



اتفاقية مستوى الخدمة 2025

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 كالجهات الحكومية وغيرها.

الخصوصية وسرية المعلومات:

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

معايير تقديم خدمات الهيئة:

الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
1	إصدار أول لبطاقة هوية - بحريني دون سن الـ 60	إلكتروني	2 يوم عمل
2	تجديد بطاقة هوية - بحريني دون سن الـ 60	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
3	إصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة هوية - بحريني دون سن الـ 60	إلكتروني	أقل من 30 دقيقة
		المكاتب الأمامية	2 يوم عمل
		إلكتروني	30 دقيقة
		المكاتب الأمامية	أقل من 30 دقيقة
		إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		إلكتروني	أقل من 30 دقيقة



الرقم الخدمة	مدة أقصاها	التقديم
4	2 يوم عمل	إلكتروني
	30 دقيقة	المكاتب الأمامية
	أقل من 30 دقيقة	مكتب الخدمة السريعة
5	1 يوم عمل لتحديث البيانات	إلكتروني
	30 دقيقة	المكاتب الأمامية
	التوجه للممنصة مباشرة	منصة الخدمة الذاتية
6	2 يوم عمل	إلكتروني
	التوجه للمكتب مباشرة	المكاتب الأمامية
	أقل من 30 دقيقة	مكتب الخدمة السريعة
7	2 يوم عمل	إلكتروني
	التوجه للمكتب مباشرة	المكاتب الأمامية
	أقل من 30 دقيقة	مكتب الخدمة السريعة
8	2 يوم عمل	إلكتروني
	التوجه للمكتب مباشرة	المكاتب الأمامية
	أقل من 30 دقيقة	مكتب الخدمة السريعة
9	2 يوم عمل	إلكتروني
	التوجه للمكتب مباشرة	المكاتب الأمامية
	أقل من 30 دقيقة	مكتب الخدمة السريعة



الرقم الخدمة	مدة أقصاها	التقديم
10	1 يوم عمل لتحديث البيانات	إلكتروني
11	التجوّه للمكتب مباشرة	المكاتب الأمامية
12	التجوّه للمنصة مباشرة	منصة الخدمة الذاتية
13	30 دقيقة	المكاتب الأمامية
14	30 دقيقة	المكاتب الأمامية
15	30 دقيقة	المكاتب الأمامية
16	30 دقيقة	المكاتب الأمامية
17	تسليم فوري في الموعد	المكاتب الأمامية
18	أقل من 30 دقيقة	مكتب الخدمة السريعة
19	2 يوم عمل	إلكتروني
	30 دقيقة	المكاتب الأمامية
	أقل من 30 دقيقة	مكتب الخدمة السريعة
	2 يوم عمل	إلكتروني
	30 دقيقة	المكاتب الأمامية
	أقل من 30 دقيقة	مكتب الخدمة السريعة



الرقم الخدمة	التقدم	مدة أقصاها
20	إلكتروني	2 يوم عمل
	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
	مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
21	إلكتروني	2 يوم عمل
	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
	مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
22	إلكتروني	2 يوم عمل
	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
	مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
23	إلكتروني	2 يوم عمل
	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
	مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
24	إلكتروني	2 يوم عمل
	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
	مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
25	إلكتروني	2 يوم عمل
	مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
26	إلكتروني	2 يوم عمل
	مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة



