

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
١	اعتماد مقترحات تصريف المياه السطحية والحمايات من الأودية	١٥ يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٢	مراجعة واعتماد الدراسات الهيدرولوجية	١٥ يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٣	إصدار تصريح تصريف مياه النضح (Dewatering)	١٠ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٤	تعديل ترخيص البناء (إضافة/تعديل/تغيير كلي للتصميم)	٥ أيام عمل للمشاريع السكنية، الصناعية، المخازن و ٢٧ يوم عمل للمشاريع السياحية والمتكاملة	٧/٢٤	٧/٢٤
٥	إصدار ترخيص البناء	٥ أيام عمل للمشاريع السكنية، الصناعية، المخازن و ٢٧ يوم عمل للمشاريع السياحية والمتكاملة	٧/٢٤	٧/٢٤
٦	طرح المزايدات	5 شهور	٧/٢٤	٧/٢٤
٧	طلب عروض الأسعار	شهرين	٧/٢٤	٧/٢٤
٨	تسجيل الموردين	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٩	طرح المناقصات	٥ أشهر	٧/٢٤	٧/٢٤

١٠	الحصول على شهادة إكمال عمل (إدارة الدراسات الفنية) واسترجاع تأمين تصريح (حفریات الخدمات ونضح المياه)	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
١١	إصدار تصريح لتركيب لافتات على الشوارع الرئيسية أو الفرعية	١٥ يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
١٢	إصدار تصريح أو شهادة عدم ممانعة للحفر واعتماد مسار	٢٠ يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
١٣	إزالة الحواجز الحديدية بصفة دائمة	١٥ يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
١٤	إزالة الحواجز الحديدية بصفة مؤقتة	١٥ يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
١٥	طلب تكاليف الحوادث المرورية بمكونات الطرق	١-٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
١٦	إنارة الطرق للأحياء السكنية	١٢ شهر - ١٨ شهر	٧/٢٤	٧/٢٤
١٧	تجديد تصريح حفر بمحاذاة شبكة الإنارة والإشارات الضوئية	يومان عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
١٨	إصدار تصريح حفر بمحاذاة شبكة الإنارة والإشارات الضوئية	٣ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
١٩	طلب تكاليف الحوادث المرورية لشبكة الإنارة والإشارات الضوئية	١ - ٨ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٢٠	إصدار تصريح إزاحة أعمدة الإنارة و المجمعات الكهربائية (التابعة لشبكة الإنارة)	٣ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٢١	إصدار تصريح عدم ممانعة لقطع الجبل	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٢٢	إصدار تصريح لطلاء خارجي للمبنى	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٢٣	إصدار تصريح عدم ممانعة لهدم مبنى	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٢٤	طلب تغيير الاستشاري	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٢٥	طلب تغيير مقاول	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٢٦	إصدار تصريح الشروع في البناء	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٢٧	عنونة (ترقيم المبنى)	يومان عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٢٨	إصدار ترخيص جهاز الصراف الآلي	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٢٩	إصدار تصريح عدم ممانعة لفحص تربة	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٣٠	الموافقة على عمل خرسانة	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٣١	تجديد ترخيص البناء الصغرى	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٣٢	إصدار ترخيص لوضع طاولات خارج المحل	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٣٣	استرجاع مبلغ التأمين	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٣٤	طلب الحصول على شهادة إكمال مبنى	٤ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٣٥	إصدار ترخيص بناء صغرى لبناء خزان صرف صحي	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٣٦	إصدار ترخيص بناء صغرى لتسوير امتداد الأراضي السكنية والصناعية والزراعية	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤

٣٧	إصدار ترخيص بناء صغرى لصيانة المبنى	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٣٨	إصدار ترخيص بناء صغرى لإجراء تعديلات معمارية بسيطة للمبنى	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٣٩	إصدار ترخيص بناء صغرى لبناء ملحق خارجي	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٤٠	إصدار تصريح عدم ممانعة لتبليط مساحة	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٤١	إصدار تصريح لعمل إضافات داخل المحل للأنشطة ذات العلاقة بالغذاء	١ - ٣ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٤٢	تكريم الموتى	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٤٣	تسجيل عقد إيجار	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٤٤	تعديل عقد إيجار	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٤٥	إلغاء عقد إيجار	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٤٦	تجديد عقد الإيجار	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٤٧	إصدار تصريح حجز المواقف العامة	يومان عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٤٨	إصدار تصريح قطع جبل	١٠ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٤٩	طلب تقرير بأعمال المكاتب الاستشارية الهندسية المسجلة لدى إدارة تراخيص البناء	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٥٠	إصدار ترخيص بناء بدل فاقد	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٥١	طلب نسخ اضافية من المخططات	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٥٢	طلب تغيير اسم المالك بشهادة ترخيص البناء	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٥٣	دراسة أولية للمشروع	خلال ١٠ أيام عمل للرد على المكتب الاستشاري	٧/٢٤	٧/٢٤
٥٤	إعادة تسجيل طلب ملغي	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٥٥	تجديد ترخيص البناء	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٥٦	طلب تسجيل مكتب استشاري	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٥٧	إصدار ترخيص للمطبوعات والمنشورات الورقية	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٥٨	تركيب لافتة إعلانية على سياج المباني قيد الإنشاء	٧ أيام عمل (للحصول على الموافقة المبدئية فقط)	٧/٢٤	٧/٢٤
٥٩	ترخيص لافتة مؤقتة للفعاليات	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٦٠	إضافة إعلان متحرك (شاشة إلكترونية على مركبة تجارية)	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٦١	تعديل اللافتة الإعلانية	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٦٢	إضافة إعلان على المركبة التجارية (ملصقات)	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤

٦٣	تركيب لافتة إعلانية	٧ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٦٤	إصدار ترخيص لافتة مؤقتة للتخفيضات	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٦٥	استخراج ترخيص لافتة جانبية	يوم كامل	٧/٢٤	٧/٢٤
٦٦	استخراج ترخيص لافتة اسم تجاري على سطح المبنى	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٦٧	اعتماد محطات الوقود	١٠ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٦٨	طلب الحصول على اعتماد المداخل والمخارج والمواقف ضمن إحرامات الطرق	١٤ يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٦٩	طلب إقامة فعاليات بالمواقع التابعة لبلدية مسقط	٣-٢١ يوم عمل لإصدار الموافقة المبدئية	٧/٢٤	٧/٢٤
٧٠	تجديد عقد استثمار/إيجار لموقع تابع لبلدية مسقط	١ شهر - ٣ أشهر	٧/٢٤	٧/٢٤
٧١	طلب استثمار أرض أو موقع تابع لبلدية مسقط	١ شهر - ٣ أشهر	٧/٢٤	٧/٢٤
٧٢	إلغاء تصريح حجز المواقف العامة	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٧٣	تجديد تصريح حجز المواقف العامة	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٧٤	إصدار تصريح وقوف مركبة	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٧٥	تجديد تصريح وقوف مركبة	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٧٦	نقل تصريح وقوف مركبة	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٧٧	طلب بيانات مكانية	٣-٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٧٨	إقامة مظلات المركبات خارج حدود قطعة أرض المبنى السكني.	٤ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٧٩	إلغاء ملحقات ترخيص مزاولة النشاط	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٨٠	استخراج تصريح لتوزيع عينات ترويجية في المراكز التجارية	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٨١	خدمة دفع رسوم مراكز فنون التسلية ودور السينما والمسارح والمتاحف والحفلات الفنية والترفيهية	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٨٢	دفع رسوم الفنادق والمطاعم	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٨٣	التدقيق على أنظمة البناء الحديثة	١٤ يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٨٤	طلب إلغاء مخالفة مواقف	٣ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٨٥	دفع مخالفات المواقف	يوم عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٨٦	إصدار تصريح للتخميم	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٨٧	إصدار إباحة بناء صغرى لتصريح التشجير خارج حدود قطعة أرض المبنى السكني	٢ - ٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٨٨	تسجيل طلبات المراجعين	٧ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٨٩	تحديث العنوان	١-٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٩٠	نقل تربة في الأرض الفضاء	٥ أيام عمل	٧/٢٤	٧/٢٤
٩١	زيارة أو معاينة موقع	يومان عمل	٧/٢٤	٧/٢٤

٧/٢٤	٧/٢٤	٥ أيام عمل	إصدار شهادة إتلاف	٩٢
٧/٢٤	٧/٢٤	حسب الأولوية	قطع الأشجار ونقلها	٩٣
٧/٢٤	٧/٢٤	٥ أيام عمل	تنظيف أو كنس موقع في منطقة معينة	٩٤
٧/٢٤	٧/٢٤	٣ أيام عمل	شفط تجمعات مياه الأمطار	٩٥
٧/٢٤	٧/٢٤	٣ أيام عمل	مكافحة الآفات	٩٦
٧/٢٤	٧/٢٤	يوم عمل	إصدار شهادة الدفن	٩٧
٧/٢٤	٧/٢٤	حسب توفر المواقع الشاغرة	إصدار تصاريح لبيع المنتجات المحلية	٩٨
٧/٢٤	٧/٢٤	٩٠ يوم عمل	تسوية النزاع بالصلح	٩٩
٧/٢٤	٧/٢٤	٥ أيام عمل	إصدار تصريح عدم ممانعة من إقامة محطة تقوية إرسال (الهوائيات) فوق سطح المبنى	١٠٠
٧/٢٤	٧/٢٤	يوم عمل	تسمية المبنى	١٠١
٧/٢٤	٧/٢٤	٥ أيام عمل	طلب تدريب طالب جامعي بمحافضة مسقط	١٠٢

❖ 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.