

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 كالجهاز 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 ال 60	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
2	تجديد بطاقة هوية - بحريني دون سن ال 60	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
3	إصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة هوية - بحريني دون سن ال 60	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
4	تغيير بطاقة هوية - بحريني دون سن الـ 60	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
5	تحديث بيانات شريحة بطاقة هوية أو بيانات السجل المدني - بحريني دون سن الـ 60	إلكتروني	1 يوم عمل لتحديث البيانات
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		منصة الخدمة الذاتية	التوجه للمنصة مباشرة
6	إصدار أول لبطاقة هوية - بحريني 60 سنة وأكثر	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	التوجه للمكتب مباشرة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
7	تجديد بطاقة هوية - بحريني 60 سنة وأكثر	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	التوجه للمكتب مباشرة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
8	إصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة هوية - بحريني 60 سنة وأكثر	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	التوجه للمكتب مباشرة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
9	تغيير بطاقة هوية - بحريني 60 سنة وأكثر	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	التوجه للمكتب مباشرة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة

الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
10	تحديث بيانات شريحة بطاقة هوية أو بيانات السجل المدني - بحريني 60 سنة وأكثر	إلكتروني	1 يوم عمل لتحديث البيانات
		المكاتب الأمامية	التوجه للمكتب مباشرة
		منصة الخدمة الذاتية	التوجه للمنصة مباشرة
11	تفعيل بطاقة هوية خليجية - مواطنو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
12	إصدار أول لبطاقة هوية - مواطنو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
13	تجديد بطاقة هوية - مواطنو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
14	إصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة هوية - مواطنو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
15	تغيير بطاقة هوية - مواطنو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
16	تحديث بيانات شريحة بطاقة هوية أو بيانات السجل المدني - مواطنو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
17	إصدار أول لبطاقة هوية - غير بحريني مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل - نظام الكمية (عامل/مستثمر)	المكاتب الأمامية	تسليم فوري في الموعد
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
		إلكتروني	2 يوم عمل
18	تجديد بطاقة هوية - غير بحريني مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل (عامل/مستثمر)	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
		إلكتروني	2 يوم عمل
19	إصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة هوية - غير بحريني مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل (عامل/مستثمر)	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
20	تغيير بطاقة هوية - غير بحريني مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل (عامل/مستثمر)	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
21	إصدار أول لبطاقة هوية - غير بحريني مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل (مرافق/عامل مرن)	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
22	تجديد بطاقة هوية - غير بحريني مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل (مرافق/عامل مرن)	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
23	إصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة هوية - غير بحريني مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل (مرافق/عامل مرن)	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
24	تغيير بطاقة هوية - غير بحريني مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل (مرافق/عامل مرن)	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
25	إصدار أول لبطاقة هوية لخدم المنازل ومن في حكمهم	إلكتروني	2 يوم عمل
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
26	تجديد بطاقة هوية - خدم المنازل ومن في حكمهم	إلكتروني	2 يوم عمل
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
27	إصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة هوية - خدم المنازل ومن في حكمهم	إلكتروني	2 يوم عمل
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
28	تغيير بطاقة هوية - خدم المنازل ومن في حكمهم	إلكتروني	2 يوم عمل
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
29	تحديث بيانات شريحة بطاقة هوية أو بيانات السجل المدني لبطاقة هوية - لغير بحريني مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل (عامل/مستثمر/مرافق/عامل مرن/ خدم منازل)	إلكتروني	1 يوم عمل لتحديث البيانات
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		منصة الخدمة الذاتية	التوجه للمنصة مباشرة
30	إصدار أول لبطاقة هوية - غير بحريني غير مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
31	تجديد بطاقة هوية - غير بحريني غير مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
32	إصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة هوية - غير بحريني غير مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
33	تغيير بطاقة هوية - غير بحريني غير مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة

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



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
46	إصدار شهادة عنوان لبناء جديد	إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
		إلكتروني (تجهيز الشهادة)	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	15 دقيقة
47	إصدار شهادة تعديل عنوان مبنى قائم	إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
		إلكتروني (تجهيز الشهادة)	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	15 دقيقة
48	ترقيم مخطط جديد	إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
		إلكتروني (تجهيز الشهادة)	10 أيام عمل
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	15 دقيقة
49	حذف عنوان موجود	إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
		إلكتروني (الإنجاز)	2 يوم عمل
		إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
50	رفع الطاقة الاستيعابية (لسكن عمال)	إلكتروني (الإنجاز)	5 أيام عمل
		إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	3 أيام عمل
51	إصدار رقم وحدة/منشأة	إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
		إلكتروني (التقديم)	30 دقيقة
		إلكتروني (الإصدار)	30 دقيقة
52	إصدار رقم شخصي لمولود جديد داخل مملكة البحرين	إلكتروني (التقديم)	30 دقيقة
		إلكتروني (التقديم)	30 دقيقة
		إلكتروني (الإصدار)	30 دقيقة
53	إصدار رقم شخصي لمولود جديد خارج مملكة البحرين	إلكتروني (التقديم)	30 دقيقة
		إلكتروني (التقديم)	30 دقيقة
		إلكتروني (الإصدار)	30 دقيقة

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

الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
58	إصدار شهادة ميلاد بعد تعديل الاسم باللغة الإنجليزية - للبحريني	التسليم للبريد	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		تجهيز الشهادة	2 ساعة
		تسليم الشهادة	10 دقائق
59	إصدار شهادة ميلاد بعد تعديل اسم مولود قبل التقديم على إصدار شهادة ميلاد	المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		تجهيز الشهادة	2 ساعة
		تسليم الشهادة	10 دقائق
		إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
60	إصدار شهادة وفاة خلال 72 ساعة من التبليغ (داخل مملكة البحرين)	المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		تجهيز الشهادة	1 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	1 يوم عمل
		التسليم للبريد	2 يوم عمل
61	إصدار شهادة وفاة بعد 72 ساعة من التبليغ (داخل مملكة البحرين)	إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
		المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		تجهيز الشهادة	1 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	1 يوم عمل
		التسليم للبريد	2 يوم عمل

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

الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
66	إصدار شهادة ميلاد بسبب تغيير الأسماء وإضافة الألقاب وتغيير البيانات المقيمة في سجلات الهيئة بأمر من المحكمة	المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	30 دقيقة
		إصدار الشهادة إلكترونياً (التقديم)	15 دقيقة
		التسليم للبريد	2 يوم عمل
67	إصدار أول لشهادة ميلاد (التأخير عن المدة القانونية)	المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		تجهيز الشهادة	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	10 دقائق
		المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
68	إصدار خطاب الإحالة إلى المحاكم الشرعية	المكاتب الأمامية (الاستلام)	30 دقيقة
		المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
69	إصدار خطاب الإحالة إلى المحاكم المدنية	المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	30 دقيقة
		المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	30 دقيقة
70	إصدار شهادة الوفاة بناءً على تبليغ متأخر بعد موافقة لجنة النظر في التأخير عن واقعات الوفيات	المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	30 دقيقة

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**