



اعتماد
Etimad



مستويات تقديم الخدمة للخدمات الالكترونية

منصة اعتماد

تاريخ التحديث: 2025-03-22م

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	7/24	20 ثانية	فوري
		7/24	20 ثانية	فوري
		7/24	فوري	3 أيام عمل
		7/24	يوم عمل	يومي عمل
		7/24	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	
		7/24	15 دقيقة	
الرقم الموحد نموذج اتصل بنا البريد الإلكتروني منصة X	شكوى / مشكلة تقنية	7/24	20 ثانية	3- 5 أيام عمل
		7/24	فوري	
		7/24	يوم عمل	
		7/24	15 دقيقة	
الرقم الموحد نموذج اتصل بنا البريد الإلكتروني منصة X	خدمات إجرائية	7/24	20 ثانية	1 الى 2 يوم عمل
		7/24	فوري	
		7/24	يوم عمل	
		7/24	15 دقيقة	
الخدمات الإجرائية		وقت توافر الخدمة	مدة الإنجاز المتوقعة	

يومي عمل	حسب وقت توافر قناة التواصل	1- تفعيل المنشآت التي لا تملك سجل تجاري
يومي عمل	حسب وقت توافر قناة التواصل	2- إدارة الصلاحيات (إضافة مستخدم)
يوم عمل	حسب وقت توافر قناة التواصل	3- إدارة الصلاحيات (تعطيل مستخدم)
يومي عمل	حسب وقت توافر قناة التواصل	4- إدارة الصلاحيات (تعديل صلاحية مستخدم)

الخدمة		التوافر	المدة الزمنية للخدمة بالمنصة
المنافسات والمشتريات			
إدارة قوائم المنع للموردين	7/24	3 أيام عمل	
إدارة لجان المنافسات	7/24	3 أيام عمل	
استعراض المنافسات المطروحة	7/24	فوري	
إعداد مشاريع المنافسات	7/24	ربع سنوي	
الانسحاب من دعوة شراء مباشر	7/24	فوري	
الرد على دعوات الشراء المباشر	7/24	فوري	
الرد على دعوة التأهيل اللاحق	7/24	فوري - خلال موعد تقديم وثائق التأهيل	
الرد على طلب تأجيل تاريخ تقديم العروض	7/24	فوري	
الرد على طلب تصعيد التظلم	7/24	من 15 الى 30 يوم عمل	
الرد على طلب تظلم	7/24	15 يوم عمل	
إلغاء منافسة بعد الطرح	7/24	فوري - من تاريخ نشر المنافسة على المنصة وقبل مرحلة ترسية العروض	
إلغاء منافسة قبل الطرح	7/24	فوري - قبل طرح المنافسة ونشرها	
المشاركة بجولات المزايدة الإلكترونية العكسية	7/24	فوري - خلال فترة بدأ وقت الجولة حتى انتهائها	
سحب عرض تم تقديمه على منافسة	7/24	فوري لغاية اخر يوم من تاريخ تقديم العروض المحدد بكراسة الشروط والمواصفات	
طلب بدء تفاوض المرحلة الأولى (التفاوض المالي)	7/24	فوري - خلال فترة مرحلة الترسية للمنافسة	
طلب بدء تفاوض المرحلة الثانية (التفاوض على البنود)	7/24	فوري - من تاريخ رفض التفاوض للمرحلة الأولى وخلال فترة مرحلة الترسية	
طلب تأجيل تقديم العروض	7/24	فوري - قبل اخر يوم من تاريخ تقديم العروض المحدد بكراسة الشروط والمواصفات	

فوري	7/24	مشاريع المنافسات المستقبلية
من 15 الى 60 يوما حتى الموعد النهائي لتقديم العروض (المادة 34 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 شاملا (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
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 للتوقيع على 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
/	7/24	إضافة رقم حساب لمورد (IBAN)
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
/	7/24	تغذية الصناديق

/	7/24	استعاضة تغذية الصناديق
/	7/24	تسوية تغذية الصناديق
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	حقوق العاملين
/	7/24	الاستبعاد من الإيراد
/	7/24	الأمانات
75 يوم عمل حسب المادة 67 من نظام المنافسات والمشتريات	7/24	المدفوعات الأخرى
/	7/24	إضافة ملف مورد
/	7/24	إضافة رقم حساب لمورد (IBAN)
سوق اعتماد		
فوري	7/24	إصدار فاتورة للاعتماد
فوري	7/24	إرسال إشعار التسليم
/	7/24	إضافة المنتجات من قبل المورد
/	7/24	اعتماد الفواتير
فوري	7/24	الرد على طلب الشراء
فوري	7/24	إنشاء اتفاقية اطارية
فوري	7/24	تأكيد استلام المنتجات من الجهة الحكومية
فوري	7/24	تعميد أمر الشراء
فوري	7/24	شراء المنتجات
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
البركاب الحكومي		
فوري	7/24	إدارة بنود البركاب
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

الضمان البنكي		
إصدار الضمان البنكي	7/24	8 ساعات عمل
تعديل الضمان البنكي	7/24	8 ساعات عمل
الإفراج التلقائي للضمان البنكي	7/24	16 ساعة عمل
المديونيات		
استعراض مديونية	7/24	فوري
تسجيل / تعديل مديونية	7/24	1 يوم عمل
تسديد المديونية	7/24	30 يوم عمل من تاريخ الاشعار الأول 15 يوم عمل من تاريخ الاشعار الثاني
طلب إعادة جدولة	7/24	فوري
طلب إعفاء	7/24	فوري
طلب تقسيط	7/24	فوري
الميزانية		
اعداد ميزانية الإيرادات	7/24	فوري
اعداد ميزانية الوظائف	7/24	90 يوم
اعداد ميزانية النفقات	7/24	/
الجهات الداعمة	7/24	/
المناقشات الداخلية	7/24	/
اعداد ميزانية برامج تحقيق الرؤية	7/24	/
مناقشات داخل القطاع	7/24	/
مناقشات بين بنود الجهات	7/24	/
انشاء المبادرات واكمال البيانات الوصفية	7/24	/
تبليغ الميزانية	7/24	/
تخطيط أسقف الميزانية	7/24	/
خدمة انشاء طلبات التمويل	7/24	/
مناقشات التعزيز	7/24	/
مناقشات خارجية	7/24	/

/	7/24	مناقشات بين القطاعات
الخدمات الذاتية		
فوري	7/24	الاستعلام الذاتي عن الحقوق المالية
فوري	7/24	الاستعلام عن المدفوعات الحكومية
تحصيل		
فوري	7/24	تسجيل فاتورة
فوري	7/24	تعديل الفواتير
فوري	7/24	الغاء الفواتير
فوري	7/24	اصدار تقارير
الإيراد		
ساعتين	7/24	توريد وتصنيف الإيرادات
فوري	7/24	استعراض معاملات التوريد
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
فوري	7/24	التقارير والمؤشرات
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
	7/24	ترسية المزاد

	7/24	تسعير المنتجات
	7/24	فتح العروض المقدمة والترسية المبدئية
فوري	7/24	نشر اعلان المزاد على المنصة

*في حال عدم الاستجابة خلال المددة المحددة، يرجى التصعيد برفع شكوى عبر نموذج تواصل معنا الإلكتروني

تحت إشراف