

## مركز اتصالات بلدية مسقط



رؤى بلدية مسقط هي توفير مركز اتصالات على أحدث التقنيات، لتسهيل الخدمات التي تقدمها البلدية، وللتعامل والتفاعل مع استفسارات الزبائن (العملاء) سواء مشاكلهم أو قضائهم، وتوفير الخدمات لهم. مركز الاتصالات ببلدية مسقط مجهز بالبنية الأساسية (التقنية) اللازمة للتعامل مع كافة الاتصالات الواردة من العملاء، من خلال المستوى الدعم الأول ومستوى الدعم الثاني ومستوى الدعم الثالث .

ويسعى مركز الاتصالات إلى مساعدة بلدية مسقط على زيادة الإنتاجية الإجمالية في مجال توفير الخدمات، ومن خلال تحقيق الأهداف التالية:

- تحسين وسائل اتصال العملاء وخياراتهم، مع تقليل كلفة الخدمة.
- توفير الردود المناسبة وتحسين جودة الخدمات، من أجل رفع مستوى رضا العملاء.
- توفير نظام إدارة لمتابعة الشكاوى والبلاغات.
- سرعة تحديد مجالات نقص جودة الخدمات المقدمة من خلال تحليل المكالمات الواردة لمركز الاتصالات .
- يوفر مركز الاتصال أيضاً معلومات احصائية دقيقة، ومرجعية للدراسات والأبحاث المطلوبة باستمرار لرفع مستوى خدمات بلدية مسقط بمبادراتها المستقبلية.

## قنوات التواصل



تستند عمليات مركز الاتصالات على استخدام أفضل الوسائل لضمان الجودة العالية والخدمة المميزة، حيث تم تطبيق تصنيف مركز الاتصال أيضاً على جميع الاتصالات مع العملاء في مواضع مختلفة وتوجيهها إلى الموظفين المناسبين للتعامل مع المشكلة. وتم متابعة مختلف الإجراءات المتخذة لإتمام العملية، وسوف ترسل نتائج الملاحظات أو الشكاوى عن طريق الفاكس أو الرسائل النصية القصيرة، أو البريد الإلكتروني أو غيرها من قنوات التواصل التي يفضلها العميل مثل:

- البر الصوتي التفاعلي (80077222) - للتواصل عبر المكالمات الهاتفية ، حيث يمكن للعميل الاتصال على 80077222 (الخط الساخن) والاستفادة من الخدمات التالية:
  - الاستفسار عن حالة المعاملة.
  - الاستماع إلى إجراءات بعض الخدمات.
  - التحدث مع موظفي المركز (موظفين مؤهلين ومدربين للتعامل مع المكالمات).
- بوابة بلدية مسقط الإلكترونية - يمكن للعملاء تقديم الملاحظات والشكاوى من خلال بوابة بلدية مسقط الإلكترونية. بإمكان العميل ملء وتقديم الاستمارة عبر الإنترنت. وسيتم توجيهها إلى مركز اتصالات بلدية مسقط والتي سوف تقوم بتوجيه الرسالة إلى الدائرة المختصة والتي بدورها ستقوم بمتابعة الموضوع. ومن ثما إرسال الرد للعميل عبر الوسيلة التي يفضلها مثل المكالمة الهاتفية أو الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني.
  - اضغط هنا لصفحة الاقتراحات والشكاوى.
  - اضغط هنا لصفحة الاستفسارات.
  - للإستفسار عن حالة الطلب (<http://www.mm.gov.om/tabid/698/Default.aspx>)
- البريد الإلكتروني - كذلك يمكن للعملاء اختيار إرسال رسالة بريد الكتروني إلى contactus@mm.gov.om للاستفسارات أو الاقتراحات أو الشكاوى.
- تطبيق الهاتف الذكي - مع إطلاق خدمة أي مسقط ، يمكن للمستخدمين إرسال الملاحظات الخاصة بهم مباشرةً لمركز الاتصالات. يمكنهم أيضاً إرفاق الصور والمعلومات عبر نظام تحديد المواقع العالمي مع ملاحظاتهم. وبعد ذلك سوف يتم توجيه الملاحظات لمركز الاتصالات في بلدية مسقط، حيث سيتم تنفيذ ما يلزم من المتابعة. التطبيقات متوفرة في "app stores".
  - اضغط هنا لصفحة الأندرويد.
  - اضغط هنا لصفحة App Store
  - اضغط هنا لصفحة أي مسقط.
- الرسائل النصية القصيرة - يمكن للعميل الحصول على استجابة من بلدية مسقط من خلال الاستعلام عن حالة معاملة عبر الرسائل النصية القصيرة، مشاهدة ما يمكن العميل الحصول عليه عبر الرسائل النصية القصيرة، الرجاء الضغط هنا لصفحة خدمة الرسائل النصية القصيرة.
- الفاكس (80077222) - يمكن للعملاء أيضاً اختيار إرسال فاكس إلى 80077222 لتقديم الشكاوى أو ملاحظات أو اقتراحات ، أو طلب الحصول على معلومات.
- المحادثة الإلكترونية (قريباً )

