

# ملف الخدمة الحكومية Government Service Document

Overview		عن الخدمة	
Entity Responsible	Ministry of Industry and Commerce	وزارة الصناعة والتجارة	الجهة المسؤولة
Service	Register and address consumer complaints	استقبال ومباشرة شكاوى المستهلكين	اسم الخدمة
Description	A platform for registering consumer complaints through various communication channels and finding amicable solutions for both parties to the complaint whenever possible, in accordance with the Consumer Protection Law and its executive regulations.	تلقي شكاوى المستهلكين عبر مختلف قنوات التواصل المتوفرة لدى مركز حماية المستهلك (عن بعد) وإيجاد حلول ودية مرضية لطرفي الشكوى ما أمكن ذلك وفقاً لقانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية	وصف الخدمة

Conditions		شروط الخدمة	
Heading 1		عنوان 1	
1) Purchase invoice, Contract, Guarantee, and Proof of payment of the value of the commodity or service to the supplier (the party against which the complaint is made)		1) فاتورة الشراء - العقد - الضمان - ما يثبت دفع قيمة السلعة أو الخدمة للمزود (الجهة المشكو في حقها)	
2) Any document that proves there was a deal between the consumer and the other party, such as emails, text messages, benefit pay transactions etc.		2) أية مستندات تثبت تعامل المستهلك مع الجهة المشكو بحقها مثل نسخة من المراسلات الإلكترونية عبر قنوات التواصل الإلكترونية المختلفة.	
Required Document		المستندات المطلوبة	
Heading 1		عنوان 1	
1) Purchase invoice, Contract, Guarantee, and Proof of payment of the value of the commodity or service to the supplier (the party against which the complaint is made)		1) فاتورة الشراء - العقد - الضمان - ما يثبت دفع قيمة السلعة أو الخدمة للمزود (الجهة المشكو في حقها)	
2) Any document that proves there was a deal between the consumer and the other party, such as emails, text messages, benefit pay transactions etc.		2) أية مستندات تثبت تعامل المستهلك مع الجهة المشكو بحقها مثل نسخة من المراسلات الإلكترونية عبر قنوات التواصل الإلكترونية المختلفة.	

<b>Governing Laws and Regulations</b>	<b>الأدوات القانونية</b>
1) Law No. (35) of 2012 regarding consumer protection	1) قانون رقم (35) لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك.
2) Ministerial Resolution No. (66) for 2014 regarding the issuance of the executive regulations regarding the Consumer Protection Law	2) قرار رقم (66) لسنة 2014 بشأن اصدار اللائحة التنفيذية بشأن قانون حماية المستهلك.

<b>Steps</b>	<b>الخطوات</b>
<b>Bahrain. Bh portal</b>	منصة الحكومة الإلكترونية
1) <a href="http://Government Services Information (bahrain.bh)">Government Services Information (bahrain.bh)</a>	1) <a href="http://Government Services Information (bahrain.bh)">معلومات الخدمة الحكومية (bahrain.bh)</a>
2)	2)
<b>ID Card Kiosk</b>	منصة بطاقة الهوية
1) NA	لا ينطبق
<b>TAM Kiosk</b>	منصة تم TAM
NA	لا ينطبق
<b>SADAD Kiosk</b>	منصة سداد SADAD
NA	لا ينطبق
<b>Email</b>	البريد الإلكتروني
<a href="mailto:consumer_protection@moic.gov.bh">consumer_protection@moic.gov.bh</a>	<a href="mailto:consumer_protection@moic.gov.bh">consumer_protection@moic.gov.bh</a>
<b>Contact Number</b>	رقم الاتصال
Consumer Line 17007003	خط المستهلك 17007003
<b>Contact Center</b>	مركز الاتصال
Consumer Line 17007003	خط المستهلك 17007003
<b>Physical Location</b>	مكتب تقديم الخدمة
Consumer Protection Directorate	إدارة حماية المستهلك
<b>eService</b>	خدمة إلكترونية
1. Send your complaint through email. 2. Submit your complaint through our Hotline 24/7. 3. Submit your complaint through Tawasul.	1. تقديم الشكوى عن طريق قنوات التواصل المتاحة لتقديم الشكاوى لدى مركز حماية المستهلك الافتراضي . 2. معاينة فحوى الشكوى والمستندات المدعمة لها . 3. دراسة الشكوى وفق الإجراءات المتبعة بإدارة حماية المستهلك.
<b>Mobile Application</b>	تطبيق الهاتف
NA	لا ينطبق

<b>Fees</b>	<b>الرسوم</b>
<b>Heading 1</b>	<b>عنوان 1</b>
NA	لا ينطبق
<b>Heading 2</b>	<b>عنوان 2</b>
NA	لا ينطبق

<b>Processing Time</b>	<b>وقت الإنجاز</b>
1-5 working days	5-1 أيام عمل

Entities Involved	الجهات المشاركة
NA	لا ينطبق

eService		الخدمة الإلكترونية	
eService Name	Tawasul- The National Suggestion and Complains System	برنامج تواصل الوطني للشكاوى والمقترحات	اسم الخدمة الإلكترونية
eService URL	https://services.bahrain.bh	https://services.bahrain.bh	رابط الخدمة الإلكترونية

Service Centres			مراكز الخدمة		
Office Name	Address	Entity Responsible	الجهة المسؤولة عن المركز	العنوان	اسم مركز تقديم الخدمة
Consumer Protection Virtual Center	Bahrain Financial Harbour gate Fifth Floor	Ministry of industry and commerce	وزارة الصناعة والتجارة	مجمع المرفأ المالي الطابق الخامس	مركز حماية المستهلك الافتراضي

Remarks & Suggestions	
Remarks	Elaboration

## Government Service Document

Overview		عن الخدمة	
Entity Responsible	Ministry of Industry and Commerce	وزارة الصناعة والتجارة	الجهة المسؤولة
Service	Receiving and processing government-subsidized flour supply transactions for automatic and traditional bakeries	استقبال ومباشرة طلبات تزويد المخابز الآلية والشعبية بالطحين المدعوم حكومياً	اسم الخدمة
Description	Applications from bakeries are received via the subsidized flour system, with the required documents	تلقي طلبات المخابز الآلية والشعبية المستفيدة من الطحين المدعوم حكومياً من خلال النظام الإلكتروني الخاص بالطحين المدعوم مع إرفاق المستندات اللازمة لذلك ويتم منح حصة الطحين	وصف الخدمة

	attached. The supply is given to the bakery in accordance with the established criteria.	المدعوم للمخابز بحسب الاشتراطات والمعايير المحددة لذلك.	
--	--	---	--

شروط الخدمة	
<b>Conditions</b>	<b>عنوان 1</b>
<b>Heading 1</b>	
1) Automatic bakery: A letter clarifying the production quantity of all subsidized bread kinds should be submitted in accordance with the appropriate ministerial decisions and the latest electricity bill	(1) المخابز الآلية: يتم تقديم الطلب إلكترونياً مع إرفاق خطاب يوضح كمية إنتاج المخبز من أصناف الخبز المدعومة حكومياً والمحددة بحسب القرارات الوزارية الخاصة بذلك، بالإضافة إلى إرفاق نسخة لفاتورة كهرباء حديثة للمخبز.
2) Traditional bakery: Copy of the list of the names and roles of the employees extracted from the Labour Market Regularity Authority system, latest electricity bill and medical report (if the employee is Bahraini).	(2) المخابز الشعبية: يتم تقديم الطلب إلكترونياً مع إرفاق نسخة حديثة من مستخرج كشف قائمة العمال المسجلين على السجل التجاري لدى هيئة تنظيم سوق العمل بحيث يبين الكشف أسماء العمال ووظائفهم، و في حال وجود موظفين بحرينيين مسجلين على السجل التجاري يتم إرفاق نسخة من التقرير الطبي الخاص بهم، بالإضافة إلى إرفاق نسخة لفاتورة كهرباء حديثة.

