

SERVICE ATTRIBUTES	DESCRIPTION	التفاصيل		العنوان
SERVICE NAME	Follow Up on Requests	متابعة الطلبات		الاسم
DESCRIPTION	<p>This service is provided by the <b>Ministry of Works</b> to Individuals, Businesses, Governmental Entities, and NGOs wishing to submit a complaint, suggestion or enquiry.</p> <p>The Requests and Complaints System is the main system in the Communication Department of the Ministry of Works to send and follow up incoming reports with the various sectors of the Ministry.</p>	<p>يعتبر نظام الطلبات والشكاوى النظام الرئيسي بقسم الاتصال بوزارة الاشغال لإرسال ومتابعة البلاغات الواردة مع مختلف قطاعات الوزارة، حيث تمكن هذه الخدمة من تسجيل طلبات وملاحظات الأفراد (مواطنين ومقيمين) بالإضافة الى المجالس البلدية وتحويلها بشكل مباشر للجهات المختصة في الوزارة ومتابعتها إلكترونياً.</p>		الوصف
SERVICE LEVEL AGREEMENT	SERVICE LEVEL AGREEMENT	15 working days (trial period for the proposed service agreement for Tawasul system)	15 يوم عمل (فترة تجريبية لاتفاقية الخدمة المقترحة لنظام تواصل)	اتفاقية مستوى الخدمة
	THE TIME IT TAKES TO COMPLETE THE SERVICE	Reports are classified into urgent / ordinary, provided that urgent communications are completed and implemented within a period not exceeding 10 days by the competent authority. As for ordinary communications, they are implemented based on the type of request and according to priority and availability of budgets and work program with that body.	يتم تصنيف البلاغات الى عاجلة / اعتيادية، على ان يتم انجاز وتنفيذ البلاغات العاجلة خلال فترة لا تتعدى 10 أيام من قبل الجهة المختصة، اما البلاغات الاعتيادية فيتم تنفيذها بناءً على نوع الطلب وحسب الأولوية وتوفر الميزانيات وبرنامج العمل لدى تلك الجهة.	الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة
OWNER	GOVERNMENT ENTITY	<b>Ministry of Works</b>	وزارة الأشغال	اسم الجهة الحكومية
	DEPARTMENT	Media and community service section	قسم الإعلام وخدمة المجتمع	الإدارة
	DESIGNATION OF THE PERSON IN CHARGE	Head of Community Service	رئيس مجموعة خدمة المجتمع	المسمى الوظيفي للشخص المعني
USER GROUP	<input checked="" type="checkbox"/> Individuals <input checked="" type="checkbox"/> Businesses <input checked="" type="checkbox"/> Governmental Entities <input checked="" type="checkbox"/> NGOs		<input checked="" type="checkbox"/> الأفراد <input checked="" type="checkbox"/> مؤسسات القطاع الخاص <input checked="" type="checkbox"/> الجهات الحكومية	مستخدمي الخدمة
ELIGIBILITY CRITERIA	AGE	Not Applicable	لا ينطبق	العمر
	NATIONALITY	Not Applicable	لا ينطبق	الجنسية
	EXPERIENCE	Not Applicable	لا ينطبق	الخبرة والمؤهلات
	FINANCIALS	Not Applicable	لا ينطبق	المعلومات المالية
	READINESS	Not Applicable	لا ينطبق	الجاهزية
	EXCEPTIONS	Not Applicable	لا ينطبق	استثناءات

