

اتفاقية مستوى الخدمة لمركز الخدمة عن بعد 2026

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 في البحرين. كما تبذل جهودها لتقديم خدمات ذات جودة عالية لكل المستخدمين من خلال وثيقة مستوى الخدمة .

خدمات الهيئة عن بعد:

الرقم	الخدمة	الوقت	مدة أقصاها
	الاستجابة والرد على العميل	الرد	30 ثانية
	الاستعلام عن حالة الطلب	الاستعلام	5 دقائق
	خدمة حجز موعد لخدمات بطاقة الهوية و السجل المدني	التقديم	10 دقائق
	خدمة حجز موعد لخدمات المواليد والوفيات	التقديم	10 دقائق
	خدمة حجز موعد لخدمات عناوين المباني والمؤسسات	التقديم	10 دقائق
	إصدار بطاقة الهوية للأطفال دون سن العاشرة	التقديم	15 دقيقة
		الاستلام	2 يوم عمل
	تجديد بطاقة الهوية للبحرينيين	التقديم	15 دقيقة



الرقم	الخدمة	الوقت	مدة أقصاها
		الاستلام	2 يوم عمل
	خدمة اصدار بدل فاقد/تالف أو تغيير بيان لبطاقة الهوية للبحرينيين	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	2 يوم عمل
	خدمة تجديد بطاقة الهوية/إصدار بدل فاقد أو تالف أو تغيير بيان لغير البحرينيين غير المسجلين لدى هيئة تنظيم سوق العمل	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	2 يوم عمل
	خدمة تجديد بطاقة الهوية / إصدار بدل فاقد أو تالف أو تغيير بيان للتابعين لهيئة تنظيم سوق العمل	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	2 يوم عمل
	خدمة تحديث البيانات في النظام	التقديم	15 دقيقة
		الاستلام	2 يوم عمل
	خدمة إصدار وتجديد وإصدار بدل فاقد أو تالف لبطاقة الهوية لخدم المنازل ومن في حكمهم	التقديم	15 دقيقة
		الاستلام	2 يوم عمل
	خدمة إصدار رقم وحدة / منشأة	التقديم	10 دقائق
		الاستلام	2 يوم عمل
	خدمات المواليد والوفيات	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3-5 أيام عمل
	خدمات عناوين المباني والمؤسسات	التقديم	15 دقيقة
		الاستلام	2 يوم عمل



المساعدة والدعم:

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

80008001

bahrain.bh/tawasul