

اتفاقية مستوى الخدمة 2023

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	إصدار بطاقة الهوية للأطفال دون سن العاشرة	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	ساعة واحدة
2	خدمة إصدار بدل فاقد/تالف لبطاقة الهوية للبحرينيين	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	ساعة واحدة
3	الاستعلام عن حالة الطلب	إلكتروني	يوم عمل
4	إصدار بطاقة هوية جديدة للبحرينيين	شخصي	ساعة واحدة
5	تجديد بطاقة الهوية للبحرينيين	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	ساعة واحدة
6	خدمة إصدار أو تجديد أو إصدار بدل فاقد أو تالف لبطاقة الهوية لخدم المنازل ومن في حكمهم	إلكتروني	10 دقائق
		استلام الطلب	3 أيام عمل



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
7	خدمة حجز موعد لخدمات بطاقة الهوية	إلكتروني	يوم عمل
8	خدمة إصدار أو تجديد أو إصدار بدل فاقد أو تالف لبطاقة الهوية لغير البحرينيين غير المسجلين لدى هيئة تنظيم سوق العمل	إلكتروني شخصي	3 أيام عمل ساعة واحدة
9	خدمة تحديث بيانات شريحة بطاقة الهوية	إلكتروني شخصي	يوم عمل ساعة واحدة
		منصة الخدمة الذاتية	10 دقائق
10	خدمة إصدار رقم وحدة / منشأة	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	ساعة واحدة
11	خدمة إصدار شهادة بيانات تفصيلية	شخصي	ساعة واحدة
12	خدمة إصدار شهادة الممتلكات	شخصي	ساعة واحدة
13	خدمة تفعيل البطاقة الخليجية للخليجيين	شخصي	ساعة واحدة
14	خدمة استخراج شهادة ميلاد للمواليد الجدد (داخل مملكة البحرين)	شخصي	5 أيام عمل
15	خدمة إصدار رقم شخصي مميز للمواليد الجدد	إلكتروني	يوم عمل
16	خدمة طباعة شهادة ميلاد للمواطنين خارج مملكة البحرين	شخصي	يوم عمل
		شخصي - البيانات مسجلة	ساعتين
17	خدمة إصدار بدل فاقد لشهادة الميلاد	إلكتروني - البيانات مسجلة	3 أيام عمل
		البيانات غير مسجلة	5 أيام عمل
18	خدمة إصدار شهادة وفاة داخل مملكة البحرين	شخصي	يوم عمل



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
19	خدمة إصدار شهادة وفاة من المواطنين خارج مملكة البحرين	شخصي	يوم عمل
20	خدمة إصدار بدل فاقد لشهادة الوفاة	إلكتروني	3 أيام عمل
21	خدمة إصدار شهادة الوفاة أو الولادة بأمر أو حكم قضائي من قبل المحاكم البحرينية	شخصي	3 أيام عمل
22	خدمة إصدار شهادة عنوان جديد	إلكتروني - بنايات	5 أيام عمل
23	خدمة استلام شهادات العنوان	شخصي - المكتب الهندسي	ساعة واحدة
24	خدمة تسليم مخططات المشاريع لقسم العناوين	شخصي	ساعة واحدة
25	خدمة ترقيم المخططات الجديدة	شخصي	يوم عمل
26	خدمة تعديل العنوان	إلكتروني	7 أيام عمل
27	خدمة طباعة شهادة عنوان موجود	إلكتروني	3 أيام عمل
28	خدمة الحصول على خدمات بطاقة الهوية في مكتب الخدمة السريعة	شخصي	ساعة واحدة
29	خدمة إصدار إشعار لحاملي تأشيرة دخول متعددة	شخصي	40 دقيقة
30	خدمة إصدار أول للتابعين لهيئة تنظيم سوق العمل	إلكتروني	ساعة واحدة
31	خدمة حجز موعد لتجديد أو إصدار بدل فاقد أو تالف لبطاقة الهوية أو تحديث الشريحة للتابعين لهيئة تنظيم سوق العمل	إلكتروني	يوم عمل
32	خدمة حجز موعد لخدمات بطاقة الهوية للمرافقين	إلكتروني	يوم عمل



الرقم	الخدمة	التقديم	مدة أقصاها
33	خدمة تجديد أو إصدار بدل فاقد أو تالف لبطاقة الهوية أو تحديث الشريحة للتابعين لهيئة تنظيم سوق العمل	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	ساعة واحدة
		منصة الخدمة الذاتية	10 دقائق
34	خدمة بطاقة الهوية للمرافقين	إلكتروني	3 أيام عمل
		شخصي	ساعة واحدة
		منصة الخدمة الذاتية	10 دقائق
35	خدمة المفتاح الإلكتروني	إلكتروني (الأساسي)	يوم عمل
		شخصي	ساعة واحدة

المساعدة والدعم:

وفي حال أي تقصير في تقديم الخدمة حسب الاتفاقية، من حق العميل التصعيد على قنوات التواصل التالية:

bahrain.bh/tawasul

80008001