

اعتماد
Etimad



مستويات تقديم الخدمة للخدمات الإلكترونية

منصة اعتماد

تاريخ التحديث: 2024-01-19م

مستويات تقديم الخدمة للخدمات الإلكترونية

القناة	نوع الطلب	وقت توفر الخدمة	الوقت المتوقع للاستجابة	متوسط وقت الحل
الرقم الموحد المحادثة الفورية نموذج اتصل بنا البريد الإلكتروني منصة X	استفسار عام	7/24	20 ثانية	فوري
		السبت الى الخميس: 8:00 ص الى 10:00 م الجمعة: 1:00 م الى 9:00 م	20 ثانية	فوري
		7/24	فوري	5 أيام عمل
		7/24	يوم عمل	3 أيام عمل
		السبت الى الخميس: 8:00 ص الى 10:00 م الجمعة: 1:00 م الى 9:00 م	15 دقيقة	فوري
الرقم الموحد نموذج اتصل بنا البريد الإلكتروني منصة X	اقتراح	7/24	20 ثانية	يعتمد على محتوى الاقتراح والدراسة والاعتماد
		7/24	فوري	
		7/24	يوم عمل	
		السبت الى الخميس: 8:00 ص الى 10:00 م الجمعة: 1:00 م الى 9:00 م	15 دقيقة	
الرقم الموحد نموذج اتصل بنا البريد الإلكتروني منصة X	الطلبات (شكوى/ مشكلة تقنية/ استفسار إجرائي)	7/24	20 ثانية	5 أيام عمل
		7/24	فوري	
		7/24	يوم عمل	
		السبت الى الخميس: 8:00 ص الى 10:00 م الجمعة: 1:00 م الى 9:00 م	15 دقيقة	
الرقم الموحد نموذج اتصل بنا	خدمات إجرائية	7/24	20 ثانية	1 الى 2 يوم عمل
		7/24	فوري	

	يوم عمل	7/24	البريد الإلكتروني
	15 دقيقة	السبت الى الخميس: 8:00 ص الى 10:00 م الجمعة: 1:00 م الى 9:00 م	منصة X
	مدة الإنجاز المتوقعة	وقت توافر الخدمة	الخدمات الإجرائية
	3-5 أيام عمل	حسب وقت توافر قناة التواصل	1- تفعيل المنشآت التي لا تملك سجل تجاري
	3-5 أيام عمل	حسب وقت توافر قناة التواصل	2- إدارة الصلاحيات (إضافة مستخدم)
	3-5 أيام عمل	حسب وقت توافر قناة التواصل	3- إدارة الصلاحيات (تعطيل مستخدم)
	3-5 أيام عمل	حسب وقت توافر قناة التواصل	4- إدارة الصلاحيات (تعديل صلاحية مستخدم)
	المدة الزمنية للخدمة بالمنصة	التوافر	الخدمة
			المنافسات والمشتريات
	3 أيام عمل	7/24	إدارة قوائم المنع للموردين
	3 أيام عمل	7/24	إدارة لجان المنافسات
	فوري	7/24	استعراض المنافسات المطروحة
	ربع سنوي	7/24	إعداد مشاريع المنافسات
	فوري	7/24	الانسحاب من دعوة شراء مباشر
	فوري	7/24	الرد على دعوات الشراء المباشر
	فوري - خلال موعد تقديم وثائق التأهيل	7/24	الرد على دعوة التأهيل اللاحق
	فوري	7/24	الرد على طلب تأجيل تاريخ تقديم العروض
	من 15 الى 30 يوم عمل	7/24	الرد على طلب تصعيد التظلم
	15 يوم عمل	7/24	الرد على طلب تظلم
	فوري - من تاريخ نشر المنافسة على المنصة وقبل مرحلة ترسية العروض	7/24	إلغاء منافسة بعد الطرح
	فوري - قبل طرح المنافسة ونشرها	7/24	إلغاء منافسة قبل الطرح
	فوري - خلال فترة بدأ وقت الجولة حتى انتهائها	7/24	المشاركة بجولات المزايدة الإلكترونية

