



وزارة الداخلية

الدارة العامة للمباحث والأدلة الجنائية

إدارة المعلومات الجنائية

شعبة إصدار التراخيص والشهادات

اتفاقية مستوى الخدمة



المقدمة:

تحرص إدارة المعلومات الجنائية بالدارة العامة للمباحث والأدلة الجنائية على نيل رضى العملاء وذلك من خلال تقديم خدمات بجودة عالية تتسم بسرعة الانجاز، وتسعى الدارة من خلال هذه الاتفاقية لتوفير أفضل خدمة للعميل وفقاً للاشتراطات الأمنية اللازمة في حال استدعى الأمر لـانجاز الخدمة الحصول على معلومات أو موافقة من قبل طرف ثالث كالجهات أو المؤسسات الحكومية الأخرى والتي قد يتوقف إنجاز المعاملة لـحين الحصول على موافقتها، والتزام العميل بتوفير المستندات المطلوبة للخدمة وفقاً للدليل الإرشادي لمتطلبات الحصول على الخدمة.

الهدف:

تهدف اتفاقية مستوى الخدمة للتأكد من وجود العناصر والالتزامات المناسبة لتقديم أعلى مستويات الخدمة بصورة مستمرة لـعمالئنا، حيث يخضع الزمن المستغرق لـانجاز كل خدمة للمراجعة الدورية التزاماً منا بسياسة التطوير المستمر لـخدماتنا.



خصوصية وسرية المعلومات:

تضع إدارة المعلومات الجنائية سرية معلومات المستفيدين من جميع خدماتها على رأس قائمة الأولويات، وتبذل الدارة جهودها لتقديم خدمات ذات جودة عالية لكل المستفيدين مع الحفاظ على خصوصياتهم وسرية معلوماتهم من خلال وثيقة مستوى الخدمة.

قنوات الخدمة:

تؤكد إدارة المعلومات الجنائية حرصها على تحقيق رضى العملاء من خلال تقديم خدمات متميزة تتسم بسرعة الجراء عند زيارة مراكز الخدمة التابعة لها، كما تسعى الدارة لتقديم خدماتها بصورة إلكترونية من خلال التطور المستمر لطرق تقديم الخدمات، بإتاحة إمكانية تقديم طلب شهادات حسن السيرة وطلب شهادة التوظيف إلكترونياً بالتعاون مع الب وابة الوطنية للحكومة الإلكترونية.

كما تتيح الخدمة الإلكترونية للأجانب الذين سبق لهم القامة في مملكة البحرين تقديم طلب الحصول على شهادة حسن السيرة إلكترونياً حال تواجدهم خارج البحرين والحص ول على نسخة إلكترونية من الشهادة، دون الحاجة لامتلاك مفتاح إلكتروني.

كما تقدم الدارة خدمة الموافقة على فتح السجلات التجارية وتغيير الأنشطة إلكترونياً من خلال التعاون والربط بين الدارة ووزارة الصناعة والتجارة.



مستويات تقديم الخدمة (للخدمات):

يوضح الجدول أدناه قائمة الخدمات التي تقدمها شعبة إصدار التراخيص والشهادات بإدارة المعلومات الجنائية علماً بأن تفاصيل هذه الخدمات متوفرة في دليل الإجراءات، ونعذكم بتقديم خدماتنا حسب الجدول الآتي:

التسلسل	اسم الخدمة	مدة استلام المعاملة	إنجاز المعاملة
1	شهادة حسن السيرة	15 دقيقة	5 أيام*
2	شهادة حسن السيرة (عن طريق البوابة الوطنية)	إلكترونياً	5 أيام*
3	شهادة حسن السيرة للأجانب المتواجدين خارج مملكة البحرين (عن طريق البوابة الوطنية)	إلكترونياً	5 أيام*
4	شهادة توظيف	15 دقيقة	5 أيام*
5	شهادة توظيف (عن طريق البوابة الوطنية)	إلكترونياً	5 أيام*
6	شهادات أضرار (حادث)	15 دقيقة	5 أيام*
7	بطاقة بصمة	30 دقيقة	5 أيام*
8	الموافقة الأمنية على طلبات السجلات التجارية	إلكترونياً	5 أيام*