# طلب معلومات عن إجراءات الخدمات

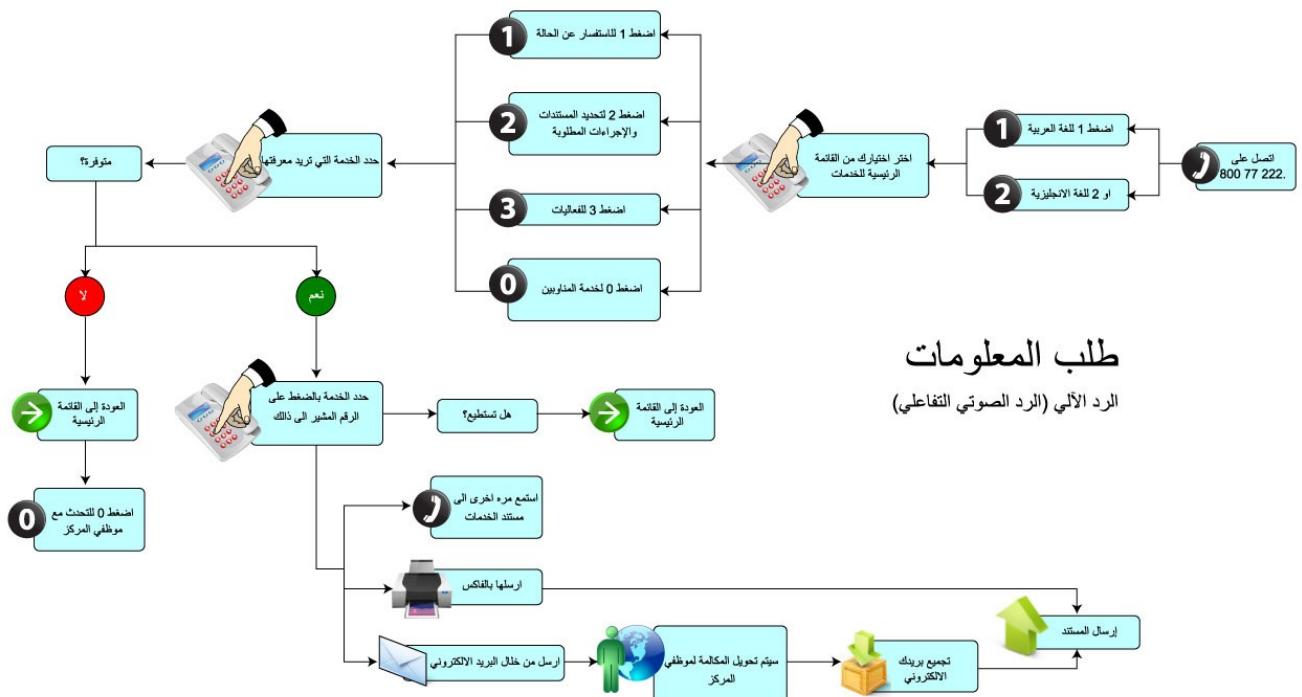
## خدمات الهاتف التفاعلي (80077222)

- الخطوات الواجب إتباعها للحصول على هذه الخدمة:

1. اتصل على 80077222.

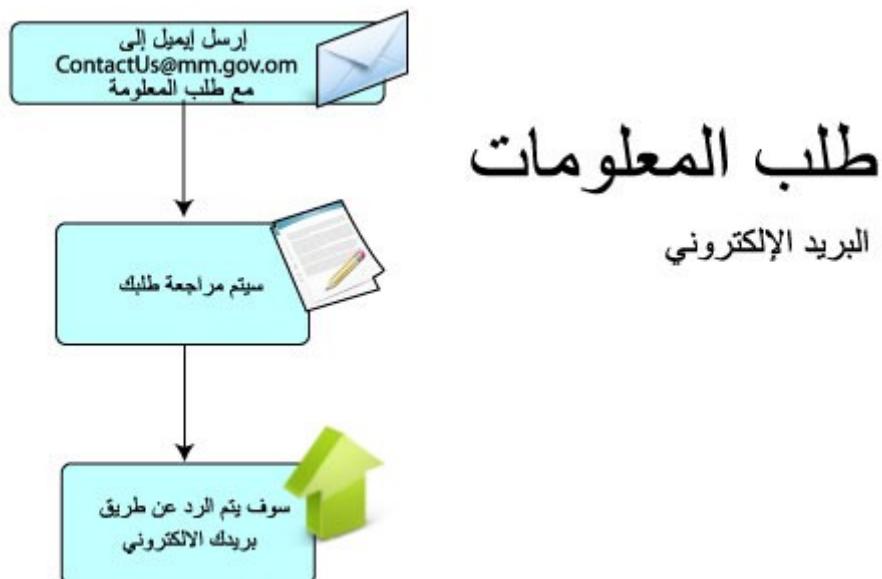
2. اتبع الخطوات التالية

- (اضغط فوق الصورة المصغرة لعرض نسخة أكبر):



