

اتفاقية مستوى الخدمة 2024

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

معايير تقديم خدمات الهيئة:

الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
1	خدمة (إصدار أول) أو (بدل فاقد/تالف) أو (تجديد) أو (تغيير) بطاقة هوية - بحرينيون الإصدار الأول: من خلال المكاتب الأمامية ومكتب الخدمة السريعة (البصمة- التوقيع)	إلكتروني	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		مكتب الخدمة السريعة	أقل من 30 دقيقة
2	خدمة تحديث بيانات شريحة بطاقة الهوية أو بيانات السجل المدني - بحرينيون	إلكتروني	يوم عمل
		المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		أجهزة الخدمة الذاتية	10 دقائق
3	خدمة تفعيل بطاقة الهوية الخليجية - مواطنو دول مجلس التعاون	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
4	خدمة (إصدار أول) أو (بدل فاقد/تالف) أو (تجديد) أو (تغيير) بطاقة هوية بحرينية - مواطنو دول مجلس التعاون	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
5	خدمة تحديث بيانات شريحة بطاقة الهوية أو بيانات السجل المدني لبطاقة هوية بحرينية - مواطنو دول مجلس التعاون	المكاتب الأمامية	30 دقيقة

الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
6	خدمة (إصدار أول) أو (بدل فاقد/تالف) أو (تجديد) أو (تغيير) بطاقة هوية - غير البحرينيين المسجلين لدى هيئة تنظيم سوق العمل (عامل / مستثمر / مرافق)	إلكتروني المكاتب الأمامية مكتب الخدمة السريعة	2 يوم عمل 30 دقيقة أقل من 30 دقيقة
7	خدمة تحديث بيانات شريحة بطاقة الهوية أو بيانات السجل المدني بطاقة هوية - غير البحرينيين المسجلين لدى هيئة تنظيم سوق العمل (عامل / مستثمر / مرافق)	إلكتروني المكاتب الأمامية أجهزة الخدمة الذاتية	1 يوم عمل 30 دقيقة 10 دقائق
8	خدمة (إصدار أول) أو (بدل فاقد/تالف) أو (تجديد) أو (تغيير) أو (تحديث بيانات) بطاقة هوية - خدم المنازل ومن في حكمهم)	إلكتروني المكاتب الأمامية مكتب الخدمة السريعة أجهزة الخدمة الذاتية	2 يوم عمل 30 دقيقة أقل من 30 دقيقة 10 دقائق
9	خدمة (إصدار أول) أو (بدل فاقد/تالف) أو (تجديد) أو (تغيير) بطاقة هوية - غير البحرينيين غير المسجلين لدى هيئة تنظيم سوق العمل	إلكتروني المكاتب الأمامية مكتب الخدمة السريعة	2 يوم عمل 30 دقيقة أقل من 30 دقيقة
10	خدمة تحديث بيانات شريحة بطاقة الهوية أو بيانات السجل المدني - غير البحرينيين غير المسجلين لدى هيئة تنظيم سوق العمل	إلكتروني المكاتب الأمامية أجهزة الخدمة الذاتية	1 يوم عمل 30 دقيقة 10 دقائق
11	خدمة إصدار إشعار بالهوية لحاملي تأشيرة متعددة الدخول	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
12	خدمة تسجيل المخلصين وأصحاب السجل في نظام السجل السكاني	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
13	حجز / تعديل / إلغاء / استفسار عن موعد لخدمات بطاقة الهوية	إلكتروني	فوري



