



ميثاق العملاء للخدمات الإلكترونية

رؤية الوزارة:

مؤسسة مهنية رائدة توفر خدمات عالية الجودة

رسالة الوزارة :

توفير خدمات الأشغال العامة من أجل حياة أفضل

قيم الوزارة:

- *التفوق
- *الإتصال بفعالية
- *المباديء الأخلاقية
- *روح الفريق الواحد
- *المهنية

إدارات الوزارة :

- إدارة مشاريع البناء
- إدارة مشاريع وصيانة الطرق
- إدارة تخطيط وتصميم الطرق
- إدارة تقنية المعلومات
- إدارة الموارد البشرية
- إدارة صيانة المباني
- إدارة تخطيط ومشاريع الصرف الصحي
- إدارة تشغيل وصيانة الصرف الصحي
- إدارة الموارد المالية
- إدارة المشاريع الإستراتيجية
- إدارة هندسة المواد
- إدارة هندسة التكاليف

استراتيجية الوزارة

تلعب وزارة الأشغال دوراً كبيراً في عملية توفير خدمات الأشغال العامة والمساهمة في تحقيق التطور الاقتصادي والاجتماعي، والذي يعمل بدوره على النهوض بحركة الاستثمار والارتقاء بمستوى معيشة كل مواطن بحريني في المملكة.

ومن أجل إنجاز سعيها وتحقيق رسالتها، تعتمد الوزارة على منهجية لوحة الأداء المتوازن في صياغة وإدارة وتنفيذ إستراتيجيتها المبنية على أربعة أسس رئيسية تتوافق بشكل تام مع رؤية حكومة البحرين 2030، وكل ذلك يمكنها من أخذ مكانها اللائق كمؤسسة رائدة في مجالها تعتنق مبادئ العدالة والتنافسية والاستدامة ويمهّد الطريق أمام مشاركتها الفعّالة في كافة الإستراتيجيات الوطنية واحتلال مكانة متقدمة في أنشطة الشراكة بين القطاعين العام والخاص وكذلك في مجال إدارة المشاريع.

الأنشطة الرئيسية:

تتحمل وزارة الأشغال مسؤولية توفير خدمات وهندسة البنية التحتية التي تنقسم إلى 3 أقسام:

1. إنشاءات المباني: وتشمل أعمال التصميم والإشراف الهندسي على إنشاء المباني الحكومية والعامة وصيانتها.
2. أعمال الطرق: وتشمل أعمال التخطيط والتصميم والإشراف الهندسي وصيانة الطرق والجسور والإشارات المرورية
3. خدمات الصرف الصحي: وتشمل أعمال التخطيط والتصميم والإشراف الهندسي وتشغيل وصيانة شبكات الصرف الصحي ومحطات معالجة مياه الصرف الصحي ومحطات الضخ وشبكات تصريف مياه الأمطار.

المعايير العامة:

إدارة تخطيط ومشاريع الصرف الصحي:

1. مكاتبنا مفتوحة من الأحد إلى الخميس خلال ساعات العمل من الساعة و النصف حتى الساعة الثانية مساءً
 2. نضمن توافر خدماتنا بنسبة 100% في مكاتب الإدارة خلال ساعات العمل و خدمات الطوارئ خلال 24 ساعة 7 أيام في الأسبوع.
 3. نضمن تقديم خدمة شكاوي الصرف الصحي من الموقع الالكتروني (Bahrain.bh) بنسبة 100%
 4. نوفر خدماتنا لاستقبال بلاغات العملاء على مدى الـ 24 ساعة عن طريق الخط الساخن (80001810) مع مراعاة فتح الخط من خارج مملكة البحرين.
 5. نعمل على علاج و حل مشاكل و شكاوي البلاغات بنسبة 100% من خلال آليات المعالجة.
 6. خدمات قطاع الصرف الصحي المقدمة من خلال (شبكات تصريف مياه الصرف الصحي، شبكات تصريف مياه الامطار و شبكات التزويد بمياه الصرف الصحي المعالجة مصممة لتكون متاحة على مدار 24 ساعة يوميا، ولكن قد يحتاج قطاع الصرف الصحي لوقف أو تأجيل الحصول علي واحد أو أكثر من هذه الخدمات للعملاء و ذلك في الحالات التالية:
- إذا تضرر النظام بسبب إنفجار ،كسر، إنسداد أو إنهيار أي جزء منه

- إذا كان من الضروري فحص، صيانة، إصلاح أو إستبدال اي جزء من النظام او القيام باعمال توصيلات جديدة في النظام
 - في حالة نشوء وضع يعطي قطاع الصرف الصحي لقطع الخدمة
 - إذا وقع حدث خارج نطاق سيطرة قطاع الصرف الصحي بسبب على سبيل المثال أعمال الغير او الكوارث الطبيعية
7. سوف نسعى جاهدين إلى توفير معلومات صحيحة ودقيقة بنسبة 100% إلى العملاء من خلال مراكز خدمة العملاء وأيضا مختلف القنوات الإلكترونية (www.bahrain.bh، www.works.gov.bh)