الرقم الخدمة	مدة أقصاها	التقديم
27	2 يوم عمل	إلكتروني
28	أقل من 30 دقيقة	مكتب الخدمة السريعة
29	2 يوم عمل	إلكتروني
30	أقل من 30 دقيقة	مكتب الخدمة السريعة
31	1 يوم عمل لتحديث البيانات	إلكتروني
32	30 دقيقة	المكاتب الأمامية
33	التوجه للمنصة مباشرة	منصة الخدمة الذاتية
	2 يوم عمل	إلكتروني
	30 دقيقة	المكاتب الأمامية
	أقل من 30 دقيقة	مكتب الخدمة السريعة
	2 يوم عمل	إلكتروني
	30 دقيقة	المكاتب الأمامية
	أقل من 30 دقيقة	مكتب الخدمة السريعة
	2 يوم عمل	إلكتروني
	30 دقيقة	المكاتب الأمامية
	أقل من 30 دقيقة	مكتب الخدمة السريعة
	2 يوم عمل	إلكتروني
	30 دقيقة	المكاتب الأمامية
	أقل من 30 دقيقة	مكتب الخدمة السريعة
	2 يوم عمل	إلكتروني
	30 دقيقة	المكاتب الأمامية
	أقل من 30 دقيقة	مكتب الخدمة السريعة



الرقم الخدمة	الخدمات	المدة	التقديم	مدة أقصاها
34	تحديث بيانات شريحة بطاقة هوية أو بيانات السجل المدني - غير البحريني غير مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل	1 يوم عمل لتحديث البيانات	إلكتروني	1 يوم عمل لتحديث البيانات
35	خدمة تسجيل المخلصين وأصحاب السجل في نظام السجل السكاني	30 دقيقة	المكاتب الأمامية	المكاتب الأمامية
36	حجز/ تعديل/ إلغاء /استفسار عن موعد لخدمات بطاقة الهوية	التوجه للمنصة مباشرة	منصة الخدمة الذاتية	التوجه للمنصة مباشرة
37	تعديل / استعلام عن حالة الطلب	30 دقيقة	المكاتب الأمامية	المكاتب الأمامية
38	إفادة بيانات بطاقة الهوية	فوري	إلكتروني	فوري
39	إفادة بيانات بطاقة الهوية (انتقائية)	فوري	إلكتروني	فوري
40	إفادة بيانات أفراد الأسرة	30 دقيقة	المكاتب الأمامية	المكاتب الأمامية
41	إشعار بالهوية	30 دقيقة	المكاتب الأمامية	المكاتب الأمامية
42	إشعار بالرقم الشخصي	30 دقيقة	المكاتب الأمامية	المكاتب الأمامية
43	إشعار بصورة بطاقة هوية طبق الأصل	30 دقيقة	المكاتب الأمامية	المكاتب الأمامية
44	المفتاح الإلكتروني	فوري للمستوى الأساسي	إلكتروني	فوري للمستوى الأساسي
45	إصدار شهادة عنوان موجود لمبني قائم	التوجه للمنصة مباشرة لتفعيل المستوى المتقدم	منصة الخدمة الذاتية	التوجه للمنصة مباشرة لتفعيل المستوى المتقدم
		10 دقائق	إلكتروني(التقديم)	
		2 يوم عمل	إلكتروني (تجهيز الشهادة)	
		15 دقيقة	المكاتب الأمامية (الاستلام)	



الرقم	الخدمة	مدة أقصاها	التقديم
46	إصدار شهادة عنوان لبناء جديد	10 دقائق	إلكتروني(التقديم)
47	إصدار شهادة تعديل عنوان مبني قائم	2 يوم عمل	إلكتروني (تجهيز الشهادة) المكاتب الأمامية (الاستلام)
48	ترقيم مخطط جديد	10 دقائق	إلكتروني(التقديم)
49	حذف عنوان موجود	2 يوم عمل	إلكتروني (تجهيز الشهادة) المكاتب الأمامية (الاستلام)
50	رفع الطاقة الاستيعابية (لسكن عمال)	10 دقائق	إلكتروني(التقديم)
51	إصدار رقم وحدة/منشأة	5 أيام عمل	إلكتروني (الإنجاز) إلكتروني(التقديم)
52	إصدار رقم شخصي لمولود جديد داخل مملكة البحرين	10 دقائق	إلكتروني(التقديم)
53	إصدار رقم شخصي لمولود جديد خارج مملكة البحرين	3 أيام عمل	إلكtronي (الإنجاز) إلكتروني(الإصدار)
		30 دقيقة	إلكتروني (التقديم)
		30 دقيقة	إلكتروني(الإصدار)
		30 دقيقة	إلكتروني (التقديم)
		30 دقيقة	إلكتروني(الإصدار)



