SERVICE ATTRIBUTES	DESCRIPTION			العندوان		
SERVICE NAME	Follow Up on Requests			الاسم		
DESCRIPTION	Businesses, Governmental E complaint, suggestion or enqu The Requests and Complai Communication Department of	the Ministry of Works to Individuals, intities, and NGOs wishing to submit a uiry. Ints System is the main system in the of the Ministry of Works to send and follow various sectors of the Ministry.	يسى بقسم الاتصال بوزارة الاشغال لإرسال ومتابعة رزارة، حيث تمكن هذه الخدمة من تسجيل طلبات الإضافة الى المجالس البلدية وتحويلها بشكل مباشر كترونيا.	الوصف		
	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 المخدمة		
SERVICE LEVEL AGREEMENT	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 تتحدى 10 أيام من قبل الجهة المختصة، اما البلاغات الاعتبادية فيتم تنفيذها بناءً على نوع الطلب وحسب الأولوية وتوفر الميز انيات وبرنامج العمل لدى تلك الجهة	الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة	تفا <u>قي</u> ة مس <u>توى</u> الخدمة	
	GOVERNMENT ENTITY	Ministry of Works	وزارة الأشغال	اسم الجهة الحكومية		
OWNER	DEPARTMENT	Media and community service section	قسم الإعلام وخدمة المجتمع	الإدارة	الجهة الرسمية	
	DESIGNATION OF THE PERSON IN CHARGE	Head of Community Service	رئيس مجموعة خدمة المجتمع	المسمى الوظيفي للشخص المعني		
USER GROUP	☑Individuals ☑Businesses	Governmental Entities NGOs] مؤسسات القطاع الخاصر∑ الأفراد∑	المنظمات الأهليك 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	المعابير المحددة	
	FINANCIALS	Not Applicable	لا ينطبق	المعلومات المالية	- -	
	READINESS	Not Applicable	لا ينطبق	الجاهزية		
	EXCEPTIONS	Not Applicable	لا ينطبق	استثناءات		

SERVICE ATTRIBUTES	DESCRIPTION								یل	التفاصب	المعنسوان
	OTHER		Not Applic	able				لا ينطبق		اخری	
REQUIRED DOCUMENTS AND INFORMATION	 The author's name, address, contact number, photos of the case, if any. 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. For compensation requests sent to the Damage Assessment Committee, the following documents are required: Pictures of damage Copies of paid repair invoices A copy of the ID card 					 اسم مقدم البلاغ، العنوان، رقم التواصل، صور للحالة ان وجدت. قد تنطلب 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 صحى مزمن، شهادة ملكية السيارة، نسخة من بطاقة الهوية او جواز السفر، ملصق ذوي الهمم من الإدارة العامة للمرور وتثبيته على السيارة قبل التقدم بحجز الموقف. بالنسبة لطلبات التعويضات المرسلة الى لجنة تقبيم الأضرار يتطلب المستندات التالية. صور التلفيات والإضرار الحاصلة نسخ من فواتير التصليح المدفوعة نسخة من بطاقة الهوية 			i .2 .9 .9	المســــــــــــــــــــــــــــــــــــ	
	CHANNEL	CHANNEL LOCA	ATIOC	CHANNEL AVAILABILITY	TRANSACTION VOLUME	حجم التعامل	أوقات عمل القنوات	موقع القناة		القتاة	
CHANNELS' DETAILS, LOCATIONS AND AVAILABILITY	Physical Desk	Ministry of Works building 86, Road Block 318 Manam Box 5	1802,	Sunday – Thursday 7:00 AM – 2:15 PM			الأحد – الخميس 7:00 صباحاً – 2:15 مساءً	ن ال مبنى 86، طريق ع 318 المنامة – 5		مكتب الإدارة	
	Website	https://www.worl h/English/Services Pages/FollowUp/E	s/others/	24/7			على مدار الساعة	https://www.wo h/Arabic/Service Pages/FollowUp/	s/others/	الموقع الإلكتروني	القتوات
	Phone	17545544		Sunday – Thursday 7:00 AM – 2:15 PM			الأحد – الخميس 7:00 صباحاً – 2:15 مساءً		17545544	الهاتف	
	Social Media	1. Twitter: http://twitter.co ahrain_works 2. Instagram: http://instagran ahrain_works		24/7			على مدار الساعة	http://twitter.co /bahrain_w	orks 2. انسقرا m.co	التواصل الاجتماعي	

