



مذكرة إرشادية حول معالجة الشكاوى المتعلقة بالشراء

ديسمبر 2018

تهدف هذه المذكرة الإرشادية إلى استكمال المبادئ التوجيهية لشراء السلع والأشغال والخدمات ذات الصلة وشراء الخدمات الاستشارية في إطار تمويل البنك الإسلامي للتنمية، والتي وافق عليها مجلس المديرين التنفيذيين للبنك الإسلامي للتنمية، وتم نشرها في سبتمبر 2018. ويجوز استخدام هذه الوثيقة وإعادة طباعتها لأغراض غير تجارية. ولا يجوز استخدام هذه الوثيقة تجارياً بأي شكل، بما في ذلك، ومن دون تحفظ، إعادة بيعها، أو استيفاء رسوم لقاء الاطلاع على محتوياتها، أو إعداد أي عمل مشتق منها من قبيل نُسخ الترجمة غير الرسمية.

وللحصول على معلومات إضافية يُرجى الاتصال بـ:

إدارة الشراء والمشاريع

نائب رئيس مجمع البرامج القطرية

البنك الإسلامي للتنمية

ص.ب: 5925، جدة: 214321

المملكة العربية السعودية

ppfm@isdb.org

www.isdb.org

الاختصارات الشائعة وتعريف المصطلحات

يورد هذا القسم الاختصارات الشائعة وتعريف المصطلحات المستخدمة في هذه التعليمات. وتبدأ المصطلحات المعرفة بحرف استهلاكي إذا وردت باللغة الإنجليزية.

الاختصار / المصطلح	المصطلح كاملاً / التعريف
المتقدم	الشركة أو المشروع المشترك أو الاستشاري الذي يقدم طلباً استجابة للدعوة إلى التأهيل المسبق أو لطلب التعبير عن الاهتمام أو الإدراج في القائمة المختصرة
BED	مجلس المديرين التنفيذيين
المستفيد	المستفيد هو الجهة التي تحصل على تمويل لمشروع ما من البنك الإسلامي للتنمية. ويشمل هذا المصطلح أي كيان مشارك في تنفيذ أي مشروع يموله البنك الإسلامي للتنمية بالنيابة عن المستفيد.
العطاء (المنافسة)	عرض، يقدمه مقدم العطاء (المنافس)، استجابة لأي طلب من طلبات تقديم العطاءات، لتزويد السلع أو الأشغال المطلوبة وما يتصل بهما من خدمات.
مقدم العطاء (المنافس)	الشركة التي تقدم العطاء (المنافسة) لتوفير السلع و/أو الأشغال و/أو الخدمات ذات الصلة.
مقدم الشكوى	طرف معني بعملية الشراء يتقدم بشكوى متعلقة بالشراء
الاستشاري	شركة استشارية أو استشاري مستقل يقدم خدمات استشارية. ويكون الاستشاري مستقلاً عن كلٍ من المستفيد وعن البنك الإسلامي للتنمية.
خدمة (خدمات) استشارية	الخدمات الاستشارية هي تلك الخدمات الفكرية التي تقدمها الشركة الاستشارية أو الاستشاري المستقل. وعادةً ما تكون الخدمات الاستشارية ذات طبيعة مهنية، أو متخصصة أو استشارية. وتخضع الخدمات الاستشارية لهذه التعليمات.
الاحتيال والفساد	الممارسات الموجبة للعقوبات من فساد واحتيال وتواطؤ وإكراه وعرقلة كما يرد تعريفها في تعليمات البنك الإسلامي للتنمية بشأن مكافحة الاحتيال والفساد، وتعليمات مكافحة الفساد الصادرة عن مجموعة البنك الإسلامي للتنمية بشأن منع ومكافحة الاحتيال والفساد في المشاريع الممولة من مجموعة البنك الإسلامي للتنمية.
السلع	فئة من الشراء تتضمن، على سبيل المثال: المواد المستهلكة غير المعمرة، والمعدات والآلات والسيارات والسلع والمواد الخام والمحطات أو المنشآت الصناعية. وقد يشمل المصطلح أيضاً الخدمات ذات الصلة، مثل النقل، والتأمين، والتركييب، وإجراء الاختبارات النهائية للبدء بالتشغيل، والتدريب، والصيانة الأولية.
IsDB	البنك الإسلامي للتنمية
MC	البلد العضو
NCB	المنافسة الوطنية المفتوحة
خدمات غير استشارية	خدمات ليست استشارية. عادةً ما يتم تقديم العطاءات الخاصة بالخدمات غير الاستشارية، ويتم التعاقد بشأنها على أساس نواتج أداء قابلة للقياس، ويمكن تحديد معايير الأداء الخاص بها بوضوح وتطبيقها باستمرار. ومن الأمثلة على ذلك: الحفر، والتصوير الجوي، وصور الأقمار الصناعية، ورسم الخرائط والعمليات المماثلة
PPR	إدارة مشتريات المشروعات
التأهيل المسبق	عملية إعداد قائمة انتقائية مختصرة يجوز استخدامها قبيل توجيه الدعوة إلى تقديم العروض في سياق شراء السلع والأشغال وما يتصل بهما من خدمات.
الشراء	وظيفة التخطيط والحصول على السلع والأشغال والخدمات غير الاستشارية و/أو الخدمات غير الاستشارية لتحقيق الأهداف المطلوبة.
مستندات الشراء	مصطلح عام تم استخدامه في هذه التعليمات ليشمل كافة مستندات الشراء التي يصدرها المستفيد. وتشمل: إخطار الشراء العام، وإخطار الشراء المحدد، وخطاب التعبير عن الاهتمام، وطلب التعبير عن الاهتمام، ووثيقة التأهيل المسبق، وطلب تقديم عطاءات، وطلب استدراج العروض، وأية إضافات أخرى.
تعليمات مشتريات المشروع	تغطي كافة تعليمات مشتريات المشاريع والتي تشمل تعليمات شراء السلع والخدمات وما يتصل بهما من خدمات في المشاريع الممولة من البنك الإسلامي للتنمية (سبتمبر 2018)، وتعليمات شراء الخدمات الاستشارية في المشاريع الممولة من البنك الإسلامي (سبتمبر 2018).

