل زمني لمدة الإنجاز المتوقع، وكذلك معرفة أحوال معاملته ويستلم معاملته المنتهية.
2. البوابة الالكترونية والاستعلامات الهاتفية: والهدف منها التسهيل على المواطن من خلال اتصالاته للاستفسار عن معاملته وكذلك الاتصال بالمواطن من اجل استلام معاملته أو توفير النواقص المطلوبة من بيته.
3. تكنولوجياي: ويتم من خلالها أرشفة العمل الكترونياً والتواصل بين الأقسام الكترونياً ، ومراقبة مسار الطلبات ومتابعتها من خلال موظفين مختصين .
4. المحاسبة: ويتم خلالها متابعة الأمور المالية المتعلقة بمعاملات المواطنين واستيفاء رسوم الخدمات المختلفة.
5. الشكاوي والاقتراحات: والتي من خلالها يتمكن المواطن من إيصال صوته وشكواه مباشرة لرئيس البلدية والجهات المختصة
6. وحدة الشحن والجباية: ويتم من خلالها متابعة عمليات الشحن وبيع الكهرباء للمواطنين وتجهيز واستبدال وصيانة العدادات في مراكز الشحن المختلفة.



مهام وطبيعة عمل موظف خدمات الجمهور

١. تسهيل حصول المواطنين على خدمات البلدية.
٢. توفير جميع الخدمات البلدية بطريقة فعالة، وسريعة بمستوى مرموق. وبطريقة تضمن المساواة والعدل وخلال فترات زمنية قياسية.
٣. التقليل من احتمالية المماطلة ويزيد من مسؤولية الموظفين وبالتالي يضمن الشفافية.
٤. استلام طلبات المواطنين للخدمات المطلوبة وتجهيزها من الأقسام ذات العلاقة بموضوع الطلب خاصة ما يتعلق برخص الأراضي والبناء ورخص الحرف والصناعات والأملاك ... الخ.
٥. استلام معاملات اشتراك المياه والكهرباء وإصدار شهادات براءة الذمة المالية... الخ.
٦. استلام الشكاوي والاقتراحات من المواطنين وتقديمها للأقسام ذات العلاقة بحل الشكوى والرد على المواطن فيما بعد.
٧. استيفاء الرسوم ورسوم الطلبات والشهادات، والخدمات المختلفة.
٨. متابعة ملف التخمين والأراضي.



فوائد مركز خدمات الجمهور (One-Stop-Shop)

١. تقديم خدمة سريعة للمواطنين وبشكل مريح.
٢. تقديم خدمة بأقل تكلفة وجهد.
٣. استقبال كافة طلبات الخدمات.
٤. إعطاء المواطنين عنوان واحد للمراجعة.
٥. استقبال الشكوى والعمل على حلها ضمن الدوائر المختلفة.
٦. الحد من انتقال المواطن من مكتب لآخر لإنجاز الخدمة.
٧. إعطاء الإدارة العليا بالبلديات فرصة للتفرغ للمهام الرئيسية المناطة بها.

علاقة المواطن بموظف مركز خدمات الجمهور

يقوم المواطن بطلب الخدمة و تقديم الوثائق المتعلقة بالطلب لموظف خدمات الجمهور.

علاقة موظف مركز خدمات الجمهور بالمواطن :

١. يتفقد الطلب لتأكد من استكمالها.
٢. إعلام المواطن بإجراءات العمل اللازمة لتقديم الخدمة المطلوبة في الوقت المحدد.
٣. يحدد الموظف للمواطن موعد للمراجعة تكون فيه الخدمة منجزة أو جزء منها منجز حسب طبيعة الطلب.

يقوم المواطن:

١. بدفع رسوم الخدمة حسب قائمة رسوم الخدمات لدى محاسب القسم والذي بدوره يسلمها لأمين الصندوق.
 ٢. تسليم كتاب خطي للمواطن بالموافقة على الخدمة المطلوبة في حالة تحقيقها.
 ٣. تسليم كتاب خطي للمواطن بعدم الموافقة في حالة عدم تحقيق الخدمة مع ذكر الأسباب و المبررات لذلك.
- يعمل المركز ضمن هيكلية تنظيمية تتبع لإدارة البلدية.

