

## اتفاقية مستوى الخدمات الإلكترونية

تؤكد محافظة الوسطى حرصها على تحقيق رضا المستفيدين وذلك بإتاحة خدماتها من خلال البوابة الإلكترونية للمحافظة على مدار الساعة. وتوفر اتفاقية مستوى الخدمة قائمة الخدمات الإلكترونية المقدمة والزمن المستغرق لإنجاز الخدمة، علماً بأن الزمن المستغرق لا يشمل استكمال المعلومات والوثائق غير المستوفية في حال لم يُقدمها المستفيد كافة عند تقديم الطلب، كما أن الاتفاقية تتضمن الحد الأقصى لزمن المستغرق في معالجة المعاملات من قبل طرف ثالث كالجهات الحكومية الأخرى في حال تطلبت طبيعة المعاملات ذلك، وكذلك في حال توقف التكامل الرقمي مع أنظمة هذه الجهات.

### المساعدة والدعم

توفر البوابة الإلكترونية للوزارة أدوات لتقديم الدعم والمساعدة والاستجابة لطلبات الاستفسارات الواردة من المستفيدين تتضمن الآتي:

مركز الاتصال على رقم الخط الساخن ٢٣٤٣٠٠٠٠

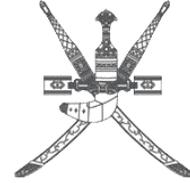
خدمة الرد بواسطة تطبيق الواتساب على الرقم ٢٣٤٣٠٠٠٠

خدمة طلب مساعدة مستخدم على الرابط: <https://alwusta.gov.om/>

خدمة المساعد الرقمي (الدردشة الآلية) : عبر الواتس اب

### الخصوصية وسرية المعلومات

تضع محافظة الوسطى سرية معلومات مستخدميها وزوارها على رأس قائمة الأولويات، وتبذل المحافظة كل جهودها لتقديم خدمات ذات جودة عالية لكل المستفيدين من خلال سياسة الخصوصية.



#	اسم الخدمة	الزمن الكلي للتنفيذ	توفر الخدمة الإلكترونية
١	طلب مقابلة المحافظ	١٥	٢٤/٧
٢	مقابلة سعادة الوالي.	١٥	٢٤/٧
٣	خدمات عامة بمكتب المحافظ.	٣٠	٢٤/٧
٤	خدمات عامة بمكتب الوالي.	٣٠	٢٤/٧
٥	طلب تدريب من خارج الجهة	١٤	٢٤/٧
٦	استغلال المساحة الأمامية للمباني التجارية	١٥	٢٤/٧
٧	إقامة خيمة مؤقتة بعيدا عن الأحياء السكنية بالمواقع التي تحددها لجنة البلدية بالولاية	٢٠	٢٤/٧
٨	طلب اعفاء من الغرامات وإيقاف الترخيص البلدي	١٥	٢٤/٧
٩	طلب إغلاق الرواق الأمامي	١٥	٢٤/٧
١٠	طلب تحديد موقع لمقهى متحرك	٣٠	٢٤/٧