



دليل تحريفي

بمكتب شكاوى التعاقدات العمومية



□ الفهرس

الموضوع	رقم الصفحة
. مقدمة تعريفية بالمكتب	٣ - ٤
. أولاً: - الهيكل التنظيمي وتبعية المكتب	٥
. ثانياً: - التعريفات والمصطلحات المستخدمة	٦ - ٧
. ثالثاً: - اختصاصات المكتب	٨
. رابعاً: - قواعد العمل والإجراءات	
١ - الضوابط والإجراءات الواجب اتباعها لتقديم الشكاوى	٩ - ١٠
٢ - آلية التعامل مع الشكاوى	١١
٣ - حالات حفظ الشكاوى	١٢
. خامساً: - مبادئ العمل بالمكتب	١٣ - ١٤
. سادساً: - وسائل التواصل	١٤
. سابعاً: - ملاحظات هامة	١٥

مقدمة تعريفية بالمكتب



يهدف إنشاء مكتب شكاوى التعاقدات العمومية إلى تحسين منظومة التعاقدات العامة من خلال تعزيز مبادئ الحوكمة وتطبيق معايير العلانية والشفافية والنزاهة وحرية المنافسة والمساواة وتكافؤ الفرص، وإصدار قرارات سريعة وعاجلة وملزمة بشأن أي مخالفات متعمدة أو غير متعمدة للقوانين واللوائح والقرارات المنظمة للتعاقدات العامة بما يضمن توفير معاملة عادلة للمتعاملين من مجتمع الأعمال مع الجهات الإدارية ومنع أي ممارسات تنطوي على التواطؤ أو الاحتيال أو الفساد أو الاختكار.

شهدت السنوات الأخيرة العديد من الإصلاحات التشريعية التي تهدف إلى إحكام الرقابة على المالية العامة وتهيئة مناخ جاذب للاستثمار، ويعد قانون تنظيم التعاقدات التي تبرمها الجهات العامة الصادر بالقانون رقم ١٨٢ لسنة ٢٠١٨ أحد أهم مخرجات هذا الإصلاح التشريعي وجاءت اللائحة التنفيذية الصادرة بقرار وزير المالية رقم ٦٩٢ لسنة ٢٠١٩ مكملة ومفسرة لأحكامه، وتأتى أهمية هذا القانون ولائحته التنفيذية من أن تطبيقه على النحو الصحيح يساهم في تنفيذ جانب من السياسة العامة للدولة سواء الاقتصادية أو الاجتماعية أو البيئية ، نظراً لأن التعاقدات العمومية لم تعد أداة لتوفير المتطلبات اللازمة لسير العمل بالجهات العامة بل تعدت هذا المفهوم لتصبح أحد الأدوات التي تعتمد عليها الحكومات في توجيه سياساتها المالية والاقتصادية والبيئية والاجتماعية.

وحيث أنه من المحتمل حدوث خلاف بين الجهة الإدارية وذوى الشأن في أي مرحلة من مراحل التعاقد ابتداءً من الإعلان عن العملية موضوع التعاقد وحتى مرحلة إتمام تنفيذ العقد وصرف المستحقات المترتبة عليه، فقد ظهرت أهمية وجود كيان تنظيمي يعهد إليه الفصل في هذه الخلافات بصورة عاجلة وتكون قراراته ملزمة وواجبة التنفيذ من جانب طرفي الخلاف، ولذلك فإن هذه القرارات يجب أن يكون لها مرجعية من القوانين واللوائح والقرارات والكتب الدورية والمنشورات المنظمة للتعاقدات العامة.



وقد نص القانون المشار إليه في مادته الخامسة على إنشاء وحدة تنظيمية تحت مسمى " مكتب شكاوى التعاقدات العمومية" تتبع السيد وزير المالية مباشرة لضمان حياديتها واستقلالها يلجأ إليها ذوى الشأن حال رغبتهم وقبل استخدام حقهم في اللجوء للقضاء وذلك حال تضررهم من قرار معين أو أي إجراء تتخذه الجهة الإدارية خلال أي مرحلة من مراحل التعاقد.