إدارة تشغيل وصيانة الصرف الصحي

1. نضمن أن تتوفر جميع الخدمات المقدمة للعملاء من خلال مختلف القنوات الإلكترونية (www.bahrain.bh، www.works.gov.bh) على مدار الساعة بنسبة لا تقل عن 95% كحد أدنى، وأن تتوفر جميع الخدمات المقدمة للعملاء من خلال مراكز خدمة العملاء خلال ساعات العمل بنسبة 100%
2. مكاتبنا في سلماباد، مجمع 704، شارع سلماباد مفتوحة من الأحد إلى الاربعاء من الساعة 07:00 صباحا حتى الساعة 02:00 مساء
3. وحدة التوصيلات المنزلية في سلماباد، مجمع 704، شارع سلماباد تستقبل طلبات العملاء من الأحد إلى الأربعاء من الساعة 07:30 صباحا إلى 01:00 مساء
4. نضمن السرية التامة لجميع المعلومات الشخصية والاجتماعية للعملاء
5. نعمل على علاج الشكاوي بنسبة 100% من خلال آليات المعالجة

إدارة هندسة التكاليف

العملاء:

1. المقاولون (محلين/أجنيبيون)
2. الممولون
3. جهات حكومية ومؤسسات أخرى
4. جهات أو منظمات خاصة

تعريف مستوى الخدمات - CED

الرقم	الخدمة	العملاء	مزود الخدمة	مستوى الخدمة
1	تسجيل المقاولين	المقاولون	نقاط الخدمة: وحدة ما قبل التأهيل في الطابق الثالث- إدارة هندسة التكاليف- مبنى وزارة الأشغال الواقع في الحورة/المنامة	<p>(1) يمكن إعداد الطلب أثناء ساعات العمل من الأحد إلى الخميس من الساعة صباحاً وحتى الثانية ظهراً/ما عدا الإجازات الرسمية</p> <p>(2) يمكن تحميل استمارة الطلب من موقع وزارة الأشغال</p> <p>(3) www.works.gov.bh/default.asp?act;ion=article&id=324</p> <p>(4) استمارات الطلب متوفرة أيضاً في وحدة ما قبل التأهيل</p> <p>(5) يمكن لأصحاب الطلب مراجعة طلبه بزيارة وحدة ما قبل التأهيل في الإدارة أثناء ساعات الدوام الرسمي؛ من الأحد إلى الخميس من 7 صباحاً حتى 2 ظهراً.</p> <p>(6) سوف يتم إشعار صاحب الطلب في حال نقص أي من المعلومات المطلوبة وذلك خلال أيام من تاريخ تقديم الطلب.</p> <p>(7) بإمكان صاحب الطلب استلام النتيجة على طلبه خلال شهرين من تاريخ تقديمه للطلب.</p> <p>(8) سوف يتم الإعلان عن المقاول الذي وقع عليه الاختيار في موقع الوزارة الإلكتروني.</p>
2	قائمة المقاولين	الاستشاريون وزارات أو جهات	موقع الوزارة الإلكتروني: www.works.gov.bh	المعلومات متوفرة على موقع الوزارة الإلكتروني: www.works.gov.bh

		حكومية أخرى		
<p>(1) يمكن شراء المستندات من وحدة المناقصات بعد تسليم رسوم المناقصة المطلوبة وذلك أثناء ساعات الدوام الرسمي من الأحد إلى الخميس من 7 صباحاً وحتى 2 ظهراً.</p> <p>(2) يمكن الاطلاع على الإشعار/الإعلان الخاص بمرحلة ما قبل التأهيل والمناقصة من خلال زيارة الموقع الإلكتروني للوزارة: www.works.gov.bh/default.asp?action-category&id=17</p>	<p>نقاط الخدمة: وحدة المناقصات في الطابق الثالث- إدارة هندسة التكاليف- مبنى وزارة الأشغال الواقع في الحورة/المنامة</p>	<p>المقاولون المزودون الاستشاريون</p>	<p>إصدار مستندات المناقصة/ ما قبل التأهيل</p>	3
<p>(1) يمكن شراء المستندات من وحدة المناقصات بعد تسليم رسوم المناقصة المطلوبة وذلك أثناء ساعات الدوام الرسمي من الأحد إلى الخميس من 7 صباحاً وحتى 2 ظهراً.</p>	<p>نقاط الخدمة: وحدة المناقصات</p>	<p>المقاولون المزودون الاستشاريون جهات أو منظمات خاصة</p>	<p>المواصفات القياسية</p>	4

إدارة تخطيط ومشاريع الصرف الصحي

المستفيدين من خدمات قطاع الصرف الصحي:

- يقدم قطاع الصرف الصحي خدماته الى الفئات الرئيسية التالية من الزبائن:
- 1- لجميع المواطنين والمقيمين في مملكة البحرين الذين يتقدمون بطلب للحصول على خدمات قطاع الصرف الصحي
 - 2- الوزارات والمنظمات الحكومية الاخرى
 - 3- المنظمات الخاصة

معايير الخدمات بشكل عام:

