



وزارة التعليم العالي
والبحث العلمي والابتكار

اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) للخدمات الإلكترونية

اتفاقية مستوى الخدمة للخدمات الإلكترونية:

تهدف اتفاقية مستوى الخدمات الإلكترونية إلى توضيح وبيان مدى جودة مستوى الخدمات المقدمة من خلال أنظمة وخدمات متنوعة؛ والحقوق والواجبات لكل من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار والمستفيد. تعد هذه الاتفاقية بمثابة اتفاق صريح وواضح بين الوزارة وبين كل من يتعامل معها، سواء علم بالاتفاقية أو لم يعلم بها. ولذا يعد مجرد الحصول على أي خدمة من الخدمات المشمولة بهذه الاتفاقية، موافقة ضمنية وصريحة من طرف الحاصلين على تلك الخدمات، على جميع ما ورد في هذه الاتفاقية دون إجحاف بأي اتفاقيات أخرى قد تشملها عملية تقديم تلك الخدمة.

تلتزم الوزارة بالمحافظة على قواعد العدالة والخصوصية في التعامل مع طلبات المستفيدين من الخدمات بسرية تامة، كما تبذل الوزارة كل جهودها لتقديم خدمات ذات جودة عالية لكل المستفيدين.

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

حقوق وواجبات المستفيد:

1. تلتزم إدارة بوابة وزارة التعليم العالي والبحث والابتكار بتوفير الخدمات الإلكترونية المتاحة خلال جميع أيام الاسبوع لتشمل حتى أيام العطل والإجازات.
2. يتم التعامل مع طلبات المستفيدين بعدالة وسرية، والرد بما يلزم عبر النظام ومن خلال البريد الإلكتروني بحسب حاجة نوع الخدمة.
3. تتيح البوابة الإلكترونية تسجيل حساب للمستخدم؛ يمكنه من خلالها تقديم طلبات إلكترونية والاستفادة من الخدمات والأنظمة والتطبيقات التي تقدمها الوزارة عبر البوابة الإلكترونية، كما يمكنه متابعة مسار الخدمة المقدمة ومراحلها من خلال حسابه.
4. يجب أن يكون التسجيل مطابقاً لبيانات المستخدم في النظام، وأن تكون البيانات المدخلة صحيحة.
5. يتحمل المتقدم المسؤولية الكاملة تجاه اختياراته واللوائح المنظمة للخدمات.
6. في حالة قبول أي طلب، يتم إبلاغ الطالب بذلك عن طريق البريد الإلكتروني الخاص به المسجل في البوابة ، كما يمكن الاستعلام عن حالة الطلب عبر الحساب المسجل بالبوابة.

حماية وسرية التعامل مع البيانات:

- مكان وزمان الطلب / الخدمة.
- اسم مقدم الطلب وهويته وعنوانه ورقم هاتفه.
- وصف واضح ومحدد للخدمة.

الوقت المتوقع لإغلاق الطلب:

نوع الطلب	الوقت المتوقع لإغلاق الطلب
خدمات استعلامية	فورية
خدمة إجرائية	يعتمد على نوع المشكلة ونتيجة تحليلها



وزارة الداخلية
والبحر العلي والابحار

آلية تصعيد الشكوى والرد على الاستفسارات

القناة	النوع	توفر الخدمة	الوقت المتوقع للاستجابة	الوقت المتوقع للحل	الغرض من تسجل التواصل
منصة تجاوب			فوري	على حسب المدة الزمنية للخدمة	تعزيزا لحماية حقوق المستفيد ولجهود ودعمًا للتطوير المستمر في قنوات التواصل مع العملاء.
رقم قسم الاتصال والبريد الالكتروني بالوزارة: 24340900 public.services@moheri.gov.om		أثناء الدوام الرسمي فقط من يوم الأحد إلى يوم الخميس من الساعة 8:00 صباحا إلى 2:00 ظهرا	فوري	أيام 5 عمل	لدعم المستفيدين وتحويلهم لاستخدام تجاوب
الدعم الفني support@moheri.gov.om	شكوى استفسار اقتراح بلاغ دعم فني		خلال ساعات أو أيام العمل الرسمية		
قنوات التواصل الاجتماعي انستجرام: mohe_oman منصة أكس: moheriom			30 دقيقة	على حسب المدة الزمنية للخدمة	لدعم المستفيدين وتحويلهم لاستخدام المنصة عبر الرد التلقائي المعتمد بك أخي الكريم مرحبًا لتواصلكم، ونأملًا شكر -تقديم منكم- لطفًا المقترحات / الاستفسارات /الشكاوى / البلاغات / عبر المنصة الوطنية للمقترحات والشكاوى والبلاغات (تجاوب) من: خلال الرابط التي https://tajawob.om سعدنا بتواصلكم

