



مَمْلَكَةُ الْبَحْرَيْنِ

وَزَارَةُ الْأَشْغَالِ وَشُؤْنِ الْبَلَدِيَّاتِ وَالتَّخْطِيطِ الْعُصْرَاقِيِّ

KINGDOM OF BAHRAIN

Ministry of Works, Municipalities
and Urban Planning

أمانة العاصمة
ميثاق العمل

نسعى دوما الى التطوير المستمر للخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين والمستثمرين والذي يهدف الى تحقيق التنمية الحضرية المستدامة.

ومن منطلق ايماننا بالركيزة الرئيسية للنجاح المتمثلة بالعنصر البشري، فإننا نتطلع الى تعزيز قدراتهم التي تمكنهم على تنفيذ الواجبات والاعمال المسندة لهم بكفاءة وصورة متميزة وجودة عالية تفوق توقعات المتعاملين.

ومن خلال هذا الميثاق، نتطلع الى التزام الجميع بسلوكيات العمل والاخلاقيات التي برزناها هنا، والتقيد بالتزاماتنا تجاه الشركاء والمتعاملين معنا .

مع شكرنا وتقديرنا بالتزام الجميع في تطبيق هذا الميثاق.

المقدمة



الرؤية الرسالة القيم الأهداف

رؤيتنا

نحو تحقيق الإنماء الحضري المتوازن بما يلبي طموحات الرؤية الاقتصادية للمملكة ورفع مستويات الأمن الغذائي المستدام.

رسالتنا

نحن قطاع وزاري خدمني يسعى إلى المساهمة في تعزيز مكانة البحرين كمركز حضاري واقتصادي مميز من خلال توفير متطلبات التنمية الحضرية المستدامة والأمن الغذائي المستدام، وكذلك عبر تقديم مستويات عالية من الخدمات التخطيطية والبلدية والزراعية وأنظمة فعالة وتقنية معلومات متقدمة ومن خلال المشاركة مع المجالس البلدية والقطاع الخاص.

قيمنا

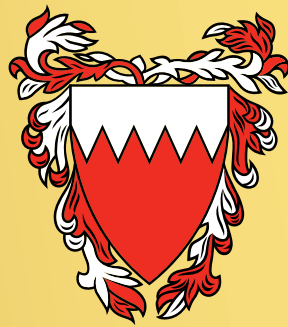
نسعى في شئون البلديات والتخطيط العمراني إلى تعزيز القيم الفردية والمؤسسية، ونرى أن قيمنا ومبادئنا تتمحور حول تمكين الفرد مهاريا وقيميا ضمن منظومة مؤسسية عادلة، ومن قيمنا الأساسية.

اهدافنا

تجويد الخدمات البلدية:

- استحداث نظام فعال خاص بخدمة الزبائن وإيجاد قنوات اتصال فعالة مع المواطنين للتعرف على ملاحظاتهم من أجل التطوير ورضا العملاء.
- تطوير أنظمة الجودة وتحسين العمليات الخاصة بالخدمات البلدية.
- رفع كفاءة الموارد البشرية عبر التدريب واستعمال التقنيات الحديثة وإدارة المعرفة.





أمانت العاصمة
تتطلع للأفضل ...

خدماتنا

تقدم أمانة
العاصمة عبر مركز
خدمات المراجعين
الخدمات التالية:

1. إصدار شهادة توصيل التيار الكهربى

تعطى هذه الشهادة او الافادة بعد اكتمال اعمال البناء وجاهزية الموقع للاستخدام والذي على اساسه يتم توصيل التيار الكهربائى للمنشأة.

حيث يتم التأكد من تنفيذ اعمال البناء طبقا لرخصة البناء والخرائط الهندسية المعتمدة وعد وجود اية مخالفات انشائية بالمبنى.

