

Ministry of Housing and
Urban Planning



وَزَارَةُ الْأَسْكَنْ وَالتَّخْطِيطِ الْعِمْرَانِيِّ

الإجراءات التطويرية بناء على التغذية الراجعة

2026

يهدف هذا التقرير لرصد الإجراءات التطويرية من خلال التغذية الراجعة التي تم الحصول عليها من خلال القنوات المختلفة لغرض تطوير الإجراءات وفهم احتياجات المواطنين وتلبيتها.



زيارات الوزارة للجهات المختلفة



الإستطلاعات واستبانات رضا العملاء



المعارض التمويلية



الدراسة الدورية لتقرير برنامج
"تواصل"



برنامج الموظف الحكومي
المتميز في خدمة العملاء



وسائل التواصل الاجتماعي

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات التميز في تقديم الخدمة الحكومية للعملاء توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الثالث 2026	الفرع المتنقل للتمويلات الاسكانية (مدينة شباب 2030)	1
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات التميز في تقديم الخدمة الحكومية للعملاء توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الثالث 2026	الفرع المتنقل للتمويلات الاسكانية (مجمع سيتي سنتر)	2
تقليل اتفاقية مستوى الخدمة بنسبة 25% كحد أدنى تقديم الخدمة بشكل تلقائي التحول الإلكتروني بنسبة 100% تحسين الأنظمة المعمول بها تحسين واجهة وتجربة المستخدم وتبسيط الاجراءات توحيد معلومات الخدمات المنشورة في جميع القنوات	الربع الثاني 2026	خدمة الحصول على خطابات الجهات الحكومية إلكترونياً لتوصيل الوحدات المخصصة الجديدة بخدمات الكهرباء والماء	3

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
زيادة نسبة رضا العملاء التنوع في تقديم الحلول الإسكانية المستدامة توفير خدمات ميسرة بالشراكة مع القطاع الخاص	الربع الثاني 2026	برنامج حقوق تطوير الأراضي الحكومية بالشراكة مع القطاع الخاص	4
تقديم الخدمة بشكل تلقائي التحول الإلكتروني للخدمات بنسبة 100% تقليل المستندات المطلوبة بنسبة 50% تقليل اتفاقية مستوى الخدمة بنسبة 25% كحد أدنى	الربع الثاني 2026	تحسين إجراءات تحويل العقود إلى بنك الإسكان لفتح حساب المواطن للخدمة الإسكانية	5
تقليل المستندات المطلوبة بنسبة 50% تقليل خطوات التقديم تقليل اتفاقية مستوى الخدمة بنسبة 25% كحد أدنى التحول الإلكتروني للخدمات بنسبة 100%	الربع الثاني 2026	تطوير إجراء معاينة واستلام الوحدة السكنية أو القسيمة	6
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات التحول الإلكتروني بنسبة 100%	الربع الثاني 2026	تحسين الإجراءات الداخلية لخدمة تخصيص طلب سكن	7

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات	الربع الثاني 2026	إعادة هندسة خدمة استكمال إجراءات التملك	8
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الثاني 2026	خدمة عقود الانتفاع الإلكترونية	9
تقليل المستندات المطلوبة بنسبة 70% تحسين واجهة وتجربة المستخدم وتبسيط الاجراءات تقليل خطوات التقديم إلى 3 خطوات كحد أدنى التحول الإلكتروني للخدمات بنسبة 100% توحيد معلومات الخدمات المنشورة في جميع القنوات	الربع الأول من 2026	إعادة هندسة خدمة تمويل تسهيل	10
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات توفير خدمات ميسرة بالشراكة مع القطاع الخاص	الربع الأول من 2026	تدشين برنامج "البيع على الخارطة"	11

