



وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
Ministry of Transport, Communications
and Information Technology



اتفاقية مستوى الخدمة SLA

للخدمات الإلكترونية

وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات – سلطنة عمان

أولاً: مقدمة عامة

تهدف اتفاقية مستوى الخدمات الإلكترونية لوزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات MTCIT إلى توضيح وبيان مدى جودة مستوى الخدمات المقدمة عبر الأنظمة والمنصات الرقمية المختلفة، وتحديد الحقوق والواجبات لكل من الوزارة والمستفيد.

تُعد هذه الاتفاقية بمثابة اتفاق صريح وواضح بين الوزارة وكل من يتعامل معها، سواء اطلع على الاتفاقية أم لا. يُعد مجرد الحصول على أي خدمة من الخدمات المشمولة بهذه الاتفاقية موافقة ضمنية وصريحة من المستفيد على جميع ما ورد فيها، دون إخلال بأي اتفاقيات أخرى خاصة بتقديم الخدمة.

تلتزم الوزارة بقواعد العدالة والخصوصية والسرية التامة في التعامل مع طلبات المستخدمين، وتبذل قصارى جهدها لتقديم خدمات عالية الجودة.

ثانياً: حقوق وواجبات المستفيد

1. تلتزم إدارة منصة وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات بتوفير الخدمات الإلكترونية طوال أيام الأسبوع بما في ذلك أيام العطل الرسمية.
2. يتم التعامل مع طلبات المستخدمين بعدالة وسرية، والرد عبر النظام أو الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني أو الاتصال الهاتفي حسب نوع الخدمة.
3. تتيح البوابة الإلكترونية للوزارة تسجيل حساب شخصي يمكن المستفيد من تقديم طلبات الاستفادة من الخدمات والأنظمة والتطبيقات، ومتابعة الرسائل والمراحل.
4. يجب أن يكون التسجيل مطابقاً لبيانات الهوية، وتكون البيانات صحيحة؛ وإلا يؤدي ذلك إلى استبعاد الطلب.
5. يتحمل المتقدم المسؤولية الكاملة تجاه اختياراته واللوائح المنظمة للخدمات، ويتم استبعاد الطلبات المخالفة.
6. عند قبول الطلب، يتم إبلاغ المستفيد عبر البريد الإلكتروني المسجل والرسائل النصية SMS، ويمكن الاستعلام عن الحالة عبر الحساب في البوابة.
7. دخول الزائر إلى بوابة الوزارة يعتبر موافقة وإقراراً بكل شروط وأحكام الاستخدام.
8. إذا أُدمت الخدمة بجودة أقل من المتوقع، تلتزم الوزارة بتوضيح الأسباب، وشرح الإمكانيات المتوفرة التي أثرت على مستوى الخدمة، واتخاذ الإجراءات اللازمة لإعادة التقييم والتطوير، وإبلاغ المستخدمين بالإجراءات المتخذة.

ثالثاً: حماية وسرية بيانات الشكاوى والبلاغات

البيانات التي يتم التعامل معها بسرية تامة:

- مكان وزمان تقديم الطلب أو الشكوى.
- اسم مقدم الطلب، هويته، عنوانه، رقم هاتفه.
- بيانات الطرف المشتكى منه فرد، شركة، جهة.
- وصف واضح ومحدد للشكوى، والأدلة والمعلومات المصاحبة.
- أي معلومات أخرى تقررها الوزارة أو الجهات الحكومية المعنية بسرية وتصنيف البيانات.

الوقت المتوقع لإغلاق الطلب حسب النوع:

| نوع الطلب | الوقت المتوقع لإغلاق الطلب |
|-----------------|------------------------------|
| خدمات استعلامية | فورياً - أثناء الدوام الرسمي |
| خدمة إجرائية | حسب مدة الخدمة |

رابعاً: قنوات التواصل ومستويات الخدمة

| القناة | النوع | توفر الخدمة | الوقت المتوقع للاستجابة | الوقت المتوقع للحل | الغرض |
|---|--|--------------------------|-------------------------|--------------------|--|
| منصة "تجاوب" Tajawob | https://tajawob.om/ | 24/7 | أثناء الدوام الرسمي | حسب مدة الخدمة | حماية حقوق المستفيد وتطوير الخدمات (شكوى، استفسار، اقتراح، بلاغ) |
| المساعدة و الدعم عبر الموقع و البريد الالكتروني | https://mtcit.gov.om/ar/support البريد الالكتروني : mtcit_D@mtcit.gov.om | 24/7 | أثناء الدوام الرسمي | خلال أيام العمل | الوصول إلى معلومات الاتصال الطارئة المصنفة بنقرة واحدة |
| المساعدة و الدعم عبر الهاتف | الرقم الأول: 24685000 الرقم الثاني: 80077777 | خلال ساعات العمل الرسمية | أثناء الدوام الرسمي | خلال أيام العمل | المساعدة و الدعم |
| مركز الاتصال Call Center | (الخط الساخن) 24685000 (+968) | أثناء الدوام الرسمي | فوري | خلال أيام العمل | دعم المستفيدين وتحويلهم للمنصة |