المستندات المطلوبة:

- نسختين من إجازة البناء + نسخة من إجازة إشغال الطريق والإعلان
- نسختين من بطاقة العنوان.
- نسخة من رصيد الطلب المدفوع في وزارة الكهرباء (رقم الطلب).
- رسالة إتمام البناء مع الضمان لعشر سنوات من المكتب الهندسي المشرف على البناء.
- استمارات مراحل البناء معتمدة من المكتب الهندسي المشرف.
- رسالة المراجعة من الدفاع المدني والتي تتضمن العنوان ووصف المبنى وعدم الممانعة.
- الخرائط الهندسية الأصلية والمصدقة من قبل الأمانة.
- أرصدة التأمين الأصلية.
- شهادة عدم وجود أنقاض من قسم خدمات النظافة.
- مراجعة وزارة الكهرباء بخصوص العزل الحراري إذا كان المبنى خمسة أدوار وما فوق.
- توفير صناديق البريد آن اشترطت في الإجازة.
- نسخة من شهادة ممارسة العزل الحراري في المباني من المكتب الهندسي المشرف على البناء.



٢. استرجاع رسوم تأمين البناء:

بعد توصيل التيار الكهربائي للمنشأة، يحق لصاحب العقار استرجاع التأمين المرصود على رخصة البناء أو الاعلان عن البناء، وتتم الموافقة على الاسترجاع بعد التأكد من عدم وجود مخالفات ونظافة الموقع.

المستندات المطلوبة:

- الأرصدة الأصلية لمبلغ التأمين.
- رخصة البناء.
- الرسومات الهندسية المعتمدة.

٣. استرجاع رسوم تأمين اشغالات الطرق والميادين:

بعد ازالة الاشغال، يتم استرجاع التأمين في حال عدم وجود اية مستحقات او مخالفات.

المستندات المطلوبة:

- رخصة الإشغال.
- وصل بريد التأمين.

٤. استرجاع رسوم تأمين الإعلانات:

بعد ازالة الاعلان وانتهاء الترخيص، يتم استرجاع التأمين في حال عدم وجود اية مستحقات او مخالفات.

المستندات المطلوبة

- رخصة الإعلان.
- وصل بريد التأمين.

ملاحظة: في حال المتابعة لحل المخالفة يجب أولاً مراجعة القسم المعني بتقديم الطلب المقدم، ومن ثم مراجعة مفتش المنطقة لاستكمال الإجراءات اللازمة.



٥. البناء البسيط والإضافات للمساحات والتعديلات وتغيير طبيعة الاستخدام

خدماتنا

يتم تقديم طلبات تراخيص البناء للإضافات البسيطة عن طريق كونتر امانة العاصمة.

المستندات المطلوبة:

- رسالة طلب بالمطلوب من مالك العقار.
- نسخة من وثيقة الملكية.
- نسخة من بطاقة الهوية.
- العقود والتوكيلات الرسمية (إن وجدت).
- نسخة من الرسومات الهندسية للبناء المطلوب والقائم.
- شهادة مسح حديثة معتمدة أو نسخة من المخطط المعتمد للمنطقة من جهاز المساحة والتسجيل العقاري (حسب نوع الطلب).
- في حال بناء أو إضافة بالدور الثاني فوق الدور الأول يطلب من المالك شهادة تحمل من المكتب الهندسي.
- استمارة الحمل الكهربائي.

٦. شهادة المعلومات:

المستندات المطلوبة:

- رسالة طلب بالمطلوب من مالك العقار
- نسخة من وثيقة الملكية
- نسخة من بطاقة الهوية
- العقود والتوكيلات الرسمية (إن وجدت)
- نسخة من الرسم الهندسي (حسب رغبة مقدم الطلب)



٧. الترميم والهدم:

المستندات المطلوبة:

- رسالة طلب بالمطلوب من مالك العقار.
- نسخة من وثيقة الملكية.
- نسخة من بطاقة الهوية.
- العقود والتوكيلات الرسمية (إن وجدت).
- استمارة الاشراف الالزامي معتمدة من مكتب هندسي لطلبات الهدم.
- شهادة تحمل وإشراف من مكتب هندسي حسب الحاجة لطلبات الترميم.