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
14	تعديل / استعلام عن حالة الطلب	إلكتروني	فوري
15	خدمة إصدار إفادة بيانات بطاقة الهوية	إلكتروني	فوري
16	خدمة إصدار إفادة بيانات بطاقة الهوية (انتقائية)	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
17	خدمة إصدار إفادة بيانات أفراد الأسرة	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
18	خدمة إصدار إشعار بالهوية	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
19	خدمة إصدار إشعار بالرقم الشخصي	المكاتب الأمامية	30 دقيقة
		إلكتروني(التقديم)	10 دقائق
20	خدمة إصدار شهادة عنوان لبناء جديد	إلكتروني (تجهيز الشهادة)	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	15 دقيقة
		إلكتروني(التقديم)	10 دقائق
21	خدمة إصدار شهادة عنوان موجود لمبنى قائم	إلكتروني (تجهيز الشهادة)	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	15 دقيقة
		إلكتروني(التقديم)	10 دقائق
22	خدمة إصدار شهادة تعديل عنوان مبنى قائم	إلكتروني (تجهيز الشهادة)	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	15 دقيقة
		إلكتروني(التقديم)	10 دقائق
23	خدمة ترقيم مخطط جديد	إلكتروني (تجهيز الشهادة)	10 أيام عمل
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	15 دقيقة
24	خدمة حذف عنوان	إلكتروني(التقديم)	10 دقائق



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
		إلكتروني (الإنجاز)	2 يوم عمل
		إلكتروني(التقديم)	10 دقائق
25	خدمة رفع الطاقة الاستيعابية (زيادة عدد العمال) لسكن العمل	إلكتروني (الإنجاز)	5 أيام عمل
		إلكتروني(التقديم)	10 دقائق
26	خدمة إصدار رقم وحدة/منشأة	المكاتب الأمامية (الاستلام)	3 أيام عمل
		إلكتروني	10 دقائق
27	خدمة إصدار رقم شخصي مميز لمولود جديد	إلكتروني(التقديم)	10 دقائق
		إلكتروني (تجهيز الشهادة)	1 يوم عمل
		التسليم عن طريق البريد	2 يوم عمل
28	خدمة 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
29	خدمة إصدار شهادة ميلاد لمولود بحريني جديد (خارج مملكة البحرين)	المكاتب الأمامية (الاستلام)	30 دقيقة
		إصدار الشهادة الكترونيا	15 دقيقة
		تسليم الشهادة بالبريد	2 يوم عمل
30	خدمة إصدار بدل فاقد/مستخرج لشهادة الميلاد	إلكتروني (التقديم)	15 دقيقة



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
		المكاتب الأمامية(التقديم)	30 دقيقة
		تجهيز الشهادة (توفر البيانات بالنظام)	1 يوم عمل
		تجهيز الشهادة (غير متوفرة البيانات بالنظام)	5 أيام عمل
		الاستلام بالبريد	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية(التقديم)	30 دقيقة
31	خدمة إصدار شهادة وفاة (داخل مملكة البحرين)	تجهيز الشهادة	1 يوم عمل
		استلام الشهادة	1 يوم عمل
		المكاتب الأمامية(التقديم)	30 دقيقة
32	خدمة إصدار شهادة وفاة لبحريني (خارج مملكة البحرين)	تجهيز الشهادة	1 يوم عمل
		استلام الشهادة	1 يوم عمل
		إلكتروني (التقديم)	15 دقيقة
		المكاتب الأمامية(التقديم)	30 دقيقة
		تجهيز الشهادة (توفر البيانات بالنظام)	1 يوم عمل
33	خدمة إصدار بدل فاقد/مستخرج لشهادة وفاة	تجهيز الشهادة (غير متوفرة البيانات بالنظام)	5 أيام عمل
		الاستلام بالبريد	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية(التقديم)	30 دقيقة
34	خدمة إصدار شهادة ميلاد أو وفاة بأمر أو حكم قضائي من قبل المحاكم البحرينية		

الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	30 دقيقة
		إصدار الشهادة إلكترونياً (التقديم)	15 دقيقة
		استلام الشهادة بالبريد	2 يوم عمل
		المكاتب الأمامية (التقديم)	30 دقيقة
		المكاتب الأمامية (الاستلام)	30 دقيقة
35	خدمة تغيير الأسماء وإضافة الألقاب وتغيير البيانات المقيدة في سجلات الهيئة	إصدار الشهادة إلكترونياً (التقديم)	15 دقيقة
		استلام الشهادة بالبريد	2 يوم عمل
		إلكتروني (الأساسي)	يوم عمل
36	خدمة المفتاح الإلكتروني	أجهزة الخدمة الذاتية	15 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