الاختصار / المصطلح	المصطلح كاملاً / التعريف
العرض	العرض الذي يقدمه مقدم العرض استجابة لطلب استدراج العروض، والخاص بتوفير الخدمات الاستشارية المطلوبة.
مقدم العرض	الشركة التي تقدم عرضاً لتوريد الخدمات المطلوبة.
RFB	طلب تقديم عطاءات
RFP	طلب تقديم مقترحات
SOE's	المؤسسة أو الشركة المملوكة للدولة
SBDs	مستندات العطاء القياسية
مستندات العطاء القياسية	مستندات الشراء القياسية التي يصدرها البنك الإسلامي للتنمية لاستخدامها من قبل المستفيدين من المشاريع الممولة عن طريق البنك. وتتضمن المستندات القياسية للبنك الإسلامي للتنمية مستندات مثل إخطار الشراء العام، وإخطار الشراء المحدد، والتأهيل المسبق، وخطاب الدعوة لتقديم عطاءات، وطلب تقديم العروض، وطلب استدراج العروض.
الأشغال	فئة من فئات الشراء التي تشير إلى الإنشاءات، والإصلاحات، وإعادة التأهيل، والهدم، والترميم، وصيانة مباني الأشغال المدنية، والخدمات ذات الصلة، مثل النقل، والتأمين، والتركيبات، والتجهيز للبدء بالتشغيل والتدريب.
UN	الأمم المتحدة

المحتويات

1	قسم 1- مقدمة.....
1	1-1 لمحة عامة.....
1	2-1 الاستثناءات.....
3	قسم 2- الأدوار والمسئوليات.....
3	1-2 دور ومسئولية المستفيد.....
3	2-2 دور ومسئوليات مقدم الشكوى.....
3	3-2 دور ومسئوليات البنك الإسلامي للتنمية.....
5	قسم 3- إجراءات الشكاوى.....
5	1-3 الشكاوى.....
5	2-3 تقديم الشكاوى.....
7	3-3 العقود الخاضعة للمراجعة المسبقة.....
8	4-3 اتخاذ القرارات الخاصة بالشكاوى.....
8	5-3 إجراءات مراجعة الشكاوى.....
12	قسم 4- فترة التوقف.....
12	1-4 لمحة عامة.....
13	2-4 اخطار بالنية في الترسية.....
13	3-4 بدء فترة التوقف.....
14	4-4 بيان الأسباب.....
15	5-4 في حالة المراجعة المسبقة.....
15	6-4 انتهاء فترة التوقف.....
17	قسم 5- الأطر الزمنية.....
18	قسم 6- الشكاوى المتعلقة بالعقود.....
19	ملحق 1- نموذج الشكوى.....
19	نموذج خطاب شكوى متعلقة بالشراء.....
21	ملحق 2- نموذج الإقرار باستلام شكوى متعلقة بالشراء.....

