

اتفاقية مستوى الخدمة 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 المستفيدين من جميع خدماتها على رأس قائمة الأولويات، وتخضع الهيئة لقانون حماية البيانات الشخصية في مملكة البحرين. كما تبذل جهودها لتقديم خدمات ذات جودة عالية لكل المستفيدين من خلال وثيقة اتفاقية مستوى الخدمة.

معايير تقديم خدمات الهيئة:

الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
خدمة (إصدار أول) أو (بدل فاقد/تالف) أو (تجديد) أو (تغيير) بطاقة هوية للمواطنين			
1	إصدار أول لبطاقة هوية – بحريني دون سن الـ 60	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
2	تجديد بطاقة هوية – بحريني دون سن الـ 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 الـ 60	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
		إلكتروني	2 يوم عمل
4	تغيير بطاقة هوية - بحريني دون سن الـ 60	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
		إلكتروني	2 يوم عمل
5	إصدار أول لبطاقة هوية - بحريني 60 سنة وأكثر	المكاتب الأمامية	التوجه للمكتب مباشرة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
		إلكتروني	2 يوم عمل
6	تجديد بطاقة هوية - بحريني 60 سنة وأكثر	المكاتب الأمامية	التوجه للمكتب مباشرة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
		إلكتروني	2 يوم عمل
7	إصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة هوية - بحريني 60 سنة وأكثر	المكاتب الأمامية	التوجه للمكتب مباشرة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
		إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	التوجه للمكتب مباشرة
8	تغيير بطاقة هوية - بحريني 60 سنة وأكثر	مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة



الرقم الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
خدمة تحديث بيانات شريحة بطاقة الهوية أو بيانات السجل المدني للمواطنين		
1	تحديث بيانات شريحة بطاقة هوية أو بيانات السجل المدني - بحريني دون سن الـ 60	إلكتروني المكاتب الأمامية 30 دقيقة منصة الخدمة الذاتية التوجه للمنصة مباشرة
2	تحديث بيانات شريحة بطاقة هوية أو بيانات السجل المدني - بحريني 60 سنة وأكثر	إلكتروني المكاتب الأمامية 1 يوم عمل لتحديث البيانات التوجه للمكتب مباشرة منصة الخدمة الذاتية التوجه للمنصة مباشرة
خدمة تفعيل بطاقة الهوية الخليجية		
1	تفعيل بطاقة هوية خليجية - مواطنو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية	المكاتب الأمامية 30 دقيقة
خدمة (إصدار أول) أو (بدل فاقد/تالف) أو (تجديد) أو (تغيير) بطاقة هوية لمواطني دول مجلس التعاون		
1	إصدار أول لبطاقة هوية - مواطنو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية	المكاتب الأمامية 30 دقيقة
2	تجديد بطاقة هوية - مواطنو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية	المكاتب الأمامية 30 دقيقة
3	إصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة هوية - مواطنو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية	المكاتب الأمامية 30 دقيقة
4	تغيير بطاقة هوية - مواطنو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية	المكاتب الأمامية 30 دقيقة
خدمة تحديث بيانات شريحة بطاقة الهوية أو بيانات السجل المدني لمواطني دول مجلس التعاون		
1	تحديث بيانات شريحة بطاقة هوية أو بيانات السجل المدني - مواطنو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية	المكاتب الأمامية 30 دقيقة



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
خدمة (إصدار أول) أو (بدل فاقد/تالف) أو (تجديد) أو (تغيير) أو (تحديث بيانات) بطاقة هوية (خدم المنازل أو من في حكمهم)			
1	إصدار أول لبطاقة هوية لخدم المنازل ومن في حكمهم	إلكتروني	2 يوم عمل
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
2	تجديد بطاقة هوية - خدم المنازل ومن في حكمهم	إلكتروني	2 يوم عمل
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
3	إصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة هوية - خدم المنازل ومن في حكمهم	إلكتروني	2 يوم عمل
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
4	تغيير بطاقة هوية - خدم المنازل ومن في حكمهم	إلكتروني	2 يوم عمل
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
5	تحديث بيانات شريحة بطاقة هوية أو بيانات السجل المدني لبطاقة هوية - خدم المنازل ومن في حكمهم	إلكتروني	1 يوم عمل لتحديث البيانات
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		منصة الخدمة الذاتية	التوجه للمنصة مباشرة
خدمة (إصدار أول) أو (بدل فاقد/تالف) أو (تجديد) أو (تغيير) بطاقة هوية (عامل/مستثمر/مرافق) لغير البحرينيين المسجلين لدى هيئة تنظيم سوق العمل			
1	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
2	تجديد 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



