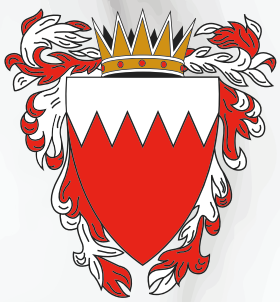
KINGDOM OF BAHRAIN
Ministry of Works, Municipalities Affairs and Urban Planning

مملكة البحرين
وزارة الأشغال وشؤون البلديات والتخطيط العمراني



بلدية المنطقة الشمالية
Northern Area Municipality

اتفاقية مستوى الخدمة

Service Level Agreement

اتفاقية مستوى الخدمة / Service Level Agreement (SLA)
لمركز خدمة العملاء في بلدية المنطقة الشمالية وفقا لأنظمة إدارة الجودة

تهدف اتفاقية مستوى الخدمة للتأكد من وجود الخدمات المطلوبة، مع الالتزام التام لتقديم أعلى مقاييس الخدمة بصورة متواصلة لعملائنا الكرام.

نعدكم بتقديم خدماتنا بحسب اتفاقية خدمة العملاء مع العلم بأن الوقت المستغرق لانتهاء المعاملة المذكور في الاتفاقية هو بعد الحصول على موافقة جميع الجهات الرسمية المطلوبة.

	نوع الخدمة المقدمة	الوقت التقريبي المستغرق لانتهاء المعاملة (يوم عمل)
.1	طلب تحويط	3 - 1
.2	طلب ترميم	3 - 1
.3	طلب دفان	5 - 3
.4	طلب فصل	5 - 3
.5	طلب هدم	1
.6	طلب شهادة معلومات	3 - 1
.7	طلب بناء (مساحة البناء 50 متر مربع وأقل)	5 - 3
.8	طلب بناء (مساحة البناء 50 متر مربع وأكثر)	7 - 5
.9	الاعلانات	5 - 1
.10	السجلات	3 - 1
.11	إشغالات الطريق	5 - 1

Service Level Agreement (SLA) / اتفاقية مستوى الخدمة
لمركز خدمة العملاء في بلدية المنطقة الشمالية وفقا لأنظمة إدارة الجودة

.12	استمارة عناوين	1
.13	اللوحة المعدنية	1
.14	استمارة استرجاع مبلغ التأمين	1
.15	شهادة تصريح توصيل التيار الكهربائي	10
.16	فتح حساب رسوم بلدية	3 - 1
.17	غلق حساب رسوم بلدية	3 - 1
.18	تخفيض رسوم البلدية سابق	3 - 1
.19	تخفيض رسوم بلدية اول مرة	5 - 3
.20	افادة للجهاز المركزي للمعلومات	2 - 1
.21	استرجاع تأمين فتح حساب البلدية فقط	2 - 1
.22	تعديل رسوم البلدية (في حال تغيير مبلغ الايجار)	5 - 1
.23	في حالة تغير الفاتورة باسم أحد افراد الاسرة (اقرباء المالك)	5 - 1
.24	تعديل بيانات الاكياس فقط دون الحاجة إلى تعديل في نظام هيئة الكهرباء والماء (الملك)	1
.25	برنامج تواصل – الرد على الشكاوى.	3 - 1