حقوق وواجبات الوزارة:

1. تلتزم الوزارة بالتفاعل مع الرسائل والطلبات الصحيحة، والتواصل مع أصحابها خلال المدة المحددة، التي قد تزيد أو تقل حسب الحالة.
2. تلتزم الوزارة بتطبيق المساءلة عن التقصير في التواصل مع الرسائل والطلبات الواردة من المستفيدين.
3. تحافظ إدارة البوابة الإلكترونية على قواعد العدالة والخصوصية في التعامل مع طلبات المستفيدين.
4. تلتزم الوزارة بالعمل على حل مشاكل تسجيل الدخول أو المشاكل المتعلقة بإتاحة الوصول إلى أي قسم من أقسام البوابة.
5. يحق للوزارة استبعاد الطلبات غير المطابقة أو التي تحتوي على بيانات غير صحيحة.
6. يحق للوزارة تعطيل بعض الخدمات أو الأنظمة لأعمال الصيانة أو لأسباب أخرى مؤقتاً.
7. يحظر على زائر بوابة الوزارة الإلكترونية الدخول إليها بغرض الإضرار بها، أو إفساد أي من محتوياتها.
8. يحرص زائر بوابة الوزارة الإلكترونية على إبلاغ عن أي حالة قصور أو خطأ إن وجد وذلك بهدف تحسين محتوى البوابة، ويتحمل المتقدم المسؤولية الكاملة تجاه اختياراته واللوائح المنظمة للخدمات.

المساعدة والدعم:

تشتمل البوابة على قسم لمساعدة ودعم جمهور المستخدمين، وذلك من خلال قنوات التواصل المتنوعة داخل البوابة، كما يوفر هذا القسم كل ما يحتاجه زائر بوابة الوزارة من مساعدة مع مراعاة أن يتناسب مع أكبر عدد ممكن من الزوار، ولهذا تم توفير محتوى مقروء ومواد وسائط بأشكال مختلفة، بالإضافة إلى معلومات تفصيلية وروابط لبعض أشكال المساعدة. كما تلتزم إدارة بوابة الوزارة بالتفاعل والاستجابة لطلبات الاستفسارات الواردة إليها من خلال صفحة تواصل معنا.

مدة إنجاز الخدمات الإلكترونية:

اسم الخدمة	وقت توفير الخدمة (ساعة/يوم)	طول فترة الإنجاز حاليا
وقف سريان البعثة الدراسية (تأجيل فصل دراسي)	24/7	4
تمديد البعثة الدراسية	24/7	5
تغيير دولة الابتعاث (للمبتعثين خارج السلطنة من جميع المراحل الدراسية)	24/7	5
تغيير طبيعة الدراسة	24/7	5
الانسحاب من البعثة الدراسية	24/7	5
تغيير المؤسسة التعليمية	24/7	21
تغيير التخصص	24/7	5
طلب تعديل فترة الدراسة	24/7	5
تغيير المؤسسة التعليمية للطالب المبتعث خارج السلطنة	24/7	5
مواصلة الدراسة خارج سلطنة عمان للطلبة العمانيين	24/7	14
طلب الاكتفاء بمؤهل الدبلوم	24/7	5
مواصلة الدراسة للطلبة المجيدين	24/7	5
إعادة قيد	24/7	4
طلب تصديق ومعادلة لمؤهل دراسي	24/7	120
تقديم الشكاوى والتظلمات (الطلابية)	24/7	2
مشاركة طالب الدراسات العليا في مؤتمر	24/7	4
الحصول على رسالة تأشيرة للطلبة المبتعثين خارج السلطنة	24/7	3
الحصول على حزمة السفر	24/7	3
طلب الحصول على تعويض عن تذكرة سفر للمبتعث خارج السلطنة لجميع المراحل الدراسية	24/7	4