قسم 1- مقدمة

1-1 لمحة عامة

تتعلق هذه المذكرة الإرشادية بإدارة الشكاوى المتعلقة بالشراء في عمليات الشراء الممولة من البنك الإسلامي للتنمية، ويتم ذلك من خلال التوسع وشرح سياسة وتعليمات الشراء المنقحة للبنك الإسلامي للتنمية لعام 2018¹. ويكمن الغرض من هذه المذكرة الإرشادية في توفير معلومات إضافية للمستفيدين والمناقصين/ مقدمي العروض.

وحيث إن البنك الإسلامي للتنمية يشجع إجراء عمليات شراء تتسم بالانفتاح والعدالة، فإنه يجب على المستفيدين دائماً بذل قصارى جهدهم لمعالجة أي شكوى متعلقة بالشراء بطريقة موضوعية وفي الوقت المناسب، وبشفافية ونزاهة. يُعد وجود نظام معالجة شكاوى جيد الإدارة وقوي وموضوعي أمراً بالغ الأهمية لأي نظام مشتريات عام، حيث يتم التحقق من اتخاذ أي قرارات تعسفية ويشجع على المنافسة المفتوحة والشفافة.

يقع على عاتق المستفيد مسؤولية تنفيذ إجراءات اختيار ومنح أي عملية شراء. ويتعين على المناقصين أو مقدمي العروض الرجوع إليه حال وجود أي استفسارات أو مشكلات أو تظلمات لديهم. وينبغي معالجة التظلمات، حال وجودها، وفقاً لإجراءات معالجة الشكاوى المتعلقة بالشراء على النحو المبين في تعليمات مشتريات مشاريع البنك الإسلامي للتنمية، والتي تم توسيع نطاقها في هذه المذكرة الإرشادية.

يجوز توجيه الشكاوى المتعلقة بالشراء إلى المستفيد في المرحلة المناسبة من عملية الشراء، مع إرسال صورة منها إلى البنك الإسلامي للتنمية. على أية حال، عادةً ما تنشأ الشكاوى المتعلقة بالشراء من ثلاثة سيناريوهات محتملة كما يلي:

- ادعاءات الاحتيال والفساد، أو أي ممارسة محظورة بموجب تعليمات مكافحة الاحتيال والفساد لمجموعة البنك الإسلامي للتنمية (يناير 2021)² وسياسة النزاهة المعتمدة من مجموعة البنك الإسلامي للتنمية³ (أغسطس 2010) ومبادئ وتعليمات النزاهة المعتمدة من مجموعة البنك الإسلامي للتنمية (يونيو 2012).
- الشكاوى الناشئة عن أو المتعلقة بتمويل مشترك مع بنك آخر من بنوك التنمية متعددة الأطراف.
- الشكاوى التي تزعّم سوء أو إغفال تطبيق سياسة وتعليمات الشراء المنقحة لعام 2018 الصادرة عن البنك الإسلامي للتنمية⁴ (على النحو المبين في مستندات العطاء القياسية) أثناء عمليات الشراء الممولة كلياً أو جزئياً من البنك الإسلامي للتنمية وتطبق عليها تعليمات مشتريات المشاريع، ومن شأنها أن ترقى إلى مخالفة السياسة و/أو التعليمات و/أو مستندات العطاء القياسية.

وبقصد تشجيع عملية شراء اقتصادية تتسم بالكفاءة والفعالية والعدالة، يتعين على المستفيد السعي لتسوية الشكاوى في الوقت المناسب وبطريقة موضوعية ووفقاً للمتطلبات المبينة في هذه المذكرة الإرشادية وسياسة وتعليمات الشراء الخاصة بالبنك الإسلامي للتنمية.