## البريد الإلكتروني

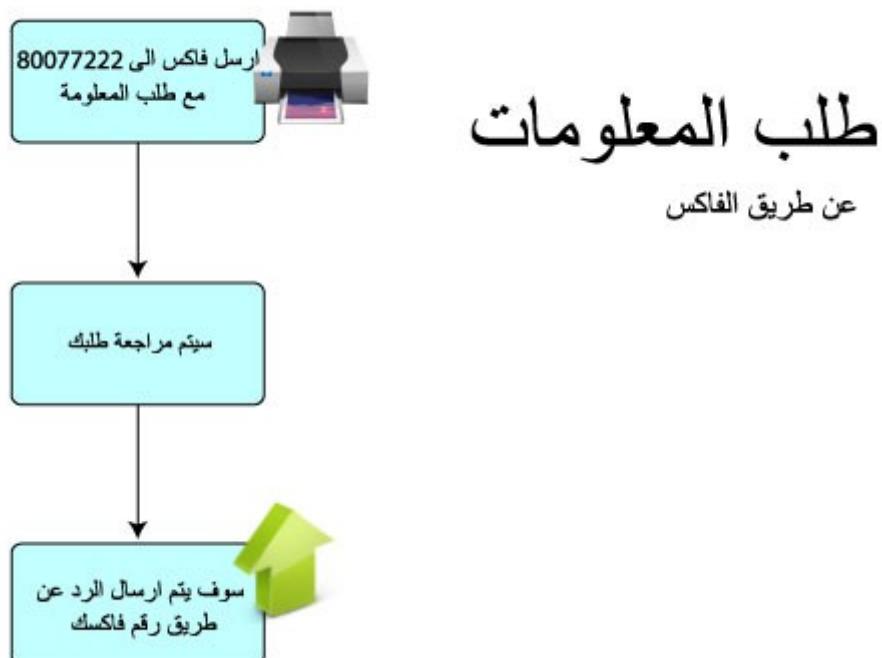
- خطوات لارسال رسالة عبر البريد الإلكتروني:
  1. ارسل رسالة إلى [contactus@mm.gov.om](mailto:contactus@mm.gov.om) مع تحديد الخدمة المطلوبة.
  2. س يتم مراجعة طلبك، وسوف يتم الرد عن طريق بريدك الإلكتروني.
- (اضغط فوق الصورة المصغرة لعرض نسخة أكبر)



