



الهيئة العامة للتأمين الاجتماعي  
Social Insurance Organization

## ميثاق خدمة العملاء

تحرص الهيئة العامة للتأمين الاجتماعي على توفير خدمات عالية الجودة لعملائها، وتسعى للعمل بمبدأ الشفافية في كافة تعاملاتها من أجل إيصال رسالتها وتحقيق رؤيتها

### أنتم متعاملونا ولكم الحق علينا في الآتي :

- ◆ حسن استقبالكم ومعاملتكم باهتمام واحترام وبشاشة، والالتفات إلى العملاء من فئة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة
- ◆ أن تحظوا بخدمة متميزة وعالية الجودة ومعاملة عادلة ومتساوية
- ◆ أن نلبي احتياجاتكم بمهنية واحترافية من قبل فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة ويتفهم احتياجاتكم، ويستطيع الرد على استفساراتكم
- ◆ أن نؤمن لكم معلومات دقيقة واجراءات خدمة سليمة، ونحافظ على السرية النامة لمعلوماتكم الشخصية
- ◆ أن نعمل على توفير خدمات الكترونية ومتميزة وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الامكان
- ◆ ان نعمل على تبسيط الاجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسلة
- ◆ أن نوفر لكم متطلبات جميع الخدمات ومواعيد انجازها
- ◆ أن نستجيب لطلباتكم في الوقت المناسب ودون تاخير
- ◆ أن نعمل على توفير جميع القوانين ذات الصلة والأدلة الارشادية والاستشارات على البوابة الإلكترونية
- ◆ أن نرحب بأرائكم واقتراحاتكم لننتشارك معكم في تطوير خدماتنا

### ما نرجوه منكم لتقديم خدمة متميزة لكم :

- ◆ أن يكون المظهر العام متوافقا مع أعراف المجتمع البحريني
- ◆ تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معهم باحترام متبادل
- ◆ توفير الأوراق الثبوتية والمستندات المطلوبة بشكل شامل ودقيق لإتمام المعاملة
- ◆ إبلاغنا بأي تغيير في المعلومات الشخصية أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة
- ◆ إعلامنا بوجود خطأ أو تعديل في البيانات في أسرع وقت ممكن
- ◆ تقديم الآراء والملاحظات حول خدماتنا

### أوقات تقديم خدماتنا :

ساعات تقديم الخدمة	أيام العمل	المكان	
٧:٣٠ صباحاً حتى ٢:٠٠ ظهراً فيما عدا الخميس إلى الساعة ١:٤٥ ظهراً	الأحد إلى الخميس	المبنى الرئيسي - المنطقة الدبلوماسية	فروع مراكز الاستقبال
		مجمع السيف - المحرق	
		المكتب التمثيلي بهيئة تنظيم سوق العمل - ميناء سلمان	

### بإمكانكم التواصل معنا مباشرة من خلال

مركز الاتصال : ١٧٠٠٠٧٠٧  
الموقع الإلكتروني : [www.sio.gov.bh](http://www.sio.gov.bh)  
مواقع التواصل الاجتماعي : @SIOBAHRAIN  
فاكس رقم : ١٧٥٣٢٠٣٣  
ص.ب : ٥٢٥٠، المنامة - مملكة البحرين  
تقديم المقترحات او الشكاوى على النظام الوطني (تواصل) المتاح على الموقع الإلكتروني للهيئة

