الموقع الإخباري الجماهيري

كيف تصل عين المواطن إلى مكتب الوزير في ١٠ ثانية؟

وثيقة هندسية لمنصة **"صوت مصر"** – كيف تم إعادة الربط بين مستفيد وكيف يدار من قبل فريق وتكنولوجيا بسيطة؟ بناء هذا النموذج يضمن أن كل مواطن يجد أقصر طريق للوصول إلى أعلى مسئول.

الإطار المفاهيمي

مستفيد | مدير مكتب | وزير | مستشار | مشرف | فريق الرد | تكنولوجيا

رحلة الطلب | مشاركة جماعية | مساعدة الموظفين | الشفافية الجماعية | الكفاءة والجودة | الوصول الموحد

من ضغطة زرٍّ على هاتف المواطن – إلى مكتب الوزير، دون وسيط.

الكل في نهاية هذا الهيكل يعرف بالضبط ماذا يفعل وكيف يتم الرد على كل طلب. في ثوانٍ، تصل شكوى المواطن إلى مكتب الوزير، وتعود الإجابة إلى المواطن بكل شفافية.

دائرة الثقة تضمن أن الجميع الجميع يعرف دوره ويؤديه بكفاءة.

رقم الهواتف
الخط الساخن ١٢٣٤ – متاح ٢٤/٧ – يستقبل المكالمات ويحولها فوراً إلى الفريق المختص.

الخطوط الخلفية
خطوط مباشرة بين الفريق والمكتب – لا تمر بالوسطاء – تضمن السرعة والسرية.

الوصول المتزامن
كل مسئول يرى الطلبات الخاصة به فقط، في الوقت الحقيقي، دون أي تأخير.

الإقرار والتوثيق
كل طلب يُسجل ويُعطى رقماً مرجعياً، ويُحفظ في سجل لا يمكن تعديله أو حذفه.

الإغلاق الجماعي
المواطن يقيّم الرد، والمجتمع يراجع الأداء – لا مجرد تقارير، بل تقييم حقيقي من الناس.

الشفافية الجماعية
كل طلب وكل رد يُنشر للعامة – بدون أسماء – ليتمكن الجميع من المتابعة والمحاسبة.

الإغلاق الجماعي
المواطن يقيّم الرد، والمجتمع يراجع الأداء – لا مجرد تقارير، بل تقييم حقيقي من الناس.

الشفافية الجماعية
كل طلب وكل رد يُنشر للعامة – بدون أسماء – ليتمكن الجميع من المتابعة والمحاسبة.

الإقرار والتوثيق
كل طلب يُسجل ويُعطى رقماً مرجعياً، ويُحفظ في سجل لا يمكن تعديله أو حذفه.

الوصول المتزامن
كل مسئول يرى الطلبات الخاصة به فقط، في الوقت الحقيقي، دون أي تأخير.

رقم الهواتف
الخط الساخن ١٢٣٤ – متاح ٢٤/٧ – يستقبل المكالمات ويحولها فوراً إلى الفريق المختص.

الخطوط الخلفية
خطوط مباشرة بين الفريق والمكتب – لا تمر بالوسطاء – تضمن السرعة والسرية.

٦٠٠+ | ٥ | ٠ | ٢٤/٧
الأطراف | الوسطاء | الأخطاء | الخدمة

من المتواطن إلى صانع القرار في ١٠ ثانية فقط – بصفت، بسرعة، وبأمر موثق.

٢٠٢٤ – ٢٠٢٦ | ٤ مراحل | ٣ أدوار | ٥ أدوات | ٣ مبادئ | من المواطن إلى الوزير

المبدأ

البلاغ الأمني يصل في الوقت ذاته – لخمسة مستويات قيادية، ولا أحد يستطيع إخفاءه.