□ أولاً: - الهيكل التنظيمي وتبعية المكتب

أنشئ مكتب شكاوى التعاقدات العمومية بمستواه التنظيمي الحالي بقرار السيد رئيس مجلس الوزراء رقم ٦٦٥ لسنة ٢٠٢١ حيث نصت المادة الأولى من هذا القرار على أن يكون المكتب بمستوى إدارة مركزية تابعة للسيد وزير المالية مباشرة لضمان الاستقلالية والحيادية وقد تضمن هذا القرار أيضاً تحديد اختصاصات المكتب وقواعد العمل به، وقد صدر قرار السيد الدكتور رئيس الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بتاريخ ٢٠٢١/١٢/١٦ باعتماد جدول الوظائف بالإدارة المركزية لمكتب شكاوى التعاقدات العمومية متضمناً عدد ثلاث إدارات عامة.

□ هذا الشكل التوضيحي للهيكل التنظيمي للإدارة المركزية

لمكتب شكاوى التعاقدات العمومية



وتعمل هذه الإدارات العامة وفق مجموعة من الاختصاصات المحددة والمتراصة والمتكاملة والتي تضمن تحقيق الأهداف المباشرة والغير مباشرة للمكتب.



□ ثانياً:- التعريفات والمصطلحات المستخدمة

المكتب: - مكتب شكاوى التعاقدات العمومية.

الجهة الإدارية: - أي من الجهات العامة أو الهيئات أو الوحدات المنصوص عليها في المادة الأولى من مواد إصدار قانون تنظيم التعاقدات التي تبرمها الجهات العامة، وما يتبعها من صناديق خاصة أو حسابات على النحو المبين في هذه المادة.

ذوي الشأن: - الذين لهم حق التقدم بشكاوى للمكتب سواء كان طرفاً مباشراً أو متضرراً من إجراءات معينة في عملية التعاقد، أو له مصلحة أو علاقة بالموضوع محل الشكاوى.

الشكاوى المستوفاة: - الشكاوى المقدمة من صاحب الشأن أو من يمثله قانوناً بموجب توكيل أو تفويض على النموذج الموحد المرفق بقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٦٦٥ لسنة ٢٠٢١ في التوقيت القانوني بحسب موضوع الشكاوى مدعمة بالمستندات التفصيلية التي تثبت صحة الادعاءات.

قرار المكتب: - هو النتيجة التي ينتهي إليها المكتب بعد فحص ودراسة الشكاوى، وهذا القرار يخرج عن حيز التوصيات كونه ملزماً لطرفي الشكاوى ويجب على الجهة الإدارية تنفيذه خلال مدة لا تتجاوز سبعة أيام عمل من تاريخ تسلمها إخطار المكتب بالقرار، واتخاذ ما يلزم من إجراءات تصحيحية وفقاً لما خلصت إليه الدراسة، ودون أن يخل ذلك بحق مقدم الشكاوى في اللجوء إلى القضاء.

-  **القانون:** - قانون تنظيم التعاقدات التي تبرمها الجهات العامة الصادر بالقانون رقم ١٨٢ لسنة ٢٠١٨.
-  **اللائحة التنفيذية:** - اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم التعاقدات التي تبرمها الجهات العامة رقم ١٨٢ لسنة ٢٠١٨ الصادرة بقرار وزير المالية رقم ٦٩٢ لسنة ٢٠١٩.
-  **مجتمع الأعمال:** - المتعاملون مع الجهات الإدارية من الموردين والمقاولين ومقدمي الخدمات والاستشاريين والمتزايدين وغيرهم.
-  **التواطؤ:** - ترتيب يتم بين طرفين أو أكثر قبل أو بعد تقديم العطاء، لتحقيق غرض غير مشروع أو للإخلال بمبدأ تكافؤ الفرص، ومبدأ حرية المنافسة بما في ذلك التأثير بشكل مباشر أو غير مباشر على تصرفات طرف آخر، بهدف تقسيم العقود بين مقدمي العطاءات أو تثبيت أسعار العطاءات بشكل غير تنافسي.
-  **الاحتيال:** - أي فعل أو امتناع عن فعل يؤدي إلى تضليل الطرف الآخر بهدف الحصول على منفعة مالية أو عينية أو منفعة أخرى، أو التأثير في العملية المطروحة أو لتجنب الالتزام في تنفيذ العقد.
-  **الفساد:** - أي عرض أو إعطاء أو استلام أو طلب لأي شيء ذي قيمة، أو الحث على ارتكاب أفعال غير مناسبة، سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، للتأثير بشكل غير مشروع على أداء طرف آخر في العملية المطروحة أو في تنفيذ العقد.