## الفاكس

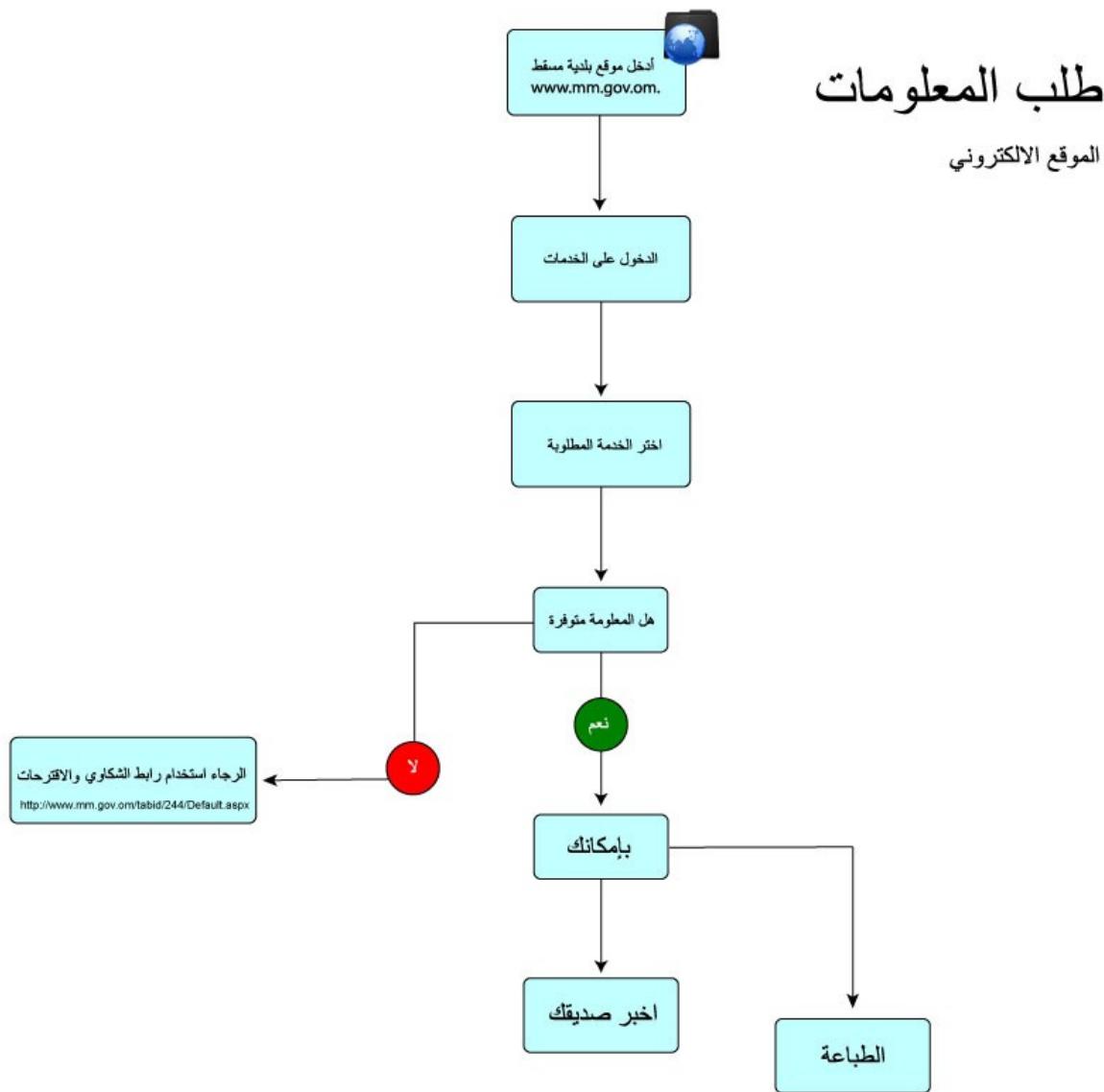
- خطوات لإرسال الفاكس:

1. إرسال الفاكس إلى 80077222 مع تحديد الخدمة المطلوبة.
  2. سيتم مراجعة طلبك. وسوف يتم إرسال الرد على رقم الفاكس الخاص بك.
- (اضغط فوق الصورة المصغرة لعرض نسخة أكبر):



## الموقع الالكتروني

- خطوات الحصول على المعلومة عبر الموقع الالكتروني:
  1. ادخل موقع بلدية مسقط: [www.mm.gov.om](http://www.mm.gov.om)
  2. ادخل رابط الخدمات، واختر الخدمة المطلوبة.
- (اضغط فوق الصورة المصغرة لعرض نسخة أكبر):



## الاستفسار عن حالة معاملة

### الرسائل النصية القصيرة

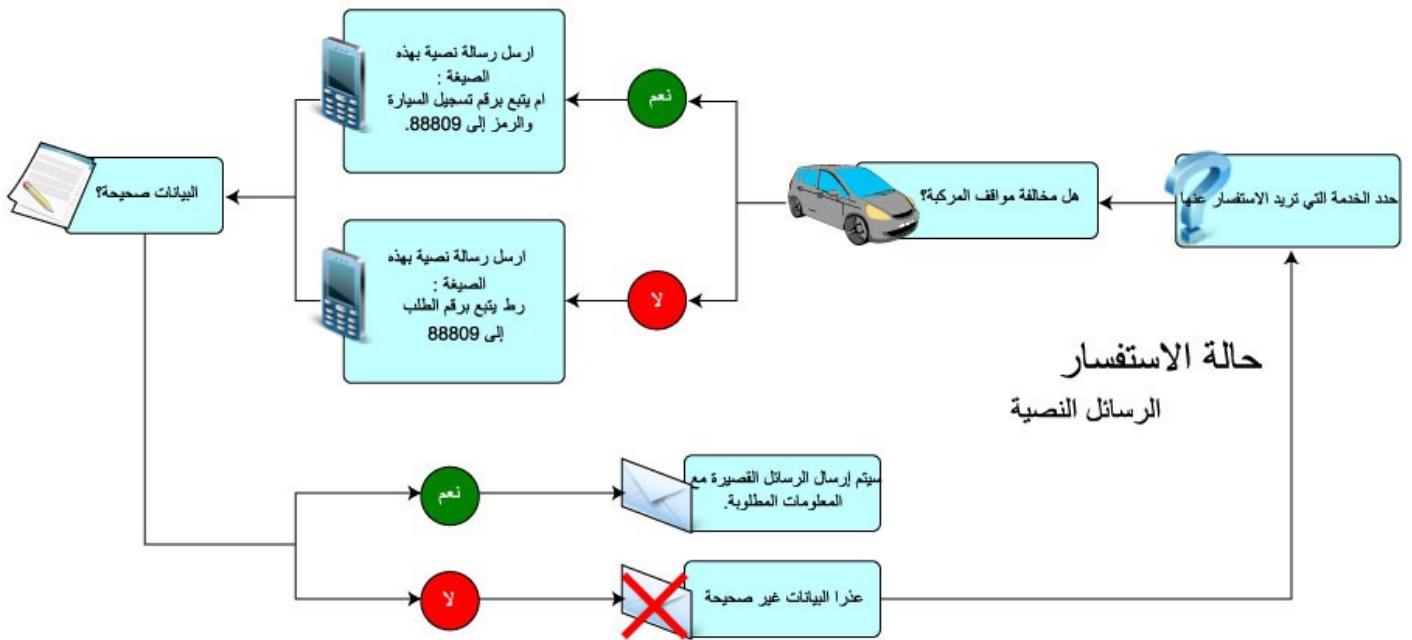
- الخطوات المتبعة للاستفسار عن حالة معاملة:

