



اتفاقية مستوى الخدمة

تسعى إدارتي شؤون وأموال القاصرين لنيل رضا العملاء من خلال تقديم خدمات بجودة عالية تتسم بسرعة الإنجاز حسب نوع الخدمة وتوافر الاشتراطات والمستندات من قبل العميل. وقد تم تحديد الزمن بناءً على الخبرات المتراكمة. علمًا بأن الزمن لا يشمل استكمال النواقص إن وجدت في حال لم يقدم العميل بعض المستندات المطلوبة للخدمة، أو في حال استدعى الأمر لإنجاز الخدمة الحصول على معلومات من طرف ثالث كالجهاز أو المؤسسات الحكومية.

الهدف من اتفاقية مستوى الخدمة

تهدف اتفاقية مستوى الخدمة لتقديم أعلى مستويات الخدمة لعملائها بما يضمن الاستدامة.

معايير الخدمة

- الزمن المستغرق لإنجاز كل خدمة يخضع لمستوى ثقة لا يقل عن ٧٠٪
- استكمال المستندات المطلوبة
- يخضع الزمن المستغرق لإنجاز كل خدمة إلى مراجعة دورية

مستويات تقديم الطلب

يتم تقديم الطلب مباشرة عبر البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية أو من خلال البريد الإلكتروني فيما يستغرق زمن تقديم الطلب في مركز الخدمة أقل من 10 دقائق.

مستويات إنجاز الخدمة

التسلسل	الخدمة	الزمن	توفر الخدمة
1	النفقات المعيشية	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
2	نفقات السفر	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية



التسلسل	الخدمة	الزمن	توفر الخدمة
3	مصاريف استقدام خادمة	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
4	أجور خادمة	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
5	مصرفات خاصة أو طارئة	يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
6	تسديد فاتورة كهرباء	3 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
7	تسديد قيمة الإيجار	3 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
8	تسديد قيمة رسوم حكومية	3 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
9	صرف مبلغ لتسديد الرسوم الدراسية داخل أو خارج البحرين	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
10	صرف مبلغ للدروس الخصوصية	3 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
11	العلاج والنفقات الطبية داخل البحرين	3 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
12	العلاج والنفقات الطبية خارج البحرين	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
13	صرف مبلغ لشراء سيارة	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية



التسلسل	الخدمة	الزمن	توفر الخدمة
14	الرصيد المستحق للراشد	3 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
15	شراء أو بيع عقارات للقاصرين ومن في حكمهم	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
16	طلبات استلام قيمة تشييد العقارات	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
17	طلب صيانة العقارات المؤجرة	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
18	طلب استلام قيمة أعمال الصيانة للورثة	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
19	استلام قيمة استشارات فنية	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
20	استلام قيمة التأمين على مبنى	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
21	شراء أو بيع استثمار (أسهم / سندات / حصة في شركة)	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
22	الاستثمار في وديعة ثابتة	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
23	شراء أو بيع منقولات للقاصرين ومن في حكمهم	10 أيام عمل	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
24	إيداع نصيب القاصر من بيع الموجودات	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية



التسلسل	الخدمة	الزمن	توفر الخدمة
25	إيداع المستحقات	يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
26	صرف مبلغ لدفع الديون المستحقة على التركة	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
27	التصفية عند تسليم كامل أموال التركة بمناسبة سفر الورثة للخارج	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
28	الإذن بتشييد عقار	21 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
29	تسليم القصر بعد بلوغهم سن الرشد إدارة عقاراتهم	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
30	طلب إدارة عقار من قبل الورثة	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
31	مناقلة العقارات	21 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
32	طلب تعديل على وضعية عقار	21 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
33	رهن أو فك رهن عقار	21 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
34	تأجير عقار من قبل الإدارة	21 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
35	طلب من الورثة بعدم تجديد العقد مع المستأجر	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية



التسلسل	الخدمة	الزمن	توفر الخدمة
36	طلب استلام الورثة لإيجار العقار	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
37	طلب سكن الورثة في العقار المؤجر	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
38	طلب تأجير عقار	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
39	طلب استلام وثيقة ملكية العقار	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
40	طلب اتخاذ إجراء قانوني	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
41	تعيين مساعد قضائي	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
42	طلب تعيين وصي	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
43	طلب تعيين القيم	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
44	طلب تعيين وكيل عن الغائب	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
45	طلب توكيل عن القاصر أو من في حكمه	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
46	طلب وكالة لإدارة عقار مؤجر من قبل الورثة	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية



التسلسل	الخدمة	الزمن	توفر الخدمة
47	وكالة لإدخال القاصر في شركة وإدارة نصيبه	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
48	طلب إفادة أو مخاطبة	يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
49	تحويل عبور مركبة لأغراض السفر	3 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
50	خطاب تحويل ملكية طراد/أخرى بغرض الاستخدام	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
51	خطاب تحويل / إلغاء سجل تجاري / أخرى	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
52	إصدار إجازة بناء/إضافة بناء/ ترميم	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
53	إصدار إجازة هدم	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
54	صيانة العقارات (محل سكن الورثة)	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
55	تحويل اسم مستفيد في فاتورة كهرباء	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
56	طلب الاستفادة من خدمتي الكهرباء والماء للعقار	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
57	خطاب لاستلام مبلغ تأمين من إدارة خدمات المشتركين	7 أيام	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية



التسلسل	الخدمة	الزمن	توفر الخدمة
58	طلب رفع دعوى	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
59	استلام مبلغ من المحاكم / النيابة العامة	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
60	الموافقة على استخراج سجل تجاري جديد للقاصر	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
61	إعادة النظر في قرار مجلس الولاية على أموال القاصرين ومن في حكمهم	14 يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة عبر مركز الخدمة خلال أوقات الدوام الرسمي ، أو على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية