



الأمانة العامة
لمجلس المناقصات
General Secretariat of the Tender Board



دليل خدمات المراجعين

(ميثاق المتعاملين)

إصدار: 1.0
تاريخ الإصدار: 01 أكتوبر 2024
تاريخ المراجعة التالية: 01 أكتوبر 2025

الفهرس

• مقدمة	صفحة 1
• أهداف الدليل الإرشادي	صفحة 1
• نطاق التطبيق	صفحة 1
• سياسة الجودة	صفحة 1
• المصطلحات والتعريفات	صفحة 1
• الأدوار والمسؤوليات	صفحة 2
• دائرة خدمات المراجعين	صفحة 2
▪ استقبال المراجعين	
▪ إنجاز طلب المراجع	
▪ تحويل الطلبات	
▪ متابعة الطلبات	
▪ التصعيد عند التأخير	
▪ إبلاغ المراجع بحالة الطلب	
▪ رفع التقارير	
• دائرة تسجيل وتقييم الشركات	صفحة 2
• دائرة التناقص الإلكتروني	صفحة 2
• مديريات الأمانة العامة ومكتب متابعة المشاريع	صفحة 2
• الدائرة القانونية	صفحة 3
• مكتب الأمين العام	صفحة 3
• خطوات الحصول على الخدمة	صفحة 4
• المدد الزمنية لتلقي الخدمة	صفحة 5
• الرسم التوضيحي للإجراءات المتبعة لدى خدمات المراجعين	صفحة 6
• قنوات قياس رضا العملاء ومتابعة الشكاوى	صفحة 7
• مراجعة الأداء والتقييم والتحسين المستمر	صفحة 8
• الخاتمة	صفحة 9
• منافذ تقديم الخدمة	صفحة 10

المقدمة

يوفر هذا الدليل إرشادات مبسطة وشفافة حول كيفية تقديم خدمات المراجعين في الأمانة العامة لمجلس المناقصات. وذلك لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات المراجعين والمستفيدين، وتعزيز فعالية التعامل مع طلبات المراجعين لتحقيق أعلى مستويات الرضا.

أهداف الدليل الإرشادي

- تحسين جودة الخدمات: ضمان أن الخدمات المقدمة للمراجعين تتوافق مع المعايير القانونية والفنية.
- التكامل والموائمة: ضمان تكامل الخدمات بين جميع الجهات الداخلية والخارجية ذات العلاقة.
- متابعة الطلبات: تتبع جميع الطلبات لضمان إنجازها ضمن الإطار الزمني المحدد.
- زيادة رضا المستفيدين: تعزيز رضا المراجعين من خلال الاستجابة السريعة والفعالة.
- تقديم تقارير دقيقة: الاعتماد على أدوات الرصد والمتابعة والتقييم المستمر لتقديم تقارير دورية تساعد في اتخاذ القرارات.

نطاق التطبيق

يطبق محتوى هذا الدليل على جميع الخدمات المقدمة للمراجعين في الأمانة العامة لمجلس المناقصات، سواء كان ذلك من خلال قاعة المراجعين أو عبر القنوات الإلكترونية.

سياسة الجودة

- يمثل هذا الدليل الإرشادي تطبيق مباشر لسياسة الجودة المتبعة لدى الأمانة العامة لمجلس المناقصات من خلال تقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات وتوقعات المراجعين. نسعى لتحقيق رضا العملاء من خلال:
- التحسين المستمر لجميع العمليات والإجراءات.
 - الاعتماد على منهجية اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة.
 - تطوير علاقات عمل إيجابية مع جميع الأطراف المعنية.
 - تدريب وتطوير قدرات الموظفين لضمان كفاءة الأداء.

المصطلحات والتعريفات

- الخدمات: تشمل جميع الطلبات التي يقدمها المراجعون، مثل الاستفسارات العامة، الشكاوى، الاقتراحات، التسجيلات، وآليات التظلم.
- المراجع: قد يكون فرداً، صاحب شركة مسجلة أو غير مسجلة، أو جهة حكومية.
- سجل المراجعين: نظام إلكتروني يسجل جميع الطلبات والخدمات المقدمة للمراجعين.
- إنجاز الطلب: يشمل قبول الطلب وإنهاء جميع الإجراءات المتعلقة به وفقاً للمهام الوظيفية المعنية.

