



وزارة الطاقة والمعادن
Ministry of Energy and Minerals

نقدم بثقة
Moving Forward
with Confidence



اتفاقية مستوى الخدمة للخدمات الإلكترونية

تهدف اتفاقية مستوى الخدمات الالكترونية إلى توضيح وبيان مدى جودة مستوى الخدمات المقدمة من خلال البوابات والأنظمة والخدمات المتنوعة؛ والحقوق والواجبات لكل من وزارة الطاقة والمعادن والمستفيد من تلك الخدمات.

تلتزم الوزارة بالمحافظة على الخصوصية في التعامل مع طلبات المستخدمين من الخدمات بسرية تامة وفق القوانين المعمول بها داخل سلطنة عمان، كما تبذل الوزارة كل جهودها لتقديم خدمات ذات جودة عالية لكل المستخدمين.

فيما يلي التزامات كل من الوزارة (مقدم الخدمة) والمستخدمين من الخدمات:

حقوق وواجبات المستخدم:

3	2	1
تتيح البوابات الإلكترونية تسجيل حساب للمستخدم؛ يمكنه من خلاله تقديم طلب الخدمة التي تقدمها الوزارة عبر البوابات الإلكترونية المختلفة، كما يمكن للمستخدم متابعة رسائله وتتبع مراحل الطلب من خلال حسابه.	يتم التعامل مع طلبات المستخدمين بعدالة وسرية، والرد بما يلزم عبر النظام ومن خلال الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني بحسب الحاجة ونوع الخدمة.	تلتزم إدارة بوابات وزارة الطاقة والمعادن بتوفير الخدمات الإلكترونية متاحة خلال جميع أيام الاسبوع لتشمل حتى أيام العطل الأسبوعية والاجازات الرسمية.
6	5	4
يعتبر دخول الزائر إلى بوابة وزارة الطاقة والمعادن بمثابة موافقة وإقرار لكل ما تتضمنه من شروط وأحكام للاستخدام.	في حالة قبول الطلب، يتم إبلاغ المستخدم عن طريق الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني الخاص به والمسجل في البوابة، كما يمكن الاستعلام عن حالة الطلب عبر الحساب المسجل بالبوابة.	يجب أن يكون التسجيل مطابقاً لبيانات المستخدم في البطاقة الشخصية الصادرة من الأحوال المدنية بشرطة عمان السلطانية، وأن تكون البيانات المدخلة صحيحة، علماً بأن عدم صحة البيانات المدخلة أو المرفقة يؤدي إلى عدم اكتمال الطلب أو رفضه.

حقوق وواجبات الوزارة

تلتزم وزارة الطاقة والمعادن بالعمل على حل مشاكل تسجيل الدخول أو المشاكل المتعلقة بإتاحة الوصول إلى خدمات البوابات المختلفة.	تحافظ الوزارة على مبادئ العدالة والخصوصية في التعامل مع طلبات المستفيدين.	تلتزم الوزارة بتطبيق المساواة عن التقصير في التواصل مع الرسائل والطلبات المقدمة من المستفيدين.	تلتزم الوزارة بالتفاعل مع الرسائل وجميع الطلبات المقدمة من المستفيدين، والتواصل مع أصحابها.
يحرص زائر بوابات وزارة الطاقة والمعادن على الإبلاغ عن أي حالة قصور أو خطأ أن وجدت وذلك لهدف تحسين محتوى البوابات.	يحظر على زائر بوابات خدمات وزارة الطاقة والمعادن الدخول إليها بغرض الإضرار بها، أو إفساد أي من محتوياتها.	يحق للوزارة إيقاف بعض الخدمات أو الأنظمة مؤقتًا لأعمال الصيانة أو لأسباب أخرى.	يحق للوزارة استبعاد الطلبات غير المطابقة أو التي تحتوي على بيانات غير صحيحة.

المساعدة والدعم

تحتوي البوابات على قسم لمساعدة ودعم جمهور المستفيدين، وذلك من خلال قنوات التواصل المتنوعة داخل كل بوابة، كما يوفر هذا القسم كل ما يحتاجه زائر بوابات وزارة الطاقة والمعادن 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 وزارة الطاقة والمعادن بالتفاعل والاستجابة لطلبات الاستفسارات الواردة إليها من خلال صفحة اتصل بنا.

ملتزمون
بالتنمية
المستدامة