

اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) للخدمات الإلكترونية

اتفاقية مستوى الخدمة للخدمات الإلكترونية

تهدف اتفاقية مستوى الخدمات الإلكترونية إلى توضيح وبيان مدى جودة مستوى الخدمات المقدمة من خلال الأنظمة والخدمات المتنوعة؛ والحقوق والواجبات لكل من محافظة البريمي والمستفيد. وتُعد هذه الاتفاقية بمثابة اتفاق صريح وواضح بين المحافظة وبين كل من يتعامل معها، سواء علم بالاتفاقية أو لم يعلم بها. ولذا يعد مجرد الحصول على أي خدمة من الخدمات المشمولة بهذه الاتفاقية، موافقة ضمنية وصريحة من طرف الحاصلين على تلك الخدمات، على جميع ما ورد في هذه الاتفاقية، دون إجحاف بأي اتفاقيات أخرى قد تشملها عملية تقديم تلك الخدمة.

تلتزم المحافظة بالمحافظة على قواعد العدالة والخصوصية في التعامل مع طلبات المستفيدين من الخدمات بسرية تامة، كما تبذل المحافظة كل جهودها لتقديم خدمات ذات جودة عالية لكل المستفيدين.

فيما يلي التزامات كل من المحافظة (مقدم الخدمة) والمستفيدين من الخدمات:

حقوق وواجبات المستفيد:

1. تلتزم إدارة بوابة محافظة البريمي بتوفير الخدمات الإلكترونية متاحة خلال جميع أيام الأسبوع لتشمل حتى أيام العطل والأجازات.
2. يتم التعامل مع طلبات المستفيدين بعدالة وسرية، والرد بما يلزم عبر النظام ومن خلال الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني بحسب الحاجة نوع الخدمة.
3. تتيح البوابة الإلكترونية تسجيل حساب للمستخدم؛ يمكنه من خلاله تقديم طلبات الاستفادة من الخدمات والأنظمة والتطبيقات التي تقدمها المحافظة عبر البوابة الإلكترونية، كما يمكنه متابعة رسائله ومراحلها من خلال حسابه.
4. يجب أن يكون التسجيل مطابقاً لبيانات الهوية، وأن تكون البيانات المدخلة صحيحة، علماً بأن عدم صحة البيانات المدخلة أو المرفقة يؤدي إلى استبعاد الطلب.
5. يتحمل المتقدم المسؤولية الكاملة تجاه اختياراته واللوائح المنظمة للخدمات، ويتم استبعاد الطلبات المخالفة.
6. في حالة قبول أي طلب، يتم إبلاغ الطالب بذلك عن طريق البريد الإلكتروني الخاص به المسجل في البوابة وعبر الرسائل النصية SMS، كما يمكن الاستعلام عن حالة الطلب عبر الحساب المسجل بالبوابة.
7. يعتبر دخول الزائر إلى بوابة محافظة البريمي الإلكترونية بمثابة موافقة وإقرار لكل ما تتضمنه من شروط وأحكام استخدام، وهو بمثابة اتفاق صريح وواضح بين المحافظة وبين كل من يتعامل معها.
8. في حال تقديم الخدمة بجودة أقل من المتوقع، تلتزم المحافظة بتوضيح الأسباب المؤدية لذلك مع شرح الإمكانيات المتوفرة التي أثرت على مستوى الخدمة، مع اتخاذ الإجراءات اللازمة لإعادة تقييمها وتطويرها لضمان تحسين الجودة مستقبلاً، وإبلاغ المستفيدين بالإجراءات المتخذة في هذا الصدد.

حماية وسرية التعامل مع بيانات الشكاوى:

- مكان وزمان الطلب / الشكوى.
- اسم مقدم الطلب وهويته وعنوانه ورقم هاتفه.
- بيانات الطرف المشتكى منه سواء فرد أو شركة.
- وصف واضح ومحدد للشكوى والأدلة والمعلومات المصاحبة للشكوى أو البلاغ.
- أي معلومات أخرى قد تقررها المحافظة أو الجهات الحكومية المعنية بسرية وتصنيف البيانات.

الوقت المتوقع لإغلاق الطلب:

الوقت المتوقع لإغلاق الطلب	نوع الطلب
فوراً	خدمات استعلامية
6 أيام عمل	خدمة إجرائية

آلية تصعيد الشكوى:

القناة	النوع	توفر الخدمة	الوقت المتوقع للاستجابة	الوقت المتوقع للحل	الغرض من تسجيل التواصل
منصة تجاوب	شكوى استفسار اقتراح بلاغ دعم فني	أثناء الدوام الرسمي من الساعة 8:00-2:20	فوري	على حسب المدة الزمنية للخدمة	تعزيزاً لحماية حقوق المستفيد ودعمًا لجهود التطوير المستمر في قنوات التواصل مع العملاء.
رقم قسم الاتصال بالمحافظة 25643286		من الأحد الى الخميس من الساعة 8:30 الى 1:00	فوري	أيام 6 عمل	لدعم المستفيدين وتحويلهم لاستخدام منصة تجاوب
الدعم الفني 21212056		من الأحد الى الخميس من الساعة 8:30 الى 2:00	خلال ساعات أو أيام العمل الرسمية		
واتساب 25643286		أثناء الدوام الرسمي من الساعة 8:00-1:00	خلال ساعات أو أيام العمل الرسمية		
قنوات التواصل الاجتماعي alburaimigov		24/7	30 دقيقة	على حسب المدة الزمنية للخدمة	لدعم المستفيدين وتحويلهم لاستخدام المنصة عبر الرد التلقائي المعتمد مرجباً بك أخي الكريم شكراً لتواصلكم ، ونأمل منكم -لطفاً- تقديم المقترحات / الاستفسارات / الشكاوى / البلاغات / عبر المنصة الوطنية للمقترحات والشكاوى والبلاغات (تجاوب) من خلال الرابط الأتي : https://tajawob.om شُعدنا بتواصلكم
قنوات التواصل الاجتماعي - حساب بلدية البريمي burmunicipality		24/7	30 دقيقة		
البريد الإلكتروني helpdesk@bur.gov.om		أثناء الدوام الرسمي من الساعة 8:00-2:20	24 ساعة		