- 1- خدمات قطاع الصرف الصحي المقدمة من خلال (شبكات تصريف مياه الصرف الصحي، شبكات تصريف مياه الامطار و شبكات التزويد بمياه الصرف الصحي المعالجة مصممة لتكون متاحة على مدار 24 ساعة يوميا، ولكن قد يحتاج قطاع الصرف الصحي لوقف أو تأجيل الحصول علي واحد أو أكثر من هذه الخدمات للعملاء و ذلك في الحالات التالية:
 - إذا تضرر النظام بسبب إنفجار ،كسر، إنسداد او إنهيارأي جزء منه
 - إذا كان من الضروري فحص، صيانة، إصلاح أو إستبدال اي جزء من النظام او القيام باعمال توصيلات جديدة في النظام
 - في حالة نشوء وضع يعطي قطاع الصرف الصحي الحق لقطع الخدمة
 - إذا وقع حدث خارج نطاق سيطرة قطاع الصرف الصحي بسبب على سبيل المثال أعمال الغير او الكوارث الطبيعية
- 2- سوف نسعى جاهدين إلى توفير معلومات صحيحة ودقيقة بنسبة 100% إلى العملاء من خلال مراكز خدمة العملاء وأيضا مختلف القنوات الإلكترونية (www.works.gov.bh) (www.bahrain.bh)
- 3- نضمن أن تتوفر جميع الخدمات المقدمة للعملاء من خلال مختلف القنوات الإلكترونية (www.bahrain.bh) ، (www.works.gov.bh) على مدار الساعة بنسبة لا تقل عن 95% كحد أدنى، وأن تتوفر جميع الخدمات المقدمة للعملاء من خلال مراكز خدمة العملاء خلال ساعات العمل بنسبة 100%

- 4- مكاتبنا في سلماباد، مجمع 704، شارع سلماباد مفتوحة من الأحد إلى الأربعاء من الساعة 07:00 صباحا حتى الساعة 02:15 مساء و يوم الخميس من الساعة 07:00 صباحا حتى الساعة 02:00 مساء
- 5- وحدة التوصيلات المنزلية في سلماباد، مجمع 704، شارع سلماباد تستقبل طلبات العملاء من الأحد إلى الأربعاء من الساعة 07:30 صباحا إلى 01:00 مساء
- 6- نضمن السرية التامة لجميع المعلومات الشخصية والاجتماعية للعملاء
- 7- نعمل على علاج الشكاوي بنسبة 100 % من خلال آليات المعالجة

تعريف مستوى الخدمات (SEPPD)

مستوى الخدمة	مزود الخدمة	العملاء	الخدمة
<p>1. <u>توافر الخدمة</u></p> <p>2. هذه الخدمة متاحة على مختلف قنوات الوزارة الإلكترونية على مدار الساعة و في مركز الخدمة خلال الفترة الزمنية المخصصة لإستقبال الطلبات</p> <p>3. <u>إستمارة الخدمة والمعلومات والوثائق المطلوبة</u></p> <p>يمكن إنزالها من مختلف قنوات الوزارة الإلكترونية على مدار الساعة أو الحصول عليها من مركز الخدمة خلال الفترة الزمنية المخصصة لإستقبال الطلبات</p> <p>4. <u>إكمال المهمة</u></p> <p>يستغرق 10 أيام، إلا إذا ثبت أن الحالة أكثر تعقيد</p> <p>5. <u>الحالة</u></p> <p>يمكن الحصول عليها من خلال الإتصال بمركز الخدمة على هاتف (17875424) خلال الفترة الزمنية المخصصة لإستقبال الطلبات</p>	<p>1. <u>قنوات التوصيل الإلكترونية</u></p> <p>موقع بوابة البحرين (www.bahrain.bh)</p> <p>موقع وزارة الأشغال الإلكترونية www.works.gov.bh</p> <p>2. <u>مركز الخدمة</u></p> <p>وحدة التوصيلات المنزلية</p>	<p>لجميع</p> <p>1. المواطنين</p> <p>2. المقيمين</p> <p>3. المنظمات الخاصة الذين يرغبون بالقيام بأنشطة إنشائية في مملكة البحرين</p>	<p>1- تقييم وتصديق تراخيص البناء</p>

<p>1. <u>المعلومات المتعلقة بهذه الخدمة</u> متوفرة في كتيب سهل الإستعمال للعملاء و يمكن إنزاله من مختلف قنوات الوزارة الإلكترونية على مدار الساعة أو من مركز الخدمة خلال الفترة الزمنية المخصصة لإستقبال الطلبات</p> <p>2. <u>توافر الخدمة</u> هذه الخدمة متاحة على مختلف قنوات الوزارة الإلكترونية على مدار الساعة وفي مركز الخدمة خلال الفترة الزمنية المخصصة لإستقبال الطلبات</p> <p>3. <u>إستمارة الخدمة والمعلومات والوثائق المطلوبة</u> يمكن إنزالها من مختلف قنوات الوزارة الإلكترونية على مدار الساعة والحصول عليها من مركز الخدمة خلال الفترة الزمنية المخصصة لإستقبال الطلبات</p> <p>4. <u>إكمال المهمة</u> إنجاز الطلبات يستغرق 4 شهور إذا تقيّد العميل بشروط قطاع الصرف الصحي المذكورة في رخصة البناء ، إلا إذا ثبت أن الحالة أكثر تعقيدا</p> <p>5. <u>الحالة</u> يمكن الحصول عليها من خلال الإتصال بمركز الخدمة على هاتف (17875424) خلال الفترة الزمنية المخصصة لإستقبال الطلبات</p> <p>6. <u>توافر الخدمة</u> هذه الخدمة متاحة في مركز الخدمة خلال الفترة الزمنية المخصصة لإستقبال الطلبات</p>	<p>5. <u>قنوات التوصيل الإلكترونية</u> موقع بوابة البحرين (www.bahrain.bh) موقع وزارة الأشغال الإلكتروني www.works.gov.bh 6. <u>مركز الخدمة</u> وحدة التوصيلات المنزلية</p>	<p>لجميع</p> <p>1. المواطنين 2. المقيمين 3. المنظمات الخاصة 4. الوزارات و المنظمات الحكومية الأخرى الذين يمتلكون عقار في مملكة البحرين ينتج أو سوف ينتج صرف صحي</p>	<p>2- التوصيل بشبكة الصرف الصحي</p>
--	---	--	-------------------------------------

<p>1. <u>المعلومات والوثائق المطلوبة</u> يمكن الحصول عليها من مركز الخدمة خلال الفترة الزمنية المخصصة لإستقبال الطلبات</p> <p>2. <u>إكمال المهمة</u> يستغرق 7 أيام</p>	<p>1. <u>مركز الخدمة</u> وحدة التوصيلات المنزلية</p>	<p>لجميع</p> <p>1. المواطنين 2. المقيمين 3. المنظمات الخاصة 4. الوزارات و المنظمات الحكومية الأخرى في مملكة البحرين الذين لم يعودو في حاجة الي خدمة التوصيل بشبكة الصرف الصحي أو أنهم سيهدمون مبنى موصل بشبكة الصرف الصحي</p>	<p>3- قطع خدمة الصرف الصحي</p>
<p>1. <u>إكمال المهمة</u> يختلف من حالة الي اخري</p> <p>2. <u>الحالة</u> إذا وجدت إمكانية فنية للتوصيل فإن إدارة تخطيط ومشاريع الصرف الصحي سترسل خطاب كتابي إلى مقدم الطلب تذكر فيه اسم و رقم الإتصال بالموظف المختص حتي يتسني لصاحب الطلب الحصول على حالة الطلب من خلال الإتصال أو مراجعة الموظف المعني خلال ساعات الدوام المكتبي</p>	<p>يجب أن يرسل الطلب بشكل كتابي إلى وزارة الأشغال ، إدارة تخطيط و مشاريع الصرف الصحي، ص.ب: 5، المنامة، مملكة البحرين.</p>	<p>لجميع</p> <p>1. المواطنين 2. المقيمين 3. المنظمات الخاصة 4. الوزارات و المنظمات الحكومية الأخرى في مملكة البحرين الذين يرغبون في تحويل/ تغيير خدمات قطاع الصرف الصحي الموجودة في الاراضي العامة بغرض إستملاكها</p>	<p>4- تحويل أو نقل خدمات قطاع الصرف الصحي من الاراضي الحكومية وذلك لإستملاكها</p>

<p>1. <u>دقة المعلومات</u> سوف نسعى جاهدين إلى توفير معلومات صحيحة ودقيقة بنسبة 100%</p> <p>2. <u>إكمال المهمة</u> إنجاز الطلبات يستغرق مدة تصل إلى 10 أيام إلا إذا ثبت أن الحالة أكثر تعقيدا</p>	<p>يجب أن يرسل الطلب بشكل كتابي الى، وزارة الأشغال ، إدارة تخطيط و مشاريع الصرف الصحي، ص.ب: 5، المنامة ، مملكة البحرين.</p>		<p>5- التزويد بالمعلومات المتعلقة بالبنية التحتية القائمة أو المقترحة التابعة لقطاع الصرف الصحي</p>
<p>1. <u>إكمال المهمة</u> سوف نسعى جاهدين لإنجاز الطلبات خلال 30 يوم إلا إذا ثبت أن الحالة أكثر تعقيدا</p>	<p>يجب أن يرسل الطلب بشكل كتابي الى، وزارة الأشغال ، إدارة تخطيط و مشاريع الصرف الصحي، ص.ب: 5، المنامة ، مملكة البحرين.</p>	<p>1. الوزارات و المنظمات الحكومية الأخرى 2. المنظمات الخاصة</p>	<p>6- إستلام وتقييم مقترحات لنظم تصريف مياه (الصرف الصحي أو الأمطار) التي ينفذها الاخرين و التي سوف تؤل مسئوليتها إلى قطاع الصرف الصحي بعد إنشائها</p>

خدمات مساعدة للعملاء

لمصلحة تحسين خدمة العملاء، فإن قطاع الصرف الصحي يرحب بتعليقات ، إستفسارات وإقتراحات العملاء، كما يشجع الزبائن على الإتصال بالقطاع و ذلك للحصول على المساعدة بشأن الاستفسارات الفنية والعامه، الصعوبات الخدمية، الأخطاء والإقتراحات.

1. التعامل مع شكاوى واستفسارات العملاء

إذا كان لدي العميل، طلب، إستفسار، تظلم أو شكوى يمكن أن تبرر وفقا لمعايير الخدمات الواردة في هذا الميثاق، فيجب إرسالها كتابيا إلى، وزارة الأشغال ، إدارة تخطيط و مشاريع الصرف الصحي، ص.ب: 5، المنامة ، مملكة البحرين.

حيث سيتحقق قطاع الصرف الصحي بهذا الشأن ويتخذ جميع الإجراءات اللازمة للرد أو حل المشكلة خلال 10 أيام إلا اذا ثبت أن الحالة أكثر تعقيدا

2. دخول الاملاك الخاصة

ممثلي قطاع الصرف الصحي قد يحتاجون في بعض الحالات لدخول الممتلكات الخاصة و ذلك لإجراء التحقيقات، أو القيام بأعمال تتعلق بتحويل أو نقل خدمات قطاع الصرف الصحي القائمة ضمن حدود الممتلكات الخاصة، أو لهدم خزان تحليل قائم وربط مبني العميل بشبكة الصرف الصحي. في هذه الحالات ممثلي قطاع الصرف الصحي سوف يبلغون مالك العقار إذا كان حاضرا، بالأعمال التي سوف تنجز والمدة المتوقعة لإنجازها وكذلك إبلاغ المالك عند إكمال العمل.

3. تصحيح وضع أو تعويض العميل

إذا أحدثت أنشطة قطاع الصرف الصحي ضررا للممتلكات الخاصة أو تسببت في تعطيل قطاع الأعمال فإنها سوف تتعامل مع الشكوى بشكل عملي عادل ، بحيث يتم إعادة وضع الملك المتضرر إلى وضعه القائم قبل الحدث أو النشاط، و في حالة تعذر ذلك فإن قطاع الصرف الصحي سوف يعرض مالك العقار أو قطاع العمل بما يتناسب مع الضرر الحادث.

إدارة تخطيط وتصميم الطرق

العملاء:

1. المقاولون
2. الممولون
3. جهات حكومية ومؤسسات أخرى
4. جهات أو منظمات خاصة

تعريف مستوى الخدمة - RPDD

الرقم	الخدمة	العملاء	مزود الخدمة	مستوى الخدمة
1	معلومات حول الإشارات الضوئية الجديدة	المواطنون ومستخدمو الطرق	موقع الوزارة الإلكتروني www.works.gov.bh الصحف المحلية ووسائل الإعلام الأخرى	توفر معلومات دقيقة بنسبة 100% على موقع الوزارة الإلكتروني. علماً بأن المعلومات تكون متوافرة على الموقع قبل يوم من نشر إعلان تركيب إشارة ضوئية جديدة في الصحف المحلية.
	تصليح الإشارات الضوئية في حال وجود خلل فيها	المواطنون ومستخدمو الطرق	نقاط الخدمة: خط الطوارئ للاستخدام العام أو من خلال شرطة المرور	يتم التوجه إلى الموقع المعني لإصلاح العطل في الإشارة خلال ساعة واحدة من استلام البلاغ أو في وقت أقل؛ حيث يعتمد ذلك على كثافة الازدحام المروري في الشوارع.
	التقدم بطلب تحويل للمرور	المقاولون والاستشاريون	المبنى الرئيسي لوزارة الأشغال- الطابق الأرضي	توفر معلومات دقيقة بنسبة 100% بخصوص طلبات تحويل المرور. يمكن الحصول على هذه المعلومات عن طريق زيارة مبنى الوزارة الرئيسي/الطابق الأرضي أيام الأحد والثلاثاء والخميس من الساعة 7:30 حتى 9 صباحاً ومن 12:30 حتى 1:30 ظهراً. تقوم الوزارة بالتصديق على المخطط المقترح في فترة تمتد من 1-4 أيام، حيث يعتمد ذلك على حجم ومدى تعقيد المشروع. يتم التواصل مع صاحب الطلب عن طريق الهاتف/البريد الإلكتروني/الفاكس.
2	توفير مستويات الطرق للمواطنين	المواطنون	مبنى الوزارة الرئيسي- الطابق الأول	يتم توفير مستويات الطرق للطلبات المقدمة بنسبة 100%
	توفير مستويات الطرق للخدمات المختلفة	الخدمات	خطابات رسمية/ أجازات تخطيط	يتم توفير مستويات الطرق للطلبات المقدمة بنسبة 60% تقريبا
3	تقديم الخدمات الاستشارية فيما	المختصون بأعمال	مبنى الوزارة الرئيسي- الطابق الثاني/مكتب الرئيس	-يجب القيام بدراسات التأثيرات المرورية وفق صيغة متفق عليها مبنية على التعليمات

تعريف مستوى الخدمة - RPDD

الرقم	الخدمة	العملاء	مزود الخدمة	مستوى الخدمة
		المستثمرون استشاريو المرور MOMAA		-يتوجب على المختصين بأعمال التطوير والمستثمرين والاستشاريين الاتصال بقسم شئون التطوير والتخطيط العمراني في وزارة البلديات للحصول على مزيد من التوجيه في هذا الخصوص. -في حال الحصول على موافقة وزارة البلديات على المشاريع المعلقة بدراسات التأثيرات المرورية، تقوم إدارة الطرق في وزارة الأشغال بتوفير كافة المعلومات المطلوبة وتقديم الدعم المستمر أثناء وما بعد الدراسات التحليلية للتأثيرات المرورية بهدف إنجاح عملية إضافتها. -يجب الاتصال بمكتب رئيس التخطيط والدراسات المرورية في إدارة تخطيط وتصميم الطرق في وزارة الأشغال.
	تقديم الخدمات الاستشارية بخصوص المواقع الملائمة الأنشطة التجارية والتعليمية	المختصون بأعمال التطوير المستثمرون وزارة التعليم وزارة العمل البلديات الإدارة العامة للمرور	مبنى الوزارة الرئيسي- الطابق الثاني/مكتب الرئيس	-مساهمة فعّالة بنسبة 100% لضمان دخول آمن وسليم وإدارة ناجحة للمواقف وحركة المرور. -يجب الاتصال بمكتب رئيس التخطيط والدراسات المرورية في إدارة تخطيط وتصميم الطرق في وزارة الأشغال. -تتم الاستجابة في غضون أسبوعين من استلام الطلبات.
	توفير المعلومات حول الإحصاءات المرورية	الشركات الإدارة العامة للمرور استشاريو المرور	مبنى الوزارة الرئيسي- الطابق الثاني/مكتب الرئيس	-يتم توفير جميع المعلومات حول مشاريع الطرق الرئيسية والتقاطعات بناءً على الطلب. (أوقات الذروة-جميع الاتجاهات ذات العلاقة من السنوات الماضية) -يجب الاتصال بمكتب رئيس التخطيط والدراسات المرورية في إدارة تخطيط وتصميم الطرق في وزارة الأشغال، وذلك لتزويدهم بالتفاصيل المتعلقة بهدف وموقع ومدّة البيانات. -تتم الاستجابة خلال أسبوع من استلام هذه الطلبات.
	توفير الخدمات	المواطنون	مبنى الوزارة الرئيسي-	-مساهمة متكاملة لضمان اتصال أكثر فعالية

تعريف مستوى الخدمة - RPDD

مستوى الخدمة	مزود الخدمة	العملاء	الخدمة	الرقم
-يتم قبول طلبات الزوايا فقط عن طريق مكتب التخطيط الإستراتيجي في وزارة الأشغال. -يتوجب على المواطنين التنسيق مع مكتب التخطيط الإستراتيجي في هذا الخصوص.		MOMAA		

إدارة هندسة التكاليف

تعريف مستوى الخدمة (BMD)

اسم الخدمة	المستفيدون منها	موفر الخدمة	مستوى الخدمة
1. صيانة المباني والمنشآت الحكومية المسجلة لدى إدارة صيانة المباني بوزارة الأشغال	الوزارات والمؤسسات والهيئات الحكومية	إدارة صيانة المباني بوزارة الأشغال	<p>1. <u>معلومات عن مستوى الخدمة:</u> المعلومات المتعلقة بهذه الخدمة متوفرة إلكترونياً على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع عن طريق الموقع الإلكتروني للوزارة والبوابة الإلكترونية .</p> <p>2. <u>دقة المعلومات:</u> تتوفر معلومات دقيقة عن الخدمة بنسبة 100% ويتم تحديثها بصفة دورية.</p> <p>3. <u>توفر استمارة طلب عمل صيانة:</u> <ul style="list-style-type: none"> • الاستمارة متوفرة إلكترونياً على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع عن طريق الموقع الإلكتروني للوزارة • يمكن ملء الاستمارة مباشرة من خلال البوابة الإلكترونية على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع • الاستمارة متوفرة لدى إدارة صيانة المباني بالمرحوق خلال أوقات الدوام الرسمي (ماعداء الإجازات والعطل الرسمية) </p> <p>4. <u>الاتصال أو الاستفسار عن الخدمة:</u> يمكنكم الاتصال على هاتف 17 349 000</p> <p>5. <u>البلاغات:</u> يمكنكم التبليغ عن أي طارئ: أ - خلال أوقات الدوام الرسمي (ماعداء الإجازات والعطل الرسمية) على هاتف رقم 17 349 006/7/8/9 ب - بعد الدوام الرسمي على هاتف رقم 39081292 أو 39692260</p> <p>6. <u>المتابعة:</u> يمكنكم متابعة الطلب على هاتف رقم 17 349 007/8/9</p>

تعريف مستوى الخدمة (BMD)

اسم الخدمة	المستفيدون منها	موفر الخدمة	مستوى الخدمة
2. تقديم استشارة فنية	الوزارات والمؤسسات والهيئات الحكومية	إدارة صيانة المباني بوزارة الأشغال	1. تقارير إنشائية 2. تقارير فنية 3. تقارير عن حالة المباني والمنشآت

إدارة تشغيل وصيانة الصرف الصحي

تعريف مستوى الخدمات (SEOM)			
الخدمة	العملاء	موفر الخدمة	مستوى الخدمة
1. بلاغات شئون الصرف الصحي	المواطنون والمقيمون الجهات الحكومية المؤسسات التجارية جمعيات النفع العام المقاولين والاستشاريين	موقع بوابة البحرين www.bahrain.bh ، موقع وزارة الأشغال الإلكتروني www.works.gov.bh نقاط الخدمة مركز التحكم و البلاغات بسلماباد الخط الساخن 80001810	1- لتقديم بلاغات شئون الصرف الصحي يجب الاتصال بمركز التحكم و البلاغات (خدمات الطوارئ لشئون الصرف الصحي) 24 ساعة سبعة أيام في الأسبوع أو إكمال الطلب الكترونياً عن طريق موقع الوزارة . 2- عن طريق بوابة الحكومة الإلكترونية. 24 ساعة سبعة أيام في الأسبوع الحالة: يتم التعامل مع جميع البلاغات خلال اليوم نفسه و يتم إشعار المبلغ بما تم إجراءه
2. حماية الشبكات	المكاتب الاستشارية المقاولين الجهات الحكومية	مجمع شئون الصرف الصحي مكاتب الإدارة بسلماباد وحدة حماية الشبكات قسم التشغيل 17875555. في الحالات الطارئة مركز التحكم و البلاغات الخط الساخن 80001810	توفر الخدمة و الاستثمار: الاستمارة متوفرة عن طريق المكاتب المحددة لتوفير الخدمة خلال ساعات العمل من 7 صباحاً حتى 2 بعد الظهر. دقة المعلومات: تتوفر معلومات دقيقة بنسبة 100% عن طريق المكاتب المحددة لتوفير الخدمة. الاتصال: فني هندسة مدنية (وحدة حماية الشبكات) محافظة العاصمة : 17875565 / 17875503 محافظة المحرق : 17875510 محافظة الشمالية : 17875513 محافظة الوسطى : 17875515 محافظة الجنوبية : 17875512 الحالة: المراجعة لتراخيص أعمال ضخ مياه في شبكة الصرف الصحي تتم بحضور المندوبين و ملئ الاستمارة الخاصة بالخدمة من الفنيين المعنيين أعلاه أثناء الدوام الرسمي في الفترة من 7 صباحاً حتى 9 صباحاً .