فوري لغاية اخر يوم من تاريخ تقديم العروض المحدد بكراسة الشروط والمواصفات	7/24	سحب عرض تم تقديمه على منافسة
فوري - خلال فترة مرحلة الترسية للمنافسة	7/24	طلب بدء تفاوض المرحلة الأولى (التفاوض المالي)
فوري - من تاريخ رفض التفاوض للمرحلة الأولى وخلال فترة مرحلة الترسية	7/24	طلب بدء تفاوض المرحلة الثانية (التفاوض البنود)
فوري - قبل اخر يوم من تاريخ تقديم العروض المحدد بكراسة الشروط والمواصفات	7/24	طلب تأجيل تقديم العروض
فوري	7/24	مشاريع المنافسات المستقبلية
من 15 الى 60 يوما حتى الموعد النهائي لتقديم العروض (المادة 39 من اللائحة).	7/24	إدارة إعلانات المنافسات
فوري	7/24	شراء كراسة الشروط والمواصفات
فوري - خلال فترة استقبال العروض	7/24	ارسال استفسارات عن منافسة
فوري - خلال فترة استلام العروض المحددة بالمنافسة	7/24	تقديم العروض على منافسة
من 90 الى 180 يوم من التاريخ المحدد لفتح العروض (المادة 39)	7/24	ترسية المنافسة
فوري	7/24	الاطلاع على نتائج الترسية
فوري	7/24	إدارة قوائم الموردين
فوري	7/24	الانضمام الى قوائم إعلان منافسة
فوري	7/24	استعراض إعلانات الاحتياجات
فوري	7/24	استعراض قائمة المنافسات المستقبلية للجهات الحكومية
فوري وخلال فترة التوقف من 5 الى 10 أيام عمل	7/24	رفع طلب تظلم
فوري - بحسب التاريخ المحدد بكراسة المواصفات والشروط لفتح العروض	7/24	فتح العروض
فوري وخلال موعد تقديم وثائق التأهيل المحدد من الجهة الحكومية	7/24	التقديم على التأهيل المسبق
فوري	7/24	إنشاء دعوة التأهيل المسبق
فوري	7/24	إنشاء دعوة التأهيل اللاحق

من 15 الى 60 يوم شامل (مراجعة الهيئة ونشر الإعلان بالمنصة)	7/24	طرح المنافسة
من 90 الى 180 يوم	7/24	فحص العروض
3 أيام من الإبلاغ بالقرار	7/24	طلب تصعيد تظلم
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
العقود		
فوري	7/24	تسجيل عقد جديد غير مؤتمت
فوري	7/24	تسجيل عقد جديد مؤتمت
فوري	7/24	الموافقة على العقد المؤتمت
فوري	7/24	سحب العقد المؤتمت
فوري	7/24	التوقيع الإلكتروني للعقد المؤتمت
فوري	7/24	إعادة توجيه العقد المؤتمت
فوري	7/24	إعادة تعيين ممثل الجهة الحكومية للتوة على العقد المؤتمت
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	تسجيل عقد بديل
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	تسجيل عقد قائم
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	تسجيل عقد منقول
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب تعديل بالزيادة (زيادة القيمة والمدة)
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب تعديل بالزيادة (زيادة القيمة فقط)
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب تعديل بالزيادة (زيادة المدة فقط)
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب تعديل بالتخفيض (القيمة والمدة)
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب تعديل بالتخفيض (القيمة فقط)

بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب تعديل بالتخفيض (سحب جزئي)
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب إنهاء العقد
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات المورد	7/24	الرد على طلب تعديل العقد
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية	7/24	طلب تعديل جدول المعالم
بدء الإجراء فوري ويعتمد على قرار المورد المسجل	7/24	الرد على طلب تعديل جدول المعالم
بدء الإجراء فوري ويعتمد على قرار المورد المسجل	7/24	إضافة ملف مورد
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
المدفوعات		
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	المطالبات المالية للعقود
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	المطالبات المالية للفواتير
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	المطالبات المالية الاستثنائية
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	المطالبات المالية للعقود ذات العملات المتغيرة
فوري	7/24	استعراض حالة المطالبات المالية
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	العهد والسلف
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	استعاضة العهد والسلف
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	تسوية عهد وسلف
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	حقوق العاملين
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	المدفوعات الأخرى
3 أيام عمل	7/24	إضافة ملف مورد
3 أيام عمل	7/24	إضافة رقم حساب لمورد (IBAN)
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
سوق اعتماد		
فوري	7/24	اصدار فاتورة للاعتماد

