**دليل ميثاق المتعاملين بمحافظة الوسطى

مقدمة:

يهدف ميثاق المتعاملين بمحافظة الوسطى إلى توجيه المتعاملين نحو أفضل الممارسات والقيم التي تحكم العلاقة بين الجهات الحكومية والمواطنين والمستثمرين، بما يعزز مناخ الثقة والشفافية ويدعم التنمية المستدامة في المحافظة. هذا الدليل يحدد حقوق وواجبات المتعاملين، ويهدف إلى ضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية تتماشى مع التطلعات الوطنية.

الأهداف:

1. تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمستثمرين.
2. ضمان الشفافية والمساواة في التعامل مع كافة الفئات.
3. توفير بيئة مواتية للاستثمار والتنمية الاقتصادية في المحافظة.
4. تشجيع التواصل الفعّال بين الجهات الحكومية والمتعاملين.
5. تحقيق رضا المتعاملين عن الخدمات المقدمة من خلال الالتزام بالمعايير المهنية.

حقوق المتعاملين:

1. الحق في الحصول على معلومات واضحة ودقيقة حول الإجراءات والمتطلبات المتعلقة بالخدمات المقدمة.
2. الحق في المساواة وعدم التمييز في تقديم الخدمات الحكومية.
3. الحق في تقديم الشكاوى والاقتراحات والحصول على ردود سريعة وشفافة.
4. الحق في الخصوصية وحماية البيانات الشخصية.
5. الحق في سرعة الاستجابة، وضمان تقديم الخدمات ضمن إطار زمني محدد.

واجبات المتعاملين:

1. الالتزام بالأنظمة والقوانين السارية في محافظة الوسطى والسلطنة بشكل عام.
2. تقديم المعلومات والوثائق الصحيحة المطلوبة من الجهات الحكومية بدقة ووضوح.
3. احترام الموظفين في الجهات الحكومية والتعاون معهم لتسهيل تقديم الخدمة.
4. اتباع التعليمات والإرشادات المتعلقة بالخدمات والمشاريع الاستثمارية.
5. تقديم الملاحظات والشكاوى بطريقة بناءة تهدف إلى تحسين جودة الخدمات.

المعايير الأساسية للخدمة:

1. الشفافية: توفير معلومات دقيقة عن جميع الإجراءات والشروط المتعلقة بالخدمات.
2. الكفاءة: تقديم الخدمات بأفضل جودة وفي أسرع وقت ممكن.
3. التواصل الفعّال: توفير قنوات تواصل ميسرة وسهلة للمتعاملين للإجابة على استفساراتهم.
4. التحسين المستمر: العمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة استناداً إلى ملاحظات المتعاملين.
5. الاحترام والمهنية: التعامل مع جميع المتعاملين بطريقة احترافية ومحترمة تضمن حقوقهم.

آليات التواصل:

• البريد الإلكتروني: توفير عنوان بريد إلكتروني لتلقي الاستفسارات والشكاوى والاقتراحات.
• الموقع الإلكتروني: منصة إلكترونية تتيح متابعة الخدمات والإجراءات، وكذلك تقديم طلبات الاستفسار.
• الهاتف: خط ساخن مباشر لتقديم الاستفسارات والحصول على المعلومات.
• خدمات مباشرة: عبر مراكز الخدمة في مختلف مناطق محافظة الوسطى.

معالجة الشكاوى:

• تقديم الشكوى: يمكن للمتعاملين تقديم شكواهم إلكترونياً أو ورقياً إلى الجهة المختصة.
• مدة الاستجابة: الالتزام بالرد على الشكوى خلال مدة لا تتجاوز 10 أيام عمل.
• متابعة الشكاوى: تقديم آلية واضحة للمتعاملين لمتابعة شكواهم والحصول على تحديثات بشأنها.
• تحسين الخدمة: بناءً على الشكاوى والمقترحات، يتم العمل على تحسين جودة الخدمة وتصحيح الأخطاء.

الالتزامات الحكومية:

1. تقديم خدمات حكومية متميزة تلبي احتياجات المتعاملين والمستثمرين وتدعم التنمية في المحافظة.
2. تطوير القدرات المؤسسية للموظفين لضمان تقديم الخدمات بجودة عالية.
3. الاستماع الفعّال لملاحظات المتعاملين والعمل على تحقيق رضاهم.
4. تشجيع الابتكار والتحسين المستمر في تقديم الخدمات الحكومية.
5. تعزيز التعاون مع المستثمرين لدفع عجلة التنمية الاقتصادية في المحافظة.

الخاتمة:

يلتزم ميثاق المتعاملين بمحافظة الوسطى بالعمل وفق أعلى المعايير لتقديم خدمات متميزة ومتطورة تتماشى مع رؤية السلطنة المستقبلية. إن هذا الميثاق هو جزء من الجهود المستمرة لتحسين العلاقة بين الجهات الحكومية والمتعاملين، وبناء بيئة تحفز على الشفافية والثقة المتبادلة، مما يدعم التنمية المستدامة في المحافظة.**