هذا النموذج يُعنى بمسار مواطن في تقرير يتضمنه الشرطة الأمنية. هو رؤية لمبدأ **المتصلب الأمني يرى ما يجب أن يُرى، وما يُحتاج إلى تحقيق.**

مواطن | شرطة | مدير مكتب | وزير | مستشار | مشرف | فريق الرد | تكنولوجيا

مواطن
تقرير أمني

وزير الداخلية
مدير مكتب الوزير
تلقي التقرير، وتحديد الأولويات، وتوجيه الطلب إلى الجهة المختصة.

مستشار الشؤون الأمنية
مستشار الوزير
تقييم التقرير، وتحديد الأولويات، وتوجيه الطلب إلى الجهة المختصة.

مدير مكتب الوزير
مدير مكتب الوزير
تلقي التقرير، وتحديد الأولويات، وتوجيه الطلب إلى الجهة المختصة.

مشرف الفريق
مشرف الفريق
تقييم الرد، وتحديد الأولويات، وتوجيه الطلب إلى الجهة المختصة.

فريق الرد
فريق الرد
تنفيذ الطلب، وإعداد الرد، وتسليمه إلى المشرف.

تكنولوجيا
تكنولوجيا
تسجيل الطلب، وتتبع الحالة، وتوثيق الرد، وتوجيه الطلب إلى الجهة المختصة.

لائحة أمنية
الضبط الأمني يبدأ ولا يتوقف إلا عند الوزير. لا أحد يملك حق الإغلاق خارج نطاق مستشار الأمن، ولا حق الإحالة إلى الشرطة إلا عبر مكتب الوزير. هذه هي الحماية من الإهمال والتواطؤ.

الأمن يرى ما يجب أن يُرى، وما يُحتاج إلى تحقيق.

لكل وزارة سلستها الخاصة – تارة مستويات قيادية، وتارة أخرى، ونفس مبدأ الشفافية.

الصفحة الأخيرة تعرض الخيار الثالث، والأكثر تعقيداً، والأكثر مرونة. في وزارة تستقبل طلبات كثيرة، تختلف طبيعة وأسماء المراحل من قطاع إلى قطاع.

مواطن | مدير مكتب | وزير | مستشار | مشرف | فريق الرد | تكنولوجيا

مواطن
تقرير أمني

مدير مكتب الوزير
مدير مكتب الوزير
تلقي التقرير، وتحديد الأولويات، وتوجيه الطلب إلى الجهة المختصة.

مستشار الشؤون الأمنية
مستشار الوزير
تقييم التقرير، وتحديد الأولويات، وتوجيه الطلب إلى الجهة المختصة.

مدير المصلحة / الجهة / الهيئة
مدير المصلحة / الجهة / الهيئة
تلقي التقرير، وتحديد الأولويات، وتوجيه الطلب إلى الجهة المختصة.

مشرف المصلحة
مشرف المصلحة
تقييم الرد، وتحديد الأولويات، وتوجيه الطلب إلى الجهة المختصة.

فريق الرد المصلحة
فريق الرد المصلحة
تنفيذ الطلب، وإعداد الرد، وتسليمه إلى المشرف.

تكنولوجيا
تكنولوجيا
تسجيل الطلب، وتتبع الحالة، وتوثيق الرد، وتوجيه الطلب إلى الجهة المختصة.

لائحة أمنية
الضبط الأمني يبدأ ولا يتوقف إلا عند الوزير. لا أحد يملك حق الإغلاق خارج نطاق مستشار الأمن، ولا حق الإحالة إلى الشرطة إلا عبر مكتب الوزير. هذه هي الحماية من الإهمال والتواطؤ.

الأمن يرى ما يجب أن يُرى، وما يُحتاج إلى تحقيق.

كل مستوى يرى ما يستطيع تحقه – ولا يستطيع إخفاء ما ترى.

هذه الصفحة أكثر تعقيداً، لأنها تُظهر بعض المعطيات التي تختفي عن باقي المراحل. لكن هذا يُعد جزءاً من الضوابط: **المتواطئ يحتاج إلى الانتظار.**

الأدوار | الصلاحيات | الحدود

الوزير / مصلحة الوزير
يرى كل شيء، ويتخذ القرار النهائي.

