# دليل تعريفي

# بمكتب شكاوى التعاقدات العمومية



## ❑ الفهـرس


| الموضوع | رقم الصفحة |
|---|---|
| • مقدمة تعريفية بالمكتب | ٣ ـ ٤ |
| • أولاً: ـ الهيكل التنظيمي وتبعية المكتب | ٥ |
| • ثانياً: ـ التعريفات والمصطلحات المستخدمة | ٦ ـ ٧ |
| • ثالثاً: ـ اختصاصات المكتب | ٨ |
| • رابعاً: ـ قواعد العمل والإجراءات | |
| ١ـ الضوابط والإجراءات الواجب اتباعها لتقديم الشكاوى | ٩ ـ ١٠ |
| ٢ـ آلية التعامل مع الشكوى | ١١ |
| ٣ـ حالات حفظ الشكوى | ١٢ |
| • خامساً: ـ مبادئ العمل بالمكتب | ١٣ـ١٤ |
| • سادساً: ـ وسائل التواصل | ١٤ |
| • سابعاً: ـ 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 الاحتكار.

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.

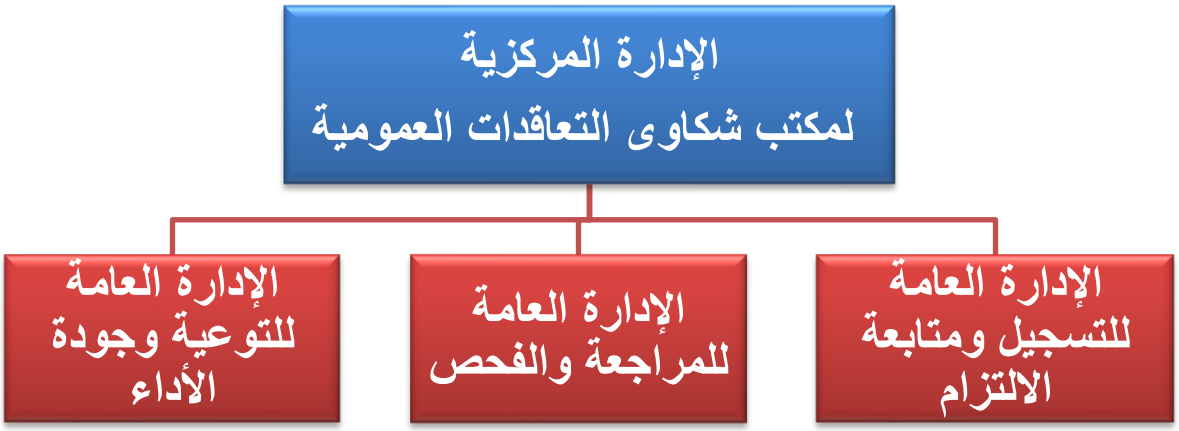


وقد نص القانون المشار إليه في مادته الخامسة على إنشاء وحدة تنظيمية تحت مسمى " مكتب شكاوى التعاقدات العمومية" تتبع السيد وزير المالية مباشرة لضمان حياديتها واستقلالها يلجأ إليها ذوى الشأن حال رغبتهم وقبل استخدام حقهم في اللجوء للقضاء وذلك حال تضررهم من قرار معين أو أي إجراء تتخذه الجهة الإدارية خلال أي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

## ❑ أولاً: - الهيكل التنظيمي وتبعية المكتب

أُنشئ 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 مباشرةً 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 والمترابطة 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 بشكوى للمكتب سواء كان طرفاً مباشراً أو متضرراً من إجراءات معينة في عملية التعاقد، أو له مصلحة أو علاقة بالموضوع محل الشكوى.
- **الشكوى المستوفاة**: - الشكوى 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 الشكوى مدعمة بالمستندات التفصيلية التي تثبت صحة الادعاءات.
- **قرار المكتب**: - هو النتيجة التي ينتهى إليها المكتب بعد فحص ودراسة الشكوى، وهذا القرار يخرج عن حيز التوصيات كونه ملزماً لطرفي الشكوى ويجب على الجهة الإدارية تنفيذه خلال مدة لا تجاوز 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 الشكوى في اللجوء إلى القضاء.

- **القانـون**: - قانون تنظيم التعاقدات التي تبرمها الجهات العامة الصادر بالقانون رقم ١٨٢ لسنة ٢٠١٨.
- **اللائحـة التنفيذيـة**: - اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم التعاقدات التي تبرمها الجهات العامة رقم ١٨٢ لسنة ٢٠١٨ الصادرة بقرار وزير المالية رقم ٦٩٢ لسنة ٢٠١٩.
- **مجتمـع الأعمـال**: - المتعاملون مع الجهات الإدارية من الموردين والمقاولين ومقدمي الخدمات والاستشاريين والمتزايدين وغيرهم.
- **التـواطـؤ**: - 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 يؤدى 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.
- **الفسـاد**: - 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 طرفى 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 التوقيتات 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 الشكوى.
- تقديم الشكوى بالمكتب خلال يومى العمل التاليين بعد انقضاء مدة خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى مستوفاة للجهة الإدارية وذلك حال عدم رد الجهة على الشاكى خلال هذه المدة أو عدم قبوله الرد الوارد إليه خلال هذه المدة.



***ولتجنب حفظ الشكوى شكليًا من جانب المكتب يجب على مقدمي الشكاوى الالتزام بما يلى:-***

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




- أن تكون الشكوى مؤيدة بالمستندات التي من المفترض أن تكون في حوزة الشاكى 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 الشاكى استيفاء جميع البيانات الواردة بالنموذج بخط واضح، ويجوز للشاكى 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 الشاكى 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 تلقى 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 وفى 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 شكاوى 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 تقتضى 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 الشكوى 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 الشكوى 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 الشكوى عن سداد أتعاب الاستعانة بذوي الخبرات الفنية المتخصصة في الحالات التي تتطلب دراستها ذلك.
- إذا تبين للمكتب أنها كيدية.

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



## ❑ خامساً: - مبـادئ العمل بالمكتب

### الاستقلاليـة والحيـاد: -

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

### الشفافيـة:

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

### المساواة وتكافـؤ الفـرص: -

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

### السرعـة :

يلتزم المكتب بمدد زمنية محددة للفصل فى 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.

### الموضوعيـة: -

يتم فحص ودراسة الشكاوى بناءً على الوثائق والمستندات المقدمة من الطرفين دون تحيز لأى 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 و المراسلات 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- **تلفونياً: - 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.
- الامتثال لأى طلب توضيح أو حضور يوجه من المكتب في إطار استكمال النظر في الشكوى.
- تفادى تكرار الشكوى ذاتها ما لم تظهر معطيات أو مستجدات جوهرية تستدعى 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 الشكلية والموضوعية في هذا الشأن.



**" الرسالة"**

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