□ ثالثاً: - اختصاصات المكتب

يختص المكتب بالمهام الآتية: -



- ١- تلقى وفحص ودراسة الشكاوى المتعلقة بأية مخالفة لأحكام قانون تنظيم التعاقدات التي تبرمها الجهات العامة الصادر بالقانون رقم ١٨٢ لسنة ٢٠١٨ ولائحته التنفيذية، واتخاذ القرارات اللازمة في شأنها، وذلك دون مقابل ما لم تتطلب دراستها الاستعانة بخبرات فنية متخصصة تمكنه من البت فيها وفقاً لطبيعة العملية محل الشكوى.
- ٢- إخطار طرفي الشكوى بقرار المكتب بنتيجة دراسة الشكوى.
- ٣- متابعة التزام الجهات الإدارية بتنفيذ قرارات المكتب.
- ٤- إخطار الجهة الإدارية المشكو في حقها بأية مخالفات قد تتكشف للمكتب أثناء دراسته للشكوى المقدمة إليه لاتخاذ اللازم بشأنها.
- ٥- متابعة الطلبات المقدمة من المتعاقدين للسلطة المختصة بالجهات الإدارية لتشكيل اللجان المحايدة لدراسة أسباب تقاعس الجهة عن استلام محل التعاقد.
- ٦- التنسيق مع الهيئة العامة للخدمات الحكومية لاتخاذ ما يلزم لتوعية الجهات الإدارية بالمشاكل والأخطاء الشائعة التي تتكشف للمكتب حال دراسته للشكاوى المقدمة له وكيفية تجنبها.



□ رابعاً : - قواعد العمل والإجراءات

١- الضوابط والإجراءات الواجب اتباعها لتقديم الشكاوى : -

- يجب على صاحب الشأن تقديم شكواه للجهة الإدارية أولاً في التوقيعات القانونية التي تنظمها أحكام القانون رقم ١٨٢ لسنة ٢٠١٨ ولائحته التنفيذية وكذا الواردة بكراسة الشروط والمواصفات الخاصة بالعملية التي يتضرر من أحد إجراءاتها، وإخطار المكتب في الوقت ذاته بصورة من الشكاوى.



- تقديم الشكاوى بالمكتب خلال يومى العمل التاليين بعد انقضاء مدة خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى مستوفاة للجهة الإدارية وذلك حال عدم رد الجهة على الشاكي خلال هذه المدة أو عدم قبوله الرد الوارد إليه خلال هذه المدة.

✚ **ولتجنب حفظ الشكاوى شكلياً من جانب المكتب يجب على مقدمي الشكاوى الالتزام بما يلي:-**

- يجب أن يتعلق موضوع الشكاوى بمخالفة لأحكام القانون رقم ١٨٢ لسنة ٢٠١٨ ولائحته التنفيذية.
- أن يكون مقدم الشكاوى طرفاً مباشراً أو متضرراً من الإجراءات محل الشكاوى، أو له مصلحة أو علاقة مشروعة بموضوع الشكاوى.



- أن تكون الشكوى مؤيدة بالمستندات التي من المفترض أن تكون في حوزة الشاكي والتي تثبت صحة الادعاءات.
- يجب على صاحب الشأن تقديم الشكوى للمكتب بصفته الشخصية أو من يمثله قانوناً على أن يثبت أنه موكلاً أو مفوضاً من صاحب الشأن.
- يجب أن تقدم الشكوى على النموذج الموحد المرفق بقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٦٦٥ لسنة ٢٠٢١ (أصل + صورة) ويراعى من جانب الشاكي استيفاء جميع البيانات الواردة بالنموذج بخط واضح، ويجوز للشاكي أن يرفق بهذا النموذج شرحاً مفصلاً لموضوع الشكوى.
- تقديم صورة من الشكوى المقدمة في المواعيد القانونية للجهة الإدارية المشكو في حقها في ذات موضوع الشكوى التي يرغب في تقديمها للمكتب.
- يجب أن يقدم الشاكي ما يثبت استلام الجهة الإدارية للشكوى المقدمة منه إليها (توقيع الموظف المختص بالجهة الإدارية بالاستلام وخاتم الجهة أو إيصال من الهيئة القومية للبريد بما يفيد إرسال الشكوى للجهة الإدارية).
- تقديم صورة من رد الجهة الإدارية - إن وجد - وحال عدم تلقي الشاكي لرد الجهة فعليه أن يذكر ذلك في الشكوى المقدمة منه للمكتب.
- يجب إرفاق صور من جميع المستندات الخاصة بالعملية محل الشكوى والتي تكون في حوزة الشاكي على سبيل المثال (كراسة الشروط والمواصفات - الإخطارات المرسلة للشاكي من الجهة الإدارية - أمر التوريد أو الإسناد - العقد - أي مستندات أخرى ذات صلة بموضوع الشكوى).