* أيام عمل رسمية



للتواصل والاستفسارات :

- مركز الاتصال الافتراضي 17872373

للشكاوى والمقترحات:

- النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل)

مستويات تقديم الخدمة (الرد على الشكاوى والاستفسارات):

نسعد باستقبال اقتراحاتكم واستفساراتكم ونعدكم بالالتزام بالرد على أي شكوى حسب الاتفاقية الآتية:

التسلسل	تصنيف الشكوى / الاستفسار	مدة الرد
1	مستعجلة	7 أيام*
2	غير مستعجلة	14 يوم*
3	غير قابلة للتنفيذ	لا يوجد
4	الاستفسارات	3 أيام*

* أيام عمل رسمية



Ministry Of Interior

General Directorate of Detection and Forensic Sciences

The Criminal Information Directorate

The Unit of Licensing and Certificates

Service Level Agreement



Introduction:

The Criminal Information Directorate at the General Directorate of Detection and Forensic Science is keen to obtain customer satisfaction by providing high-quality services that are fast-tracked. Through this agreement, the Directorate seeks to provide the best service to the client in accordance with the necessary security requirements in the event that the service is required to obtain information or approval from a third party such as other government agencies or institutions, which may stop the completion of the transaction until obtaining its approval, and the customer's obligation to provide the documents required for the service in accordance with the guideline for the requirements for obtaining the service.

Our objective:

The service level agreement aims to ensure that the appropriate elements and commitments are in place to provide the highest levels of service on an ongoing basis to our customers, as the time taken to complete each service is subject to periodic review as a commitment to our policy of continuous development of our services.



Privacy and confidentiality information:

The Criminal Information Directorate of the General Directorate of Detection and Forensic Science places the confidentiality of the information of the beneficiaries of all its services at the top of the list of priorities, and the department makes every effort to provide high-quality services to all beneficiaries through the service level document.

Service Channels:

The Criminal Information Directorate confirms its keenness to achieve customer satisfaction by providing distinguished services that the directorate is making efforts to provide by speed of action when visiting its service centers. In cooperation with the National E-Government Portal.

The E-services also allows foreigners who have previously resided in the Kingdom of Bahrain to apply for a Good conduct certificate electronically if they are outside of the Kingdom Of Bahrain and to obtain an electronic copy of the certificate, without the need to possess an electronic key.

The Department also provides the approval service for opening commercial records and changing activities electronically through cooperation and linkage between the Directorate and the Ministry of Industry and commerce.



levels of service prevision (for services):

The table below shows the list of services provided by the Unit of Licensing and Certificates Issuance at the Criminal Information Directorate, noting that the details of these services are available in the Procedures Manual, and we promise you to provide our services according to the following table:

NO.	Service	Time to receive the transaction	Transaction completion *
1.	Good Conduct certificate	15 min	5 days
2.	Good conduct certificate (<u>via the national portal</u>)	Electronically	5 days
3.	Certificate of Good conduct for foreigners outside the Kingdom of Bahrain (<u>via the national portal</u>)	Electronically	5 days
4.	Employment Certificate	15 min	5 days
5.	Employment certificate (<u>via the national portal</u>)	Electronically	5 days
6.	Damage certificates	15 min	5 days
7.	fingerprint card	30 min	5 days
8.	Security approval of commercial records requests	Electronically	5 days

* Official working days.



For Contact and inquiries:

- Virtual call center 17872373

Help and Support:

- The National System for Suggestions and Complaints (Tawasul)

Levels of service provision (responding to complaints and inquiries):

We are happy to receive your suggestions and inquiries, and we promise you the obligation to respond to any complaint according to the following agreement:

No.	Classification of complaint/inquiry	Response time *
1	Urgent	7 days
2	Not Urgent	14 days
3	Not executable	None
4	Inquiries	3 days

* Official working days.