

وزارة الداخلية  
شؤون الجنسية والجوازات والإقامة  
إدارة التأشيرات والإقامة  
منصة خدمات التأشيرات والإقامة

إتفاقية مستوى الخدمة  
Service Level Agreement



## 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 كالجهاث 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 و ذلك 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، وتضمن شؤون الجنسية والجوازات والإقامة للمستفيدين الكرام سرية المعلومات الخاصة بهم والحفاظ عليها.



## **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 والإقتراحات في الموقع الإلكتروني الخاص بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة :  
<http://www.npra.gov.bh/inquiries-and-proposals>
- ويمكن للمستفيدين الكرام التوجه لفرع العلاقات العامة بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة لتقديم الإستفسارات والشكاوي.



## 2. مستويات تقديم الخدمة:

تؤكد إدارة التأشيرات والإقامة على حرصها لتحقيق رضى العملاء وذلك بإتاحة بعض الخدمات عبر بوابة الحكومة الالكترونية في جميع الأوقات. كما يجب على العملاء الالتزام بشروط كل خدمة كما هو موضح في دليل الخدمات بالموقع الإلكتروني.

### 2.1 الخدمات :

يوضح الجدول أدناه قائمة الخدمات التي يقدمها منصات خدمات التأشيرات بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة علماً بأن تفاصيل هذه الخدمات متوفرة في دليل الإجراءات والموقع الإلكتروني.

التسلسل	أسم الخدمة
1.	إصدار تأشيرة إلتحاق لزوجة البحريني
2.	إصدار تأشيرة إلتحاق لأبناء البحرينية المتزوجة من أجنبي
3.	إصدار تأشيرات إلتحاق للمتلقين بالجامعات والمعاهد
4.	إصدار تأشيرات الزيارة
5.	تمديد تأشيرات الزيارة ورجال الأعمال
6.	إصدار تأشيرات متعددة السفرات صالحة لمدة خمس سنوات
7.	إصدار تأشيرات رجال الأعمال



إصدار تأشيرات لسواق الساحات	.8
إصدار تأشيرة الفنان	.9
إصدار إقامة التحاق لزوجة البحريني الاجنبية	.10
تجديد إقامة التحاق لزوجة البحريني الأجنبية	.11
إصدار إقامة التحاق لأبناء البحرينية المتزوجة من أجنبي	.12
تمديد مدة إلغاء الإقامة	.13
إقامة بالكفالة الشخصية	.14

## 2.2 الخدمات في الفروع :

يوضح الجدول أدناه قائمة الخدمات التي تقدمها الفروع في المركز الأمني بالبحرق علماً بأن تفاصيل هذه الخدمات متوفرة في دليل الإجراءات والموقع الإلكتروني.

التسلسل	أسم الخدمة
.1	إلغاء وتمديد مدة إلغاء الإقامة
.2	إصدار الإقامة اللاصقة



## 2.2 الخدمات في الفروع :

### 2.3 قياس رضا العملاء

- يتم رصد رضا العملاء عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة

<http://www.npra.gov.bh/mcms-store/controls/feedback/survey.aspx>

- تقوم شؤون الجنسية والجوازات والإقامة عن طريق شعبة التخطيط والسياسات والجودة بتطبيق معايير الجودة الدولية الأيزو

9001:2015، وتحرص على إستدامة تطوير الخدمات من خلال سياسة الجودة

<http://www.npra.gov.bh/quality-and-excellence/quality/quality-policy-statement/>