المستندات المطلوبة	
<b>Required Document</b>	<b>عنوان 1</b>
<b>Heading 1</b>	
1) Automatic bakery: A letter clarifying the production quantity of all subsidized bread kinds should be submitted in accordance with the appropriate ministerial decisions and the latest electricity bill	المخابز الآلية: يتم تقديم الطلب إلكترونياً مع إرفاق خطاب يوضح كمية إنتاج المخبز من أصناف الخبز المدعومة حكومياً والمحددة بحسب القرارات الوزارية الخاصة بذلك، بالإضافة إلى إرفاق نسخة لفاتورة كهرباء حديثة للمخبز.
2) Traditional bakery: Copy of the list of the names and roles of the employees extracted from the Labour Market Regularity Authority system, latest electricity bill and medical report (if the employee is Bahraini).	المخابز الشعبية: يتم تقديم الطلب إلكترونياً مع إرفاق نسخة حديثة من مستخرج كشف قائمة العمال المسجلين على السجل التجاري لدى هيئة تنظيم سوق العمل بحيث يبين الكشف أسماء العمال ووظائفهم، وفي حال وجود موظفين بحرينيين مسجلين على السجل التجاري يتم إرفاق نسخة من التقرير الطبي الخاص بهم، بالإضافة إلى إرفاق نسخة لفاتورة كهرباء حديثة.

الأدوات القانونية	
<b>Governing Laws and Regulations</b>	
1) Ministerial Resolution No. (152) of 2012 with respect to dispensing subsidized flour	(1) قرار وزاري رقم (152) لسنة 2012 بشأن قواعد التصرف في الطحين المدعوم
2)	(2)

Steps	الخطوات
<b>Bahrain. Bh portal</b>	منصة الحكومة الإلكترونية
1) <a href="http://bahrain.bh">Government Services Information (bahrain.bh)</a>	(1) <a href="http://bahrain.bh">معلومات الخدمة الحكومية (bahrain.bh)</a>
2)	(2)
<b>ID Card Kiosk</b>	منصة بطاقة الهوية
2) NA	لا ينطبق
<b>TAM Kiosk</b>	منصة تم TAM
NA	لا ينطبق
<b>SADAD Kiosk</b>	منصة سداد SADAD
NA	لا ينطبق
<b>Email</b>	البريد الإلكتروني
<a href="mailto:consumer_protection@moic.gov.bh">consumer_protection@moic.gov.bh</a>	<a href="mailto:consumer_protection@moic.gov.bh">consumer_protection@moic.gov.bh</a>
<b>Contact Number</b>	رقم الاتصال
Consumer Line 17007003	خط المستهلك 17007003
<b>Contact Center</b>	مركز الاتصال
Consumer Line 17007003	خط المستهلك 17007003
<b>Physical Location</b>	مكتب تقديم الخدمة
Consumer Protection Directorate	إدارة حماية المستهلك
<b>eService</b>	خدمة إلكترونية
Subsidized flour system <a href="http://moic.gov.bh">Subsidized flour system (moic.gov.bh)</a>	نظام معاملات الطحين المدعوم حكومياً على موقع الوزارة الرسمي <a href="http://moic.gov.bh">نظام معاملات الطحين المدعوم حكومياً (moic.gov.bh)</a>
<b>Mobile Application</b>	تطبيق الهاتف
NA	لا ينطبق

Fees	الرسوم
<b>Heading 1</b>	عنوان 1
NA	لا ينطبق
<b>Heading 2</b>	عنوان 2
NA	لا ينطبق

Processing Time	وقت الإنجاز
1-3 working days	1-3 أيام عمل

Entities Involved	الجهات المشاركة
NA	لا ينطبق

eService		الخدمة الإلكترونية	
<b>eService Name</b>	Subsidized flour system	نظام معاملات الطحين المدعوم	اسم الخدمة الإلكترونية

eService URL	<a href="http://moic.gov.bh">Subsidized flour system (moic.gov.bh)</a>	<a href="http://moic.gov.bh">نظام معاملات الطحين المدعوم حكومياً (moic.gov.bh)</a>	رابط الخدمة الإلكترونية
--------------	--	--	-------------------------

Service Centres			مراكز الخدمة		
Office Name	Address	Entity Responsible	الجهة المسؤولة عن المركز	العنوان	اسم مركز تقديم الخدمة
Consumer Protection Virtual Center	Bahrain Financial Harbour gate Fifth Floor	Ministry of industry and commerce	وزارة الصناعة والتجارة	مجمع المرفأ المالي الطابق الخامس	مركز حماية المستهلك الافتراضي

