

وزارة الداخلية
شؤون الجنسية والجوازات والإقامة
إدارة الجوازات
منصة خدمات الجوازات

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 المترجمة 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 كالجهاز 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 والاقترحات 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 الجوازات 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 الجوازات بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة علماً بأن تفاصيل هذه الخدمات متوفرة في دليل الإجراءات والموقع الإلكتروني.

التسلسل	أسم الخدمة
1.	إصدار جواز سفر (عادي)
2.	إصدار جواز سفر (خاص)
3.	إصدار جواز بدل فاقد /تألف
4.	إستبدال جواز السفر
5.	إستبدال جواز السفر في الخارج
6.	تذاكر المرور



2.2 الخدمات في الفروع :

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

التسلسل	أسم الخدمة
1.	إصدار جواز سفر (عادي) - المحرق
2.	إستبدال جواز السفر - المحرق
3.	إصدار جواز سفر (عادي) - مدينة عيسى
4.	إستبدال جواز السفر - مدينة عيسى



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/>