

# اتفاقية مستوى تقديم الخدمات الرقمية (محافظة مسقط)

توضح الاتفاقية الشروط والأحكام التي بموجبها ستقدم محافظة مسقط خدماتها الرقمية إلى جميع المستخدمين وعموم المستفيدين منها، وهي تهدف إلى وضع أساس وإطار لتقديم خدمات متميزة عالية الجودة تستوفي متطلبات المستفيدين واحتياجاتهم، وتتضمن الاتفاقية البنود التالية:

- ❖ أعدت هذه الاتفاقية بين كل من بوابة الخدمات الإلكترونية لمحافظة مسقط والمستفيدين من خدماتها من الأفراد – مواطنين ومقيمين وقطاع الأعمال.
- ❖ تلتزم إدارة بوابة الخدمات الإلكترونية لمحافظة مسقط بالعمل على حل مشاكل زوارها الخاصة بتسجيل دخولهم إليها، أو بإتاحة الوصول إلى أي خدمة إلكترونية من خدماتها أو أي من أقسام المنصة أو صفحاتها.
- ❖ تلتزم إدارة بوابة الخدمات الإلكترونية لمحافظة مسقط بمراجعة بيانات الخدمات ومحتوى الموقع الإلكتروني بصفة دورية، وتوفير محتوى باستمرار باللغتين العربية والإنجليزية.
- ❖ تلتزم إدارة بوابة الخدمات الإلكترونية لمحافظة مسقط بالرد على استفسارات زوار المنصة، وتبني اقتراحاتهم المفيدة والعملية، والعمل على تطبيقها.
- ❖ تلتزم إدارة بوابة الخدمات الإلكترونية لمحافظة مسقط بتوفير الخدمات الإلكترونية حتى في أوقات العطلات الرسمية، ويستثنى من ذلك فترات الصيانة التي يتم التنويه عنها عبر القنوات الرقمية للمؤسسة.

#### ❖ مستويات تقديم الخدمات

| م. | الخدمة                                                   | وقت الإنجاز بالأيام                                                                      | توفر الخدمة | الدعم |
|----|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|
| 1  | اعتماد مقترحات تصريف المياه السطحية والحمايات من الأودية | 15 يوم عمل                                                                               | 7/24        | 7/24  |
| 2  | مراجعة واعتماد الدراسات الهيدرولوجية                     | 15 يوم عمل                                                                               | 7/24        | 7/24  |
| 3  | إصدار تصريح تصريف مياه النضح (Dewatering)                | 10 أيام عمل                                                                              | 7/24        | 7/24  |
| 4  | تعديل ترخيص البناء (إضافة/تعديل/تغيير كلي للتصميم)       | 5 أيام عمل للمشاريع السكنية، الصناعية، المخازن و 27 يوم عمل للمشاريع السياحية والمتكاملة | 7/24        | 7/24  |
| 5  | إصدار ترخيص البناء                                       | 5 أيام عمل للمشاريع السكنية، الصناعية، المخازن و 27 يوم عمل للمشاريع السياحية والمتكاملة | 7/24        | 7/24  |
| 6  | طرح المزادات                                             | 5 شهور                                                                                   | 7/24        | 7/24  |
| 7  | طلب عروض أسعار                                           | شهرين                                                                                    | 7/24        | 7/24  |
| 8  | تسجيل الموردين                                           | يوم عمل                                                                                  | 7/24        | 7/24  |