Remarks & Suggestions	
Remarks	Elaboration

## Government Service Document

Overview		عن الخدمة	
Entity Responsible	Ministry of Industry and Commerce	وزارة الصناعة والتجارة	الجهة المسؤولة
Service	Promotional and Sales Campaign Request	طلب ترخيص الحملات الترويجية والتخفيضات	اسم الخدمة
Description	This service allows the business establishments to acquire the approval to host a promotional and sales campaign by simply filling the following electronic form.	تلقي طلبات المحلات التجارية من خلال النظام الإلكتروني الخاص بمنح تراخيص الترويج والتخفيضات مع إرفاق المستندات اللازمة ويتم منح التراخيص للمحل التجاري بحسب المعايير المتبعة.	وصف الخدمة

Conditions		شروط الخدمة	
Heading 1		عنوان 1	
1) Promotional campaign documents depend on the type of campaign and the required documents are as follows: Poster / Price		1) مستندات الحملات الترويجية تعتمد على حسب نوع الحملة والمستندات المطلوبة كالتالي: الإعلان/قائمة السلع بالأسعار/كوبون السحب أو امسح واريح أو	

List / Raffle Coupon, or Scratch & Win coupon, or Gift Vouchers- with attached Terms & Conditions / Agreement (if the campaign is outside the scope of the store) / Prize Bill/ Terms and Conditions of promotion if any/ Car Registration Form /agreements & Others depending on the nature of the promotional campaign.	قسائم المشتريات مع إرفاق الشروط والأحكام/اتفاقية في حال كانت الحملة خارج نطاق المحل/رصيد أو تسعيرة الجوائز/الشروط والأحكام/استمارة تسجيل السيارة/ اتفاقيات وغيرها اعتماداً على طبيعة الحملة الترويجية.
2) Discount campaign documents: Poster / Prices List with before and after Sale prices / Agreement if the campaign is outside the scope of the shop.	2) مستندات التخفيضات: الإعلان/قائمة السلع بأسعار السلع قبل وبعد التخفيض/اتفاقية في حال كان التخفيض خارج نطاق المحل.

Required Document	المستندات المطلوبة
<b>Heading 1</b>	<b>عنوان 1</b>
3) Promotional campaign documents depend on the type of campaign and the required documents are as follows: Poster / Price List / Raffle Coupon, or Scratch & Win coupon, or Gift Vouchers- with attached Terms & Conditions / Agreement (if the campaign is outside the scope of the store) / Prize Bill/ Terms and Conditions of promotion if any/ Car Registration Form /agreements & Others depending on the nature of the promotional campaign.	1) مستندات الحملات الترويجية تعتمد على حسب نوع الحملة والمستندات المطلوبة كالتالي: الإعلان/قائمة السلع بالأسعار/كوبون السحب أو امسح و اربح أو قسائم المشتريات مع إرفاق الشروط والأحكام/اتفاقية في حال كانت الحملة خارج نطاق المحل/رصيد أو تسعيرة الجوائز/الشروط والأحكام/استمارة تسجيل السيارة/ اتفاقيات وغيرها اعتماداً على طبيعة الحملة الترويجية.
2) Discount campaign documents: Poster / Prices List with before and after Sale prices / Agreement if the campaign is outside the scope of the shop.	2) مستندات التخفيضات: الإعلان/قائمة السلع بأسعار السلع قبل وبعد التخفيض/اتفاقية في حال كان التخفيض خارج نطاق المحل.

Governing Laws and Regulations	الأدوات القانونية
1) Ministerial Resolution No. (1) of 1993 regarding Promotional Campaigns and Resolution No. (51) of 2007 regarding Controls of Discount Campaigns	2) قرار وزاري رقم (1) لسنة 1993 بشأن الحملات الترويجية وقرار رقم (51) لسنة 2007 بشأن الضوابط الخاصة بالتخفيضات

Steps	الخطوات
<b>Bahrain. Bh portal</b> <a href="http://bahrain.bh">Promotional and Sale Campaign Requests (bahrain.bh)</a>	منصة الحكومة الإلكترونية <a href="http://bahrain.bh">Promotional and Sale Campaign Requests (bahrain.bh)</a>
1) Promotional and Sales Campaign Request	1) طلب ترخيص الحملات الترويجية والتخفيضات
2)	2)
<b>ID Card Kiosk</b>	منصة بطاقة الهوية

