



وزارة الداخلية
الإدارة العامة للمرور
فرع المجمع الأمني

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 الشكاوى 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 الشكاوى 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 تنسم 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:

يؤكد فرع المجمع الأمني التابع للإدارة العامة للمرور في وزارة الداخلية حرصه على تحقيق 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 فرع المجمع الأمني التابع للإدارة العامة للمرور علماً بأن تفاصيل هذه الخدمات متوفرة في دليل الإجراءات .

التسلسل	رمز الخدمة	أسم الخدمة
.1	TRReg 01	إستبدال الأرقام
.2	TRReg 02	إستبدال الرخص (الرخص المقبولة للإستبدال)
.3	TRReg 03	إصدار الرخص الجديدة (الخاصة والدراجات النارية والنقل الخاص والاستعمال الخاص) بعد النجاح في إمتحان السياقة
.4	TRReg 04	إصدار رخص الأمن العام والرخص العسكرية
.5	TRReg 05	إصدار رخص بدل تالف و تصحيح البيانات لجميع الرخص



إصدار رخص بدل فاقد لجميع الرخص	TRReg 06	.6
إصدار رخص تعليم السياقة الخاصة / الدراجة النارية / النقل الخاص / الاستعمال الخاص	TRReg 07	.7
إصدار مختلف الشهادات	TRReg 08	.8
التسجيل السنوي لشركات وسائل النقل العام	TRReg 09	.9
التسجيل السنوي	TRReg 10	.10
التصدير السياحي للمركبة	TRReg 11	.11
التصدير النهائي للمركبة	TRReg 12	.12
الرخصة الدولية الصادرة من الشعبة	TRReg 13	.13
إلغاء شخصي للمركبة	TRReg 14	.14
إنهاء أقساط المركبة	TRReg 15	.15
بدل فاقد لشهادة الملكية	TRReg 16	.16
تجديد للنقل العام	TRReg 17	.17
تجديد الإحتفاظ بالأرقام	TRReg 18	.18
تجديد الرخصة الخاصة والدراجة النارية ورخص التعليم	TRReg 19	.19



تجديد رخصة النقل الخاص أو الإستعمال الخاص	TRReg 20	.20
تحويل ملكية المركبة	TRReg 21	.21
تسجيل المركبات الجديدة من وكالات البحرين	TRReg 22	.22
تسجيل المركبات من دول أخرى	TRReg 23	.23
تسجيل المركبات من دول الخليج	TRReg 24	.24
تصريح عبور الباصات السياحية عبر جسر الملك فهد	TRReg 25	.25
تقييم (الرخص الغير مقبولة)	TRReg 26	.26
تملك رقم اللوحة	TRReg 27	.27
ختم الرخص الدولية	TRReg 28	.28
الإستعلام عن المخالفات	CON 29	.29
تسوية المخالفات المرورية	CON 30	.30
إستبدال الرخص المقبولة	DS 31	.31
إصدار الرخص الجديدة	DS 32	.32
إصدار الرخص الدولية	DS 33	.33



إصدار الرخص المؤقتة	DS 34	.34
إصدار بدل تالف	DS 35	.35
إصدار رخص بدل فاقد لجميع الرخص	DS 36	.36
إصدار رخص تعليم السياقة الإستعمال خاص	DS 37	.37
إصدار رخص تعليم السياقة الدراجة النارية	DS 38	.38
إصدار رخص تعليم السياقة نقل خاص	DS 39	.39
إصدار رخص تعليم السياقة	DS 40	.40
تجديد الرخصة الخاصة والدراجات النارية	DS 41	.41
تجديد رخص النقل الخاص	DS 42	.42
تجديد رخص النقل العام	DS 43	.43
تقييم الرخص الغير مقبولة للإستبدال	DS 44	.44
ختم الرخص الدولية الصادرة من الخارج للزوار	DS 45	.45



3. قياس رضا العملاء

تقارير وإحصائيات قياس رضا العملاء في فرع المجمع الأمني – الإدارة العامة للمرور .

مرفق 1 : تقرير يونيو 2018

مرفق 2 : تحليل جودة الرد على الشكاوى 2018