|      |      |                 |                                                                                                          |
|------|------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7/24 | 7/24 | 5 أشهر          | 9 طرح المناقصات                                                                                          |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل      | 10 الحصول على شهادة إكمال عمل (لإدارة الدراسات الفنية) واسترجاع تأمين تصريح (حفريات الخدمات ونضح المياه) |
| 7/24 | 7/24 | 15 يوم عمل      | 11 إصدار تصريح لتركيب لافتات على الشوارع الرئيسية أو الفرعية                                             |
| 7/24 | 7/24 | 20 يوم عمل      | 12 إصدار تصريح أو شهادة عدم ممانعة للحفر واعتماد مسار                                                    |
| 7/24 | 7/24 | 15 يوم عمل      | 13 إزالة الحواجز الحديدية بصفة دائمة                                                                     |
| 7/24 | 7/24 | 15 يوم عمل      | 14 إزالة الحواجز الحديدية بصفة مؤقتة                                                                     |
| 7/24 | 7/24 | 5-1 أيام عمل    | 15 دفع تكاليف الأضرار الناتجة عن الحوادث المرورية للممتلكات العامة                                       |
| 7/24 | 7/24 | 12 شهر - 18 شهر | 16 إنارة الطرق للأحياء السكنية                                                                           |
| 7/24 | 7/24 | يومان عمل       | 17 تجديد تصريح حفر بمحاذاة شبكة الإنارة والإشارات الضوئية                                                |
| 7/24 | 7/24 | 3 أيام عمل      | 18 إصدار تصريح حفر بمحاذاة شبكة الإنارة والإشارات الضوئية                                                |
| 7/24 | 7/24 | 1 - 5 أيام عمل  | 19 طلب تكاليف الحوادث المرورية                                                                           |
| 7/24 | 7/24 | 3 أيام عمل      | 20 إصدار تصريح إزاحة أعمدة الإنارة و المجمعات الكهربائية ( التابعة لشبكة الإنارة )                       |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل         | 21 إصدار تصريح لطلاء خارجي للمبنى                                                                        |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل      | 22 إصدار تصريح عدم ممانعة لهدم مبنى                                                                      |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل         | 23 تغيير الاستشاري                                                                                       |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل         | 24 تغيير مقاول                                                                                           |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل         | 25 إصدار تصريح الشروع في البناء                                                                          |
| 7/24 | 7/24 | يومان عمل       | 26 عنونة ( ترقيم المبنى )                                                                                |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل      | 27 إصدار ترخيص جهاز الصراف الآلي                                                                         |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل         | 28 إصدار تصريح عدم ممانعة لفحص تربة                                                                      |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل         | 29 الموافقة على عمل خرسانة                                                                               |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل      | 30 تجديد ترخيص البناء الصغرى                                                                             |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل      | 31 إصدار ترخيص لوضع طاولات خارج المحل                                                                    |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل      | 32 استرجاع مبلغ التأمين                                                                                  |
| 7/24 | 7/24 | 4 أيام عمل      | 33 الحصول على شهادة إكمال مبنى                                                                           |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل      | 34 إصدار ترخيص بناء صغرى لبناء خزان صرف صحي                                                              |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل      | 35 إصدار ترخيص بناء صغرى لتسوير امتداد الأراضي السكنية والصناعية والزراعية                               |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل      | 36 إصدار ترخيص بناء صغرى لصيانة                                                                          |

|      |      |                                             | المبنى                                                                       |    |
|------|------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل                                  | إصدار ترخيص بناء صغرى لإجراء تعديلات معمارية بسيطة للمبنى                    | 37 |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل                                  | إصدار ترخيص بناء صغرى لبناء ملحق خارجي                                       | 38 |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل                                  | إصدار تصريح عدم ممانعة لتبليط مساحة                                          | 39 |
| 7/24 | 7/24 | 1 - 3 أيام عمل                              | إصدار تصريح لعمل إضافات داخل المحل للأنشطة ذات العلاقة بالغذاء               | 40 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | تكريم الموتى                                                                 | 41 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | تسجيل عقد إيجار                                                              | 42 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | تعديل عقد إيجار                                                              | 43 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | إلغاء عقد إيجار                                                              | 44 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | تجديد عقد الإيجار                                                            | 45 |
| 7/24 | 7/24 | يومان عمل                                   | إصدار تصريح حجز المواقف العامة                                               | 46 |
| 7/24 | 7/24 | 10 أيام عمل                                 | إصدار تصريح عدم ممانعة لقطع جبل                                              | 47 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | طلب تقرير بأعمال المكاتب الاستشارية الهندسية المسجلة لدى إدارة تراخيص البناء | 48 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | إصدار ترخيص بناء بدل فاقد                                                    | 49 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | طلب نسخ اضافية من المخططات                                                   | 50 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | تغيير اسم المالك بشهادة ترخيص البناء                                         | 51 |
| 7/24 | 7/24 | خلال 10 أيام عمل للرد على المكتب الاستشاري  | دراسة أولية للمشروع                                                          | 52 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | إعادة تسجيل طلب ملغي                                                         | 53 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | تجديد ترخيص البناء                                                           | 54 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | تسجيل مكتب استشاري                                                           | 55 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | إصدار ترخيص للمطبوعات والمنشورات الورقية                                     | 56 |
| 7/24 | 7/24 | 7 أيام عمل للحصول على الموافقة المبدئية فقط | تركيب لافتة إعلانية على سياج المباني قيد الإنشاء                             | 57 |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل                                  | ترخيص لافتة مؤقتة للفعاليات                                                  | 58 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | إضافة إعلان متحرك ( شاشة إلكترونية على مركبة تجارية)                         | 59 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | تعديل اللافتة الإعلانية                                                      | 60 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                                     | إضافة إعلان على المركبة التجارية (ملصقات)                                    | 61 |
| 7/24 | 7/24 | 7 أيام عمل                                  | تركيب لافتة إعلانية                                                          | 62 |

