



وزارة الداخلية
الإدارة العامة للمرور

إتفاقية مستوى الخدمة
Service Level Agreement

الإصدار الثاني

سبتمبر 2018



1. إتفاقية مستوى الخدمة :

1.1 المقدمة :

تسعى وتحرص وزارة الداخلية على نيل رضى العملاء وذلك من خلال تقديم خدمات بجودة عالية تتسم بسرعة الإنجاز حسب نوع الخدمة وتوافر الإشتراطات والمستندات من قبل العميل. وتسعى الوزارة من خلال هذه الإتفاقية التي توفر أفضل خدمة للعميل بالأوقات المحددة بالجدول أدناه كلاً على حسب نوع الخدمة. وقد تم تحديد الزمن المطلوب لإنجاز كل خدمة بناء على الخبرات المتراكمة والزمن الفعلي المطلوب لذلك علماً بأن هذا الزمن لا يشمل إستكمال النواقص إن وجدت في حال لم يقدم العميل بعض المستندات المطلوبة للخدمة، أو في حال أستدعى الأمر لإنجاز الخدمة الحصول على معلومات من قبل طرف ثالث كالجهات أو المؤسسات الحكومية الأخرى.



1.2 معايير الخدمة:

1. الزمن المستغرق لإنجاز كل خدمة .
2. حضور العميل قبل الموعد لا يحتسب من ضمن الوقت المحدد للخدمة.
3. يخضع الزمن المستغرق لإنجاز كل خدمة لمراجعة دورية وذلك في طور التطوير المستمر لخدمة العملاء.

1.3 خصوصية و سرية المعلومات:

تضع وزارة الداخلية سرية معلومات المستخدمين من جميع خدماتها على رأس قائمة الأولويات، وتبذل الوزارة كل جهودها لتقديم خدمات ذات جودة عالية لكل المستخدمين من خلال وثيقة مستوى الخدمة.



1.4 المساعدة والدعم:

في حالة عدم التجاوب مع المستفيد حسب المدة المحددة، بإمكانه التواصل عبر قنوات الشكاوى الخاصة بوزارة الداخلية :

- الشكاوى والإقتراحات في الموقع الإلكتروني الخاص بالوزارة :

[/https://www.interior.gov.bh/reports-and-complaints](https://www.interior.gov.bh/reports-and-complaints)

- الشكاوى والاقترحات في الأمانة العامة للتظلمات :

✓ كيفية تقديم الشكوى : عبر الموقع الإلكتروني [/http://www.ombudsman.bh/suggestion-and-complaints](http://www.ombudsman.bh/suggestion-and-complaints)



✓ تصنيف الشكوى يعد من أهم المراحل التي تساهم في سهولة تسجيل وتخزين المعلومات الخاصة بالشكاوى وإستخراجها وسرعة الوصول إليها
ومعرفة السبب الرئيسي للمشكلة ورفع التوصيات بشأنها، يوضح الجدول ادناه قائمة خاصة بتصنيف الشكاوى و مؤشرات القياس الخاصة
بهذه التصنيفات للتمكن من حل الشكوى في الوقت المناسب .



التصنيف	الوصف	مؤشرات الأداء
شكوى معقدة	وهي عبارة عن الشكاوى على الخدمات التي تتطلب إجراءات مطولة لحلها ، أو في حالة تعدد مقدمي الخدمة ، ومنها الشكاوى المتداخلة إجراءاتها مع أكثر من جهة أو الشكاوى التي تتطلب دراسة أو تشكيل لجنة فنية لحلها	حالات يتم إغلاقها خلال 60 يوم من إستلام الشكوى
شكوى حرجة	وهي الشكاوى على الخدمات التي تشترك في تقديمها أكثر من جهة ويصعب تحديد الجهة المسؤولة	حالات يتم إغلاقها خلال أسبوعين من إستلام الشكوى
الشكاوى الروتينية	هي عبارة عن الشكاوى على الخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية وتقع ضمن اختصاصها وهي الشكاوى التي لا تتسم بالتعقيد وذات إجراءات واضحة للجهة (مثال شكوى على التأخير في إنجاز المعاملات)	حالات يتم إغلاقها خلال ثلاثة أيام من إستلام الشكوى

يشمل الموقع على قسم لمساعدة ودعم جمهور المستفيدين، ويوفر هذا القسم كل ما يحتاجه زائر بوابة وزارة الداخلية .



