

اتفاقية مستوى الخدمة لمراكز الخدمة الافتراضية 2023

تخضع جميع خدمات هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية لاتفاقية مستوى الخدمة لمراكز الخدمة الافتراضية التي تضمن توافر خدمات مراكز 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 .

معايير تقديم خدمات الهيئة:

الرقم	الخدمة	الوقت	مدة أقصاها
1	الاستجابة والرد على العميل	الرد	30 ثانية
2	إصدار بطاقة الهوية للأطفال دون سن العاشرة	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
3	خدمة اصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة الهوية للبحرينيين	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
4	الاستعلام عن حالة الطلب	الاستعلام	10 دقائق
5	إصدار بطاقة هوية جديدة للبحرينيين	التقديم	20 دقيقة

الرقم	الخدمة	الوقت	مدة أقصاها
		الاستلام	3 أيام عمل
6	تجديد بطاقة الهوية للبحرينيين	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
7	خدمة إصدار وتجديد وإصدار بدل فاقد أو تالف لبطاقة الهوية لخدم المنازل ومن في حكمهم	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
8	خدمة حجز موعد لخدمات بطاقة الهوية	التقديم	ساعة
9	خدمة إصدار أو تجديد بطاقة الهوية/إصدار بدل فاقد أو تالف لغير البحرينيين غير المسجلين لدى هيئة تنظيم سوق العمل	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
10	خدمة تحديث بيانات شريحة بطاقة الهوية	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	يوم عمل
11	خدمة إصدار رقم وحدة / منشأة	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
12	خدمة إصدار شهادة بيانات تفصيلية	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
13	خدمة إصدار شهادة الممتلكات	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
14	خدمة تفعيل البطاقة الخليجية للخليجيين	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	20 دقيقة

الرقم	الخدمة	الوقت	مدة أقصاها
15	خدمة استخراج شهادة ميلاد للمواليد الجدد (داخل مملكة البحرين)	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	5 أيام عمل
16	خدمة إصدار رقم شخصي مميز للمواليد الجدد	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	يوم عمل
17	خدمة طباعة شهادة ميلاد للمواطنين خارج مملكة البحرين	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	يوم عمل
18	خدمة اصدار بدل فاقد لشهادة الميلاد	التقديم	ساعة واحدة
		الاستلام -البيانات مسجلة	3 أيام عمل
		الاستلام -البيانات غير مسجلة	5 أيام عمل
19	خدمة اصدار شهادة وفاة داخل مملكة البحرين	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	يوم عمل
20	خدمة اصدار شهادة وفاة من المواطنين خارج مملكة البحرين	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	يوم عمل
21	خدمة اصدار بدل فاقد لشهادة الوفاة	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
22	خدمة اصدار شهادة الوفاة أو الولادة بأمر أو حكم قضائي من قبل المحاكم البحرينية	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
23	خدمة إصدار شهادة عنوان جديد	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	5 أيام عمل

الرقم	الخدمة	الوقت	مدة أقصاها
24	خدمة تسليم مخططات المشاريع لقسم العناوين	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
25	خدمة ترقيم المخططات الجديدة	التقديم	ساعة واحدة
		الاستلام	7 أيام عمل
26	خدمة تعديل العنوان	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
27	خدمة طباعة شهادة عنوان موجود	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
28	خدمة إصدار اشعار لحاملي تأشيرة دخول متعددة	التقديم	20 دقيقة
29	خدمة إصدار أول للتابعين لهيئة تنظيم سوق العمل	التقديم	ساعة واحدة
		الاستلام	3 أيام عمل
30	خدمة حجز موعد تجديد بطاقة الهوية/إصدار بدل فاقد أو تالف / تحديث الشريحة للتابعين لهيئة تنظيم سوق العمل	التقديم	ساعة واحدة
31	خدمة حجز موعد لخدمات بطاقة الهوية للمرافقين	التقديم	ساعة واحدة
32	خدمة تجديد بطاقة الهوية / إصدار بدل فاقد أو تالف / تحديث الشريحة للتابعين لهيئة تنظيم سوق العمل	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
33	خدمة بطاقة الهوية للمرافقين	التقديم	20 دقيقة
		الاستلام	3 أيام عمل
34	خدمة المفتاح الالكتروني	إلكتروني (الأساسي)	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