| القناة | النوع | توفر الخدمة | الوقت المتوقع للاستجابة | الوقت المتوقع للحل | الغرض |
|---|--|---------------------------|---------------------------|----------------------|---------------------------------------|
| (برنامج تحوّل- (Tahawul | Email: eGov@mtcit.gov.o m | | | | |
| خدمات قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات | (+968) 80077777 | خلال وقت الدوام الرسمي | خلال وقت الدوام الرسمي | خلال أيام العمل | دعم تقني متخصص |
| الخط الساخن للشؤون البحرية | (+968)72111134 | 24/7 | خلال وقت الدوام الرسمي | خلال أيام العمل | للمساعدة أو للإبلاغ عن المشكلات |
| منصة نقل | مركز الاتصال: 22650650 | خلال وقت الدوام الرسمي | خلال وقت الدوام الرسمي | خلال أيام العمل | للمساعدة أو للإبلاغ عن المشكلات |
| منصة مكين | 22650677 makeen@mtcit.gov.om | خلال وقت الدوام الرسمي | خلال وقت الدوام الرسمي | خلال أيام العمل | للمساعدة أو للإبلاغ عن المشكلات |
| منصة Gov.om | (+968)98919288 govom@mtcit.gov.om | خلال وقت الدوام الرسمي | خلال وقت الدوام الرسمي | حسب مدة الخدمة | للمساعدة أو للإبلاغ عن المشكلات |
| انستاجرام Instagram | https://www.instagram.c om/mtcitoman/ | 24/7 | خلال وقت الدوام الرسمي | حسب مدة الخدمة | قنوات التواصل الاجتماعي |

| الغرض | الوقت المتوقع للحل | الوقت المتوقع للاستجابة | توفر الخدمة | النوع | القناة |
|-------------------------|--------------------|-------------------------|-------------|---|---------------------|
| قنوات التواصل الاجتماعي | حسب مدة الخدمة | خلال وقت الدوام الرسمي | 24/7 | https://x.com/mtcitoman | منصة X |
| قنوات التواصل الاجتماعي | حسب مدة الخدمة | خلال وقت الدوام الرسمي | 24/7 | https://www.linkedin.com/company/mtcitoman/ | لينكدإن Linkedin |
| قنوات التواصل الاجتماعي | حسب مدة الخدمة | خلال وقت الدوام الرسمي | 24/7 | https://www.facebook.com/mtcitoman/ | فيسبوك Facebook |
| للاستفسارات غير العاجلة | حسب مدة الخدمة | خلال وقت الدوام الرسمي | 24/7 | support@mtcit.gov.om | البريد الإلكتروني |

آلية تصعيد الشكوى: في حال عدم الاستجابة خلال المدة المحددة، يتم التصعيد تلقائيًا إلى المدير المسؤول.

خامسا: حقوق وواجبات الوزارة

1. تلتزم الوزارة بالتفاعل مع الطلبات الصحيحة والتواصل مع أصحابها خلال المدة المحددة.
2. تلتزم بتطبيق المساءلة عن التقصير في التواصل مع المستفيدين.
3. تحافظ على قواعد العدالة والخصوصية في التعامل مع الطلبات.
4. تلتزم بحل مشاكل تسجيل الدخول أو الوصول إلى أي جزء من البوابة.
5. يحق للوزارة استبعاد الطلبات غير المطابقة أو التي تحتوي على بيانات غير صحيحة.
6. يحق للوزارة تعطيل بعض الخدمات مؤقتًا لأعمال الصيانة أو لأسباب فنية.
7. يحظر الدخول إلى المنصات بقصد الإضرار أو التخريب.
8. يُشجع الزوار على الإبلاغ عن أي قصور أو خطأ لتحسين المحتوى.
9. يتحمل المتقدم المسؤولية الكاملة تجاه اختياراته واللوائح المنظمة.

سادسا: إخلاء مسؤولية وتحديث الوثيقة



وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
Ministry of Transport, Communications
and Information Technology



تُحدّث هذه الاتفاقية سنويًا أو كلما دعت الحاجة لذلك، بناءً على تطوير الخدمات والتشريعات الجديدة.
النسخة الإلكترونية من هذه الاتفاقية هي المرجع الرسمي المعتمد.
آخر تحديث: يونيو 2026