مستويات تقديم الخدمة:

تؤكد الإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية حرصها لتحقيق رضى العملاء وذلك بإتاحة بعض الخدمات عبر بوابة الحكومة الالكترونية في جميع الأوقات بالإضافة إلى التطبيق الذكي الخاص في الإدارة العامة للمرور . كما يجب على العملاء الالتزام بشروط كل خدمة كما هو موضح في دليل الخدمات.

2. الخدمات :

يوضح الجدول أدناه قائمة الخدمات التي يقدمها قسم التسجيل التابع للإدارة العامة للمرور علماً بأن تفاصيل هذه الخدمات متوفرة في دليل الإجراءات .



أسم الخدمة	رمز الخدمة	التسلسل
إستبدال الأرقام	TRReg 01	.1
إستبدال الرخص (الرخص المقبولة للإستبدال)	TRReg 02	.2
إستكمال إجراءات الترخيص لإحدى مركبات وسائل النقل العام	TRReg 03	.3
إستكمال إجراءات تراخيص سوق مطار البحرين الدولي	TRReg 04	.4
إستكمال إجراءات ترخيص لنقل الطلبة	TRReg 05	.5
إستيراد شبه مقطورة جديدة	TRReg 06	.6
إستيراد شبه مقطورة مستخدمة	TRReg 07	.7
إسقاط اللوحة الخليجية (ماعدا المملكة العربية السعودية)	TRReg 08	.8
إصدار الرخص الجديدة (الخاصة والدراجات النارية والنقل الخاص والاستعمال الخاص) بعد النجاح في إمتحان السياقة	TRReg 09	.9
إصدار رخص الأمن العام والرخص العسكرية	TRReg 10	.10
إصدار رخص بدل تالف و تصحيح البيانات لجميع الرخص	TRReg 11	.11
إصدار رخص بدل فاقد لجميع الرخص	TRReg 12	.12



إصدار رخص تعليم القيادة الخاصة / الدراجة النارية / النقل الخاص / الاستعمال الخاص	TRReg 13	.13
إصدار مختلف الشهادات	TRReg 14	.14
التسجيل السنوي لشركات وسائل النقل العام	TRReg 15	.15
التسجيل السنوي	TRReg 16	.16
التصدير السياحي للمركبة	TRReg 17	.17
التصدير النهائي للمركبة	TRReg 18	.18
الرخص التي لم تجدد ثلاث سنوات فما فوق	TRReg 19	.19
الرخصة الدولية الصادرة من الشعبة	TRReg 20	.20
إلغاء شخصي للمركبة	TRReg 21	.21
إنهاء أقساط المركبة	TRReg 22	.22
بدل فاقد لشهادة الملكية	TRReg 23	.23
تجديد للنقل العام	TRReg 24	.24
تجديد الإحتفاظ بالأرقام	TRReg 25	.25



تجديد الرخصة الخاصة والدراجة النارية ورخص التعليم	TRReg 26	.26
تجديد رخص معلمي السياقة	TRReg 27	.27
تجديد رخصة النقل الخاص أو الإستعمال الخاص	TRReg 28	.28
تحويل إحدى مركبات النقل العامة إلى مركبة خاصة	TRReg 29	.29
تحويل ملكية المركبة	TRReg 30	.30
تسجيل المركبات الجديدة من وكالات البحرين	TRReg 31	.31
تسجيل المركبات من دول أخرى	TRReg 32	.32
تسجيل المركبات من دول الخليج	TRReg 33	.33
تصريح عبور الباصات السياحية عبر جسر الملك فهد	TRReg 34	.34
تقييم (الرخص الغير مقبولة)	TRReg 35	.35
تملك رقم اللوحة	TRReg 36	.36
ختم الرخص الدولية	TRReg 37	.37
طلب لوحات فحص الشركات	TRReg 38	.38
فتح ملف للمركبات الملغية	TRReg 39	.39



3. الخدمات :

يوضح الجدول أدناه قائمة الخدمات التي يقدمها قسم المخالفات التابع للإدارة العامة للمرور علماً بأن تفاصيل هذه الخدمات متوفرة في دليل الإجراءات .

التسلسل	رمز الخدمة	أسم الخدمة
.1	CON 01	الإستعلام عن المخالفات
.2	CON 02	الإعتراض على المخالفات
.3	CON 03	الشهادات
.4	CON 04	تسوية المخالفات المرورية



4. قياس رضا العملاء

تقارير وإحصائيات قياس رضا العملاء في قسمين التسجيل والمخالفات – الإدارة العامة للمرور .

مرفق 1 : تقرير يونيو 2018