



كتاب دوري رقم (٦٥) لسنة ٢٠١٨

في ضوء توجه الدولة إلى ميكنة العمليات الحسابية والمالية للوحدات الحسابية لإعداد وتنفيذ الموازنة العامة للدولة إلكترونياً، وذلك لضمان إدارة ومتابعة ومراقبة أوجه الصرف واستمرارية العمل على منظومة الميكنة، فقد وفرت وزارة المالية الدعم الفني الكامل و اللازم لاستدامة النظام بالوحدات الحسابية وذلك من خلال مراكز خدمة مدعومة بكوادر فنية ماهرة ومنتشرة بكافة محافظات الجمهورية، وتستطيع التعامل وحل المشاكل التي تواجه الوحدات الحسابية لضمان التشغيل بكفاءة وفاعلية.

وإحافاً لتعليمات الدعم الفني الصادرة بتاريخ ٢٧/٢/٢٠١٨ من وزارة المالية والتي وضحت وسائل الإبلاغ عن أية مشكلات قد تواجه الوحدات الحسابية، فإنه يمكن للوحدات الحسابية تلقي الخدمات التالية من مراكز الخدمة سألغة الذكر كما يلي:-

١. خدمة الدعم الفني الهاتفي :-

(أ) حال وجود مشكلة بالوحدة الحسابية علي المختص بالوحدة الحسابية تطبيق التعليمات الصادرة في ٢٧/٢/٢٠١٨ بالاتصال على الرقم الأرضي (٠٢-٣٨٢٧١٥١٥).

(ب) سيقوم متلقي الاتصال باستقبال الشكوى وإعطاء البلاغ رقم محدد.

(ج) سيحاول متلقي الاتصال حل المشكلة عن طريق الهاتف.

(د) حال تعذر حل المشكلة هاتفياً، فسيقوم متلقي الاتصال بإيفاد مسنول الدعم إلى مقر الوحدة الحسابية، أو إحالة المشكلة إلى القطاع المختص في وزارة المالية.

ويرجى علم ما يلي :-

- ✓ في جميع الحالات سوف يتم تقديم الدعم الفني والعمل على حل المشكلة خلال ٢٤ ساعة عمل وللمناطق النائية خلال ٧٢ ساعة عمل.
- ✓ يجب الاحتفاظ برقم البلاغ لمتابعة الشكوى والاستعلام عن مراحل حلها.
- ✓ في جميع الحالات لا يتم إغلاق البلاغ من قبل مركز الدعم إلا بعد حل المشكلة .



٢. خدمة الدعم الفني الميداني :-

ويتم الدعم الفني الميداني بانتقال مسنول مركز الدعم الفني إلى مقر الوحدة الحسابية لتقديم الخدمات التالية :-

- ١- الدعم الفني بناء على طلب الوحدة الحسابية في حالة وجود شكاوى تم الإبلاغ عنها عن طريق الدعم الفني الهاتفي ولم تحل هاتفياً.
- ٢- دعم فني دوري بحد أدنى مرة واحدة شهرياً لكل وحدة حسابية.
- ٣- استبدال الكابلات الخاصة بأجهزة الحاسب الآلي ومستلزماتها، "حال عدم صلاحيتها للعمل"
- ٤- سحب أجهزة الحاسب الآلي ومستلزماتها المعطلة من الوحدات الحسابية وتسليمها أجهزة حاسب الآلي ومستلزماتها إحتياطياً (بديلة لحين الانتهاء من صيانة أجهزتها الأصلية) وتسليم الجهاز الأصلي بعد الصيانة واسترداد الجهاز الاحتياطي.
- ٥- حل مشاكل التطبيقات.

ويرجى العلم بما يلي:-

سوف يطلب مسنول مركز الدعم الفني عند زيارة الوحدة الحسابية توقيع المسنولين بالوحدة الحسابية علي نموذج الزيارة الخاص بذلك الغرض بعد تأدية الخدمات سالفه الذكر.

٣- الدعم الفني التقني :-

- تجهيز الأجهزة الجديدة بتحميل نسخة العمل (Image) المعتمدة من وزارة المالية .
- إعادة تحميل نسخة الـ (Image) الخاصة بالمنظومة على أجهزة اللاب توب لدى الوحدات الحسابية في حالة وجود مشكلة.
- تركيب وتوصيل أجهزة الحاسب الآلي (كمبيوتر/ لاب توب) والـ USB لدى الوحدات الحسابية .

٤- خدمات ورش التوعية :

على الجهات الإدارية والوحدات الحسابية على مستوى الجمهورية بجميع المحافظات التابعة لها حال الاحتياج إلى ورش توعية لتعريف العاملين بالوحدات الحسابية بالتالي:-



- شرح التعليمات والقواعد الفنية وما يستجد من تعديلات على المنظومة
- الرد على أي استفسارات تخص نظام الـ GFMIS أو الـ GPS.

إذا ما تراءى للوحدة الحسابية حاجتها لورش العمل، فيرجى مخاطبة إدارة المشروع على العنوان التالي (أبراج وزارة المالية برج (٢) الدور (١٠) امتداد شارع رمسيس ٢)، والتي ستقوم بالتنسيق لعقد ورش العمل.

✓ حال عدم قيام مركز الدعم الفني في تقديم أيأ من الخدمات سألقة الذكر، فإنه يرجى الاتصال على قسم الدعم والمتابعة بوزارة المالية على الأرقام التالية:-

٠٢٢٣٤٢٠١١٩ - ٠٢٢٣٤٢٠١١٧ - ٠٢٢٣٤٢٠١١٦ - ٠٢٢٣٤٢٠١١٤

أو إرسال رسالة إلكترونية على البريد الإلكتروني Service.Desk@mof.gov.eg

✓ لا يتم اعتماد النموذج المخصص للزيارة إلا بعد تلقي الخدمة وحل كافة المشكلات الفنية حال وجودها.

وعلى السادة المسؤولين الماليين بالجهاز الإداري بالدولة و وحدات الإدارة المحلية بالمحافظات والهيئات العامة والأجهزة المركزية المستقلة والسادة المديرين الماليين بالمحافظات والمراقبين الماليين بالوزارات والهيئات العامة ومديري الحسابات ووكلائهم ضرورة مراعاة ما تقدم بكل دقة.

رئيس قطاع
الحسابات والمديريات المالية

طارق
محاسب/ عماد عبد الله عواد

تحريراً في : ٢٠١٨/٥/