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات التميز في تقديم الخدمة الحكومية للعملاء	الربع الأخير من 2025	توفير ممثلين من شركة بريق الرتاج العقارية وبنك البحرين والكويت في مقر مركز خدمة العملاء	12
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات التنوع في تقديم الحلول الإسكانية المستدامة تعزيز الاستقرار الأسري والمعيشي	الربع الأخير من 2025	افتتاح مشروع مساكن 2 في مدينة الحد الإسكانية	13
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات التميز في تقديم الخدمة الحكومية للعملاء توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الأخير من 2025	الفرع المتنقل للتمويلات الاسكانية بمجمع السيف (ضاحية السيف)	14
زيادة نسبة رضا العملاء التميز في تقديم الخدمة الحكومية للعملاء توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الأخير من 2025	الجناح المشترك لوزارة الإسكان والتخطيط العمراني وبنك الإسكان في معرض سيتي سكيب البحرين العقاري	15

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الأخير من 2025	إطلاق برنامج تمويل طموح مع تدشين الخدمة الإلكترونية للخدمة	16
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء التميز في تقديم الخدمة الحكومية للعملاء توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الثالث من 2025	الفرع المتنقل للتمويلات الاسكانية بمجمع الأفنيوز	17
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات التميز في تقديم الخدمة الحكومية للعملاء	الربع الثاني من 2025	تجديد مقر مركز خدمة العملاء مع إضافة مرافق ومميزات متنوعة لخدمة وراحة العميل	18
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات التميز في تقديم الخدمة الحكومية للعملاء توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الثاني من 2025	إطلاق مؤتمر ومعرض الابتكار في قطاع السكن الاجتماعي 2025 بمركز البحرين العالمي للمعارض (معرض متكامل يجمع البنوك والممولة والمطورين العقاريين)	19

أثرالإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الثاني من 2025	إطلاق برنامج تمويل تسهيل+ مع تدشين الخدمة الإلكترونية للخدمة	20
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الثاني من 2025	تدشين خدمة إعادة إحياء الطلب الإسكاني	21
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الأول من 2025	تدشين خدمة الاستعلام عن حالة طلب صيانة الوحدات السكنية	22
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الأخير من 2024	تدشين خدمة تقديم طلب إصدار شهادة أبعاد	23

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الأخير من 2024	تدشين خدمة طلب صيانة	24
زيادة مستوى جودة الخدمات	الربع الأخير من 2024	تدشين خاصية استطلاع الرأي على موقع الوزارة	25
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الأخير من 2024	تدشين خدمة تفويض الزبون للاستفسار عن الحسابات المصرفية	26
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات	الربع الأخير من 2024	تدشين نظام مواعيد	27
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الثالث من 2024	تدشين خدمة تحديث بيانات الدخل	28

أثرالإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء للمركز	الربع الثالث من 2024	تدشين خدمة إلغاء الطلب الإسكاني	29
خدمة العميل من ذوي الاحتياجات الخاصة تقليل الحضور الشخصي للعملاء للمركز زيادة مستوى جودة الخدمات زيادة نسبة رضا العملاء	الربع الثالث من 2024	تدشين خدمة تقديم طلب وحدة سكنية لذوي الإعاقة (الطلبات المرشحة)	30
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الثالث من 2024	تدشين خدمة استفسارات تحديث بيانات الدخل	31
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الثاني من 2024	ضم زاوية / زوايا في المناطق الإسكانية	32

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء للمركز توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الثاني من 2024	تدشين موقع خدمة العملاء عن بعد	33
توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء خدمة العميل من ذوي الاحتياجات الخاصة تقليل الحضور الشخصي للعملاء للمركز زيادة مستوى جودة الخدمات	الربع الثاني من 2024	تدشين خدمة لغة الإشارة	34
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات الحصول على السكن الملائم	الربع الأخير من 2023	تنفيذ خطة تطوير أحياء مدينة المحرق	35
توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات	الربع الثالث من 2023	مراكز خدمة العملاء المتنقلة	36

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الثالث من 2023	تفعيل برنامج الموظف الحكومي المتميز في خدمة العملاء	37
زيادة نسبة رضا العملاء تسهيل الوصول إلى الخدمة زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملات	الربع الثالث من 2023	تحسين وتطوير الموقع الإلكتروني للوزارة	38
زيادة نسبة رضا العملاء التواصل مع المواطنين والتماس احتياجاتهم تسهيل الحصول على الخدمة للطلبات الإسكانية القديمة	الربع الثالث من 2023	تفعيل خطة الحلول البديلة للطلبات الإسكانية القديمة 2004 وما قبله	39
توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء توعية المواطنين بالخدمات التمويلية خدمة العميل من ذوي الإحتياجات الخاصة	الربع الثالث من 2023	تقديم محاضرات التمويلات الإسكانية لذوي الإحتياجات الخاصة من فئة الصم والبكم	40