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
3	إصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة 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
4	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
5	إصدار أول لبطاقة هوية - غير بحريني مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل (عامل مرن)	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
		إلكتروني	1 يوم عمل لتحديث البيانات
7	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
8	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



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
9	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
خدمة تحديث بيانات الهوية والسجل المدني (عامل/مستثمر/مرافق) لغير البحرينيين المسجلين لدى هيئة تنظيم سوق العمل			
1	تحديث بيانات بطاقة الهوية أو بيانات السجل المدني لبطاقة هوية - لغير بحريني مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل (عامل/مستثمر/مرافق/عامل مرن/ خدم منازل) في النظام	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		منصة الخدمة الذاتية	التوجه للمنصة مباشرة
2	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)	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		منصة الخدمة الذاتية	التوجه للمنصة مباشرة
خدمة (إصدار أول) أو (بدل فاقد/تالف) أو (تجديد) أو (تغيير) بطاقة هوية لغير البحرينيين غير المسجلين لدى هيئة تنظيم سوق العمل			
1	إصدار أول لبطاقة هوية - غير بحريني غير مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
		إلكتروني	2 يوم عمل
2	تجديد بطاقة هوية - غير بحريني غير مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
		إلكتروني	2 يوم عمل
3	إصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة هوية - غير بحريني غير مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل	المكاتب الأمامية	30 دقيقة



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
		إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
4	تغيير بطاقة هوية - غير بحريني غير مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل	مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة

خدمة تحديث بيانات الهوية والسجل المدني لغير البحرينيين المسجلين لدى هيئة تنظيم سوق العمل

1	تحديث بيانات شريحة بطاقة هوية أو بيانات السجل المدني - غير البحريني غير مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		منصة الخدمة الذاتية	التوجه للمنصة مباشرة
		إلكتروني	1 يوم عمل لتحديث البيانات
2	تحديث بيانات بطاقة الهوية أو بيانات السجل المدني - غير البحريني غير مسجل لدى هيئة تنظيم سوق العمل في النظام	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		منصة الخدمة الذاتية	التوجه للمنصة مباشرة

خدمات بطاقة الهوية والسجل المدني الأخرى

1	خدمة تسجيل المخلصين وأصحاب السجل في نظام السجل السكاني	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
2	حجز/ تعديل/ إلغاء/ استفسار عن موعد لخدمات بطاقة الهوية	إلكتروني	فوري
3	تعديل / استعلام عن حالة الطلب	إلكتروني	فوري
4	إفادة بيانات بطاقة الهوية	إلكتروني	فوري
5	إفادة بيانات بطاقة الهوية (انتقائية)	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
6	إفادة بيانات أفراد الأسرة	المكاتب الأمامية	30 دقيقة



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
7	إشعار بالهوية	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
8	إشعار بالرقم الشخصي	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
9	إشعار بصورة بطاقة هوية طبق الأصل	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		إلكتروني	فوري للمستوى الأساسي
10	المفتاح الإلكتروني	منصة الخدمة الذاتية	التوجه للمنصة مباشرة لتفعيل المستوى المتقدم

خدمات عناوين المباني والمؤسسات

1	إصدار شهادة عنوان موجود لمبنى قائم	إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
		إلكتروني (تجهيز الشهادة)	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	15 دقيقة
2	إصدار شهادة عنوان لبناء جديد	إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
		إلكتروني (تجهيز الشهادة)	2 يوم عمل
		إلكتروني (التسليم عن طريق نظام بنايات)	1 يوم عمل
3	إصدار شهادة تعديل عنوان مبنى قائم	إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
		إلكتروني (تجهيز الشهادة)	2 يوم عمل



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
		إلكتروني (التسليم عن طريق نظام بنايات)	1 يوم عمل
		إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
4	ترقيم مخطط جديد	إلكتروني (تجهيز الشهادة)	10 أيام عمل
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	15 دقيقة
		إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
5	حذف عنوان موجود	إلكتروني (الإنجاز)	2 يوم عمل
		إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
6	إصدار شهادة عنوان موجود لمبنى قائم	إلكتروني (تجهيز الشهادة)	2 يوم عمل
		إلكتروني (التقديم)	10 دقائق
7	إصدار رقم وحدة/منشأة	المكاتب الامامية (الاستلام)	يوم عمل
خدمات المواليد والوفيات			
1	إصدار رقم شخصي لمولود جديد (داخل مملكة البحرين)	إلكتروني (التقديم)	30 دقيقة
		إلكتروني (الإصدار)	30 دقيقة
2	إصدار رقم شخصي لمولود جديد خارج مملكة البحرين (عبر سفارات مملكة البحرين)	إلكتروني (التقديم)	30 دقيقة
		إلكتروني (الإصدار)	30 دقيقة
3	إصدار رقم شخصي مميز لمواليد الجدد	إلكتروني	10 دقائق
		إلكتروني (التقديم)	15 دقيقة
4	إصدار شهادة ميلاد لمولود جديد (داخل مملكة البحرين)	إلكتروني (تجهيز الشهادة)	1 يوم عمل



