

سياسة المشاركة الإلكترونية

الرؤية

الوصول والتواصل الفعال مع المواطنين وجميع الفئات المعنية بالسياحة سواء داخل او خارج السلطنة بكل ما يهم القطاع كجزء حيوي مكمل لمنظومة تنمية القطاع السياحي.

الهدف

توعية الجمهور وتبادل الآراء والخبرات ووجهات النظر لإرساء ثقافة وممارسات المشاركة الإلكترونية في الجهات الحكومية وتحسين الشفافية والمشاركة العامة.

آلية التطبيق

تلتزم الوزارة باستلام جميع ملاحظاتكم ومقترحاتكم وتحويلها للجهة المختصة لدراساتها بعناية وفق الإجراءات المحددة والرد بردود واقعية وضمن نطاق مسؤولية واختصاصات وموارد هذه الوزارة ونقل مقترحاتهم الهادفة لجهات القرار. هذا ونحيطكم علما بأنه التزاما منا بتقديم ردود دقيقة فأن عملية الرد تتطلب عادة وقتا حسب نوعية الاستفسار ورجوع جهة الاختصاص إلينا.

ضوابط المشاركة المسؤولة

نتوقع من المتابعين التصرف بمسؤولية والابتعاد عن إبداء آراء لا تمت بصلة لمحتوى البوابة أو أن تكون غير ملائمة ومتوافقة مع الثقافة والمجتمع العماني. ولا تتحمل الوزارة أي مسؤولية قانونية تترتب على مشاركات نشرت عبر قنواتها المخصصة للمشاركة الإلكترونية ونحتفظ بالحق في حذف أو تجاهل أو التبليغ عن أي مشاركات تعتبر مخالفة لشروط وسياسات الموقع أو نشر مواد تنتهك وتخالف شروط وقواعد استخدام تلك الوسائل. حيث يحظر استخدام أدوات التواصل الاجتماعي لنشر:

- التعليقات البعيدة عن السياق أو غير ذات صلة.
- أي لغة تحوي استهانة بالمعتقدات أو إساءة إليها.

- التعليقات التي تنطوي على إساءة أو مضايقة أو تهديد أو تشهير أو قذف أو تمييز أو هجوم.
- التعليقات والمشاركات التي تدعم أو تحرض على القيام بأنشطة غير قانونية.
- التعليقات والمشاركات التي تخالف أي حقوق قانونية أو حقوق الملكية الفكرية
- التعليقات التي تهدف إلى نشر الإشاعات أو الأخبار المغلوطة أو التي لا تستند على وقائع أو مصادر موثوقة.
- تنطوي على انتحال صفة أي شخص آخر أو الادعاء زورًا بتمثيل أي شخص آخر، سواء كان حيا أو ميتا، أو كان حقيقيا أو وهميا
- تتضمن إفادة من شأنها التدخل في أو المساس بمسار دعاوى مدنية أو جنائية تنتظر حاليا أمام أي محكمة أو هيئة أو لجنة أو أي تحقيق بواسطة الشرطة، أو أي هيئة أخرى
- محاولة لإثارة مسائل شخصية جرى البت فيها أو تسويتها قضائيا.
- تستخدم لغة تتسم بالإهانة أو التهديد أو الاستفزاز، أو لغة تحض على كراهية مجموعة معينة من الجمهور على أساس العرق أو الدين أو الجنس أو الجنسية أو غيرها من الخصائص الشخصية
- تحتوي على لغة غير لائقة أو فاحشة أو إباحية، أو معلومات أو محتويات غير لائقة.
- التعليقات والمشاركات التي تحتوي على لغة استهزاء أو سخرية أو تهكم أو تقليل احترام أو التشكيك بنوايا ومعتقدات أي شخص أو مجموعات أخرى.
- تمثل انتهاكاً لحقوق الملكية الفكرية للآخرين أو إفشاء لمعلوماتهم السرية
- تحتوي على أي مواد ترويجية تجارية
- تمثل اعتداءً على خصوصية أي شخص آخر أو مجموعات دون إذن.

هذا وتحفظ الوزارة بحق إدارة قنواتها للتواصل الاجتماعي المختلفة حسب سياستها الداخلية الموضوعية ومواردها المتوفرة لتنظيم آلية التطبيق وضمان أمن المعلومات وحماية البيانات والحسابات من الاختراق وسوء الاستخدام.

أدوات المشاركة المتاحة:

قامت الوزارة بتوفير قنوات تواصل الكترونية متعددة مع المتعاملين للأخذ بأرائهم ومقترحاتهم بهدف رفع مستوى رضا المتعاملين وتحسين جودة تقديم خدماتها. حيث يمكن للمتعاملين من التواصل عبر القنوات التالية:

١. قنوات التواصل الاجتماعي

- ✓ الفيس بوك: التوعية السياحية والترويج عن السلطنة كوجهة سياحية وتنقيف الجمهور بنشاطات الوزارة بشكل عام
- ✓ تويتر: بث آخر مستجدات الوزارة والتوعية السياحية والرد على الاستفسارات المتعلقة بالخدمة ومشاريع الوزارة
- ✓ الانستجرام: التوعية السياحية والترويج عن السلطنة كوجهة سياحية وتنقيف الجمهور بنشاطات الوزارة بشكل عام
- ✓ فليكر: مكتبة هائلة من الصور القابلة للمشاركة تتميز بجودتها العالية وتبرز السلطنة كوجهة سياحية من الدرجة الأولى.
- ✓ يوتيوب: التوعية والترويج السياحي عبر استخدام ومشاركة مقاطع الفيديو التي تقدمها الوزارة.
- ✓ جوجل بلس: زيادة جذب المستخدمين من خلال محرك البحث جوجل



<https://www.facebook.com/TourismOman>



<https://twitter.com/OmanTourism>



<https://plus.google.com/u/0/OmanTourism>



<https://www.youtube.com/user/OmanTourism>



<https://www.flickr.com/OmanTourism>



<https://www.instagram.com/omantourism.om/>

٢. قنوات البوابة الإلكترونية

- ✓ قنوات التواصل الاجتماعي يمكن الدخول إليها من خلال البوابة الإلكترونية.
- ✓ خدمة " اتصل بنا" وضعت في أعلى الصفحة، حيث يمكنكم ترك تعليقاتكم واقتراحاتكم.
- ✓ أرقام التواصل مع المعنيين بالإضافة إلى البريد الإلكتروني
- ✓ الخط المجاني ٨٠٠٧٧٧٩٩
- ✓ استمارة التواصل الإلكترونية
- ✓ خدمة آر أس أس RSS

إضافة إلى ما سبق أعلاه فإننا نود الإشارة إلى التالي:

- إن ما يردنا من ملاحظاتكم، سواءً كانت شكاوى أو مقترحات سيتم حفظها بشكل آمن في أنظمتنا و سيتم دراستها بعناية و اهتمام.
- إن مداخلاتكم سيتم تحويلها إلى المعنيين بجهات الاختصاص لاتخاذ ما يلزم حيالها. وأن عملية الرد في معظم الأحيان تتطلب وقت ولا تتم بشكل فوري لأنها تعتمد على سرعة رد جهة الاختصاص وأوقات العمل لديها.
- يتم تحليل وحفظ جميع مداخلاتكم الواردة وسيتم نشر الردود على الأسئلة المتكررة
- تحتفظ الوزارة بالحق في التعامل مع المشاركات التي تعتبر مخالفة لشروط وقواعد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كما ورد أعلاه سواءً بالحذف أو التجاهل أو الحجب أو التبليغ عنها.