

اتفاقية مستوى تقديم الخدمات الرقمية

مقدمة

تهدف هذه الاتفاقية إلى تحديد معايير تقديم الخدمات الرقمية المقدمة عبر منصة الخدمات الإلكترونية لمحافظة شمال الباطنة، وضمان جودتها وفعاليتها واستمراريتها، بما يحقق رضا المستخدمين من مواطنين ومقيمين وقطاع الأعمال.

نطاق الاتفاقية

تشمل الاتفاقية جميع الخدمات الرقمية التي توفرها محافظة شمال الباطنة من خلال منصتها الإلكترونية، سواء كانت خدمات معلوماتية أو تفاعلية أو خدمات الدفع والتحصيل الإلكتروني.

التزامات محافظة شمال الباطنة

التوافر والاستجابة:

- المنصة متاحة على مدار الساعة (24/7)
- الاستجابة لطلبات الدعم الفني تتم خلال يوم عمل واحد.
- الخدمات الفورية تُعالج في حينها، ويُشعر المستخدم بذلك.

الدقة والتحديث:

- توفير محتوى محدث بشكل دوري باللغتين العربية والإنجليزية.
- مراجعة بيانات الخدمات وتحسين تجربة المستخدم.



الدعم الفني:

- توفير قناة دعم فني عبر المنصة أو البريد الإلكتروني devteam@bng.gov.om

استمرارية الخدمة:

- السعي لتوفير المنصة بشكل دائم، مع التنويه المسبق عن أي صيانة دورية.
- المحافظة على أمن البيانات والمعلومات الشخصية للمستخدمين وفقاً لسياسة الخصوصية المعتمدة.

التزامات مستخدمي المنصة

- يعتبر دخول الزائر إلى الموقع الإلكتروني موافقة مبدئية لكل ما تتضمنه من شروط وأحكام استخدام.
- تقدير المستفيد لجهود الموظفين والرد على استفساراتهم لإنجاز المعاملات في الوقت المحدد.
- يجب على المستفيد إرفاق جميع الوثائق اللازمة لإتمام المعاملة.
- يجب على المستفيد تقديم كل المعلومات المطلوبة خلال الفترة الزمنية المحددة والإفادة مباشرة بما يطرأ من تعديل أو تغيير أو تحديث في بيانات المعاملة.
- يحظر على زائر الموقع الإلكتروني الدخول إليها بغرض الإضرار بها، أو إفساد أي من محتوياتها.
- يحرض زائر الموقع الإلكتروني على الإبلاغ عن أي حالة قصور أو خطأ، أو أي مشاكل تواجهه أثناء استخدامه للمنصة.
- تسري بنود هذه الاتفاقية بمجرد دخول زائر الموقع الإلكتروني إليها، وطوال مدة استخدامه لخدماتها.

الدفع الإلكتروني

- تتم عمليات الدفع عبر بوابة موثوقة

- عند نجاح الدفع، تُرسل إشعارات عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية.

- استرداد المبالغ يتم بناءً على تقديم إثباتات (كشف حساب، إيصال المعاملة) عبر البريد الإلكتروني الرسمي devteam@bng.gov.om

الخصوصية وأمن المعلومات

- يتم جمع المعلومات الأساسية (مثل IP وتاريخ ووقت الزيارة t) قط لأغراض التحليل والتطوير.

- لا يتم مشاركة أي بيانات شخصية مع جهات خارجية دون موافقة المستخدم.

- المستخدم مسؤول عن حماية بياناته مثل كلمات المرور.

- في حال وجود أي استفسارات تتعلق بالخصوصية، يمكن التواصل عبر البريد الإلكتروني:

devteam@bng.gov.om



مستويات تقديم الخدمات :

الدعم	توفر الخدمة	وقت الانجاز بالايام	اسم الخدمة
24/7	24/7	7	تسجيل عقد إيجار
24/7	24/7	3	تجديد عقد إيجار
24/7	24/7	5	إلغاء عقد إيجار
24/7	24/7	6	تعديل عقد إيجار
24/7	24/7	2	تسجيل بطاقة صحية
24/7	24/7	2	تجديد بطاقة صحية
24/7	24/7	2	تعديل بطاقة صحية
24/7	24/7	3	إلغاء بطاقة صحية
24/7	24/7	3	تسجيل لافتات السيارات الصحية
24/7	24/7	5	تجديد لافتات السيارات الصحية
24/7	24/7	10	طلب تسجيل إباحة بناء - كبرى
24/7	24/7	10	طلب تغيير خرائط أو اضافة في الاباحة الكبرى
24/7	24/7	10	طلب تجديد إباحة بناء - كبرى
24/7	24/7	2	تعديل لافتات السيارات الصحية
24/7	24/7	1	إلغاء لافتات السيارات الصحية
24/7	24/7	3	تسجيل الترخيص البلدي
24/7	24/7	4	تعديل الترخيص البلدي
24/7	24/7	3	تجديد الترخيص البلدي
24/7	24/7	7	الغاء الترخيص البلدي
24/7	24/7	1	تسجيل لافتات السيارات (الصحية / التجاريه)
24/7	24/7	8	تعديل لافتات السيارات (الصحية / التجاريه)
24/7	24/7	4	تجديد لافتات السيارات (الصحية / التجاريه)
24/7	24/7	2	إلغاء لافتات السيارات (الصحية / التجاريه)
24/7	24/7	4	تسجيل الترخيص البلدي المؤقت
24/7	24/7	3	تجديد الترخيص البلدي المؤقت