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
5	إصدار شهادة ميلاد لمولود بحريني جديد (خارج مملكة البحرين)	التسليم للبريد	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (تقديم)	30 دقيقة
		المكاتب الأمامية (تجهيز الشهادة)	2 ساعة
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	10 دقائق
		المكاتب الأمامية (تقديم)	30 دقيقة
6	إصدار مستخرج لشهادة الميلاد	المكاتب الأمامية (تجهيز الشهادة)	1 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	30 دقيقة
		إصدار الشهادة الكترونيا	15 دقيقة
		التسليم للبريد	2 يوم عمل
		إلكتروني (التقديم)	15 دقائق
7	إصدار شهادة ميلاد بعد تعديل الاسم باللغة الإنجليزية - للبحريني	المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		تجهيز الشهادة (توفر البيانات بالنظام)	1 يوم عمل
		تجهيز الشهادة (غير متوفرة البيانات بالنظام)	5 أيام عمل
		التسليم للبريد	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		تجهيز الشهادة	2 ساعة



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
8	إصدار شهادة ميلاد بعد تعديل اسم المولود في شهادة الميلاد للإصدار الأول	تسليم الشهادة	10 دقائق
		المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		تجهيز الشهادة	2 ساعة
		تسليم الشهادة	10 دقائق
		إلكتروني (التقديم)	15 دقائق
9	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
		إلكتروني (التقديم)	15 دقائق
10	إصدار شهادة وفاة بعد 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
		إلكتروني (التقديم)	15 دقائق
11	إصدار شهادة وفاة (خارج مملكة البحرين)	المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		تجهيز الشهادة	1 يوم عمل



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
12	إصدار شهادة وفاة (الأدلة الجنائية، والنيابة العامة)	المكاتب الأمامية (الاستلام)	1 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	30 دقيقة
		إلكتروني (التقديم)	15 دقائق
13	إصدار مستخرج لشهادة وفاة	المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		تجهيز الشهادة (توفر البيانات بالنظام)	1 يوم عمل
		تجهيز الشهادة (غير متوفرة البيانات بالنظام)	5 أيام عمل
		التسليم للبريد	2 يوم عمل
14	خدمة إصدار شهادة ميلاد أو وفاة بأمر أو حكم قضائي من قبل المحاكم البحرينية	المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	30 دقيقة
		بعد وصول الرسالة النصية أو الاتصال	30 دقيقة
		إصدار الشهادة إلكترونياً (التقديم)	15 دقيقة
15		التسليم للبريد	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة

الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
	إصدار شهادة ميلاد بسبب تغيير الأسماء وإضافة الألقاب وتغيير البيانات المقيمة في سجلات الهيئة بأمر من المحكمة	المكاتب الأمامية (الاستلام)	30 دقيقة
		بعد وصول الرسالة النصية أو الاتصال	
		إصدار الشهادة إلكترونياً (التقديم)	15 دقيقة
	إصدار شهادة ميلاد لمولود جديد داخل أو خارج مملكة البحرين (لجنة النظر في طلبات التبليغ بعد مضي المدة القانونية)	التسليم للبريد	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		تجهيز الشهادة	2 يوم عمل ساعتان في حال استيفاء الشروط المسبقة
	إصدار خطاب الإحالة إلى المحاكم الشرعية	المكاتب الأمامية (الاستلام)	10 دقائق
		المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	30 دقيقة
		المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
	إصدار خطاب الإحالة إلى المحاكم المدنية	المكاتب الأمامية (الاستلام)	30 دقيقة
		المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
	إصدار شهادة وفاة لأول مرة داخل مملكة البحرين أو شهادة وفاة لأول مرة لمواطن خارج مملكة البحرين (لجنة النظر في طلبات التبليغ بعد مضي المدة القانونية)	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:

- النظام الوطني للمقترحات والشكاوى "تواصل" bahrain.bh/tawasul
- مركز اتصال الخدمات الحكومية 80008001