٢- آلية التعامل مع الشكوى :-

- التحقق من الصفة القانونية لمقدم الشكوى (صاحب الشأن - وكيل مفوض).
- التحقق من التزام الشاكي بتقديم شكواه على النموذج الموحد واستيفاء كافة بياناته وتقديم المستندات المؤيدة بحسب موضوع الشكوى.
- التحقق من التزام الشاكي بالمواعيد القانونية لتقديم الشكاوى سواء عند تقديم شكواه في ذات الموضوع للجهة الإدارية أو للمكتب.
- التحقق من عدم وجود أي أسباب تستوجب حفظ الشكوى من جانب المكتب وفقاً لما سيتم توضيحه لاحقاً.
- تحديد المخالفات محل الشكوى وفي أي مرحلة من مراحل التعاقد.
- مخاطبة الجهة الإدارية والشاكي بحسب الأحوال لتقديم المستندات اللازمة للدراسة، ويحظر على الجهة الإدارية استكمال إجراءات العملية في ظل وجود شكوى لم يتم الفصل فيها سواء كانت مقدمة للجهة ذاتها أو لمكتب شكاوى التعاقدات العمومية.
- تحديد ما إذا كان الفصل في موضوع الشكوى يتعلق بأمور فنية تتطلب الاستعانة بأحد الخبراء المتخصصين من عدمه، واتخاذ الإجراءات اللازمة في هذه الحالة ومطالبة الشاكي بسداد قيمة مقابل الاستعانة بالخبير المتخصص.
- تحديد ما إذا كان الفصل في الشكوى يتطلب عقد جلسة استماع لطرفيها من عدمه، واتخاذ ما يلزم في هذه الحالة.
- تحديد ما إذا كانت هناك ضرورة تقتضي وقف إجراءات العملية محل الشكوى من عدمه وإخطار الجهة الإدارية بقرار الوقف في هذه الحالة.
- الاطلاع على التقارير المقدمة من الخبراء المتخصصين والمستندات المقدمة من طرفي النزاع وتحديد مواد القانون واللائحة والقرارات والمنشورات ذات الصلة بموضوع الشكوى وإعداد الدراسة المنتهية بقرار المكتب.
- اعتماد قرار المكتب من جانب رئيس الإدارة وإخطار طرفي الشكوى به ومتابعة تنفيذ والالتزام به.



٣- حالات حفظ الشكاوى بالمكتب: -

✚ تحفظ الشكاوى المقدمة للمكتب في أي من الحالات الآتية:-

- إذا لم تقدم على النموذج المعد للشكاوى أو لم يستوف مقدمها المستندات المؤيدة لها.
- إذا قدمت بعد المدة المحددة لتقديم الشكاوى (خلال يومى العمل التاليين بعد انقضاء مدة خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى مستوفاة للجهة الإدارية).
- إذا تبين عدم تقديمها للجهة الإدارية قبل تقديمها للمكتب.
- إذا تبين أنها منظورة أمام الجهات القضائية أو التحكيم، أو سبق صدور حكم بشأنها، أو تم الاتفاق بين طرفيها على تسوية موضوعها عن طريق التوفيق أو الوساطة.
- إذا تقاعس مقدم الشكاوى عن سداد أتعاب الاستعانة بذوي الخبرات الفنية المتخصصة في الحالات التي تتطلب دراستها ذلك.
- إذا تبين للمكتب أنها كيدية.

وفى جميع حالات حفظ الشكاوى يقوم المكتب خلال مدة لا تتجاوز يومي عمل من تاريخ صدور قراره بإخطار مقدم الشكاوى والجهة الإدارية بالأسباب التي دعت إلى حفظ الشكاوى.