24/7	24/7	3	تعديل الترخيص البلدي المؤقت
24/7	24/7	10	الغاء الترخيص البلدي المؤقت
24/7	24/7	10	طلب خدمات دائمة على مبنى قائم (ماء, كهرباء, صرف صحي)
24/7	24/7	10	تجديد طلب خدمات دائمة على مبنى قائم (ماء, كهرباء, صرف صحي)
24/7	24/7	10	طلب خدمات مؤقتة أثناء البناء (ماء, كهرباء, صرف صحي)
24/7	24/7	10	تجديد طلب خدمات مؤقتة أثناء البناء (ماء, كهرباء, صرف صحي)
24/7	24/7	10	طلب تصريح الشروع في البناء
24/7	24/7	10	طلب تجديد تصريح الشروع في البناء
24/7	24/7	10	طلب تنظيف موقع
24/7	24/7	10	طلب مكافحة الحشرات والقوارض
24/7	24/7	10	طلب دفن موتى
24/7	24/7	1	طلب نقل الحيوانات السائبة
24/7	24/7	10	نقل السيارات المهملة
24/7	24/7	10	طلب إهلاك مواد
24/7	24/7	10	طلب معاينة لنشاط تجاري
24/7	24/7	6	طلب معاينة نشاط تجاري - مهني
24/7	24/7	10	طلب معاينة نشاط تجاري - صحي
24/7	24/7	10	شكوى
24/7	24/7	10	شهادة لمن يهمله الامر
24/7	24/7	1	تصريح مؤقت لبائع متجول خلال فترة الاغلاق
24/7	24/7	2	تصريح مؤقت لتوصيل الطلبات خلال فترة حظر الانشطة
24/7	24/7	3	طلب معاينة نهائية لنشاط تجاري - مهني
24/7	24/7	10	طلب معاينة نهائية لنشاط تجاري - صحي
24/7	24/7	9	رسائل الخدمات (كهرباء - ماء - مجاري)
24/7	24/7	9	شهادة إكمال بناء - رسالة الكهرباء والماء الدائم
24/7	24/7	10	طلب مهلة
24/7	24/7	10	رد التأمين

24/7	24/7	8	اضافة عنونة
24/7	24/7	9	شهادة إكمال بناء - بدل فاقد
24/7	24/7	8	تصريح الشروع في البناء
24/7	24/7	10	إصدار اباحة بناء كبرى - جديد
24/7	24/7	10	شكوى
24/7	24/7	10	اقامة انترلوك خارج حدود القطعة
24/7	24/7	10	اقامة مظلة خارج حدود القطعة
24/7	24/7	4	اقامة حديقة منزلية خارج حدود القطعة
24/7	24/7	3	اباحة البناء (تجديد - تغيير خرائط - تغيير المالك)
24/7	24/7	10	ريادة الأعمال
24/7	24/7	10	اعتماد مخطط
24/7	24/7	4	اعتماد نموج لوحة اعلانية
24/7	24/7	10	طلب موقع تخييم شتوي مؤقت
24/7	24/7	10	تصريح حفر وتمديد خطوط البنية الاساسية
24/7	24/7	10	شهادة لمن يهيمه الامر
24/7	24/7	10	طلب قص او تقليم الاشجار
24/7	24/7	10	اثبات خلو الموقع من المشوهات والمزروعات لغرض تغيير الاستخدام من زراعي الى سكني
24/7	24/7	10	طلب ردميات
24/7	24/7	1	بلاغات نظام ادارة المستندات والوثائق
24/7	24/7	1	بلاغات الحضور والانصراف



مدة الاتفاقية ومراجعتها

- تسري الاتفاقية بمجرد دخول المستخدم إلى المنصة.
- تخضع الاتفاقية للمراجعة والتحديث بشكل دوري دون إشعار مسبق.
- استمرار استخدام المنصة يعني قبول التعديلات المطبقة.
-

أحكام عامة

- تحتفظ محافظة شمال الباطنة بحق تعديل، إيقاف، أو سحب أي خدمة في أي وقت دون إشعار.
- أي خرق لبنود الاتفاقية يعرض المستخدم للمساءلة القانونية.

التوقيع	المسمى الوظيفي	الاسم
	مدير عام المديرية العامة للشؤون الإدارية والمالية الرئيس التنفيذي لفريق التحول الرقمي بالمحافظة	المهندس / سالم بن حمد الكندي
	مدير عام بلدية شمال الباطنة	المهندس / ناصر بن أحمد الهنائي
	مدير دائرة تقنية المعلومات	الفاضل / خالد بن سليمان السديري