مستشار الوزير / وكيل الوزارة
يرى كل شيء، ويتخذ القرار النهائي.

مدير المصلحة / الجهة / الهيئة
يرى طلبات مصلحته، ولا يرى طلبات باقي المصالح.

فريق الرد
يرى طلبات مصلحته، ولا يرى طلبات باقي المصالح.

تكنولوجيا
يرى كل شيء، ولا يتخذ قرارات.

لائحة أمنية
الضبط الأمني يبدأ ولا يتوقف إلا عند الوزير. لا أحد يملك حق الإغلاق خارج نطاق مستشار الأمن، ولا حق الإحالة إلى الشرطة إلا عبر مكتب الوزير. هذه هي الحماية من الإهمال والتواطؤ.

الأمن يرى ما يجب أن يُرى، وما يُحتاج إلى تحقيق.

"عيون مصر" ليست تطبيقاً – إنما أداة سيادية لإدارة شؤون الدولة.

"عيون مصر" هي منصة رقمية تُمكّن المواطن من الإبلاغ عن المخالفات والتجاوزات في الوقت الحقيقي، وتضمن أن كل بلاغ يصل إلى الجهة المختصة بدقة وسرعة وشفافية.

الإطار المفاهيمي | الجهة المختصة

مواطن | مدير مكتب | وزير | مستشار | مشرف | فريق الرد | تكنولوجيا

مواطن
يرى المخالفات ويصورها ويرفع البلاغ.

مدير مكتب الوزير
يتلقى البلاغ ويحوله إلى الجهة المختصة.

وزير الداخلية
يتلقى البلاغ ويحوله إلى الجهة المختصة.

مستشار الوزير
يتلقى البلاغ ويحوله إلى الجهة المختصة.

مشرف الفريق
يتلقى البلاغ ويحوله إلى الجهة المختصة.

فريق الرد
يتلقى البلاغ ويحوله إلى الجهة المختصة.

تكنولوجيا
يتلقى البلاغ ويحوله إلى الجهة المختصة.

لائحة أمنية
الضبط الأمني يبدأ ولا يتوقف إلا عند الوزير. لا أحد يملك حق الإغلاق خارج نطاق مستشار الأمن، ولا حق الإحالة إلى الشرطة إلا عبر مكتب الوزير. هذه هي الحماية من الإهمال والتواطؤ.

الأمن يرى ما يجب أن يُرى، وما يُحتاج إلى تحقيق.

"عيون مصر" مصدراً أمانك، وحارس حقوقك، وعمدةً على حرمة الوطن.

حين تعبر طبيعة المجتمع مرحلة من تطور الوعي، لا تأتيه وصاية تُملي عليه ما يجب أن يُرى وما يُخفى. يتطور الوعي بطبيعته، وتأتي الحاجة إلى أداة رقابية تُمكّن المواطن من الإبلاغ عن المخالفات والتجاوزات في الوقت الحقيقي، وتضمن أن كل بلاغ يصل إلى الجهة المختصة بدقة وسرعة وشفافية.

مواطن رقمي
المواطن الذي يستخدم أي تطبيق رقمي يمكنه الإبلاغ عن المخالفات.

مدير مكتب الوزير
يتلقى البلاغ ويحوله إلى الجهة المختصة.

وزير الداخلية
يتلقى البلاغ ويحوله إلى الجهة المختصة.

مستشار الوزير
يتلقى البلاغ ويحوله إلى الجهة المختصة.

مشرف الفريق
يتلقى البلاغ ويحوله إلى الجهة المختصة.

فريق الرد
يتلقى البلاغ ويحوله إلى الجهة المختصة.

تكنولوجيا
يتلقى البلاغ ويحوله إلى الجهة المختصة.

لائحة أمنية
الضبط الأمني يبدأ ولا يتوقف إلا عند الوزير. لا أحد يملك حق الإغلاق خارج نطاق مستشار الأمن، ولا حق الإحالة إلى الشرطة إلا عبر مكتب الوزير. هذه هي الحماية من الإهمال والتواطؤ.