1. إرسال الرسائل القصيرة بالشكل التالي إلى الرقم 90888:

ام يليه رقم تسجيل السيارة والرمز.  
رط يتبع برقم طلب الخدمة.

2. اتبع الخطوات التالية.

- (اضغط فوق الصورة المصغرة لعرض نسخة أكبر):



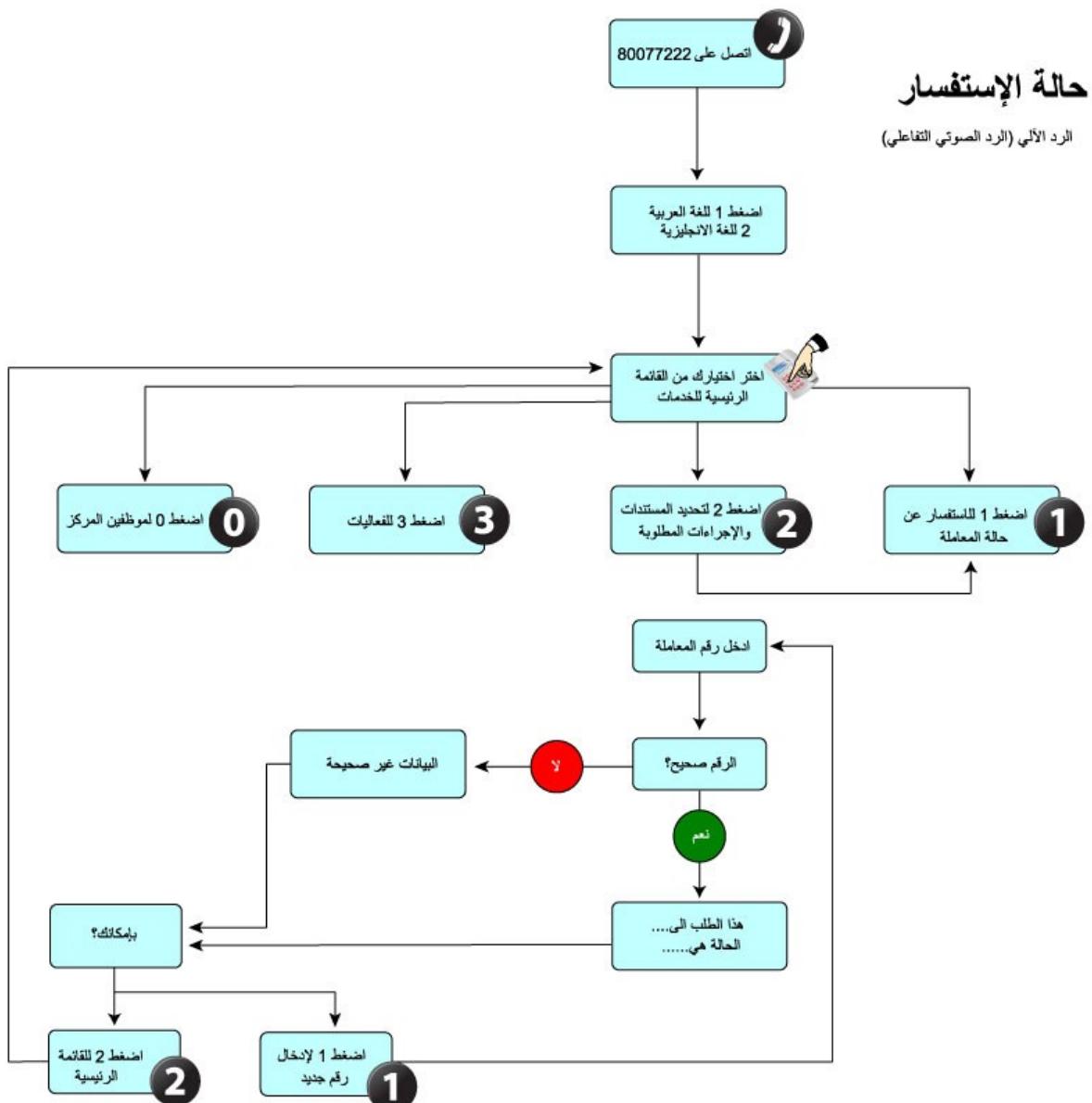
## خدمة الرد الآلي (الرد الصوتي التفاعلي) (80077222)