2-1 الاستثناءات

لا تنطبق عمليات وإجراءات معالجة الشكاوى الواردة تفصيلاً في هذه المذكرة الإرشادية على معالجة الشكاوى المتعلقة بالمشتريات والتي تدعي انتهاك النزاهة، حيث تحكمها سياسة مكافحة الفساد ومبادئ وتوجيهات⁵ النزاهة الخاصة بالبنك الإسلامي للتنمية. لذا يجب إحالة أي شكوى يتلقاها المستفيد تدعي انتهاك النزاهة على الفور إلى مكتب النزاهة التابع لمجموعة البنك الإسلامي للتنمية.

¹ <https://www.isdb.org/procurement>

² <https://www.isdb.org/sites/default/files/2018-03/Anti-CorruptionGuidelines.pdf>

³ <https://www.isdb.org/sites/default/files/2018-03/IntegrityPolicy.pdf>

⁴ <https://www.isdb.org/sites/default/files/2018-03/IntegrityPolicy.pdf>

⁵ <https://www.isdb.org/who-we-are/integrity/integration-and-anti-corruption-policy>

ولا تشمل هذه المذكرة الإرشادية أيضا الشكاوى المتعلقة بالمعاملات التي تتم في إطار اتفاقيات التمويل المشترك مع بنوك التنمية المتعددة الأطراف الأخرى. حيث تتوقف معالجة هذه الشكاوى على نظام الشراء المُطبَّق، وما إذا كان سيتم معالجتها بالاشتراك مع الممول الرئيسي المشارك. حيث إنه في حالات التمويل المشترك، شريطة عدم وجود انتهاكات للنزاهة فعلية أو مشتبه فيها، يتولى معالجة الشكاوى المتعلقة بالشراء الممول المشارك الرئيسي، بموجب اتفاق أو اتفاقات الاعتماد المتبادل ذات الصلة، أو أية وكالة معتمدة لدى المستفيد في إطار المشروع ذات الصلة.

يجب على المستفيد معالجة الشكاوى الواردة من مصادر مجهولة أو من أطراف غير مؤهلة لأن تكون أطرافاً معنية، مثل منظمات المجتمع المدني، حتى وإن لم تكن مشمولة بهذه المذكرة الإرشادية. ويجب إبلاغ البنك الإسلامي للتنمية على الفور بأي شكاوى يتلقاها المستفيد من هذا القبيل، ويتم التعامل معها على أساس كل حالة على حدة وبالتشاور مع البنك الإسلامي للتنمية.

قسم 2- الأدوار والمسئوليات

للمستفيد والبنك الإسلامي للتنمية أدورًا محددةً بوضوح في إدارة الشكاوى المتعلقة بالشراء على النحو المحدد في سياسة وتعليمات الشراء⁶.

1-2 دور ومسئولية المستفيد

- تتضمن مسئوليات المستفيد فيما يتعلق بإدارة الشكاوى المتعلقة بالشراء ما يلي:
- موافاة مقدم العطاء بمعلومات كافية وفي التوقيت المناسب من خلال "الإخطار بالنية في الترسية" وبيانات الأسباب حتى يتسنى له فهم الأساس الذي استند إليه قرار المستفيد، واتخاذ قرار مستنير حول تقديم شكوى تعترض على ذلك القرار.
 - الإقرار بتلقي الشكاوى والاضطلاع بمراجعتها على الفور.
 - تسوية الشكاوى المتعلقة بالشراء بشكلٍ عادل عن طريق توفير المعلومات في الوقت المناسب لمنع وحل المشاكل.
 - الحفاظ على سرية المعلومات التجارية والمالية والأسرار التجارية المتصلة بأي شكوى.
 - التأكد من تسوية الشكاوى المتعلقة بالشراء بطريقة مستقلة وحيادية.
 - الاحتفاظ بسجلات كاملة لجميع الشكاوى المتعلقة بالشراء وتسويتها.
 - موافاة البنك الإسلامي للتنمية بالمعلومات في الوقت المناسب وتقديم جميع المعلومات ذات الصلة بالشكاوى والمشروع الأساسي و/ أو عملية الشراء التي تتعلق بها الشكاوى) إليه.