٨. رخصة الحفريات:

المستندات المطلوبة:

- رسالة طلب بالمطلوب من المقاول.
- الويليف الأصلي مع نسخة منه.
- الرسومات والخرائط لبيان موقع العمل.
- استمارة مراجعة من قسم المنتزهات والحدائق.

٩. رخصة دفان:

المستندات المطلوبة:

- رسالة طلب بالمطلوب من مالك العقار.
- نسخة من وثيقة الملكية.
- نسخة من بطاقة الهوية.
- العقود والتوكيلات الرسمية (إن وجدت).
- شهادة المسح حديثة.
- تصريح المكتب الهندسي الصادر من مجلس تنظيم ومزاولة المهن الهندسية.
- إقرار وتعهد بشأن الإشراف الإلزامي.



١٠. رخص التحويط:

المستندات المطلوبة:

- رسالة طلب بالمطلوب من مالك العقار.
- نسخة من وثيقة الملكية.
- نسخة من بطاقة الهوية.
- العقود والتوكيلات الرسمية (إن وجدت).
- شهادة المسح.

١١. الترخيص الإعلانات:

ويمكن الوصول إليه عن طريق :

- بوابة الحكومة الإلكترونية www.bahrain.bh و من ثم النقر على خيار (الأعمال) و من ثم اختيار (طلب إصدار تراخيص الإعلانات) تحت خيار (أعمال و تجارة)
- الموقع الرسمي لبلديات www.mun.gov.bh و اختيار تقديم طلبات الإعلانات تحت قائمة الخدمات الإلكترونية.

المستندات المطلوبة:

- يقدم الطلب عن طريق نظام الإعلانات الإلكتروني.
- مبلغ الرسوم يعتمد على حجم الإعلان.

١٢. موافقات السجلات:

المستندات المطلوبة:

- يقدم الطلب عن طريق نظام سجلات الإلكتروني:
- الموقع: www.sijilat.bh
- مبلغ الرسوم ١٠ دينار.

١٣. طلبات أشغال الطريق:

المستندات المطلوبة:

- رسالة تقديم طلب.
- نسخة من السجل أو البطاقة الذكية لصاحب الطلب.
- رسم توضيحي للأشغال المطلوب.
- موافقة الدوائر الخدمية مثل الدفاع المدني والسياسة في حال الخيم الرمضانية.
- مبلغ الرسوم يعتمد على حسب المساحة.

١٤. إصدار اللوحة المعدنية:

المستندات المطلوبة:

- رسالة من صاحب الملك.
- نسخة من بطاقة العنوان.
- نسخة من البطاقة الذكية.
- نسخة من وثيقة الملكية.
- مبلغ الرسوم السكني ٣ دينار والتجاري ١٠ دينار.

١٥. إصدار بدل فاقد للوحة المعدنية:

المستندات المطلوبة:

- نسخة من بطاقة العنوان.
- نسخة من وثيقة الملكية.
- نسخة من فاتورة الكهرباء.
- مبلغ الرسوم ٣ دينار.

١٦. إصدار بطاقة عنوان:

المستندات المطلوبة:

- نسخة من البطاقة الذكية للمالك (إذا ملكية شركات نسخة من السجل التجاري).
- نسخة من وثيقة الملكية.
- نسخة من الإجازة المختومة (ختم البلدية).
- نسخة من الخرائط الهندسة مختومة (ختم البلدية).
- مبلغ الرسوم دينار واحد لكل عنوان.



