

المنصة الوطنية للمقترحات والشكاوى والبلاغات (تجاوب)

## الأسئلة الأكثر شيوعاً

- ما أنواع الطلبات التي يمكن تقديمها في المنصة الوطنية للمقترحات والشكاوى والبلاغات (تجاوب)؟  
يمكن من خلال المنصة تقديم مقترح أو شكوى أو بلاغ أو استفسار
- ما هو المقترح؟  
أي فكرة أو آلية عمل تسهم في تطوير الخدمات التي تقدمها المؤسسة الحكومية وتجويدها.
- ما هي الشكاوى؟  
تعبير عن عدم رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة نتيجة وجود تحديات أثناء إتمام خدمة حكومية ما، ويتم تقديم الشكاوى من قبل المتضرر شخصياً، وتنقسم الشكاوى إلى نوعين: شكاوى عامة غير مرتبطة برقم مرجعي، وشكاوى على خدمة (مرتبطة برقم معاملة/رقم مرجعي للخدمة).
- ما هو البلاغ؟  
في حال وجود ملاحظة أو خلل مرتبط بخدمة حكومية ويمكن تقديمه من أي شخص وليس بالضرورة أن يكون متضرراً ولكن يقصد بذلك طلب المصلحة العامة.
- ما هو الاستفسار؟  
طلب معلومات حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة الحكومية.
- كيف سينعكس إطلاق منصة (تجاوب) على إجراءات تقديم الشكاوى أو المقترحات أو البلاغات؟  
نظراً لاعتبارها منظومة مركزية موحدة لتلقي المقترحات والشكاوى والبلاغات والاستفسارات والتعامل معها فإنها ستسهم في تحسين الاستجابة والمتابعة، وتعزيز كفاءة التعامل مع الطلبات.

## ● هل توجد حسابات للمنصة الوطنية على منصات التواصل الاجتماعي؟

لا توجد أي حسابات للمنصة على منصات التواصل الاجتماعي، وتقوم المؤسسات الحكومية المقدمة للخدمات بالتعامل مع ما يرد من شكاوى ومقترحات وبلاغات واستفسارات في منصات التواصل الاجتماعي وتوجيهها للمنصة.

## ● ما اللغات المتاحة بالمنصة؟

تتوفر المنصة باللغتين العربية والإنجليزية، مع إمكانية إضافة لغات أخرى مستقبلاً.

## ● ماذا لو أن المقترح أو الشكوى أو البلاغ المقدم مرتبط بأكثر من مؤسسة؟

تعزز المنصة نهج التكامل بين المؤسسات الحكومية، حيث يمكن للمؤسسات مشاركة الطلب (المقترح، الشكوى، البلاغ، الاستفسار) إلى المؤسسات الأخرى داخليا عبر المنصة في حالة كان الطلب مرتبطاً بأكثر من مؤسسة أو إعادة الطلب لجهة الاختصاص في حالة كان الطلب خارج اختصاصاتها.

## ● كيف يتم التعامل مع المقترحات المقدمة عبر المنصة؟

تستقبل المنصة جميع المقترحات من المستفيدين وتخضع للتقييم ومدى فاعليتها وتوافقها مع اختصاصات المؤسسة

## ● كيف أسجل في المنصة؟

يمكن للمستفيد التسجيل في المنصة بكل سهولة باستخدام الرقم المدني وتاريخ انتهاء البطاقة الشخصية، بعدها سيتلقى رمز التحقق لمرة واحدة (OTP) على رقم الهاتف المرتبط بالبطاقة الشخصية (نظام الأحوال المدنية) لتسجيل للدخول، ولمعلومات أكثر يمكنك الاطلاع على دليل المستفيد.

## ● أنا مقيم خارج سلطنة عمان، هل يمكنني التسجيل في المنصة وتقديم مقترح أو شكوى أو بلاغ؟

نعم، يمكنك التسجيل في المنصة، ولتسهيل تسجيل المقيمين خارج سلطنة عمان تم وضع خيار البريد الإلكتروني كوسيلة للتسجيل بدلاً من رقم الهاتف، لتسهيل تلقي رمز التحقق (OTP).

## ● هل يمكن للمقيمين في سلطنة عمان التسجيل في المنصة وتقديم المقترحات والشكاوى

### والبلاغات عبرها؟

نعم، تتيح المنصة المقيمين في سلطنة عمان التسجيل، حيث تقدم المنصة فرصة لجميع الأفراد في سلطنة عمان سواء لتقديم المقترحات أو لتحسين الخدمات أو للإبلاغ عن أي ملاحظات.

## ● هل يتوفر تطبيق للمنصة في المتاجر الإلكترونية المختلفة؟

المنصة متاحة حالياً كموقع إلكتروني عبر المتصفح، إضافة إلى منافذ تقديم الخدمة ومراكز الاتصالات بالمؤسسات الحكومية، وسيتم قريباً إطلاق التطبيق الإلكتروني للمنصة في المتاجر الإلكترونية المختلفة.

## ● هل يمكن الوصول إلى المنصة من الهاتف المحمول دون تحميل التطبيق؟

يمكن استخدام المنصة عبر متصفح الإنترنت على الهاتف المحمول أو جهاز الحاسب الآلي، حيث تم تطوير نسخة المتصفح لتكون مطابقة لنسخة التطبيق الإلكتروني من حيث سهولة الاستخدام ووضوح العناصر، مما يتيح تجربة استخدام مريحة دون الحاجة إلى تحميل التطبيق.