|      |      |                                       |                                                                                       |    |
|------|------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                               | إصدار ترخيص لافته مؤقتة للتخفيضات                                                     | 63 |
| 7/24 | 7/24 | يوم كامل                              | استخراج ترخيص لافته جانبية                                                            | 64 |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل                            | استخراج ترخيص لافته اسم تجاري على سطح المبنى                                          | 65 |
| 7/24 | 7/24 | 10 أيام عمل                           | اعتماد محطات الوقود                                                                   | 66 |
| 7/24 | 7/24 | 14 يوم عمل                            | الحصول على اعتماد المداخل والمخارج والمواقف ضمن إحرامات الطرق                         | 67 |
| 7/24 | 7/24 | 21-3 يوم عمل لإصدار الموافقة المبدئية | إقامة فعاليات بالمواقع التابعة لبلدية مسقط                                            | 68 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                               | إلغاء تصريح حجز المواقف العامة                                                        | 69 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                               | تجديد تصريح حجز المواقف العامة                                                        | 70 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                               | إصدار تصريح وقوف مركبة                                                                | 71 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                               | تجديد تصريح وقوف مركبة                                                                | 72 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                               | نقل تصريح وقوف مركبة                                                                  | 73 |
| 7/24 | 7/24 | 3-5 أيام عمل                          | طلب بيانات مكانية                                                                     | 74 |
| 7/24 | 7/24 | 4 أيام عمل                            | إقامة مظلات المركبات خارج حدود قطعة أرض المبنى السكني.                                | 75 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                               | إلغاء ملحقات ترخيص مزاولة النشاط                                                      | 76 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                               | تصريح الترويج عن المنتجات الغذائية                                                    | 77 |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل                            | دفع رسوم مراكز فنون التسلية ودور السينما والمسارح والمتاحف والحفلات الفنية والترفيهية | 78 |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل                            | دفع رسوم الفنادق والمطاعم                                                             | 79 |
| 7/24 | 7/24 | 14 يوم عمل                            | التدقيق على أنظمة البناء الحديثة                                                      | 80 |
| 7/24 | 7/24 | 3 أيام عمل                            | إلغاء مخالفة مواقف                                                                    | 81 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                               | دفع مخالفات المواقف                                                                   | 82 |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل                            | إصدار تصريح للتخميم                                                                   | 83 |
| 7/24 | 7/24 | 2 - 5 أيام عمل                        | إصدار إباحة بناء صغرى لتصريح التشجير خارج حدود قطعة أرض المبنى السكني                 | 84 |
| 7/24 | 7/24 | 7 أيام عمل                            | تسجيل طلبات المراجعين                                                                 | 85 |
| 7/24 | 7/24 | 1-5 أيام عمل                          | تحديث العنوان                                                                         | 86 |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل                            | نقل تربة في الأرض الفضاء                                                              | 87 |
| 7/24 | 7/24 | يومان عمل                             | زيارة أو معاينة موقع                                                                  | 88 |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل                            | إصدار شهادة إتلاف                                                                     | 89 |
| 7/24 | 7/24 | حسب الأولوية                          | قطع الأشجار ونقلها                                                                    | 90 |
| 7/24 | 7/24 | 5 أيام عمل                            | تنظيف أو كنس موقع في منطقة معينة                                                      | 91 |
| 7/24 | 7/24 | 3 أيام عمل                            | شفط تجمعات مياه الأمطار                                                               | 92 |
| 7/24 | 7/24 | 3 أيام عمل                            | مكافحة الآفات                                                                         | 93 |
| 7/24 | 7/24 | يوم عمل                               | إصدار شهادة الدفن                                                                     | 94 |

|     |                                                                             |                          |      |      |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------|------|
| 95  | إصدار تصاريح لبيع المنتجات المحلية                                          | حسب توفر المواقع الشاغرة | 7/24 | 7/24 |
| 96  | تسوية النزاع بالصلح                                                         | 90 يوم عمل               | 7/24 | 7/24 |
| 97  | إصدار تصريح عدم ممانعة من إقامة محطة تقوية إرسال (الهوائيات) فوق سطح المبنى | 5 أيام عمل               | 7/24 | 7/24 |
| 98  | تسمية المبنى                                                                | يوم عمل                  | 7/24 | 7/24 |
| 99  | تدريب طالب جامعي بمحافظة مسقط                                               | 5 أيام عمل               | 7/24 | 7/24 |
| 100 | طلب دعم من صندوق الزواج                                                     | 30 يوم عمل               | 7/24 | 7/24 |
| 101 | طلب دعم مبادرة مجتمعية                                                      | 14 يوم عمل               | 7/24 | 7/24 |

#### ❖ التزامات مستخدمي المنصة الإلكترونية:

- 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.
- يحرص زائر الموقع الإلكتروني على الإبلاغ عن أي حالة قصور أو خطأ، أو أي مشاكل تواجهه أثناء استخدامه المنصة.
- تسري بنود هذه الاتفاقية بمجرد دخول زائر الموقع الإلكتروني إليها، وطوال مدة استخدامه لخدماتها.