الأدوار والمسؤوليات

دائرة خدمات المراجعين:

- استقبال المراجعين: استقبال المراجع وتسجيل بياناته في السجل الإلكتروني للمراجعين.
- إنجاز طلب المراجع: إنجاز طلب المراجع و حفظه في النظام الإلكتروني بشكل دقيق.
- تحويل الطلبات: تحويل الطلب (غير المنجز) إلى الدوائر المساندة إذا كان يتطلب ذلك.
- متابعة الطلبات: متابعة الطلبات المحولة لضمان إنجازها ضمن الإطار الزمني المحدد.
- التصعيد عند التأخير: في حال تأخر الدوائر المساندة في إنجاز الطلبات، يتم تصعيدها إلى مدراء العموم أو مكتب الأمين العام.
- إبلاغ المراجع بحالة الطلب: التواصل مع المراجع وإبلاغه بالتحديثات الخاصة بطلبه.
- رفع التقارير: إعداد ورفع تقارير دورية حول حالة طلبات المراجعين إلى المسؤول المباشر.

دائرة تسجيل وتقييم الشركات:

- إنجاز طلبات التسجيل: معالجة الطلبات المتعلقة بتسجيل وتقييم الشركات، والتي تم تحويلها من دائرة خدمات المراجعين.
- التحديث المستمر: متابعة جميع التغييرات والمستجدات المتعلقة بشروط تسجيل الشركات وإبلاغ دائرة خدمات المراجعين بها.

دائرة التناقص الإلكتروني:

- إنجاز الطلبات التقنية: معالجة الطلبات المتعلقة بالدعم التقني وصلاحيات الشركات في المناقصات الإلكترونية.
- التحديث المستمر: تحديث دائرة خدمات المراجعين بكل المستجدات المتعلقة بالخدمات والسياسات.

مديريات الأمانة العامة ومكتب متابعة المشاريع:

- إنجاز الطلبات: معالجة الطلبات التي تتطلب تدخل هذه المديريات، مثل الطلبات المتعلقة بالمشاريع أو الشؤون الفنية والمناقصات والمشتريات.
- إبلاغ دائرة خدمات المراجعين بالمستجدات: إبلاغ دائرة خدمات المراجعين بجميع المستجدات التي قد تهم المراجعين.

الأدوار والمسؤوليات

الدائرة القانونية:

- التعامل مع الطلبات القانونية: معالجة الطلبات المتعلقة بالدعم القانوني والشكاوى القانونية.
- التحديث المستمر: إبلاغ دائرة خدمات المراجعين بالتغييرات القانونية أو السياسات الجديدة التي قد تؤثر على المراجعين.

مكتب الأمين العام:

- البت في الطلبات المصعدة: اتخاذ القرار في الطلبات التي تم تصعيدها إليه من قبل دائرة خدمات المراجعين.
- التوجيه في الطلبات المتأخرة: توجيه دائرة خدمات المراجعين في معالجة الطلبات المتأخرة والمصعدة من قبل الجهات الداخلية في الأمانة.
- مراجعة التقارير الدورية: الإطلاع والتوجيه بناءً على نتائج سجل خدمات المراجعين.

خطوات الحصول على الخدمة

في إطار حرصنا على تقديم خدمات ذات جودة عالية وبما يتوافق مع احتياجات وتوقعات المراجعين، تم وضع إجراءات واضحة وشفافة للحصول على الخدمات المقدمة. يهدف هذا الدليل إلى تبسيط عملية تقديم الطلبات ومتابعتها لضمان السرعة والكفاءة في الاستجابة لمتطلبات المراجعين. فيما يلي نوضح الخطوات المتبعة للحصول على الخدمة، بدءًا من تقديم الطلب وحتى إنجاز الخدمة بنجاح. (الشكل 1)

تقديم الطلب:

- للمسجلين في نظام التناقص الإلكتروني: تقديم الطلب باستخدام رمز المستخدم أو رقم السجل التجاري.
- لغير المسجلين: تقديم الطلب بتقديم معلومات شخصية مثل الاسم ورقم الهاتف.
- التأكد من علاقة المراجع بالشركة في حال كانت هناك ضرورة لذلك.