تعريف مستوى الخدمات (SEOM)

مستوى الخدمة	موفر الخدمة	العملاء	الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> • تتم المراجعة عن طريق الاتصال بأرقام الهواتف المحددة أو الحضور لمكاتب توفر الخدمة أثناء الدوام الرسمي. • *يستغرق وقت اكتمال طلب الخدمة (48 ساعة) حسب استيفاء الشروط و المواصفات المعمول بها في قطاع الصرف الصحي. 			يتبع (2) حماية الشبكة
<p>المعلومات:</p> <p>هذه الخدمة متاحة يتم توفيرها للجهات المعنية بكتاب رسمي من جهة صاحب الطلب إلى مدير إدارة تشغيل و صيانة الصرف الصحي، و تحديد نوع المعلومات، كما يمكن توفير المعلومات حسب الطلب خلال ساعات العمل.</p> <ul style="list-style-type: none"> • تتم مراجعة الطلب عن طريق الاتصال المباشر بموظفي مكتب مدير الإدارة بأرقام الاتصال المبينة . • يستغرق وقت اكتمال الطلب من 3 أيام إلى أسبوع واحد كحد أقصى 	<p>مجمع شئون الصرف الصحي مكتب مدير الإدارة (سلماباد) هاتف: 17875400/17875401 فاكس: 17875516</p>	<p>الجامعات و المعاهد مكاتب البحوث الجهات الحكومية الاستشاريين</p>	3. طلبات المعلومات والاستشارات الفنية
<p>توافر الاستمارة:</p> <p>الاستمارة متوفرة في المكاتب المحددة لتوفير الخدمة خلال ساعات العمل ما عدا الإجازات الرسمية.</p> <p>المعلومات:</p> <p>المعلومات المتعلقة بهذه الخدمة متوفر في المكاتب المحددة لتوفير الخدمة خلال ساعات العمل ما عدا الإجازات الرسمية.</p> <p>يمكنكم الاستفسار و معرفة المزيد عن طريق أرقام الاتصال المبينة .</p> <p>يستغرق وقت اكتمال طلب الخدمة (48 ساعة) حسب استيفاء الشروط و المواصفات المعمول بها في قطاع الصرف الصحي</p>	<p>مجمع شئون الصرف الصحي مكاتب الإدارة (سلماباد) قسم التشغيل و الصيانة هاتف 17875555 مكاتب محطة تولي لمعالجة مياه الصرف الصحي هاتف 17788444</p>	<p>مكاتب استشارية مقاولين جهات حكومية</p>	4. تصاريح بدء عمل ميداني أو أعمال صيانة. و دخول مواقع عمل

تعريف مستوى الخدمات (SEOM)

مستوى الخدمة	موفر الخدمة	العملاء	الخدمة
<p>توافر الاستمارة: الاستمارة متوفرة في المكاتب المحددة لتوفير الخدمة خلال ساعات العمل ما عدا الإجازات الرسمية.</p> <p>المعلومات: المعلومات المتعلقة بهذه الخدمة متوفرة في المكاتب المحددة لتوفير الخدمة خلال ساعات العمل ما عدا الإجازات الرسمية.</p> <p>الوقت المطلوب 1. مياه المنازل : في نفس اليوم حسب الشروط المعمول بها في قطاع الصرف الصحي. 2. المنشآت الصناعية: من يوم إلى ثلاثة أيام حسب الشروط المعمول بها في قطاع الصرف الصحي..</p> <p>يمكنكم الاستفسار و معرفة المزيد عن طريق أرقام الاتصال المبينة.</p>	<p>محطة توبلي لمعالجة مياه الصرف الصحي هاتف: 17788444 17788407 فاكس: 17785829</p>	<p>المواطنين المقاولين جهات حكومية</p>	<p>5. تصاريح تفريغ صهاريج شفط مياه صرف صحي</p>
<p>توافر الاستمارة: الاستمارة متوفرة في المكاتب المحددة لتوفير الخدمة خلال ساعات العمل ما عدا الإجازات الرسمية.</p> <p>المعلومات: المعلومات المتعلقة بهذه الخدمة متوفرة في المكاتب المحددة لتوفير الخدمة خلال ساعات العمل ما عدا الإجازات الرسمية.</p> <p>يمكنكم الاستفسار و معرفة المزيد عن طريق أرقام الاتصال المبينة.</p> <p>• يستغرق وقت اكتمال الطلب من يوم إلى ثلاثة أيام مع توافر شروط السلامة المهنية.</p>	<p>مجمع شئون الصرف الصحي مكاتب الإدارة (سلماباد) قسم التشغيل و الصيانة هاتف 17875555 مكاتب محطة توبلي لمعالجة مياه الصرف الصحي هاتف 17788444 وحدة المعالجة الثلاثية هاتف 17788488</p>	<p>مكاتب استشارية مقاولين جهات حكومية الزوار من الجامعات و المدارس</p>	<p>6. تصاريح دخول أماكن مغلقة</p>
<p>توافر الاستمارة: الاستمارة متوفرة في المكاتب المحددة لتوفير الخدمة خلال ساعات العمل ما عدا الإجازات الرسمية.</p>	<p>مكاتب محطة توبلي لمعالجة مياه الصرف الصحي</p>	<p>المقاولين جهات حكومية مكاتب استشارية</p>	<p>7. تصاريح عزل التيار الكهربائي.</p>