### • خطوات لحالة الإستفسار:

.1. اتصل على 80077222

.2. اتبع الخطوات.

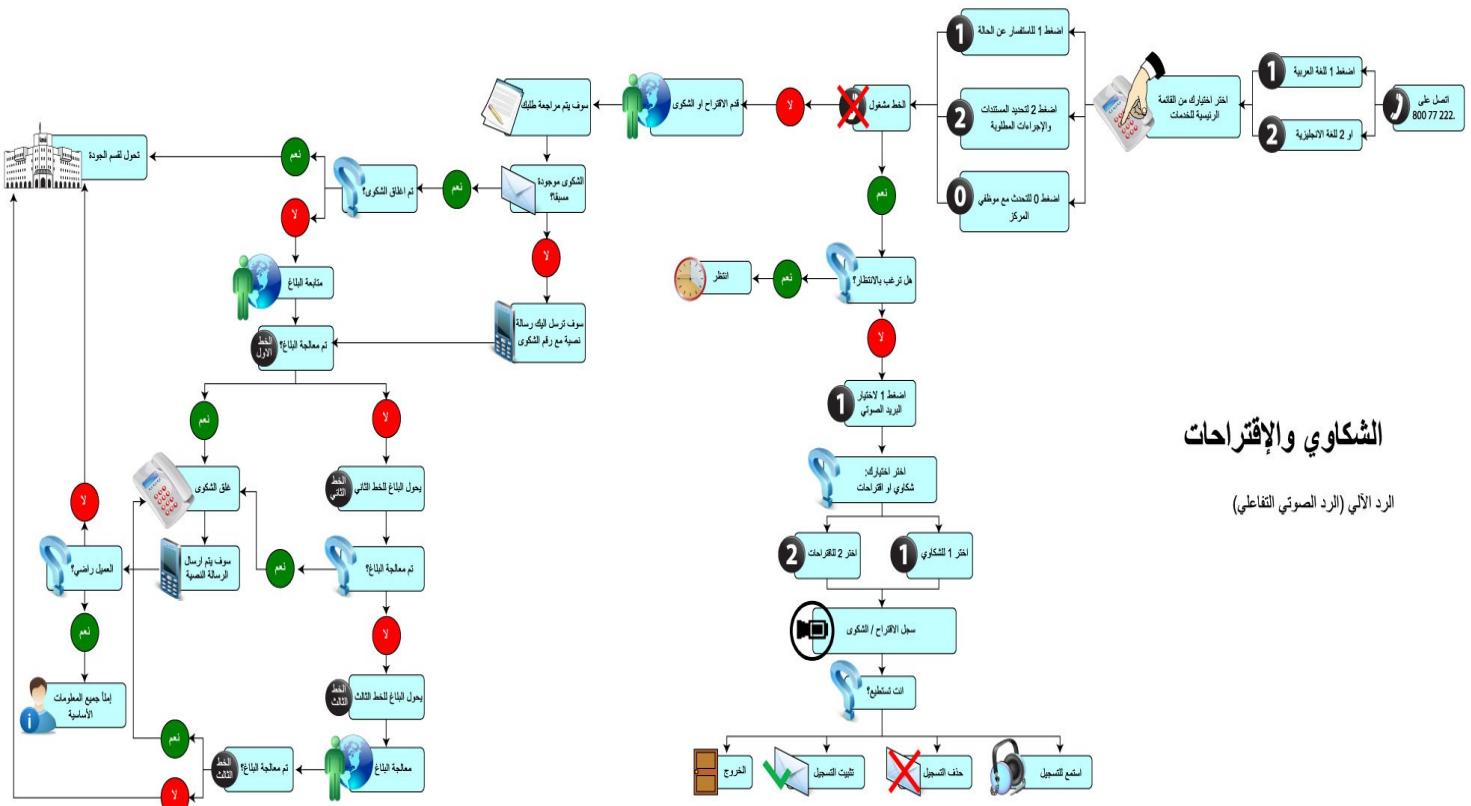
### • (اضغط فوق الصورة المصغرة لعرض نسخة أكبر):