وزارة التعليم العالي
والبحوث العالي والابتكار

3	24/7	طلب مخصص شهري مقدم للمبتعثين خارج السلطنة لجميع المراحل الدراسية
2	24/7	إصدار شهادة إلى من يهمله الأمر
5	24/7	الحصول على مقعد دراسي بمؤسسات التعليم العالي داخل سلطنة عمان وخارجها لجميع المراحل الدراسية
5	24/7	تظلم حول إجراءات مراحل التسجيل والقبول بنظام القبول الموحد
5	24/7	تعديل الاختيار
5	24/7	استعادة مقعد دراسي
	24/7	خدمات الجامعات والكليات الخاصة
150	24/7	إصدار ترخيص برنامج أكاديمي
21	24/7	إصدار موافقة تعديل الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية المرخصة
292	24/7	إصدار موافقة إنشاء مؤسسة تعليمية خاصة
228	24/7	إعادة هيكلة مؤسسة خاصة
14	24/7	إنشاء مرافق تعليمية
3	24/7	إصدار موافقة تعيين موظفي الجامعات والكليات الخاصة
30	24/7	موافقة تشكيل مجالس الأمناء للجامعات والكليات الخاصة
68	24/7	طلب الاعتراف بمؤسسة تعليم عالي خارج سلطنة عمان
10	24/7	إصدار ترخيص مكتب خدمات التعليم العالي
7	24/7	تجديد الترخيص لنشاط مكاتب خدمات التعليم العالي
7	24/7	إلغاء ترخيص نشاط مكاتب خدمات التعليم العالي
7	24/7	التسجيل لحضور لجلسات المقهى العلمي
35	24/7	المشاركة في منتدى لندن الدولي للعلماء الشباب
90	24/7	الاشتراك في الشبكة الوطنية لنقل التكنولوجيا والابتكار
180	24/7	التقديم في برنامج تمويل البحوث المؤسسية والمبني على الكفاءة
120	24/7	التقديم في برنامج منافع
142	24/7	الاستثمار لإقامة مراكز البحث والتطوير في مجمع الابتكار مسقط

180	24/7	التقديم في برنامج Upgrade
7	24/7	استشارات الملكية الفكرية العامة
142	24/7	التقديم للفرص الاستثمارية التجارية في أراضي مجمع الابتكار مسقط
2	24/7	تقديم فكرة بحثية
180	24/7	المشاركة في مسابقة مختبر الجدران المتساقطة
121	24/7	استئجار المساحات المغلقة مجمع الابتكار مسقط
1	24/7	عرض وتقديم حلول للتحديات الصناعية
90	24/7	الانضمام للشبكة العمانية للبحث العلمي والتعليم
365	24/7	المشاركة في اجتماعات لينداو للفائزين بجائزة نوبل
30	24/7	المشاركة في المعرض الدولي للاختراع والابتكار والتكنولوجيا بكوالالمبور
90	24/7	برنامج مسرعة الابتكار
120	24/7	التقدم لبرنامج مشاريع البحوث الاستراتيجية
30	24/7	معرض جنيف الدولي للاختراعات
30	24/7	الجائزة الوطنية للبحث العلمي
30	24/7	برنامج اعداد

قنوات تقديم الخدمة:

https://www.moheri.gov.om/	البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي والبحوث العلمي والابتكار
https://www.omren.om/	مجمع الابتكار مسقط (أومرن)
https://orp.moheri.gov.om/ejaad/	بوابة عمان البحثية (إيجاد)
https://ar.masader.om/	المكتبة العلمية الافتراضية العمانية (مصادر)
https://mawarid.gov.om/	موارد