SERVICE ATTRIBUTES	DESCRIPTION				التفاصيل				العنوان
	OTHER	Not Applicable			لا ينطبق		اخرى		
REQUIRED DOCUMENTS AND INFORMATION	<p>1. The author's name, address, contact number, photos of the case, if any.</p> <p>2. Some requests, such as parking spaces in front of homes, may require attaching a copy of identification documents such as a medical report issued by the medical committees of the Ministry of Health proving the existence of a permanent disability or chronic health disease, a vehicle ownership certificate, a copy of the identity card or passport, a People of Determination poster from the General Administration To pass and install it on the car before applying to reserve the position.</p> <p>3. For compensation requests sent to the Damage Assessment Committee, the following documents are required:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pictures of damage</li> <li>• Copies of paid repair invoices</li> <li>• A copy of the ID card</li> </ul>				<p>1. اسم مقدم البلاغ، العنوان، رقم التواصل، صور للحالة ان وجدت.</p> <p>2. قد تتطلب بعض الطلبات كحجز المواقف امام المنازل ارفاق نسخة من مستندات ثبوتية كتقرير طبي صادر من اللجان الطبية بوزارة الصحة يثبت وجود إعاقة دائمة او مرض صحي مزمن، شهادة ملكية السيارة، نسخة من بطاقة الهوية او جواز السفر، ملصق ذوي الهمم من الإدارة العامة للمرور وتثبيتته على السيارة قبل التقدم بحجز الموقف.</p> <p>3. بالنسبة لطلبات التعويضات المرسله الى لجنة تقييم الأضرار يتطلب المستندات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• صور التلفيات والاضرار الحاصلة</li> <li>• نسخ من فواتير التصليح المدفوعة</li> <li>• نسخة من بطاقة الهوية</li> </ul>				المستندات والمعلومات المطلوبة
CHANNELS' DETAILS, LOCATIONS AND AVAILABILITY	CHANNEL	CHANNEL LOCATIOC	CHANNEL AVAILABILITY	TRANSACTION VOLUME	حجم التعامل	أوقات عمل القنوات	موقع القناة	القناة	القنوات
Physical Desk	Ministry of Works, building 86, Road 1802, Block 318 Manama – P.O. Box 5	Sunday – Thursday 7:00 AM – 2:15 PM			الأحد – الخميس 7:00 صباحاً – 2:15 مساءً	وزارة الأشغال مبنى 86، طريق 1802، مجمع 318 المنامة – صندوق بريد 5	مكتب الإدارة		
Website	<a href="https://www.works.gov.bh/English/Services/others/Pages/FollowUp/Default.aspx">https://www.works.gov.bh/English/Services/others/Pages/FollowUp/Default.aspx</a>	24/7			على مدار الساعة	<a href="https://www.works.gov.bh/Arabic/Services/others/Pages/FollowUp/Default.aspx">https://www.works.gov.bh/Arabic/Services/others/Pages/FollowUp/Default.aspx</a>	الموقع الإلكتروني		
Phone	17545544	Sunday – Thursday 7:00 AM – 2:15 PM			الأحد – الخميس 7:00 صباحاً – 2:15 مساءً	17545544	الهاتف		
Social Media	1. Twitter: <a href="http://twitter.com/#!/bahrain_works">http://twitter.com/#!/bahrain_works</a> 2. Instagram: <a href="http://instagram.com/bahrain_works">http://instagram.com/bahrain_works</a>	24/7			على مدار الساعة	1. تويتر: <a href="http://twitter.com/#!/bahrain_works">http://twitter.com/#!/bahrain_works</a> 2. انستغرام: <a href="http://instagram.com/bahrain_works">http://instagram.com/bahrain_works</a>	التواصل الاجتماعي		

SERVICE ATTRIBUTES	DESCRIPTION			التفاصيل			العنوان
	3. Facebook: <a href="https://www.facebook.com/pages/Bahrain_Works/322680134435804">https://www.facebook.com/pages/Bahrain_Works/322680134435804</a>					3. فيسبوك: <a href="https://www.facebook.com/pages/Bahrain_Works/322680134435804">https://www.facebook.com/pages/Bahrain_Works/322680134435804</a>	
	4. YouTube: <a href="https://www.youtube.com/user/BahrainWorks">https://www.youtube.com/user/BahrainWorks</a>					4. يوتيوب: <a href="https://www.youtube.com/user/BahrainWorks">https://www.youtube.com/user/BahrainWorks</a>	
	5. Google Plus: <a href="https://plus.google.com/+BahrainWorks/posts">https://plus.google.com/+BahrainWorks/posts</a>					5. جوجل بلاس: <a href="https://plus.google.com/+BahrainWorks/posts">https://plus.google.com/+BahrainWorks/posts</a>	
	The National Suggestions & Complaints System	<a href="#">Tawasul</a>	24/7		على مدار الساعة	<a href="#">تواصل</a>	النظام الوطني للمقترحات والشكاوي
	Email	<a href="mailto:complains@works.gov.bh">complains@works.gov.bh</a>	24/7		على مدار الساعة	<a href="mailto:complains@works.gov.bh">complains@works.gov.bh</a>	البريد الإلكتروني
	Mobile applications	Fix 2 Go	24/7		على مدار الساعة	Fix 2 Go	تطبيقات الهاتف
FEE	Not applicable						لا ينطبق الرسوم المترتبة
FINE / PENALTY	Not applicable						لا ينطبق الغرامات المترتبة
PAYMENT METHODS	Not applicable						لا ينطبق آلية الدفع
PROCESS	ACTIVITY OWNER	ACTIVITY DESCRIPTION	ACTIVITY TIME / SLA	مدة العملية	وصف العملية	المسؤول عن العملية	الإجراءات