الأمن يرى ما يجب أن يُرى، وما يُحتاج إلى تحقيق.

أنت تريد حقوقاً مصيرية أمام انجهاز إداري – صرت الحين اللي يهمني هو الخدمة.

هذه هي الحالة الأولى، حيث يتحول من المتلقي إلى الشريك في الحل. هذه هي الحالة الأولى، حيث يتحول من المتلقي إلى الشريك في الحل.

Citizens Serving the State, not the State serving the Citizen

شريكاً مفيداً
في كل مستوى، تجد الأدوات التي تمكنه من المشاركة في حماية الدولة.

شريكاً مفيداً
في كل مستوى، تجد الأدوات التي تمكنه من المشاركة في حماية الدولة.

شريكاً مفيداً
في كل مستوى، تجد الأدوات التي تمكنه من المشاركة في حماية الدولة.

شريكاً مفيداً
في كل مستوى، تجد الأدوات التي تمكنه من المشاركة في حماية الدولة.

شريكاً مفيداً
في كل مستوى، تجد الأدوات التي تمكنه من المشاركة في حماية الدولة.

شريكاً مفيداً
في كل مستوى، تجد الأدوات التي تمكنه من المشاركة في حماية الدولة.

شريكاً مفيداً
في كل مستوى، تجد الأدوات التي تمكنه من المشاركة في حماية الدولة.

كل مساعٍ بدون "عيون مصر" هي ساعةٌ يضيع فيها صوت مواطن – وقد يضيع معه قرارٌ سيادي مهم.

هذه المنصة ليست رفاهية، وليست مجرد تطبيق. هي أداة سيادية، وهي الفرق بين دولة تعلم ما يحدث في كل شبر من أراضيها، وبين دولة تكتشف الأزمة حين تتفاقم.

"عيون مصر" ليست مجرد تطبيق – إنما أداة سيادية لإدارة شؤون الدولة.

"عيون مصر" هي منصة رقمية تُمكّن المواطن من الإبلاغ عن المخالفات والتجاوزات في الوقت الحقيقي، وتضمن أن كل بلاغ يصل إلى الجهة المختصة بدقة وسرعة وشفافية.

خلف المنظومة – عقول مصرية آمنت بالمشروع قبل أن يولد.

"عيون مصر" ليست فكرة مستوردة ولا تجسيداً لمنهجٍ جديدٍ مُستورد – هندسة وتصميمٌ وبرمجة – إنما هو ابنُ هذا الوطن، صُمِّم وبُرمِج وبُنِيَ بأيدٍ مصرية.

محمود أحمد الكومي
المهندس المعماري والمصمم الفني للمشروع والتطبيق

طلب عرض رسمي
تصميم واجهة وتجربة المستخدم لتطبيق "عيون مصر"
مهندس معماري ومصمم فني

تامر الخولي
المهندس المعماري والمصمم الفني للمشروع والتطبيق

الحكومات بالأرقام
تصميم واجهة وتجربة المستخدم لتطبيق "عيون مصر"
مهندس معماري ومصمم فني

تحدّي التطبيق الآن

تحدّي حقيقي يخوض فيه التطبيق الآن ٣ اختبارات حقيقية تحاول من خلالها تجاوز بوابة الدخول، وتقديم بلاغ، وتتبع الرد، وإغلاق البلاغ. هذه هي الحالة الأولى التي يتحول فيها المتلقي إلى شريك في الحل.

بوابة الدخول
هل يمكن لمواطن عادي أن يدخل إلى النظام بسهولة؟

تقديم البلاغ
هل يستطيع المواطن إرسال بلاغ بسيط وواضح؟

تتبع الرد
هل يستطيع المواطن معرفة ما حدث لبلاغه؟

إغلاق البلاغ
هل يستطيع المواطن تقييم الرد وإغلاق البلاغ؟

كلُّ مواطنٍ جنديٌّ في خدمة الوطن.

هذه هي الحالة الأولى، حيث يتحول من المتلقي إلى الشريك في الحل.