١٧. إصدار بدل فاقد لبطاقة العنوان:

المستندات المطلوبة:

- نسخة من البطاقة الذكية للمالك (إذا ملكية شركات نسخة من السجل التجاري).
- نسخة من وثيقة الملكية.
- نسخة من فاتورة الكهرباء.
- نسخة من الإجازة المختومة (ختم البلدية).
- نسخة من الخرائط الهندسة مختومة (ختم البلدية).
- مبلغ الرسوم دينار واحد لكل عنوان.

١٨. إصدار شهادة إخلاء محل:

المستندات المطلوبة:

- نسخة من إخلاء الكهرباء (قطع الكهرباء).
- نسخة من رصيد رسوم البلدية للطلب.
- مبلغ الرسوم ٢ دينار.

١٩. شهادة محل قائم:

المستندات المطلوبة:

- نسخة من السجل التجاري الحالي بالموقع.
- رسالة من السجل بطلب الشهادة.
- نسخة من رصيد رسوم البلدية للطلب.
- بطاقة العنوان.
- مبلغ الرسوم ٢ دينار.

٢٠. شهادة حارس:

المستندات المطلوبة:

- بطاقة العنوان المعتمدة من الجهاز المركزي للمعلومات.
- التأكد من العنوان بنظام الإحصاء لدى البلدية.
- نسخة من رصيد رسوم البلدية للطلب.
- مبلغ الرسوم ١٠ دينار.

٢١. شهادة تصحيح العنوان:

المستندات المطلوبة:

- نسخة من السجل التجاري نشط.
- نسخة من الفاتورة للكهرباء.
- نسخة من عقد الإيجار.
- نسخة من بطاقة العنوان.

٢٢. الحصول على إفادة للسجل

السكاني:

المستندات المطلوبة:

- عقد الإيجار الأصلي ونسخه.
- إحضار البطاقة الذكية والجواز ونسخه منهم (المستأجر).
- نسخة من البطاقة الذكية و الجواز للمالك (بشكل واضح).
- نسخة من السجل التجاري.
- مبلغ الرسوم ٥ دينار.



٢٣. طلب فتح حساب رسوم بلدية:

المستندات المطلوبة:

- عقد الإيجار الأصلي ونسخه.
- نسخة من البطاقة الذكية أو الجواز.
- نسخة من وثيقة الملكية.
- نسخه من السجل التجاري أو رقم طلب السجل التجاري.
- شهادة عنوان.
- رسالة أخلاء من المالك (في حال وجود مستأجر سابق).

٢٤. تحديث بيانات المشتركين لخدمة

استلام الاكياس:

المستندات المطلوبة:

- نسخة من وثيقة الملكية.
- فاتورة الكهرباء.
- البطاقة الذكية الأصلية مطابقة للعنوان.

٢٥. طلب توثيق العقود:

المستندات المطلوبة:

- إدخال العقد في موقع الحكومة الالكترونية: الموقع: www.bahrain.bh – للاتصال: ٨٠٠٨٠٠١
- عقد الإيجار الأصلي ونسخه.
- أرفاق رصيد الدفع من موقع الحكومة الالكترونية.
- مبلغ الرسوم السكني ٥ دينار والتجاري ١٠ دينار.
- **ملاحظة:** يجب إن يشمل العقد شرطاً بخصوص الجهة التي ستتكفل بالرسوم البلدية (المالك أو المستأجر).
- يجب أن يحدد في العقد نوع الشقة (أن كانت مفروشة أو نص مفروشة أو غير مفروشة).



• مهام وواجبات أمانة العاصمة في تقديم الخدمات:

المهام

١. تقوم أمانة العاصمة بتوفير التكنولوجيا اللازمة وتطويرها بالتعاون مع ادارة نظم المعلومات من خلال توفير الانظمة اللازمة لانجاز المعاملات.