فوري	7/24	إرسال إشعار التسليم
فوري	7/24	الرد على طلب الشراء
فوري	7/24	إنشاء اتفاقية اطارية
فوري	7/24	تأكيد استلام المنتجات من الجهة الحكوم
فوري	7/24	تعديد أمر الشراء
فوري	7/24	شراء المنتجات
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
استبعاد مخالفات المقاولين		
بدء الاجراء فوري واستكمال الاجراء يعتمد على إجراءات الجهة الحكومية ووزارة المالية	7/24	رفع طلب استبعاد مخالفة
فوري	7/24	استعراض ومراجعة طلب استبعاد مخالفة
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
الإركاب الحكومي		
فوري	7/24	إدارة بنود الإركاب
3 دقائق للمستخدم	7/24	انشاء أمر اركاب عاجل
3 دقائق للمستخدم	7/24	انشاء أمر اركاب
3 دقائق للمستخدم	7/24	حجز تذاكر السفر
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
الضمان البنكي		
8 ساعات عمل	7/24	إصدار الضمان البنكي
8 ساعات عمل	7/24	تعديل الضمان البنكي
16 ساعة عمل	7/24	الإفراج التلقائي للضمان البنكي
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
المديونيات		
فوري	7/24	استعراض مديونية
1 يوم عمل	7/24	تسجيل / تعديل مديونية

30 يوم عمل من تاريخ الاشعار الأول 15 يوم عمل من تاريخ الاشعار الثاني	7/24	تسديد المديونية
فوري	7/24	طلب إعادة جدولة
فوري	7/24	طلب إعفاء
فوري	7/24	طلب تقسيط
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
الميزانية		
فوري	7/24	اعداد ميزانية الإيرادات
90 يوم	7/24	اعداد ميزانية الوظائف
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
الاستعلام الذاتي عن الحقوق المالية		
فوري	7/24	الاستعلام الذاتي عن حقوق الموظفين
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
الاستعلام عن المدفوعات الحكومية		
فوري	7/24	الاستعلام عن المدفوعات الحكومية
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
خدمات التحصيل		
فوري	7/24	تسجيل فاتورة
فوري	7/24	تعديل الفواتير
فوري	7/24	الغاء الفواتير
فوري	7/24	اصدار تقارير
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
الإيراد		
ساعتين	7/24	توريد وتصنيف الإيرادات
فوري	7/24	استعراض معاملات التوريد
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى

بوابة المطورين		
فوري	7/24	سداد رسوم الاشتراك
فوري	7/24	استعراض المنتجات
3 أيام عمل	7/24	الاشتراك بمنتج (API)
فوري	7/24	إدارة التطبيقات
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
التقارير والمؤشرات		
فوري	7/24	التقارير والمؤشرات
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
الرقابة والإشراف		
فوري	7/24	الرقابة والإشراف
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
مزاد اعتماد		
فوري	7/24	دفع قيمة المزاد
فوري	7/24	ارسال العروض
فوري	7/24	استعراض المزادات
فوري	7/24	المشاركة في المزاد
فوري	7/24	انشاء المزاد
فوري	7/24	بدء تفعيل المزاد
فوري	7/24	نشر اعلان المزاد على المنصة
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
نظام صرف		
فوري	7/24	خدمات نظام صرف
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى
تعويض المنشآت عن الزيادة في المقابل المالي		
5 أيام عمل	7/24	الشكاوى

الاشتراكات		
الاشتراكات	7/24	فوري
الشكاوى	7/24	5 أيام عمل
مشروعات		
الشكاوى	7/24	5 أيام عمل
الحساب الختامي		
الشكاوى	7/24	5 أيام عمل

*في حال عدم الاستجابة خلال المدة المحددة، يرجى رفع شكوى عبر نموذج [تواصل معنا الإلكتروني](#)

تحت إشراف