بلدية تفوح Taffouh municipality

Advantages of the Public Services Center - One-Stop-Shop

1. Providing rapid services for citizens in a comfortable manner,
2. Providing services for citizens with minimum cost and effort,
3. Receiving all the services applications,
4. Giving citizens one address for checking their applications,
5. Receiving citizens' complaints and working on solving them with the different departments,
6. No need for citizens to move from one office to another to complete their required services, and
7. Give the higher administration at the municipality the opportunity to work effectively on their main tasks.

Relation of citizens with the Public Services Center Employee

- The citizen applies for a service and provides documents needed for the application to the Public Services Center employee.

Relation of the Public Services Center Employee with the citizens

1. Checks the application to make sure that it is complete.
2. Informs the citizen about the required procedures to obtain the needed service on the set time.
3. Informs the citizen about date to check up if his/her service, or a part of it, is accomplished on basis of the application nature.

Citizens will:

1. Pay the service fees in accordance with the services fees list for the division's accountant, who in turn hands it over to the treasurer.
2. Receives a written approval letter regarding the required service.
3. Receives a written rejection letter in case the service has not been accomplished including reasons and justifications.

Nature and tasks of the Public Services Center employee

1. Facilitates, for citizens, obtaining the Municipality's services
2. Provide the Municipality services rapidly, effectively , and decently which will guarantee equality and justice for all citizens and within a short period.
3. Decreases any possibility for procrastination and increases employees responsibility and thus ensure transparency.
4. Receives citizens' applications for the service required and prepare them with the relevant divisions, specifically issues related to land, building, handicrafts and property licenses, etc.
5. Receives administrative transactions for prescription in the water and electricity networks and issues financial acquittance documents, etc.
6. Receives citizens' complaints and suggestions and pass them to the relevant divisions concerned in solving these complaints then respond to citizens later on.
7. Receives fees for applications, certificates and other services.
8. Follows up land and property assessment file.



Services provided by the Center

1. Information and receiving administrative transactions: Responding to citizens' clarifications, guiding them how to apply for a service and the required documents, time needed to accomplish the service, have knowledge about the application progress and handed over their processed and completed administrative transactions.
2. E-portal and finding information by phone: This service aims to facilitate the process for the citizens in inquiring about the progress of their administrative transactions. Also to inform citizens that their administrative transactions are completed and that they can come to the Municipality to receive them or to bring certain requirements.
3. Technology: This technology aims to archive all works electronically, give access for employees to communicate and follow up the citizens' applications progress electronically.
4. Accounting: Through this service, the financial issues related to citizens' transaction and payment of the different services fees will be done.
5. Complaints and suggestions: This service allows citizens' voice be heard and their complaints reach directly to the mayor and the competent parties.
6. Electricity cards recharging: This unit follows up the process of selling and recharging of electricity cards for citizens as well as installation, replacement and maintenance of electricity meters in the different recharging centers.





Public Services Center - One-Stop-Shop

The Public Services Center is the only address for Taffouh citizens. It provides municipal services for them in the different fields being the link between citizens and different departments at the municipality.

Public Services Center Objectives

1. To unify the party that receives applications regarding all the municipal transactions
2. To facilitate and simplify for citizens the application submission process
3. To follow up the progress of administrative transactions electronically so as to prevent any loss or missing
4. To implement the monitoring principle in managing and controlling the administrative transactions progress and completing them within the specified period
5. To reduce the burdens of continuous and non-organized checking up of citizens for their administrative transactions with the employees; this will create better performance in a quiet working environment
6. To receive all complaints and meet citizens' needs
7. To achieve transparency and open doors principle, listen to citizens problems and solve them by allowing them to meet with the mayor in meetings held twice a week.

In the Name of God, the Merciful, the Compassionate

Brothers and sisters, honored citizens in homeland and outside We are pleased to address you through this website. We are full with hope, ambition and confidence that the Public Services Center will be a link between the Municipality and all Taffouh citizens. This Center will be our address for providing the best services, clarifications, advices and positive criticism. Together we hope to invest our capabilities for the interest of our country and citizens. **Peace be upon you and God's mercy and blessings**

Taffouh Mayor
Mr Mahmoud Abdallah Izriqat

Mission

As citizens are our address and first concern and as the Municipality is devoted to provide the best and speediest services, we established the Public Services Center to accomplish citizens' administrative transactions with speed, transparency and faithfulness.

Taffouh Municipality Public Services Center
2012



One Stop Shop Taffouh Municipality

Brochure