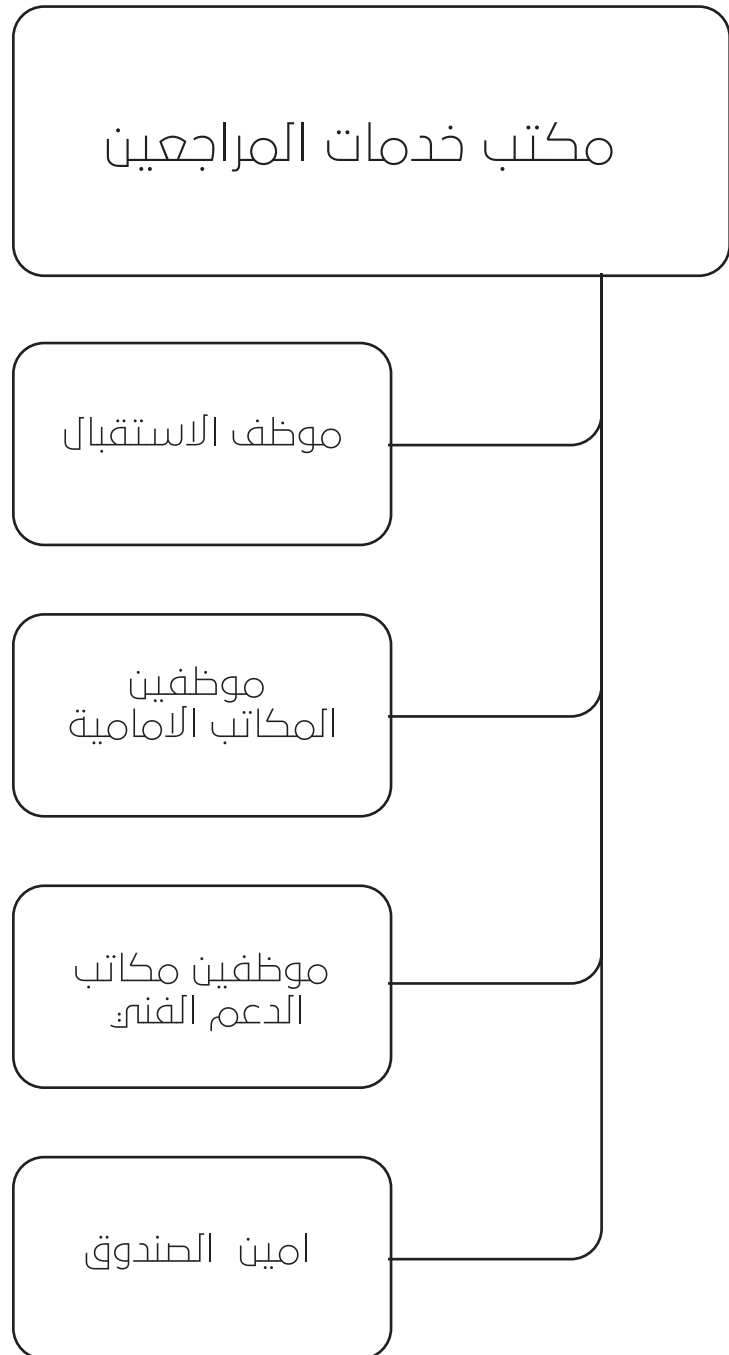
٢. تقوم أمانة العاصمة بتوفير اليات عمل واضحة لسير العمل وتطويرها باستمرار وذلك لتسهيل دراسة الطلبات بالتنسيق مع الجهات الخدمية من خلال عملية الربط الالكتروني.

٣. توفير الدعم الفني المستمر لمكتب خدمات المراجعين من خلال المهندسين.

٤. تعزيز التواصل والمتابعة مع العملاء من خلال استطلاع آراءهم ومواقع التواصل الاجتماعي وذلك لتحقيق المستوى المطلوب من رضا العملاء.

٥. حصر المعوقات و تذليل الصعوبات التي تواجه المراجعين عن طريق وضع الحلول المناسبة.