حقوق وواجبات المحافظة:

1. تلتزم المحافظة بالتفاعل مع الرسائل والطلبات الصحيحة، والتواصل مع أصحابها خلال المدة المحددة، التي قد تزيد أو تقل حسب الحالة.
2. تلتزم المحافظة بتطبيق المساءلة عن التقصير في التواصل مع الرسائل والطلبات الواردة من المستفيدين.
3. تحافظ إدارة البوابة الالكترونية للمحافظة على قواعد العدالة والخصوصية في التعامل مع طلبات المستفيدين.
4. تلتزم محافظة البريمي بالعمل على حل مشاكل تسجيل الدخول أو المشاكل المتعلقة بإتاحة الوصول إلى أي قسم من أقسام البوابة.
5. يحق لإدارة البوابة الالكترونية للمحافظة استبعاد الطلبات غير المطابقة أو التي تحتوي على بيانات غير صحيحة.
6. يحق لإدارة البوابة الالكترونية للمحافظة تعطيل بعض الخدمات أو الأنظمة مؤقتًا لأعمال الصيانة أو لأسباب أخرى.
7. يحظر على زائر بوابة المحافظة البريمي الإلكترونية الدخول إليها بغرض الإضرار بها، أو إفساد أي من محتوياتها.
8. يحرص زائر بوابة محافظة البريمي الإلكترونية على الإبلاغ عن أي حالة قصور أو خطأ ان وجدت وذلك بهدف تحسين محتوى البوابة.
9. يتحمل المتقدم المسؤولية الكاملة تجاه اختياراته واللوائح المنظمة للخدمات.

المساعدة والدعم

تشتمل البوابة على قسم لمساعدة ودعم جمهور المستفيدين، وذلك من خلال قنوات التواصل المتنوعة داخل البوابة، كما يوفر هذا القسم كل ما يحتاجه زائر بوابة محافظة البريمي من مساعدة مع مراعاة أن يناسب أكبر عدد ممكن من الزوار، ولهذا تم توفير محتوى مقروء ومواد وسائط بأشكال مختلفة، بالإضافة إلى معلومات تفصيلية وروابط إلى بعض أشكال المساعدة. كما تلتزم إدارة بوابة محافظة البريمي بالتفاعل والاستجابة لطلبات الاستفسارات الواردة إليها من خلال صفحة تواصل معنا.

مدة إنجاز الخدمات الالكترونية :

الخدمة	وقت توفير الخدمة (ساعة/ يوم)	مدة إنجاز الخدمة المتوقع	التصعيد (سيتم العمل على تحسين آليات التصعيد في المرحلة القادمة للتطوير)
طلب مقابلة سعادة السيد محافظ البصرة	24/7	الوقت يعتمد على حسب جدول أعمال سعادة السيد المحافظ	في حال عدم اتخاذ إجراء من قبل الموظف المختص خلال 7 أيام عمل من تاريخ الطلب، يتم النظام بإرسال إشعار و بريد إلكتروني لمدير مكتب المحافظ لكي يتم إغلاق الطلب.
طلب مقابلة أصحاب السعادة الولاية بمحافظة البصرة	24/7	الوقت يعتمد على حسب جدول أعمال أصحاب السعادة الولاية	في حال عدم اتخاذ إجراء خلال 7 أيام عمل من تاريخ الطلب، يتم النظام بإرسال إشعار و بريد إلكتروني لمدير مكتب الوالي لكي يتم إغلاق الطلب.
طلب تدريب	24/7	5 أيام عمل	في حال عدم اتخاذ إجراء من قبل الموظف المختص خلال 5 أيام عمل من تاريخ الطلب، يتم النظام بإرسال إشعار عبر النظام و بريد إلكتروني SMS و لمدير قسم التدريب وذلك لمتابعة إغلاق الطلب.
طلب المخيمات الشتوية	24/7	5 أيام عمل	في حال عدم اتخاذ إجراء من قبل الموظف المختص خلال 5 أيام عمل من تاريخ الطلب، يتم النظام بإرسال إشعار عبر النظام و بريد إلكتروني SMS و لمدير قسم المخيمات الشتوية وذلك لمتابعة إغلاق الطلب واتخاذ اللازم.
طلب دعم معدات البلدية	24/7	حسب الإمكانيات المتوفرة	في حال عدم اتخاذ إجراء من قبل الموظف المختص خلال 10 أيام عمل من تاريخ الطلب، يتم النظام بإرسال إشعار عبر النظام و بريد إلكتروني SMS و لرئيس القسم وذلك لمتابعة إغلاق الطلب.
طلبات عامة	24/7	5 أيام عمل	في حال عدم اتخاذ إجراء من قبل الموظف المختص خلال 5 أيام عمل من تاريخ الطلب، يتم النظام بإرسال إشعار عبر النظام و بريد إلكتروني SMS و لرئيس القسم وذلك لمتابعة إغلاق الطلب.

قنوات تقديم الخدمة

https://service.bur.gov.om/	البوابة الإلكترونية :
contact@bur.gov.om	البريد الإلكتروني :
+968 (2564) 3286	مركز الاتصال :

Buraimi
Governorate



غد متجدد ... مستقبل واعد