مراجعة الطلب:

- يتم تعبئة بيانات المراجع في السجل الإلكتروني للمراجعين وانجازه.
- يتم تحويل الطلب (غير المنجز) إلى الجهة المختصة إذا لزم الأمر.
- مراجعة الطلبات والتحقق من البيانات لضمان صحتها ودقتها قبل اعتمادها من المسؤول المباشر.

متابعة الطلبات:

- يتم متابعة الطلبات المحولة والتأكد من إنجازها.
- في حالة عدم إنجاز الطلب خلال الفترة الزمنية المحددة، يتم تصعيده إلى الإدارة العليا أو الأمين العام.

التصعيد:

- عند التأخير في إنجاز الطلبات المحولة للدوائر المساندة ، يتم تصعيد الطلب إلى مدراء العموم أو مكتب الأمين العام لاتخاذ الإجراءات اللازمة.

المدد الزمنية لتلقي الخدمة

مدة الانتظار:

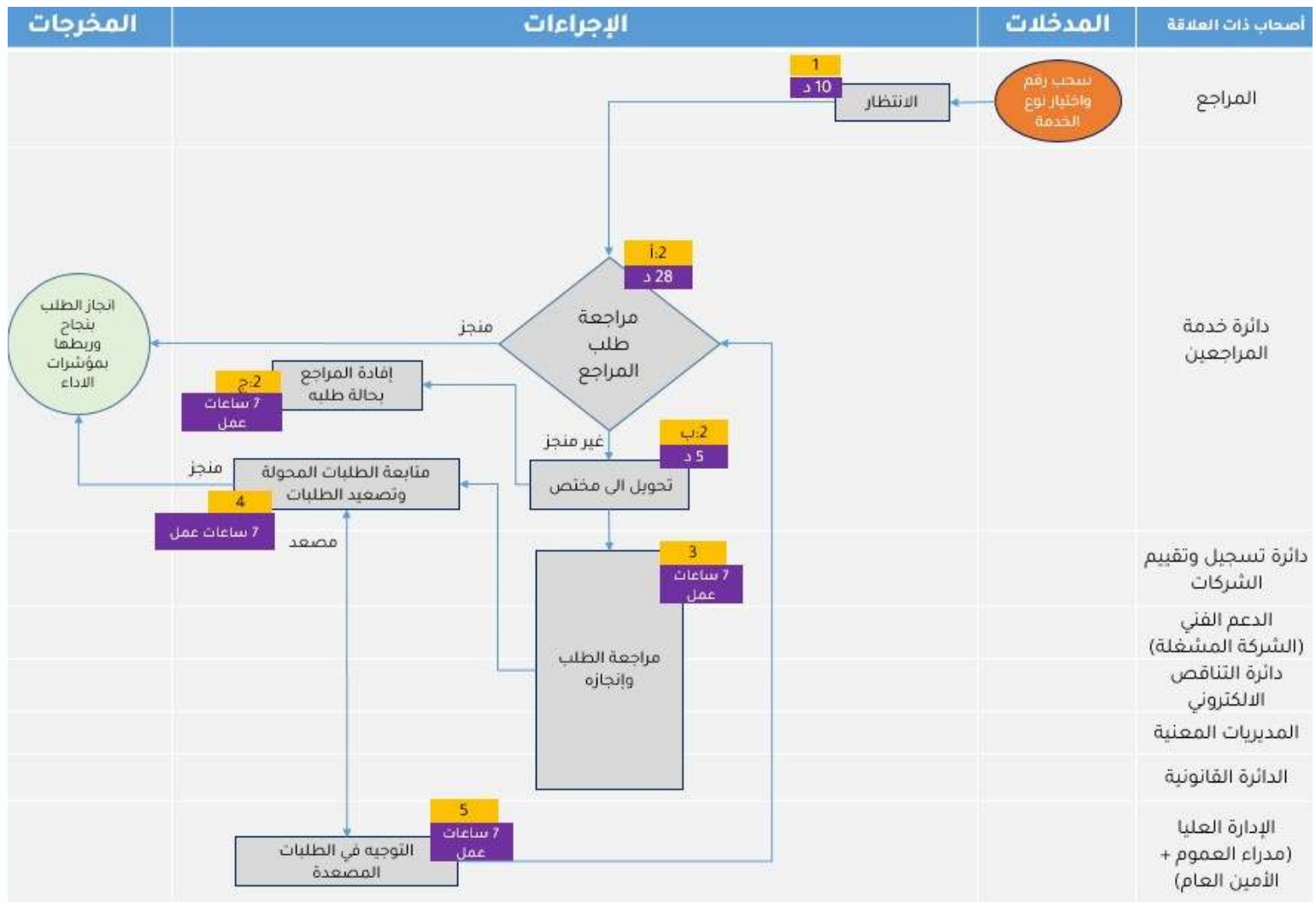
مدة 10 دقائق كحد أقصى.