الرقم	الخدمة	مدة أقصاها	التقديم
54	خدمة إصدار رقم شخصي مميز لمولود جديد	10 دقائق	إلكتروني
55	إصدار شهادة ميلاد لمولود جديد (داخل مملكة البحرين)	10 دقائق	إلكتروني(التقديم)
		1 يوم عمل	إلكتروني (تجهيز الشهادة)
		2 يوم عمل	التسليم للبريد
		30 دقيقة	المكاتب الأمامية (تقديم)
		2 ساعة	المكاتب الأمامية (تجهيز الشهادة)
		10 دقائق	المكاتب الأمامية (الاستلام)
		30 دقيقة	المكاتب الأمامية (تقديم)
		1 يوم عمل	المكاتب الأمامية (تجهيز الشهادة)
56	إصدار شهادة ميلاد لمولود بحريني جديد (خارج مملكة البحرين)	30 دقيقة	المكاتب الأمامية (الاستلام)
		15 دقيقة	إصدار الشهادة الكترونيا
		2 يوم عمل	التسليم للبريد
		10 دقائق	إلكتروني (التقديم)
		30 دقيقة	المكاتب الأمامية(التقديم)
		1 يوم عمل	تجهيز الشهادة (توفر البيانات بالنظام)
57	إصدار مستخرج لشهادة الميلاد	5 أيام عمل	تجهيز الشهادة (غير متوفرة البيانات بالنظام)



الرقم الخدمة	التقدیم	مدة أقصاها
58	التسليم للبريد	2 يوم عمل
	المكاتب الأمامية(التقديم)	30 دقيقة
	تجهيز الشهادة	2 ساعة
	تسليم الشهادة	10 دقائق
	المكاتب الأمامية(التقديم)	30 دقيقة
59	تجهيز الشهادة	2 ساعة
	تسليم الشهادة	10 دقائق
	إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
	المكاتب الأمامية(التقديم)	30 دقيقة
60	تجهيز الشهادة	1 يوم عمل
	المكاتب الأمامية (الاستلام)	1 يوم عمل
	التسليم للبريد	2 يوم عمل
	إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
	المكاتب الأمامية(التقديم)	30 دقيقة
	تجهيز الشهادة	1 يوم عمل
61	المكاتب الأمامية (الاستلام)	1 يوم عمل
	التسليم للبريد	2 يوم عمل



الرقم الخدمة	مدة أقصاها	التقديم
62	10 دقائق	إلكتروني (التقديم)
	30 دقيقة	المكاتب الأمامية(التقديم)
	1 يوم عمل	تجهيز الشهادة
	1 يوم عمل	المكاتب الأمامية (الاستلام)
	2 يوم عمل	التسليم للبريد
63	30 دقيقة	المكاتب الأمامية(التقديم)
	30 دقيقة	المكاتب الأمامية(الاستلام)
	10 دقائق	إلكتروني (التقديم)
	30 دقيقة	المكاتب الأمامية(التقديم)
	1 يوم عمل	تجهيز الشهادة (توفر البيانات بالنظام)
64	5 أيام عمل	تجهيز الشهادة (غير متوفرة البيانات بالنظام)
	2 يوم عمل	التسليم للبريد
	30 دقيقة	المكاتب الأمامية(التقديم)
	30 دقيقة	المكاتب الأمامية(الاستلام)
65	15 دقيقة	إصدار الشهادة إلكترونيا (التقديم)
	2 يوم عمل	التسليم للبريد
		خدمة إصدار شهادة ميلاد أو وفاة بأمر أو حكم قضائي من قبل المحاكم البحرينية

ملاحظة:

المساعدة والدعم:



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

- bahrain.bh/tawasul
- 80008001