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تسهيل الخدمة على المواطنين تقليل فترات الإنتظار زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تعزيز أولوية الحصول على الخدمة	الربع الثالث من 2023	تدشين نظام المواعيد الإستباقية	41
زيادة نسبة رضا العملاء تسهيل الوصول إلى الخدمة زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملات	الربع الثالث من 2023	تحسين وتطوير الموقع الإلكتروني للوزارة	42
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات	الربع الثاني من 2023	تفعيل التقييم الإلكتروني (بعد الإنتهاء من تقديم الخدمة عن بعد)	43
تسهيل الخدمة على المواطنين زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل عدد الحضور الشخصي للعملاء للمركز	الربع الثاني من 2023	تدشين خدمة الإستشارات التمويلية عن بعد	44

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
زيادة نسبة رضا العملاء تسهيل الوصول إلى الخدمة سرعة وسهولة إنجاز المعاملات تسهيل معاملات المواطنين من الفئات الخاصة ضمان الإستجابة للحالات المستعجلة	الربع الثاني من 2023	استحداث منصة لخدمة المسنين وذوي الإحتياجات الخاصة والحوامل وبصفة مستعجلة	45
الحصول على خدمات إسكانية فورية زيادة مستوى جودة الخدمات زيادة نسبة رضا العملاء	الربع الثالث من 2022	تدشين برنامج التمويلات الإسكانية	46
تقديم الخدمات الفورية للمواطنين زيادة نسبة رضا العملاء تسهيل الوصول إلى الخدمة سرعة وسهولة إنجاز المعاملات	الربع الأول من 2023 الربع الثالث من 2022	تنفيذ معارض التمويلات الإسكانية	47
تقليل فترات إنتظار الحصول على الخدمة توعية المواطنين بالخدمات التمويلية زيادة نسبة رضا العملاء	الربع الثالث 2022 - مستمر	الزيارات التعريفية للجهات المختلفة للتعريف بالتمويلات الإسكانية	48

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تقديم الخدمات الإلكترونية بنسبة 100% تقليل المستندات على المواطنين زيادة مستوى جودة الخدمات زيادة نسبة رضا العملاء سرعة وسهولة إنجاز المعاملات	2023-2021	تطوير الخدمات الإلكترونية التكاملية ضمن مشروع التحول الرقمي الشامل	49
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملات	الربع الثالث من 2022	إصدار وإرسال شهادة الإستحقاق للتمويلات الإسكانية إلكترونياً	50
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملات	2021	إصدار وإرسال بطاقة الطلب للمواطن إلكترونياً	51
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملات	2021	إصدار وإرسال شهادة الترشيح للحصول على الخدمة الإسكانية إلكترونياً	52

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
زيادة نسبة رضا العملاء توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات	2021	تدشين خدمة الدايركت مسج للرد على الإستفسارات الواردة من المواطنين	53
زيادة نسبة رضا العملاء تسهيل الوصول إلى الخدمة سرعة وسهولة إنجاز المعاملات	2021	توفير منصة الخدمة الذاتية لإنجاز الخدمات المتاحة بصفة إلكترونية	54
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملات تقليل عدد الحضور الشخصي للعملاء للمركز	2020	تفعيل نظام إشعارات (استلام الإشعارات الحكومية)	55
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل عدد الحضور الشخصي للعملاء للمركز توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الثالث 2015	تدشين خدمة المحادثة الفورية	56

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
زيادة نسبة رضا العملاء تسهيل الوصول إلى الخدمة سرعة وسهولة إنجاز المعاملات إنجاز المعاملات دون الحاجة للتردد على جهات ذات العلاقة	2008	توفير خدمات بنك الإسكان في الوزارة	57