مدد انجاز الخدمة:

- 25 دقيقة كحد أقصى هي مدة انجاز الخدمة من مختصين دائرة خدمة المراجعين:
- خلال يوم عمل واحد هو مدة انجاز الخدمة من مختصي الدوائر المساندة.

*تلتزم دائرة خدمة المراجعين والدوائر المساندة بإفادة المراجع بحالة طلبه خلال نفس اليوم في حال أن الطلب يحتاج إلى معالجة تتعدى يوم عمل واحد.

الرسم التوضيحي للإجراءات المتبعة لدى خدمات المراجعين



الشكل 1

قنوات قياس رضا العملاء ومتابعة الشكاوى

رضا العملاء

لضمان رضا العملاء وتحقيق الشفافية، توفر الأمانة العامة لمجلس المناقصات قنوات متعددة للتواصل مع المراجعين وتلقي الشكاوى والاقتراحات. ويتم قياس رضا العملاء من خلال الاستبيانات الإلكترونية عبر منصة "إجادة"، التي تهدف إلى تعزيز الأداء الحكومي والارتقاء بمستوى الخدمات. كما يمكن للمراجعين إرسال الشكاوى والاقتراحات عبر نظام الشكاوى والمقترحات في الموقع الرسمي للأمانة العامة لمجلس المناقصات.

