

اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) بين هيئة الخدمات المالية والمستفيدين

1. مقدمة

تهدف هذه الوثيقة إلى توضيح اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) بين هيئة الخدمات المالية (FSA) والمستفيدين من الخدمة، والتي تهدف إلى تقديم الخدمات بجودة عالية ومعايير أداء محددة لضمان الشفافية، وتحسين تجربة المستخدم، وزيادة رضا العملاء.

2. الغرض والنطاق

تحدد هذه اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) مستويات الخدمة المتوقعة والمسؤوليات المترتبة على هيئة الخدمات المالية (FSA) والمستفيدين من خدماتها. تهدف هذه الاتفاقية إلى تحقيق التميز في تقديم الخدمات المالية الرقمية، وضمان المساءلة والشفافية.

3. الخدمات المشمولة

تشمل هذه الاتفاقية الخدمات التي تقدمها هيئة الخدمات المالية والمدرجة في دليل الخدمات في الرابط التالي <https://gov.om>

4. معايير الأداء

- تلتزم هيئة الخدمات المالية بتقديم الخدمات المذكورة وفقاً للمعايير التالية:
- **توفر الخدمة:** يجب أن تكون الخدمات متاحة خلال ساعات العمل الرسمية من 07:30 صباحاً إلى 14:00 ظهراً من الأحد إلى الخميس.
 - **الخدمات الحيوية:** تمتد بعض الخدمات الحيوية مثل أتمتة الملاءة المالية لوسطاء التأمين إلى مدار 7/24 لضمان استمرار الأعمال.

5. توفر الخدمة

- **ساعات العمل الرسمية:** الخدمات متاحة خلال أيام العمل الرسمية، باستثناء العطلات الرسمية.
- **الخدمات الحيوية:** تكون بعض الخدمات متاحة على مدار الساعة لضمان استمرارية العمل.

6. مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

سيتم قياس الأداء بناءً على مؤشرات الأداء التالية:

- **الزمن المستغرق للرد على الطلبات:** الرد الأولي على الطلبات في غضون 24 ساعة عمل.
- **إتمام الطلبات:** يتم معالجة الطلبات ضمن الإطار الزمني المحدد والمعتمد في البوابة الموحدة للخدمات الحكومية <https://gov.om>.
- **الدقة:** تحقيق معدل دقة بنسبة 99% في التقارير والتراخيص الصادرة.
- **رضا العملاء:** الحفاظ على معدل رضا لا يقل عن 90%.

7. الأدوار والمسؤوليات

- **هيئة الخدمات المالية (FSA):** مسؤولة عن تقديم الخدمات وفقاً للاتفاقية، وضمان مراقبة الأداء، ونشر التقارير الدورية.
- **المستفيدون من الخدمة:** يجب عليهم تقديم بيانات دقيقة وتحديثها بانتظام، والالتزام بالإرشادات المطلوبة.

8. التقارير والشفافية

- **التقارير الشهرية:** ستقوم هيئة الخدمات المالية بنشر تقارير شهرية توضح الأداء وفقاً لمؤشرات الأداء الرئيسية.
- **المراجعة السنوية:** سيتم مراجعة اتفاقية مستوى الخدمة سنوياً لضمان تحقيق الأداء المطلوب وإجراء أي تحديثات ضرورية.

9. التحسين المستمر

- **آلية التغذية الراجعة:** تشجع هيئة الخدمات المالية على تقديم ملاحظات من المستفيدين حول جودة الخدمات لتحفيز التحسين المستمر.
- **مراجعة دورية:** سيتم مراجعة وتحديث الاتفاقية كل ستة أشهر لضمان تلبيتها لاحتياجات العملاء وأهداف الهيئة.

10. المخالفات والتصعيد

- **المخالفات:** في حال عدم تحقيق مؤشرات الأداء، سيتم إجراء تحقيق داخلي لتحديد أسباب المشكلة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.
- **إجراءات التصعيد:** يتم تصعيد القضايا التي لا يمكن حلها إلى الإدارة العليا في غضون 48 ساعة.

11. إشراك أصحاب المصلحة

- **إشراك أصحاب المصلحة:** تم إشراك جميع أصحاب المصلحة خلال صياغة هذه الاتفاقية لضمان توافقها مع متطلباتهم.
- **التدريب:** سيتم تدريب الموظفين بشكل دوري لضمان الالتزام بمعايير اتفاقية مستوى الخدمة.

12. الملحق: التوافق مع متطلبات المؤشر

- **اسم المؤشر:** جودة وكفاءة العمليات وتقديم واستخدام الخدمات.
- **اسم المنظور:** منظور نضج الخدمات الرقمية.
- **اسم المحور:** الكفاءة التشغيلية.

التوافق مع متطلبات المؤشر:

- التزام الهيئة بتقديم الخدمات الرقمية بجودة عالية.
- توفير آلية لرصد الأداء وضمان تحقيق المستويات المطلوبة.
- مراجعة دورية وتحسين مستمر لضمان توافق الخدمات مع تطلعات المستفيدين.

رئيس فريق التحول الرقمي