يطلب البنك الإسلامي للتنمية من المستفيد معالجة أية شكاوى يتم تلقيها أثناء عملية تقديم العطاءات أو الاختيار على نحو فوري ومناسب، وإخطار البنك الإسلامي للتنمية على الفور. قد يؤدي عدم امتثال المستفيد للمتطلبات المذكورة أعلاه إلى تصرف البنك الإسلامي للتنمية وفقًا لأحكام وشروط اتفاق التمويل ذات الصلة.

2-2 دور ومسئوليات مقدم الشكاوى

- تشمل مسئوليات مقدم الشكاوى في الشكاوى المتعلقة بالشراء ما يلي:
- الالتزام بمتطلبات والأطر الزمنية للشكاوى المتعلقة بالشراء، على النحو المبين في القسم 5 من هذه المذكرة.
 - الإلمام بأحكام مستندات الشراء وتعليمات مشتريات المشاريع التي توضح تفصيلاً القواعد المنظمة لعملية الشراء.
 - التأكد من تقديم طلب بيان الأسباب في التوقيت المناسب.
 - تقديم الشكاوى المتعلقة بالشراء في غضون الإطار الزمني المحدد وإلى الجهة المناسبة، باستخدام النموذج الوارد في الملحق 1.

3-2 دور ومسئوليات البنك الإسلامي للتنمية

تتولى وحدة مشتريات المشروع بالبنك الإسلامي للتنمية إدارة الشكاوى المتعلقة بالشراء، وتتولى الوحدة أساسًا دورًا ائتمانيًا في عمليات البنك المتعلقة بمشتريات المشروع، حيث تتأكد من اتساق تعليمات مشتريات المشاريع الخاصة بالبنك الإسلامي للتنمية مع أفضل الممارسات التي تتبعها المؤسسات المماثلة لدعم المستفيد في تحقيق التنمية المستدامة بنزاهة، وذلك من خلال تطبيق المبادئ الأساسية لمشتريات المشروع المعتمدة لدى البنك في العمليات التي يتم بتنفيذها. ويكفل هذا الدور استخدام "التمويل الذي يوفره" البنك "في الغرض المقدم له التمويل استخدامًا صارمًا" وبطريقة تتسم بالشفافية، مع إيلاء الاهتمام الواجب للاعتبارات الاقتصادية والكفاءة، كما هو منصوص عليه في الاتفاق التأسيسي للبنك الإسلامي للتنمية. ويتضمن دور الوحدة أيضًا تطبيق تعليمات مشتريات المشاريع في جميع العمليات الممولة، بطرق التمويل المختلفة، من البنك؛ بما في ذلك ترتيبات الشراكة بين القطاع العام والخاص والصناديق التي يديرها البنك.

⁶ <https://www.isdb.org/procurement>

وتشرف وحدة مشتريات المشروعات على الالتزام بتعليمات مشتريات المشاريع في المسائل المتعلقة بالتمويل الذي يقدمه البنك إلى المستفيد، بما في ذلك معالجة الشكاوى المتعلقة بالشراء. بينما في حالات ممارسات الاحتيال والفساد المحتملة، تكون الوحدة مسؤولة عن إحالة القضية إلى وحدة النزاهة.

يُحيل البنك الإسلامي للتنمية أي شكوى متعلقة بالشراء تُوجه إليه مباشرةً إلى المستفيد لدراستها واتخاذ الإجراء اللازم بشأنها. وباستثناء الإقرار باستلام الشكوى، يُحجم البنك عن التدخل في أية مناقشات أو مراسلات مع أي مناقص / مقدم عرض.

تتولى لجنة مستقلة داخل البنك الإسلامي للتنمية مسؤولية فحص الشكاوى المتعلقة بالشراء ومراجعتها وتسويتها. وفي حالة العقود الخاضعة للمراجعة المسبقة، يقوم البنك بدراسة الإجراءات المقترحة من قبل المستفيد في الوقت المناسب، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أي اقتراح يتعلق بإجراء بيان الأسباب ومحتواه، أو رفض الشكوى، أو اتخاذ إجراءات تصحيحية للمخالفات الواردة بالشكوى.