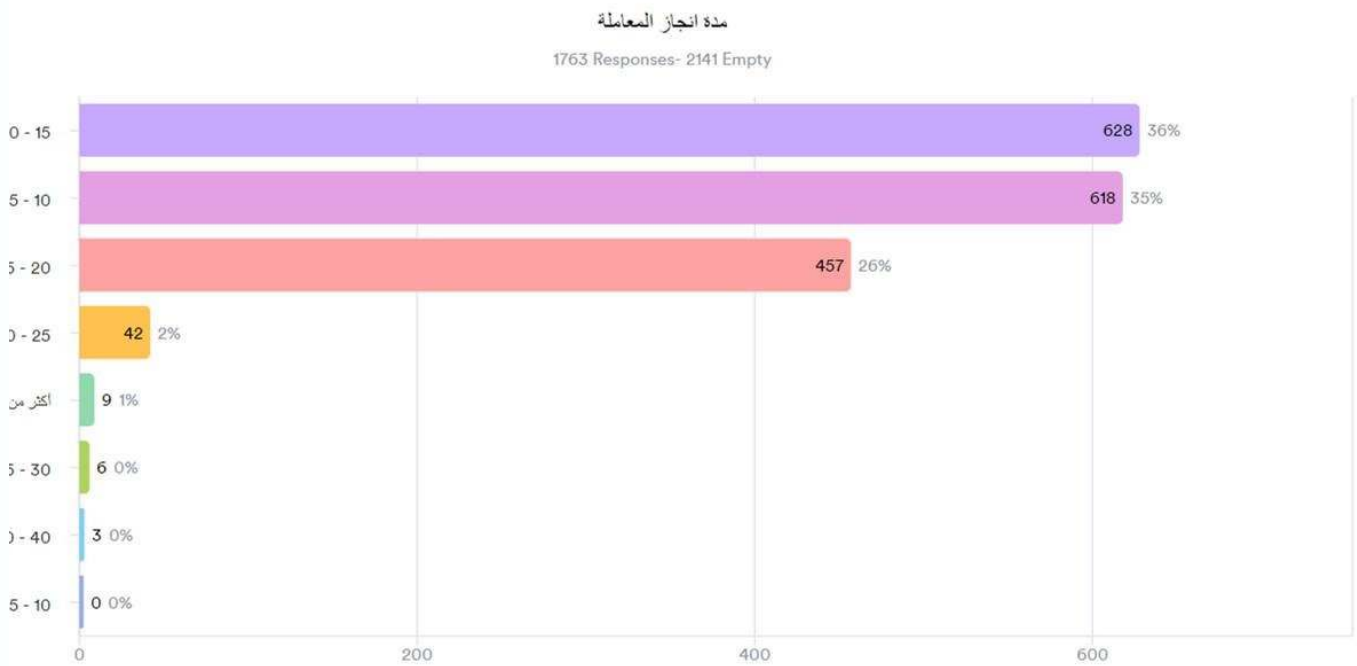


مَعًا..
نعزز الأداء
الحكومي | **إجادة**

مراجعة الأداء والتقييم والتحسين المستمر

الاداء والتقييم:

يتم تقييم أداء الخدمات المقدمة بشكل دوري من خلال تحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI'S) المتعلقة بسرعة الاستجابة، جودة الخدمة، ورضا العملاء. يتم إعداد تقارير دورية تسلط الضوء على أداء الخدمات وتحديد مجالات التحسين، كما تُعرض هذه التقارير على الإدارة العليا لاتخاذ القرارات المناسبة. (الشكل 2)



الشكل 2

التحسين المستمر

تلتزم الأمانة العامة لمجلس المناقصات ، بتطبيق منهجية التحسين المستمر لضمان جودة العمليات والخدمات المقدمة. يتم ذلك عبر المراقبة الدورية لفعالية الإجراءات وتحليل نتائج الأداء، مما يتيح اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين العمليات بناءً على البيانات والأدلة المتاحة. تسعى الأمانة إلى تحديث العمليات بانتظام لتلبية احتياجات المراجعين وتوقعاتهم المتزايدة، مما يعزز من كفاءة الخدمات المقدمة.

الخاتمة

في ختام هذا الدليل، تؤكد الأمانة العامة لمجلس المناقصات التزامها بتقديم خدمات عالية الجودة تلتزم بالمعايير القانونية والفنية، وتسعى باستمرار لتحقيق أعلى مستويات رضا المراجعين. من خلال اعتماد ممارسات التحسين المستمر وتوفير قنوات تواصل متعددة وفعالة، نضمن الاستجابة السريعة والشفافة لجميع الطلبات والشكاوى.

نأمل أن يكون هذا الدليل الإرشادي مرجعًا شاملاً يساعد المراجعين على فهم كيفية الحصول على الخدمات والمساهمة في تحسين جودة الأداء الحكومي. كما ندعو جميع المراجعين إلى استخدام القنوات المتاحة للتواصل معنا لضمان تحسين مستمر في جميع العمليات والخدمات المقدمة.

منافذ تقديم الخدمة

قاعة خدمة المراجعين:

تقع قاعة خدمة المراجعين ضمن حرم مبنى الأمانة العامة لمجلس المناقصات بمحافظة مسقط في الخوير في حي الوزارات.

مركز الاتصالات:

على الرقم 24402244.

البريد الإلكتروني:

عبر البريد الإلكتروني TENDER_INFO@GSTB.GOV.OM

نظام الشكاوي والمقترحات:

عبر الموقع الرسمي للأمانة العامة لمجلس المناقصات
أو عبر الباركود الموضح أدناه:



الاجتماعات المرئية:

عبر الباركود الموضح أدناه ، أو الرابط الإلكتروني:

HTTPS://WWW.JOTFORM.COM/241378574334058