1) NA	لا ينطبق
<b>TAM Kiosk</b>	<b>منصة تم TAM</b>
NA	لا ينطبق
<b>SADAD Kiosk</b>	<b>منصة سداد SADAD</b>
NA	لا ينطبق
<b>Email</b>	البريد الإلكتروني
<a href="mailto:promotion_enquiries@moic.gov.bh">promotion_enquiries@moic.gov.bh</a>	<a href="mailto:promotion_enquiries@moic.gov.bh">promotion_enquiries@moic.gov.bh</a>
<b>Contact Number</b>	رقم الاتصال
Consumer Line 17007003	خط المستهلك 17007003
<b>Contact Center</b>	مركز الاتصال
Consumer Line 17007003	خط المستهلك 17007003
<b>Physical Location</b>	مكتب تقديم الخدمة
Consumer Protection Directorate	إدارة حماية المستهلك
<b>eService</b>	خدمة إلكترونية
1. Submit the application. 2. Review the documents. 3. Studying the decision of the application. 4. Notify the applicant of the result by e-mail.	1. تقديم الطلب. 2. معاينة المستندات. 3. البت في الطلب. 4. إشعار مقدم الطلب بالنتيجة عن طريق البريد الإلكتروني.
<b>Mobile Application</b>	تطبيق الهاتف
NA	لا ينطبق

<b>Fees</b>	<b>الرسوم</b>
<b>Heading 1 Promotional campaign fees</b>	<b>عنوان 1 رسوم الحملات الترويجية</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>From one day to 30 days - 50 dinars.</li> <li>From 31 to 90 days - 75 dinars.</li> <li>From 91 to 180 days - 125 dinars.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>من يوم إلى 30 يوم - 50 دينار.</li> <li>من 31 إلى 90 يوم - 75 دينار.</li> <li>من 91 إلى 180 يوم - 125 دينار.</li> </ul>
<b>Heading 2 Draw fees</b>	<b>عنوان 2 رسوم السحب</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>From one branch to 3 branches - 30 dinars per Draw.</li> <li>From 4 to 6 branches - 40 dinars per Draw.</li> <li>More than 6 branches - 60 dinars per Draw.</li> </ul> <p>The Draw fee depends on the number of Draws for each campaign in addition to the promotional campaign fee.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>There is no discount service fee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>من فرع إلى 3 فروع - 30 دينار للسحب الواحد .</li> <li>من 4 إلى 6 فروع - 40 دينار للسحب الواحد .</li> <li>أكثر من 6 فروع - 60 دينار للسحب الواحد.</li> </ul> <p>رسوم السحب يعتمد على عدد السحوبات لكل حملة بالإضافة لرسوم الحملة الترويجية.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>لا يوجد رسوم لخدمة التخفيضات</li> </ul>

<b>Processing Time</b>	<b>وقت الإنجاز</b>
3 working days	3 أيام عمل

<b>Entities Involved</b>	<b>الجهات المشاركة</b>
Not Applicable	لا يوجد

<b>eService</b>	<b>الخدمة الإلكترونية</b>
-----------------	---------------------------

eService Name	Promotion and Sale Campaign Request on MOIC's website	نظام تراخيص الحملات الترويجية والتخفيضات على موقع الوزارة الإلكتروني	اسم الخدمة الإلكترونية
eService URL	<a href="https://www.moic.gov.bh/en/eServices/promotionsalescampaign">https://www.moic.gov.bh/en/eServices/promotionsalescampaign</a>		رابط الخدمة الإلكترونية

Service Centres			مراكز الخدمة		
Office Name	Address	Entity Responsible	الجهة المسؤولة عن المركز	العنوان	اسم مركز تقديم الخدمة
Consumer Protection Virtual Center	Bahrain Financial Harbour gate Fifth Floor	Ministry of industry and commerce	وزارة الصناعة والتجارة	مجمع المرفأ المالي الطابق الخامس	مركز حماية المستهلك الافتراضي

Remarks & Suggestions	
Remarks	Elaboration