

اتفاقية مستوى الخدمة لمراكز الخدمة عن بعد 2023

تخضع جميع خدمات هيئة المعلومات والحكومة الالكترونية لاتفاقية مستوى الخدمة التي تضمن توافر خدمات بطاقة الهوية بنسبة 99.95% وتضمن خلالها أقصى مدة لإنجاز الخدمات في حال استكمال كافة المتطلبات والوثائق كما هو موضح في الجدول التالي. ولا تخضع المدة المذكورة للاتفاقية في حال تقاسم تقديم الخدمة مع طرف ثالث كالجهاز الحكومية وغيرها.

الخصوصية وسرية المعلومات:

تضع هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية سرية معلومات المستخدمين من جميع خدماتها على رأس قائمة الأولويات، وتخضع الهيئة لقانون حماية البيانات في البحرين. كما تبذل جهودها لتقديم خدمات ذات جودة عالية لكل المستخدمين من خلال وثيقة مستوى الخدمة .

معايير تقديم خدمات الهيئة:

الرقم	الخدمة	الوقت	مدة أقصاها
1	الاستجابة والرد على العميل	الرد	30 ثانية
2	الاستعلام عن حالة الطلب	الاستعلام	10 دقائق
3	خدمة حجز موعد لخدمات بطاقة الهوية	التقديم	ساعة
4	خدمة حجز موعد لخدمات بطاقة الهوية للمرافقين	التقديم	ساعة واحدة
5	خدمة حجز موعد تجديد بطاقة الهوية/إصدار بدل فاقد أو تالف للتابعين لهيئة تنظيم سوق العمل	التقديم	ساعة واحدة
6	إصدار بطاقة الهوية للأطفال دون سن العاشرة	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل

الرقم	الخدمة	الوقت	مدة أقصاها
7	إصدار بطاقة هوية جديدة للبحرينيين	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
8	تجديد بطاقة الهوية للبحرينيين	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
9	خدمة اصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة الهوية للبحرينيين	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
10	خدمة إصدار وتجديد وإصدار بدل فاقد أو تالف لبطاقة الهوية لخدم المنازل ومن في حكمهم	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
11	خدمة تجديد بطاقة الهوية / إصدار بدل فاقد أو تالف للتابعين لهيئة تنظيم سوق العمل	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
12	خدمة بطاقة الهوية للمرافقين	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل

المساعدة والدعم:

وفي حال أي تقصير في تقديم الخدمة حسب الاتفاقية، من حق العميل التصعيد على قنوات التواصل التالية:

80008001

bahrain.bh/tawasul