❑ خامساً: - مبادئ العمل بالمكتب

👉 الاستقلالية والحياد: -

يعمل المكتب باستقلالية وحيادية يضمنها تبعيته المباشرة لوزير المالية وعدم تعرض العاملين به لأي ضغوط من شأنها التأثير في القرارات الصادرة عن المكتب.

👉 الشفافية:

يضمن المكتب وضوح إجراءات تقديم الشكاوى ومراحل معالجتها والعمل على إصدار قرارات مسببة وواضحة والإعلان عنها للطرفين.

👉 المساواة وتكافؤ الفرص: -

يتعامل المكتب مع جميع الشكاوى دون تمييز ويضمن معاملة عادلة لجميع المتعاملين في مجال التعاقدات العامة.

👉 السرعة:

يلتزم المكتب بمدد زمنية محددة للفصل في الشكاوى المستوفاة والرد عليها، ويجب على الجهات الإدارية مراعاة الالتزام بسرعة موافاة المكتب بالمستندات المطلوبة للدراسة وذلك لتمكينه من البت في الشكاوى في التوقيتات المحددة بما يحقق مصالح جميع الأطراف.

👉 الموضوعية: -

يتم فحص ودراسة الشكاوى بناءً على الوثائق والمستندات المقدمة من الطرفين دون تحيز لأي طرف على حساب الآخر.

👉 **سرية المعلومات: -**

يلتزم المكتب بالحفاظ على سرية البيانات والمعلومات التي يطلع عليها أثناء فحص الشكاوى.

👉 **الجدية: -**

لا ينظر في الشكاوى الكيدية التي لا تهدف إلى تحقيق حق مشروع وإنما بقصد الإضرار بالطرف الآخر أو الإساءة إليه بهدف الانتقام أو التعطيل أو الإيذاء المعنوي أو المادي أو تفتقر إلى الحد الأدنى للمستندات المؤيدة لها.

❑ **سادساً: - وسائل التواصل**



١- **التعامل المباشر والمراسلات على العناوين الآتية :-**

📍 **القاهرة: أبراج وزارة المالية - شارع امتداد رمسيس - برج (١) الدور الأرضي - الرقم البريدي ١١٦٣٥ "العباسية".**

📍 **العاصمة الإدارية: الحي الحكومي - وزارة المالية - مبنى (LC) الدور الأول غرفة ١٤٦.**

ويمكن تعزيز التواصل من خلال الوسائل الآتية :-

٢- **تلفونيا: - ٠٢٢٣٤٢٥٦٦٢**

٣- **فاكس: - ٠٢٣٤٢٤٦٦٢**

٤- **البريد الإلكتروني: - Complaints.office@mof.gov.eg**



□ سابعاً: - ملاحظات هامة: -

- يجب مراعاة أن تكون الشكوى مكتوبة باللغة العربية وبخط واضح مع ترتيب الوقائع وبيان موضوع الشكوى وتحديد المطلوب بدقة.
- استخدام لغة رسمية لائقة وخالية من العبارات المسيئة أو التشهيرية.
- تضمين الشكوى بيانات وسائل اتصال فعالة وصحيحة لتسهيل التواصل والمتابعة من قبل المكتب.
- المكتب غير مختص بالنظر في الشكاوى الخارجة عن نطاق التعاقدات العمومية.
- الامتنال لأي طلب توضيح أو حضور يوجه من المكتب في إطار استكمال النظر في الشكوى.
- تفادي تكرار الشكوى ذاتها ما لم تظهر معطيات أو مستجدات جوهرية تستدعي إعادة النظر فيها.
- الاطلاع المسبق على الضوابط والإجراءات المتعلقة بتقديم الشكاوى المشار إليها بهذا الدليل، وكذا ضرورة الاطلاع على قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٦٦٥ لسنة ٢٠٢١ الخاص بتنظيم مكتب شكاوى التعاقدات العمومية وتحديد اختصاصاته وقواعد العمل به للإلمام التام بكافة الضوابط الشكائية والموضوعية في هذا الشأن.



”الرسالة“

توفير آلية فعالة وحيادية لاستقبال ومعالجة الشكاوى المتعلقة بالتعاقدات العمومية بما يساهم في تعزيز الشفافية والمساواة وتكافؤ الفرص ومكافحة الفساد وتحقيق العدالة بين جميع الأطراف.



THANKS