



## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة 2024

### جميع خدمات إدارة الهوية والسجل المدني

الإجراء التطويري المقترح	الوضع السابق	مصدر الملاحظة	التاريخ	الأثر بناءً على الإجراء التطويري
1	تقييم موظف الخدمة بشكل مباشر فور الانتهاء من الخدمة عن طريق الرابط.	التقييم من خلال المشرفين وتطبيق تواصل فقط.	سبتمبر 2023	ساهم بتحسين أداء الموظفين بنسبة 90%
2	تدشين 7 منصات جديدة (جهاز الخدمة الذاتية للمفتاح الإلكتروني وتحديث الشريحة) في عدة مناطق بالمملكة.	كانت تتواجد المنصات سابقًا فقط بمراكز الخدمة.	أكتوبر 2023	ساهمت بتقليل عدد المراجعين لمراكز الخدمة بنسبة 40%
3	وضع موظفين يوميًا لتفقد ورصد الأجهزة التي لا تعمل في المركز.	تعطل الأجهزة دون علم المعنيين	نوفمبر 2023	ساهم بنسبة 90% في تفادي الأعطال أو إصلاحها في وقت قياسي عند حدوثها
4	تدشين "الخدمات عن بعد" في الموقع الإلكتروني	تقديم المساعدة من خلال الاتصال أو الحضور الشخصي	نوفمبر 2023	ساهمت بتقليل عدد الزوار بنسبة 50%
5	تدريب العملاء على الخدمة الإلكترونية في مراكز خدمة العملاء.	أحد الطرق للتشجيع على التقديم للخدمات الكترونياً من خلال الموقع الإلكتروني	يوليو 2024	ساهمت بتشجيع المراجعين على التقديم للخدمات الكترونياً بنسبة 50%
6	ترتيب قاعات مراكز المراجعين في مركز خدمة العملاء في مدينة عيسى	أحد طرق تحسين تجربة العميل في المركز	يوليو 2024	ساهمت بتحسين تجربة العميل بالمركز بنسبة 80%



## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة 2024

### جميع خدمات إدارة الهوية والسجل المدني

الإجراء التطويري المقترح	الوضع السابق	مصدر الملاحظة	التاريخ	الأثر بناءً على الإجراء التطويري
7 تحديث الدليل الإرشادي ومخططات سير العمليات.	تغيير بعض الاشتراطات لبعض الخدمات	نائب الرئيس التنفيذي	أغسطس 2024	ساهم بتوضيح الإجراءات بنسبة 97%
8 قياس الوقت والموارد المهدرة عند توقف الأنظمة/الخدمات.	محاولة تحسين الخدمة عند توقف الأنظمة والخدمات	نائب الرئيس التنفيذي	أغسطس 2024	ساهم بتطوير خدمة تعطل الأنظمة والخدمات بنسبة 80%
9 إضافة رمز الاستجابة السريعة QR Code للشكاوى والمقترحات.	لتوفير طرق أخرى بالإضافة إلى الكتابة بصناديق المقترحات والشكاوى	نائب الرئيس التنفيذي	أغسطس 2024	ساهم بتطوير خدمة الاقتراحات والشكاوى بنسبة 50%
10 تحديث معلومات واشتراطات الخدمات على موقع الهيئة.	تغير اشتراطات بعض الخدمات على الموقع الإلكتروني	نائب الرئيس التنفيذي	أغسطس 2024	ساهمت بالتسهيل على العملاء في الموقع بما لا يقل عن 80%
11 صيانة مرافق مراكز خدمة العملاء	مصلى المراجعين بحاجة إلى صيانة	الإدارة + تواصل	سبتمبر 2024	التسهيل على المراجعين بنسبة 99%
12 طباعة إفادة بطاقة الهوية مزودة برمز الاستجابة السريعة (QR Code)	يهدف إلى سهولة التحقق من صحة الإفادة من خلال رمز الاستجابة للجهات التي تقدم خدمات للمواطنين والمقيمين.	الإدارة	أكتوبر 2024	سيساهم في سهولة التحقق من صحة الإفادة



## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة 2024

### جميع خدمات إدارة الهوية والسجل المدني

الأثر بناءً على الإجراء التطويري	التاريخ	مصدر الملاحظة	الوضع السابق	الإجراء التطويري المقترح	
سيساهم بالتسهيل على هذه الفئة بنسبة 90%	أكتوبر 2024	الإدارة	مقترح لتحسين خدمات كبار المواطنين، يهدف إلى تطوير إجراءات تجديد بطاقة الهوية لكبار المواطنين المنطبقة عليهم الشروط من خلال إرسال رسالة نصية برابط الخدمة والدخول على الرابط بشكل مباشر وإتمام عملية دفع الرسوم	تجديد بطاقة الهوية لكبار المواطنين البالغين من العمر 70 فما فوق.	13
سيساهم في التسهيل على الخليجيين بنسبة 90%	ديسمبر 2024	الإدارة العليا	تم الانتهاء من اتخاذ الإجراءات اللازمة للتطوير مع الجهات الأخرى والتعرف عن هوية الشخص	تطوير إجراءات مواطني دول مجلس التعاون (الخليجيين) في حالة تفعيل البطاقة الخليجية يتم إرفاق الصورة والبصمة والتوقيع.	14
جاري العمل على الإجراء وسيساهم بتطوير البطاقة بنسبة 50%	ديسمبر 2024	الإدارة العليا	مقترح لتطوير بطاقة الهوية	استحداث بطاقة الهوية الجديدة	15
جاري العمل على الإجراء وسيساهم بالتسهيل على المراجعين بنسبة 70%	ديسمبر 2024	نائب الرئيس التنفيذي	مقترح لتطوير خدمة الافادات والاشعارات	تطوير خدمة الإفادات والإشعارات المرتبطة ببطاقة الهوية	16
جاري العمل على الإجراء وسيساهم بتقليل الخلل في الطابعات بنسبة 95%	ديسمبر 2024	الإدارة	خلل في الطابعات	تطوير منظومة طباعة بطاقة الهوية	17



## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة 2024

### جميع خدمات إدارة الهوية والسجل المدني

الأثر بناءً على الإجراء التطويري	التاريخ	مصدر الملاحظة	الوضع السابق	الإجراء التطويري المقترح	
سيساهم بنسبة أكثر من 96% من إنجاز معاملات هذه الفئة	ديسمبر 2024	تواصل + صندوق المقترحات والشكاوى	مقترح لتحسين خدمات كبار المواطنين	حضور المراجعين البالغين من العمر 60 فما فوق إلى المراكز دون الحاجة لموعد مسبق.	18
ستساهم بنسبة 97% في التسهيل على المراجعين معرفة الاشتراطات بصورة واضحة.	ديسمبر 2024	الإدارة	مقترح لتسهيل الخدمات على المراجعين	وضع رمز الاستجابة السريعة (QR code) لاشتراطات خدمات بطاقة الهوية	19
ستساهم بالتسهيل على المراجعين بأكثر من نسبة 95%	ديسمبر 2024	الإدارة + المشرفين	قلة وعي بعض المراجعين بالخدمات	حملة إعلامية لخدمات بطاقة الهوية	20
سيساهم بتسريع خدمة هذه الفئة بنسبة 98%، حيث ستكون الأولوية لخدمتهم في جميع منصة.	ديسمبر 2024	فريق "حصر واقتراح الملاحظات تطويرية"	جار دراسة المقترح من قبل رئيس القسم المعني والمبرمجين	إضافة خيار مخصص لكبار المواطنين وذوي الهمم في جهاز سحب الأرقام الموجود داخل قاعة المراجعين، بحيث تتم خدمتهم في المكتب المخصص لهم "رقم 18" بسرعة دون أخذ موعد مسبق	21



## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة 2024

### جميع خدمات إدارة الهوية والسجل المدني

الأثر بناءً على الإجراء التطويري	التاريخ	مصدر الملاحظة	الوضع السابق	الإجراء التطويري المقترح	
سيساهم بتسريع هذه الخدمة المخصصة للاستلام بنسبة 98%	ديسمبر 2024	فريق "حصر واقتراح الملاحظات تطويرية"	جاري دراسة المقترح من قبل رئيس القسم المعني والمبرمجين	إضافة خيار في جهاز سحب الأرقام الموجود في قاعة المراجعين مخصصة لقسم الوحدات والمنشآت، بالإضافة إلى تحديد مكتب خاص لهم	22
ستساهم بتحسين تواصل الموظف مع المراجعين بنسبة 98%	الربع الأول من 2025	ملاحظات تقييم مجلس الوزراء	صعوبة التواصل أحيانا بين العميل والموظف	تعديل فتحة الحاجز الزجاجي بين الموظف والعميل لتسهيل التواصل	23
ستساهم بسرعة إنجاز المعاملة بنسبة 95%	الربع الأول من 2025	ملاحظات تقييم مجلس الوزراء	صعوبة التوقيع على لوح التوقيع الإلكتروني أحيانا	صعوبة الكتابة على لوح التوقيع الإلكتروني	24
ستساهم بسرعة إيصال البطاقات بأكثر من 96%	الربع الأول من 2025	الإدارة + صندوق المقترحات والشكاوى + تواصل	التأخير في التوصيل عبر البريد أحيانا	توصيل بطاقات الهوية عبر شركات توصيل أخرى غير البريد	25
التسهيل على المراجعين بنسبة 97%	الربع الأول 2025	فريق "حصر واقتراح الملاحظات تطويرية"	جاري دراسة المقترح من قبل رئيس القسم المعني والمبرمجين	زيادة فترة تجديد بطاقة الهوية من شهر كحد أقصى إلى ثلاث أشهر كحد تماشياً مع قرار سفر المواطنين البحرينيين بوثيقة سارية المفعول لثلاثة شهور أو أكثر	26



## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة 2024

### جميع خدمات إدارة الهوية والسجل المدني

الأثر بناءً على الإجراء التطويري	التاريخ	مصدر الملاحظة	الوضع السابق	الإجراء التطويري المقترح	
التسهيل على هذه الفئة بنسبة 99%	الربع الأول 2025	فريق "حصر واقتراح الملاحظات تطويرية"	جاري دراسة المقترح من قبل رئيس القسم المعني والمبرمجين	التنسيق مع المركز البحرينى للحراك الدولي، لتوفير رقم اتصال مرئي للاتصال بهم بشكل مباشر عند حضور أحد الأفراد الصم والبكم لمراكز الخدمة	27
التسهيل على الفئة بنسبة 98%	الربع الأول 2025	مبادرة مجلس الوزراء بشأن تطوير 500 خدمة	جاري دراسة المقترح من قبل رئيس القسم المعني والمبرمجين	إلغاء (إرفاق صورة شخصية) لخدمة تجديد بطاقة الهوية لكبار المواطنين البالغين من العمر 70 فما فوق	28
التسهيل على هذه الفئة بنسبة 95%	2025	الإدارة	جاري دراسة المقترح من قبل رئيس القسم المعني والمبرمجين	تسجيل الحالة العملية للجهات الأمنية "إضافة العمل، الاستقالة، إنهاء الخدمة، التقاعد"، وإضافة المؤهل العلمي لكل فرد يتم تسجيله كموظف	29
الحصول على معلومات صحيحة ودقيقة المتعلقة بالجواز بنسبة 98%	2025	نائب الرئيس التنفيذي	لا يوجد تحديث للجنسية	الربط مع الجوازات لتحديث الجنسية في نظام الـ CRS مباشرة عند إصدار الجواز	30
التسهيل على المراجعين بنسبة 97%	2025	نائب الرئيس التنفيذي	لا يوجد ربط فيما يخص الحضانة	الربط مع وزارة العدل والشؤون الإسلامية والأوقاف بشأن بيانات حضانة الأطفال	31



## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة 2024

### خدمات المواليد والوفيات

الأثر بناءً على الإجراء التطويري	التاريخ	مصدر الملاحظة	الوضع السابق	الإجراء التطويري المقترح	
تقليص عدد الزيارات بنسبة 50%	الربع الأخير 2024	مبادرة مجلس الوزراء بشأن تطوير 500 خدمة	الحضور مرتين	تقليص عدد الزيارات من مرتين إلى مرة واحدة لخدمة إصدار شهادة ميلاد بأمر محكمة أو حكم قضائي من قبل المحاكم البحرينية	1
تقليص عدد الزيارات بنسبة 50%	الربع الأخير 2024	مبادرة مجلس الوزراء بشأن تطوير 500 خدمة	الحضور مرتين	تقليص عدد الزيارات من مرتين إلى مرة واحدة لخدمة إصدار شهادة وفاة بأمر أو حكم قضائي من قبل المحاكم البحرينية	2
التسهيل على المراجعين بنسبة 80%	الربع الأخير 2024	نائب الرئيس التنفيذي	جاري التنفيذ	تعديل وتنسيق (3) استمارات تبليغ عن ولادة/وفاة	3
يسهم في عدم مراجعة مكتب المواليد في حالة تم التبليغ في المدد القانونية بنسبة 98%	2025	الإدارة العليا	يتم مراجعته من قبل القسم المعني	التبليغ عن حالة الولادة داخل المستشفيات	4
سيساهم بتسجيل هذه الفئة بنسبة 95%	2025	الإدارة العليا	صعوبة بالتسجيل	تسجيل واقعات الولادات أقل من 6 أشهر قمرية عن طريق المستشفيات في النظام الوطني لتسجيل المواليد	5



## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة 2024

### خدمات المواليد والوفيات

الإجراء التطويري المقترح	الوضع السابق	مصدر الملاحظة	التاريخ	الأثر بناءً على الإجراء التطويري
تقديم طلبات مستخرج/بدل فاقد شهادة ميلاد إلكترونياً للبحث الأرشيفي في السجلات	يتم تقديم الطلب بالحضور للمركز	الإدارة	2025	تقليل عدد الطلبات بالحضور الشخصي للبحث في السجلات بنسبة 70%
إرسال إفادة الوفاة عبر البريد الإلكتروني	يتم طباعة الإفادة	الإدارة	2025	تقليل طباعة الأوراق بنسبة 95%
توفير تقديم طلبات مستخرج/بدل فاقد شهادة وفاة إلكترونياً للبحث الأرشيفي في السجلات، عوضاً عن الحضور الشخصي لتقديم الطلب	يتم الاجراء بالحضور للمركز	الإدارة	2025	تقليل عدد طلبات بالحضور الشخصي للبحث في السجلات بنسبة 70%
تصميم بروشور يوزع على جميع المستشفيات لإخطار الأم الحامل بالمستندات المطلوبة لتسجيل المولود أثناء الولادة	مقترح للتسهيل على العملاء	نائب الرئيس التنفيذي	2025	الامام بالمستندات بنسبة 98%





## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة 2024

### خدمات عناوين المباني والمؤسسات

الإجراء التطويري المقترح	الوضع السابق	مصدر الملاحظة	التاريخ	الأثر بناءً على الإجراء التطويري
1	التزويد بالخرائط	الإدارة	أكتوبر 2023	التسهيل على المراجعين بنسبة 97%
2	إطلاق نظام يربط بين وزارة شؤون البلديات والزراعة وهيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية (نظام البلدية الجديد)	الإدارة	أغسطس 2024	تقليص الفترة الزمنية للعميل الواحد في إصدار شهادة العنوان في مدة لا تتجاوز 15 دقيقة حيث يتم معالجة الطلب قبل حضور المراجع. تم إنجاز 2520 طلب عن طريق النظام الجديد. التسهيل على المواطن بتقديم طلبه عن طريق خدمة إلكترونية باستخدام المفتاح الإلكتروني. تساهم بتقليص الفترة بنسبة 99%.
3	اعتماد استمارة البلدية ورخص البناء ووثيقة ملكية العقار باستخدام رمز الاستجابة السريعة QR Code	الإدارة	أغسطس 2024	الوصول المباشر والسريع إلى المعلومات من خلال الباركود في بنسبة 97%



## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة 2024

### خدمات عناوين المباني والمؤسسات

الأثر بناءً على الإجراء التطويري	التاريخ	مصدر الملاحظة	الوضع السابق	الإجراء التطويري المقترح	
التسهيل على المراجعين بنسبة 97%	2025	نائب الرئيس التنفيذي	اختلاف التصنيفات	توحيد تصنيف المباني	4
التسهيل على المراجعين بنسبة 97%	2025	نائب الرئيس التنفيذي	اختلاف التصنيفات	توحيد تصنيف الوحدات	5
التسهيل على المراجعين بنسبة 97%	2025	نائب الرئيس التنفيذي	للمزيد من الدقة	النزول الميداني لإعادة تصنيف بعض خيارات تصنيف الوحدة	6
التسهيل على المراجعين بنسبة 97%	2025	نائب الرئيس التنفيذي	لحاجة هذه الفئة	حصر أعداد عربات الطعام Food Trucks مع المرور	7