الهيكلية



تحرص أمانة العاصمة على توفير خدمات متميزة تهدف الى تحقيق رضا العملاء من خلال تحقيق رؤية البحرين الاقتصادية ٢٠٣٠ من خلال التزامها بالتالي:

إلتزاماتنا

- التعامل بكل اهتمام واحترام مع العملاء.
- ضمان السرية التامة للمعلومات الشخصية والحالة الاجتماعية لجميع العملاء
- ضمان توفير الخدمات خلال ساعات العمل من ٧ صباحا الى ٢ ظهرا من الاحد الى الخميس.
- تقديم خدمة متميزة بأسرع وقت ممكن.
- استقبال اراء العملاء والتفاعل معها.
- انجاز الطلبات المستوفية في الوقت المناسب ودون تأخير.
- توفير معلومات واجراءات الخدمة للعملاء.
- الالتزام التام بالمعالجة والرد على جميع الشكاوي والاقتراحات الواردة عن طريق قنوات تقديم الشكاوي والمقترحات.
- الالتزام بتقديم الدعم الفني والتقني لعملائنا.
- الالتزام بتقديم المعلومات الصحيحة من خلال الموقع الالكتروني.
- العمل على تسهيل الإجراءات لانجاز الخدمات.
- توفير الخدمات والمرافق المساندة للمركز.
- تقديم الخدمة وفق الالتزامات والإجراءات المعتمدة.



التزامات العميل

- احترام خصوصية المكان.
- المحافظة على مرافق المركز
- احترام الموظفين
- اتباع الارشادات والتعليمات
- انتظار دوره لانجاز معاملاته
- استيفاء متطلبات المعاملة
- احترام الانظمة والقوانين

قنوات التواصل

البدالة: ١٧٩٨٣٠٠٠
موظف الاستقبال: ١٧٩٨٣٣٢١
قسم تراخيص البناء ١٧٩٨٣٢٣٢
قسم تراخيص خدمات البلدية: ١٧٩٨٣٢٥٦
قسم الرقابة والتفتيش: ١٧٩٨٣٣١٠
قسم خدمات المشتركين: ١٧٩٨٣١٥٩
رقم الفاكس: ١٧٢١٠٤٠١
ص.ب ٢٠١١ المنامة - مملكة البحرين

أوقات العمل

من الساعة ٧ صباحاً حتى ٢ ظهراً
من الأحد إلى الخميس

 CapitalSmun

 Capitalmun

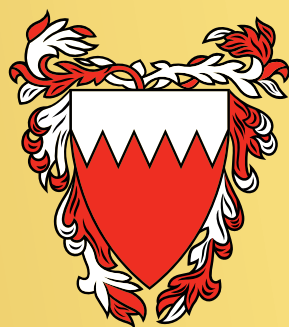
 capital.mun

 manamaMun

flickr ●●

manamamun

تمثل أمانة
العاصمة
نموذجاً
للشراكة
بين مختلف
الدوائر
الحكومية
والأفراد
والمستثمرين
لتحقيق
خدمة العملاء
بمهنية
احترافية
ووقت قياسي
لتحقيق
الأهداف
المرجوة.

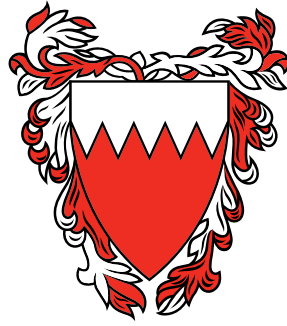


شركائنا

أمانة العاصمة



مع تحيات



أمانة العاصمة





مَمْلَكَةُ الْبَحْرَيْنِ

وَزَارَةُ الْأَشْغَالِ وَشُؤْنِ الْبَلَدِيَّاتِ وَالتَّخْطِيطِ الْعُحْرَانِي

KINGDOM OF BAHRAIN

Ministry of Works, Municipalities
and Urban Planning

أمانة العاصمة
ميثاق العمل