الملاحظات و الشكاوى

خدمات الهاتف التفاعلي (80077222)

- الخطوات الواجب إتباعها لإفادة ملاحظة أو شكوى:
    1. اتصل على 80077222.
    2. اتبع الخطوات التالية:
  - (اضغط فوق الصورة المصغرة لعرض نسخة أكبر)

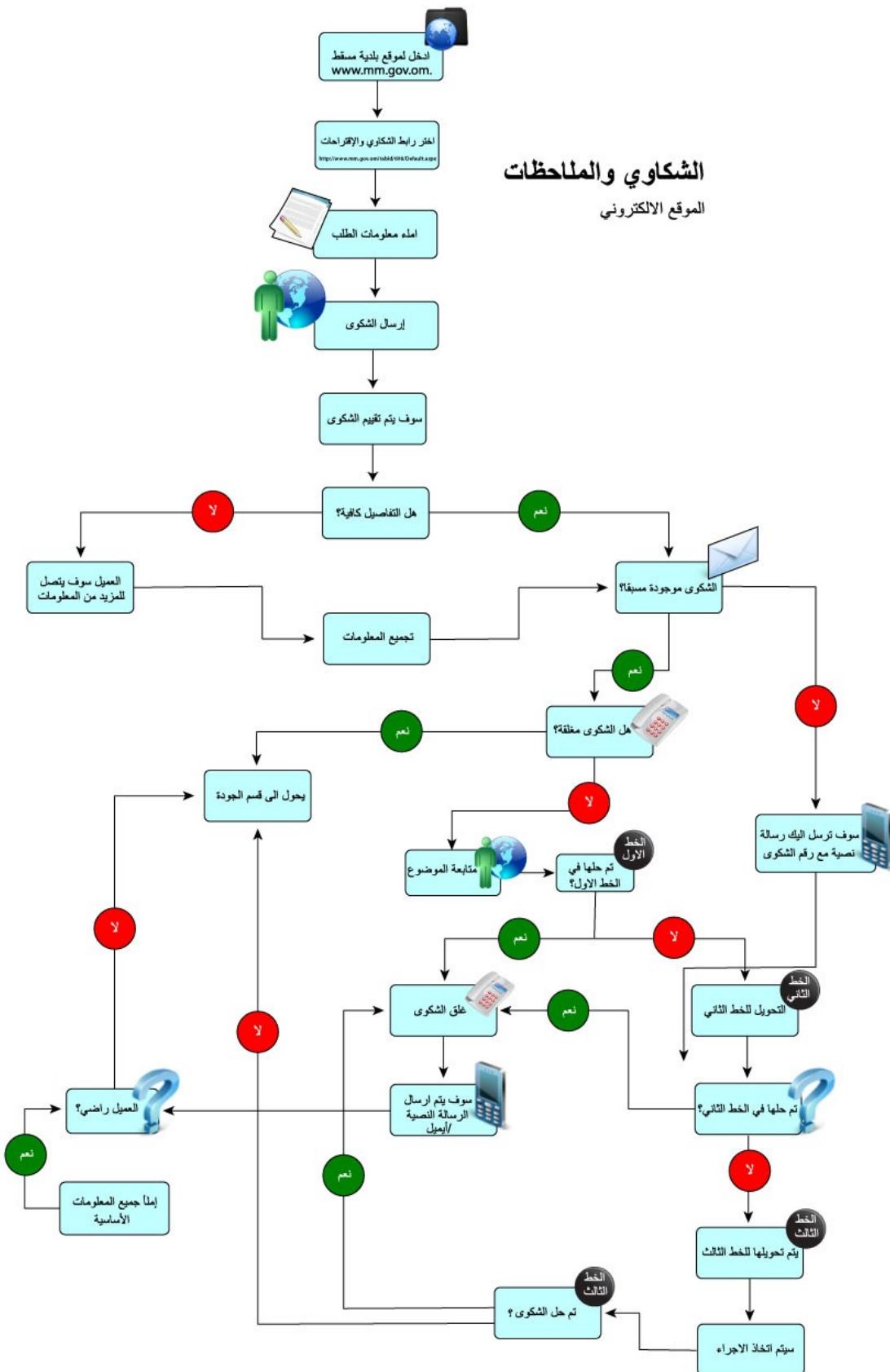


الشكاوى والإقتراحات

الرد الآلي (الرد الصوتي التفاعلي)