تعريف مستوى الخدمات (SEOM)

مستوى الخدمة	موفر الخدمة	العملاء	الخدمة
<p>المعلومات: المعلومات المتعلقة بهذه الخدمة متوفرة في المكاتب المحددة لتوفير الخدمة خلال ساعات العمل ما عدا الإجازات الرسمية</p> <p>الاتصال: فني كهربائي محطة تولي للمعالجة - هاتف (17755405)</p> <p>فني كهربائي أول (البديع) - هاتف (17690855)</p> <ul style="list-style-type: none"> • تتم المراجعة عن طريق الاتصال بأرقام الهواتف المحددة أو الحضور لمكاتب توفر الخدمة أثناء الدوام الرسمي. • *يستغرق وقت اكتمال طلب الخدمة (48 ساعة) حسب استيفاء الشروط و المواصفات المعمول بها في قطاع الصرف الصحي. 	<p>هاتف: 17788444</p> <p>موقع مكاتب الصيانة (البديع) هاتف: 17690855</p>		

الخدمات التي نقدمها:

الخدمات التي يقدمها قطاع الصرف الصحي للعملاء يمكن أن تجمع في ما يلي:-

1- تقييم وتصديق تراخيص البناء

ملاك العقارات يلعبون دورا هاما في ضمان عدم إنقطاع خدمات قطاع الصرف الصحي عن متلقيها حيث أن المرافق التابعة لخدمات قطاع الصرف الصحي لا بد من الوصول إليها بشكل معقول وبدون أي تدخل مثل المباني والتي قد تلحق ضررها أو تجعلها غير متاحة. لهذا السبب، من الضروري الحصول على موافقة قطاع الصرف الصحي على رخصة البناء قبل الشروع في أعمال التشييد.

2- التوصيل بشبكة الصرف الصحي

في حالة وجود شبكة لتصريف مياة الصرف الصحي علي مقربة من مبني العميل مع وجود إمكانية فنية للتوصيل فإن قطاع الصرف الصحي ملزم بتقديم الخدمة إلى العميل اذا طلبها و ذلك بعد إصدار رخصة البناء ووفقا لشروط قطاع الصرف الصحي الخاضعة إلى قانون رقم (33) لعام 2006 بشأن الصرف الصحي و صرف المياة السطحية و الذي تم نشره في الجريدة الرسمية في العدد رقم 2749 الصادر بتاريخ 26 يوليو 2006.

في حالة وجود شبكة لتصريف مياه الصرف الصحي علي مقربة من مبني ينتج او لدية القدرة علي إنتاج صرف صحي مع وجود إمكانية فنية للتوصيل فيجب علي صاحب العقار التقدم بطلب للتوصيل بشبكة الصرف الصحي، حيث أن هذه السياسة قد أنشئت في مصلحة الصحة العامة وحماية البيئة.

3- قطع خدمة الصرف الصحي

إذا لم يعد صاحب العقار في حاجة الي خدمة تصريف مياه الصرف الصحي أو أنه سيهدم مبنى موصل بشبكة الصرف الصحي فيحق له التقدم بطلب لقطع خدمة الصرف الصحي وسوف يتم الموافقة علي الطلب في حال عدم تسببة في إحداث مشاكل بيئية أو صحية. كما يحق لقطاع الصرف الصحي قطع الخدمة عن العملاء في الحالات المذكورة في قانون رقم (33) لعام 2006 بشأن الصرف الصحي و صرف المياه السطحية و الذي تم نشره في الجريدة الرسمية في العدد رقم 2749 الصادر بتاريخ 26 يوليو 2006.

4- تحويل / تغيير خدمات قطاع الصرف الصحي الموجودة في الاراضي العامة بغرض استملاكها

إذا كان العميل يرغب في تحويل/ تغيير خدمات قطاع الصرف الصحي الموجودة في الاراضي العامة بغرض إستملاكها، فإن قطاع الصرف الصحي ليس لديه مانع إذا كان ذلك ممكناً من الناحية الفنية وذلك لمصلحة الزبون، مع الأخذ في الإعتبار أن تحويل/ تغيير خدمات قطاع الصرف الصحي الموجودة في الاراضي العامة تخضع للشروط التالية:

- أن يتحمل المالك تكلفة التحويل
- أن يتم التنفيذ طبقاً لتصميمات ومواصفات الإدارة وتحت إشرافها المباشر وبواسطة إحدى شركات المقاولات المعتمدة لدى الإدارة

5- تزويد عملاء القطاع بالمعلومات المتعلقة بالبنية التحتية القائمة أو المقترحة لقطاع الصرف الصحي

6- تقييم مقترحات شبكات تصريف مياه الصرف الصحي أو مياه الامطار التي تنفذ من قبل جهات غير قطاع الصرف الصحي كالوزارات، المنظمات الحكومية أو المنظمات الخاصة والتي ستعود مسئوليتها في النهاية إلى قطاع الصرف الصحي