باستثناء الإقرار باستلام الشكوى، لن يقوم البنك بمناقشة أو التواصل مع أي مناقص / مقدم عرض أثناء عملية التقييم والمراجعة، إلى أن يتم الإعلان عن إرساء العقد.

قسم 3- إجراءات الشكاوى

1-3 الشكاوى

يقترن تقديم الشكاوى المتعلقة بالشراء إلى المستفيد أو البنك الإسلامي للتنمية على "الطرف المعني". ويقصد بالطرف المعني:

- **مقدمو طلبات / مناقصون محتملون:** شركات أو موردين أو مقاولون (بما في ذلك المقاولون من الباطن) أو أفراد مهتمون بالمشاركة في التأهيل المسبق أو، في حاله عدم وجود التأهيل المسبق، طلب تقديم العطاءات ولكنهم لم يقوموا بعد بتقديم الطلب أو العرض. ويستطيع مقدمو الطلبات / المناقصون الطعن على عمليات التأهيل المسبق أو طلبات تقديم العطاءات الخاصة بعمليات الشراء أو مستندات العطاءات.
- **مقدمو طلبات / مناقصون فعليون:** الشركات أو الموردين أو المقاولون (بما في ذلك المقاولون من الباطن) أو الأفراد المشاركون في عملية شراء من خلال تقديمهم طلبًا أو عرضًا.

يتوقف تحديد ما إذا كان "الطرف المعني" مشتركًا محتملاً أو فعليًا على مرحلة عملية الشراء التي يتلقى خلالها المستفيد الشكاوى المتعلقة بالشراء، والإجراء الذي اتخذته "الطرف المعني".

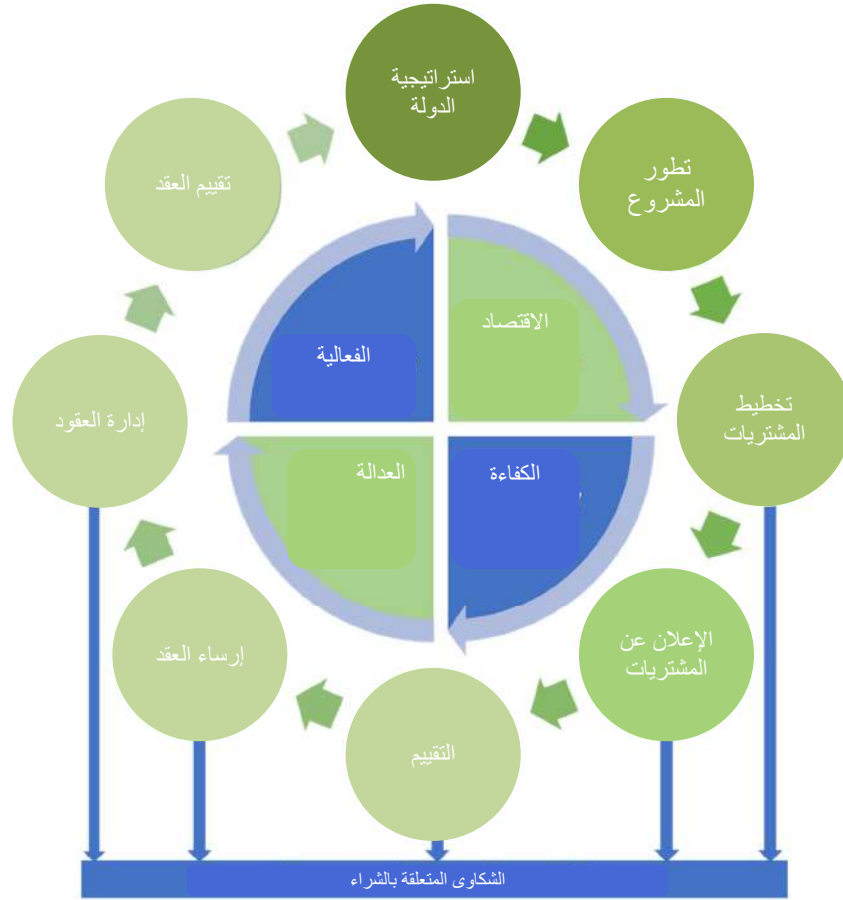
يتضمن الجدول 1 أدناه أمثلة تفصيلية على "الطرف المعني".

