

اتفاقية مستوى الخدمة 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	التقديم	مدة أقصاها
1	إصدار بطاقة الهوية للأطفال دون سن العاشرة	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	ساعة واحدة
2	خدمة اصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة الهوية للبحرينيين	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	ساعة واحدة
3	الاستعلام عن حالة الطلب	الالكتروني	يوم عمل
4	إصدار بطاقة هوية جديدة للبحرينيين	شخصي	ساعة واحدة
5	تجديد بطاقة الهوية للبحرينيين	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	ساعة واحدة

الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
6	خدمة إصدار وتجديد وإصدار بدل فاقد أو تالف لبطاقة الهوية لخدم المنازل ومن في حكمهم	إلكتروني	10 دقائق
		استلام الطلب	3 أيام عمل
7	خدمة حجز موعد لخدمات بطاقة الهوية	إلكتروني	يوم عمل
8	خدمة إصدار أو تجديد بطاقة الهوية/إصدار بدل فاقد أو تالف لغير البحرينيين غير المسجلين لدى هيئة تنظيم سوق العمل	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	ساعة واحدة
9	خدمة تحديث بيانات شريحة بطاقة الهوية	إلكتروني	يوم عمل
		شخصي	ساعة واحدة
		منصة الخدمة الذاتية	10 دقائق
10	خدمة إصدار رقم وحدة / منشأة	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	ساعة واحدة
11	خدمة إصدار شهادة بيانات تفصيلية	شخصي	ساعة واحدة
12	خدمة إصدار شهادة الممتلكات	شخصي	ساعة واحدة
13	خدمة تفعيل البطاقة الخليجية للخليجيين	شخصي	ساعة واحدة
14	خدمة استخراج شهادة ميلاد للمواليد الجدد (داخل مملكة البحرين)	شخصي	5 أيام عمل
15	خدمة إصدار رقم شخصي مميز للمواليد الجدد	إلكتروني	يوم عمل
16	خدمة طباعة شهادة ميلاد للمواطنين خارج مملكة البحرين	شخصي	يوم عمل
17	خدمة اصدار بدل فاقد لشهادة الميلاد	شخصي -البيانات مسجلة	ساعتين

الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
		إلكتروني -البيانات مسجلة	3 أيام عمل
		البيانات غير مسجلة	5 أيام عمل
18	خدمة اصدار شهادة وفاة داخل مملكة البحرين	شخصي	يوم عمل
19	خدمة اصدار شهادة وفاة من المواطنين خارج مملكة البحرين	شخصي	يوم عمل
20	خدمة اصدار بدل فاقد لشهادة الوفاة	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	3 أيام عمل
21	خدمة اصدار شهادة الوفاة أو الولادة بأمر أو حكم قضائي من قبل المحاكم البحرينية	شخصي	3 أيام عمل
22	خدمة إصدار شهادة عنوان جديد	إلكتروني-بنايات	5 أيام عمل
		شخصي-المكتب الهندسي	ساعة واحدة
23	خدمة استلام شهادات العنوان	شخصي	ساعة واحدة
24	خدمة تسليم مخططات المشاريع لقسم العناوين	شخصي	يوم عمل
25	خدمة ترقيم المخططات الجديدة	شخصي	7 أيام عمل
26	خدمة تعديل العنوان	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	ساعة واحدة
27	خدمة طباعة شهادة عنوان موجود	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	ساعة واحدة
28	خدمة الحصول على خدمات بطاقة الهوية في مكتب الخدمة السريعة	شخصي	40 دقيقة

الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
29	خدمة إصدار اشعار لحاملي تأشيرة دخول متعددة	شخصي	ساعة واحدة
30	خدمة إصدار أول للتابعين لهيئة تنظيم سوق العمل	إلكتروني	يوم عمل
31	خدمة حجز موعد تجديد بطاقة الهوية/إصدار بدل فاقد أو تالف / تحديث الشريحة للتابعين لهيئة تنظيم سوق العمل	إلكتروني	يوم عمل
32	خدمة حجز موعد لخدمات بطاقة الهوية للمرافقين	إلكتروني	يوم عمل
33	خدمة تجديد بطاقة الهوية / إصدار بدل فاقد أو تالف / تحديث الشريحة للتابعين لهيئة تنظيم سوق العمل	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	ساعة واحدة
		منصة الخدمة الذاتية	10 دقائق
34	خدمة بطاقة الهوية للمرافقين	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	ساعة واحدة
		منصة الخدمة الذاتية	10 دقائق
35	خدمة المفتاح الالكتروني	إلكتروني (الأساسي)	يوم عمل
		شخصي	ساعة واحدة

المساعدة والدعم:

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

80008001

bahrain.bh/tawasul