## ● كيف أقدم مقترح/شكوى/بلاغ/استفسار عبر المنصة؟ كيف يمكنني متابعة حالة طلبي عبر المنصة؟

قم بتسجيل الدخول إلى حسابك، اختر "شكوى" أو "مقترح" أو "بلاغ" أو "استفسار"، واملأ النموذج بالبيانات المطلوبة، بعد التقديم ستتلقى رسالة نصية على رقم هاتفك لإشعارك بأنه تم استلام طلبك.. ولمعلومات أكثر يمكنك الاطلاع على دليل المستفيد المتوفر في موقع المنصة.

## ● هل يتطلب التسجيل في المنصة واستخدامها دفع رسوم؟

لا توجد أي رسوم للتسجيل أو استخدام المنصة.

## ● هل يمكنني تقديم الشكاوى والمقترحات كمجهول؟

تتطلب المنصة تقديم بيانات حقيقية لضمان متابعة الطلبات بشكل فاعل، ونود التأكيد على أن جميع البيانات المدخلة يتم التعامل معها وفق أعلى معايير الأمان والخصوصية، لضمان حماية معلومات المستخدمين.

## ● هل يمكنني تقديم طلب في المنصة نيابةً عن شخص آخر؟

لضمان دقة البيانات وتأكيداً لأهمية الاستخدام الواعي والمسؤول للمنصة فإنه لا يمكن تقديم الطلب نيابة عن شخص آخر، حيث أن المستخدم وحده من يتحمل مسؤولية استخدام المنصة.

## ● ماذا لو قمت بتقديم معلومات أو مستندات غير دقيقة في الطلب؟

وفق سياسة استخدام المنصة؛ يجب على المستفيد الالتزام بتقديم معلومات صحيحة ودقيقة، بما في ذلك المستندات والتفاصيل الضرورية لدعم الطلب، وعدم الالتزام بذلك قد يؤدي إلى إغلاق الطلب في نظام المنصة أو التأخير في التعامل معه.

● هل يمكن للمستفيد إبداء عدم رضاه على الإجراء المتخذ اتجاه الطلب الخاص به؟  
نعم يمكن للمستفيد إبداء عدم رضاه عبر إعادة فتح الطلب مع ذكر أسباب إعادة تقديم الطلب مرة أخرى، ويحق لكل مستفيد إعادة فتح الطلب (الشكوى، المقترح، البلاغ) مرة واحدة فقط.

● هل من الممكن تقديم مقترحات لتحسين المنصة؟  
تتيح المنصة تلقي المقترحات والملاحظات حول تطوير المنصة عبر الذهاب إلى تبويب (تواصل معنا) في الصفحة الرئيسية للمنصة وتقديم المقترح.

● هل سيتمكن ذوي الإعاقة من استخدام المنصة؟  
توفر المنصة ميزات لدعم وصول ذوي الإعاقة مثل دعم القارئ الصوتي لذوي الإعاقة البصرية، مع واجهة واضحة وسهلة الاستخدام تتناسب مع المستفيدين من ذوي الإعاقة الحركية والبصرية، إضافة إلى إمكانية تغيير حجم النصوص وتعديل الألوان لضمان قراءة مريحة، والتنقل باستخدام لوحة المفاتيح، وستوفر المنصة حلولاً خاصة ومقاطع مرئية بلغة الإشارة لشرح الخطوات والإجراءات لذوي الإعاقة السمعية.

● هل ستوظف المنصة تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز تجربة المستخدم وتحليل الطلبات؟  
يتم تطوير المنصة لتواكب تقنيات الذكاء الاصطناعي بما يعزز تجربة المستخدم، حيث يتم استخدام خوارزميات متقدمة لفهم محتوى الطلب، واستخراج الكلمات المفتاحية، وتحديد الأولويات بناءً على نوع الطلب وأهميته، ويسهم ذلك في توزيع الطلبات تلقائياً على الأقسام المختصة في المؤسسات مع إعطاء الأولوية للطلبات ذات الأهمية العالية، وتوفير تقارير تفصيلية للمؤسسات المعنية لفهم التحديات وتحسين الخدمات، وإرسال تأكيدات وإشعارات للمستخدمين بشكل فوري عند استلام الطلبات.

● ماذا علي القيام به إذا لم يصلني رمز التحقق (OTP)؟  
رمز التحقق لمرة واحدة (OTP) مرتبط برقم الهاتف المحمول المفعّل والمسجل في نظام الأحوال المدنية لذلك من الضروري التأكد من ربط رقم الهاتف المحمول بالبطاقة الشخصية في نظام الأحوال المدنية. يمكن تحديث رقم الهاتف عبر رابط تحديث بيانات الأحوال المدنية من شرطة عمان السلطانية:

[https://idpsp.rop.gov.om/login.jsp?app=ROP\\_eServices\\_Ar](https://idpsp.rop.gov.om/login.jsp?app=ROP_eServices_Ar)

وفي الأجهزة التي تعمل بنظام أندرويد تصل رسائل رمز التحقق إلى صندوق الرسائل غير المرغوب بها، ويمكن من خلال الإعدادات معالجة هذه المشكلة.

● ماذا أفعل إذا واجهت مشكلة تقنية أثناء استخدام المنصة؟  
يمكن تقديم ملاحظة عبر تبويب: الدعم الفني في المنصة أو الحصول على الدعم اللازم من خلال موظفي مراكز خدمات المراجعين ومراكز الاتصالات في المؤسسات الحكومية.

● كيف تتعامل المنصة مع الطلبات التي قد تحتوي على بيانات شخصية؟  
يتم التعامل مع البيانات الواردة في الطلبات وفقا للتشريعات والقوانين السارية في سلطنة عمان والمتعلقة بحماية البيانات الشخصية، ضمانا للخصوصية وحماية للبيانات.

-انتهى-