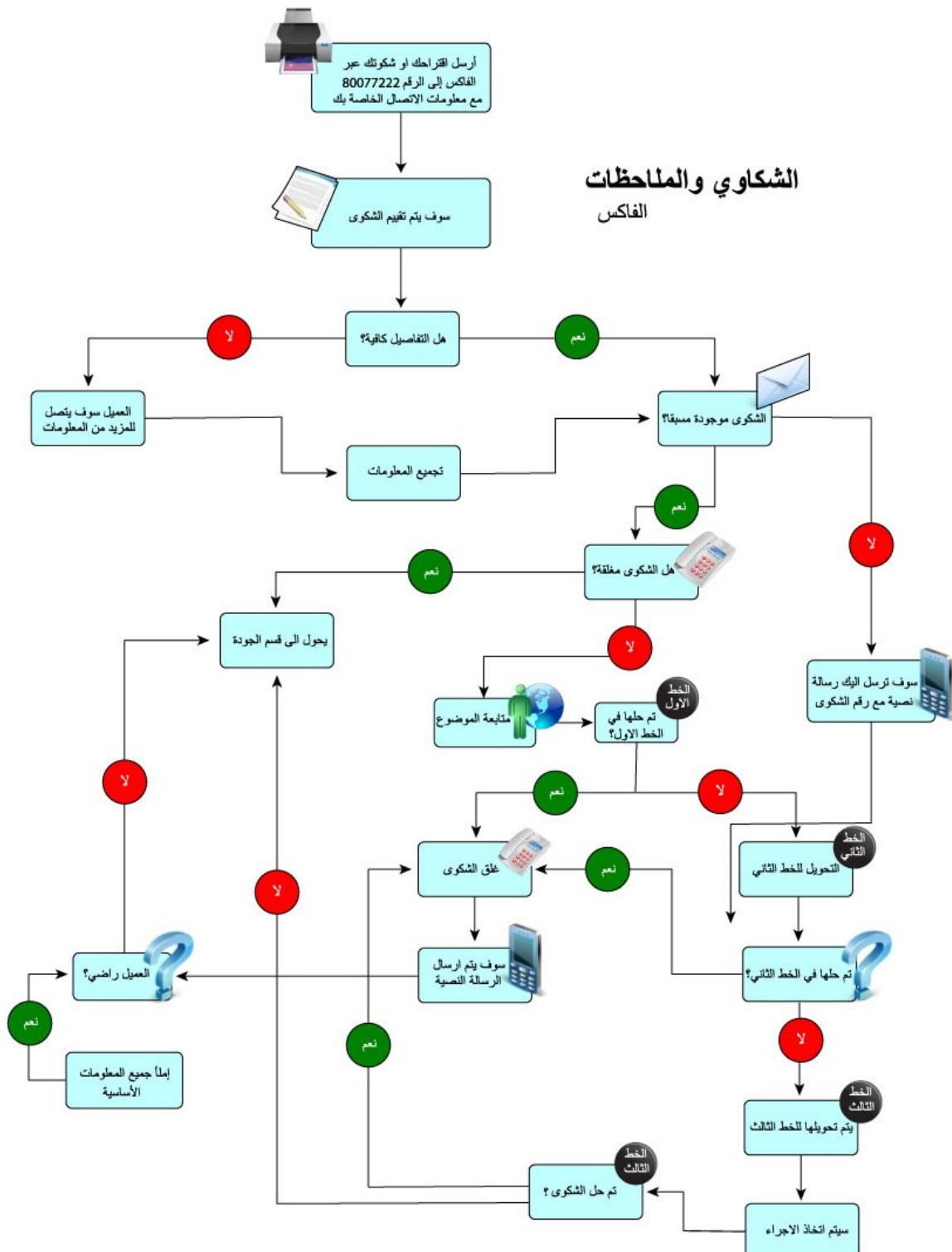
## الموقع الالكتروني

- خطوات تقديم شكوى عن طريق الموقع:
  1. أدخل موقع الاقتراحات والشكاوي: <http://www.mm.gov.om/tqid/244/Default.aspx>
  2. قم بملء البيانات المطلوبة، ثم ارسل الطلب.
- (اضغط فوق الصورة المصغرة لعرض نسخة أكبر):



الفاكس : (80077222)

- خطوات ارسال الشكوى او الاقتراح عبر الفاكس:
    1. ارسل الاقتراح او الشكوى الى (80077222) مع بيانات الاتصال الخاص بك.
    2. سوف يتم مراجعة طلبك.
  - (اضغط فوق الصورة المصغرة لعرض نسخة أكبر ):



## البريد الإلكتروني

- خطوات ارسال الشكوى او الاقتراح عبر البريد الالكتروني:
  1. ارسل رسالة الى [ContactUs@mm.gov.om](mailto:ContactUs@mm.gov.om) مع بيانات الاتصال الخاصه بك.
  2. سوف يتم مراجعة طلبك.
- (اضغط فوق الصورة المصغرة لعرض نسخة أكبر):

