

اتفاقية مستوى الخدمة 2024

تخضع جميع خدمات هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية 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 الشخصية في البحرين. كما تبذل جهودها لتقديم خدمات ذات جودة عالية لكل المستخدمين من خلال وثيقة مستوى الخدمة.

معايير تقديم خدمات الهيئة:

| الرقم | الخدمة | التقديم | مدة أقصاها |
|-------|--|-------------------------|------------|
| 1 | الاستجابة والرد على العميل | الرد | 30 ثانية |
| 2 | الاستعلام عن حالة الطلب | الاستعلام | 10 دقائق |
| 3 | حجز / تعديل / إلغاء / استفسار عن موعد لخدمات بطاقة الهوية (بحرينيين) | التقديم | 15 دقيقة |
| 4 | حجز / تعديل / إلغاء / استفسار عن موعد لخدمات بطاقة الهوية (غير البحرينيين) | التقديم | 15 دقيقة |
| 5 | خدمة (إصدار أول) أو (بدل فاقد/تالف) أو (تجديد) أو (تغيير) أو (تحديث بيانات في النظام) بطاقة هوية - البحرينيين الإصدار الأول: من خلال المكاتب الأمامية ومكتب الخدمة السريعة (البصمة- التوقيع) | التقديم | 30 دقيقة |
| | | الاستلام عن طريق البريد | 2 يوم عمل |
| 6 | خدمة (إصدار أول) أو (بدل فاقد/تالف) أو (تجديد) أو (تغيير) أو (تحديث بيانات في النظام) بطاقة هوية - غير البحرينيين | التقديم | 30 دقيقة |
| | | الاستلام عن طريق البريد | 2 يوم عمل |



| الرقم | الخدمة | التقديم | مدة أقصاها |
|-------|--|------------------------------------|-----------------------|
| 7 | خدمة (إصدار أول) أو (بدل فاقد /تالف) أو (تجديد) أو (تغيير) أو (تحديث بيانات في النظام) بطاقة الهوية - خدم المنازل ومن في حكمهم | التقديم الاستلام عن طريق البريد | 30 دقيقة 2 يوم عمل |
| 8 | خدمات قسم العناوين | التقديم الاستلام عن طريق البريد | ساعة 3 أيام عمل |
| 9 | خدمات قسم المواليذ والوفيات | التقديم الاستلام عن طريق البريد | ساعة 3 أيام عمل |

ملاحظة:

مدة الإنجاز المذكورة أعلاه لجميع الخدمات في حال كان الطلب مستوفي الشروط والإجراءات.

المساعدة والدعم:

وفي حال أي تقصير في تقديم الخدمة حسب الاتفاقية، من حق العميل التواصل عبر القنوات التالية:

▪ bahrain.bh/tawasul

▪ 80008001