SERVICE ATTRIBUTES	DESCRIPTION					التفاصيل				
		3. Facebook: https://www.facebook.c om/pages/Bahrain Wor ks/322680134435804 4. YouTube: https://www.youtube.c om/user/BahrainWorks 5. Google Plus: https://plus.google.com /+BahrainWorks/posts					3. فيسبوك: https://www.facebo ok.com/pages/Bahrai n Works/322680134 435804 يوتيوب: .4 https://www.youtub e.com/user/Bahrain Works جوجل بلاس: https://plus.google.c om/+BahrainWorks/ posts			
	The National Suggestio ns & Complaint s System	<u>Tawasul</u>	24/7			على مدار الساعة	<u>تواصل</u>	النظام الوطني للمقتر حات والشكاوي		
	Email	complains@works.gov.bh	24/7			على مدار الساعة	complains@works.gov.bh	البريد الإلكتروني		
	Mobile applicatio ns	Fix 2 Go	24/7			على مدار الساعة	Fix 2 Go	تطبيقات الهاتف		
FEE	Not applica	ble			لا ينطبق				الرسوم المترتبة	
FINE / PENALTY	Not applica	ble				الغرامات المترتبة				
PAYMENT METHODS	Not applicable							لا ينطبق	آلية الدفع	
PROCESS	ACTIVITY OWNER	ACTIVITY DESC	RIPTION	ACTIVITY TIME / SLA	مدة العملية		وصف العملية	المسؤول عن العملية	الإجراءات	

SERVICE ATTRIBUTES	DESCRIPTI	ON		العندوان				
	Applicant	Submit the enquiry, suggestion or complaint to the Ministry of Works through one of the channels.				قديم الاقتراحات أو الاستفسارا. ي زارة الأشغال عبر إحدى القنو		
	Ministry of Works	The specialists of community service group analyze the data of the communication and transfer it to the competent authority in the ministry, where the data of the author and the details of the subject of the communication are entered by specialists. Pictures are also attached, the source of the report is added, and then it is transferred to the competent authority in the ministry to study and take the necessary action.	10 days	10 أيام	يقوم الأخصائيون بمجموعة خدمة المجتمع بتحليل بيانات البلاغ وتحويله الجهة المختصة في الوزارة، حيث يتم ادخال بيانات مقدم البلاغ والنفاصيل الخاصة بموضوع البلاغ من قبل الأخصائيين كما يتم ارفاق الصور وإضافة مصدر البلاغ ومن ثم يتم تحويله الى الجهة المختصة في الوزارة للدراسة واتخاذ الإجراء اللازم		وزارة الأشغال	
	Ministry of Works	Specialists follow up on the communication submitted by the individual with the competent authorities to collect response			المقدم من قبل الفرد مع	قوم الأخصائيين بمتابعة البلاغ لجهات المختصة لتحصيل الرد	وزارة الأشغال	
	Ministry of Works	Notify the applicant with the status of the complaints, suggestions or inquiry.			ل أو الاقتراح أو	بلاغ مقدم الطلب بحالة الشكوى لاستفسار .		
NATURE OF SERVICE	☐One Way I	nteraction ⊠Two Way Interaction ☐Static Info	ormation	الحد	طبيعة الخدمة			
SEASONALITY	All year long			موسم الخدمة				
CATEGORY	Grievance and	d Support		فئة الخدمة				
PRE-REQUISTE SERVICES	Not applicable	9	لا ينطبق				الخدمات المطلوبة مسبقاً	
RELATED SERVICES	Not applicable	2	لا ينطبق				الخدمات الأخرى المرتبطة بالخدمة	
RELATED STAKEHOLDERS	Not applicable				لا ينطبق			
FAST PASS	Not applicable				لا ينطبق			
KEYWORDS	Businesses, G Complain, sug	Torks, Ministry of Works, Works, Individual, Indivovernment entity, Government entities, Complaingestions, suggest, suggestion, complaint, Inquireres, Support, Grievance,	وزارة الأشغال، وزارة الاشغال، الاشغال، استفسارات، الاستفسارات، استفسار، الشكاوي، الشكاوي، الشكاوي، الشكاوي، المقتراح المقتراح الاقتراح، الاقتراح			الكلمات ذات العلاقة بالخدمة		