



وزارة الداخلية

الإدارة العامة للمرور

مدرسة السباقة

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 المستفيدين من جميع خدماتها على رأس قائمة الأولويات، وتبذل الوزارة كل جهودها لتقديم خدمات ذات جودة عالية لكل المستفيدين من خلال وثيقة مستوى الخدمة.



1.4 المساعدة و الدعم:

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 :

✓ يوجد دليل للشكاوي في 6 لغات مختلفة

✓ كيفية تقديم الشكاوى : 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 إختصاصها 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 مدرسة السياقة في وزارة 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 تقدمها مدرسة السياقة التابعه للإدارة العامة للمرور علماً بأن تفاصيل هذه الخدمات متوفرة في دليل الإجراءات .

التسلسل	رمز الخدمة	أسم الخدمة
.1	DS 01	إستبدال الرخص المقبولة
.2	DS 02	إصدار الرخص الجديدة
.3	DS 03	إصدار الرخص الدولية
.4	DS 04	إصدار الرخص المؤقتة
.5	DS 05	إصدار الشهادات (إثبات رخصة إلغاء رخصة)



إصدار بدل تالف	DS 06	.6
إصدار تعليم رخص النقل العام	DS 07	.7
إصدار رخص بدل فاقد لجميع الرخص	DS 08	.8
إصدار رخص تعلم سيطرة للمعاقين	DS 09	.9
إصدار رخص تعليم السيطرة الإستعمال خاص	DS 10	.10
إصدار رخص تعليم السيطرة الدراجة النارية	DS 11	.11
إصدار رخص تعليم السيطرة نقل خاص	DS 12	.12
إصدار رخص تعليم السيطرة	DS 13	.13
إصدار رخص معلمي السيطرة	DS 14	.14
إصدار مختلف الشهادات	DS 15	.15
إصدار موعد إمتحان عملي	DS 16	.16
الرخص التي لم تجدد من ثلاث سنوات فما فوق	DS 17	.17
تجديد الرخص عن طريق البريد / الحكومة الإلكترونية (الخاصة بالدراجات النارية	DS 18	.18



(
تجديد الرخصة الخاصة والدراجات النارية	DS 19	.19
تجديد رخص النقل الخاص	DS 20	.20
تجديد رخص النقل العام	DS 21	.21
تجديد رخص معلمي السياقة	DS 22	.22
تقييم الرخص الغير مقبولة للإستبدال	DS 23	.23
ختم الرخص الدولية الصادرة من الخارج للزوار	DS 24	.24



3. قياس رضا العملاء

تقارير وإحصائيات قياس رضا العملاء في مدرسة السياقة – الإدارة العامة للمرور .

مرفق 1 : تقرير يونيو 2018