الوصف	"الطرف المعني"
شركة أو مورد أو مقاول (بما في ذلك المقاولون من الباطن) أو فرد مهتم بالمشاركة في عملية شراء لكنه لم يقوم بعد بتقديم الطلب أو العرض	مشارك محتمل
على سبيل المثال:	
● مقدم طلب أو مناقص أو مقدم عرض أو استشاري محتمل مهتم بتقديم طلب أو عرض أو اقتراح أو تعبير عن الاهتمام بعملية التأهيل المسبق، أو طلب تقديم العطاءات/ طلب تقديم المقترحات، أو طلب التعبير عن الاهتمام ولكنه لم يقدم الطلب حتى الآن.	
شركة أو مورد أو مقاول (بما في ذلك المقاولون من الباطن) أو فرد قدم طلبًا / عرضًا/ اقتراحًا استجابةً لفرصة شراء.	المشارك الفعلي
على سبيل المثال:	
● مقدم الطلب الذي قدم طلبًا للتأهيل المسبق أو للإدراج في القائمة المختصرة.	
● المناقص أو مقدم العرض أو الاستشاري الذي قدم عرضًا أو اقتراحًا أو تعبيرًا عن الاهتمام.	

جدول 1 – أمثلة على "الطرف المعني"

2-3 تقديم الشكاوى

يمكن تقديم الشكاوى إلى المستفيد و/أو البنك الإسلامي للتنمية في أي وقت أثناء عملية الشراء وحول أي جانب من جوانب مستندات العطاءات/الشراء و/أو عملية الاختيار، على النحو المفصل في دورة المشتريات الخاصة بالبنك الإسلامي للتنمية.



شكل 1- دورة المشتريات

تُقدّم جميع الشكاوى المتعلقة بالشراء للمستفيد كتابياً وعلى النموذج الوارد في الملحق 1 من هذه الوثيقة، ويجب على مقدم الشكاوى توفير المعلومات التالية:

المرحلة	المعلومات التفصيلية
هوية مقدم الشكاوى	ادخل اسم "مقدم الشكاوى". على سبيل المثال مقدم الطلب أو العرض أو الاقتراح أو الاستشاري المحتمل أو الفعلي
بيانات مقدم الشكاوى	اذكر بيانات التواصل الخاصة بمقدم الشكاوى. يجب أن تتضمن هذه البيانات ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> • بيانات الاتصال • البريد الإلكتروني • رقم الهاتف بالنسبة لمقدمي الطلبات أو المناقصين أو مقدمي الاقتراحات أو الاستشاريين الفعليين، يُدرج اسم الممثل المفوض المذكور في مستندات الشراء. وفي حالة تغييره لأغراض تقديم الشكاوى، يجب توضيح ذلك بالشكاوى.
مقدم الشكاوى المعني	يرجى تحديد ما إذا كان مقدم الشكاوى طرفاً معنياً. يُرجى توضيح إذا كان مقدم الشكاوى مشاركاً محتملاً أو فعلياً في عملية الشراء.

المرحلة	المعلومات التفصيلية
حدد المشروع المقصود	حدد المشروع المقصود والرقم المرجعي لعملية الشراء والمرحلة الحالية من عملية الشراء وأي معلومات أخرى ذات صلة. حدد المرحلة التي وصلت إليها عملية الشراء، على سبيل المثال: • تم الإعلان عن طلب تقديم العطاءات أو المقترحات، وسوف ينتهي الموعد المحدد في [أدخل التاريخ] تم إرسال إخطار بالنية في الترسية في [أدخل التاريخ].
المخاطبات السابقة	اذكر أي مخاطبات سابقة بين مقدم الشكوى والمستفيد حول المسائل التي تم التطرق إليها في الشكوى.
طبيعة الشكوى المتعلقة بالشراء	حدد طبيعة الشكوى والآثار السلبية المتصورة على مقدم الشكوى. ويعني ذلك وصف كافة الحقائق والظروف التي أدت إلى تقديم الشكوى، وطبيعة التظلم أو المشكلة أو المخاوف أو الأثر السلبي الذي يدعي مقدم الشكوى حدوثه.
أسباب الشكوى المتعلقة بالشراء	اذكر أسباب عدم الالتزام المزعم للتعليمات، أو المخالفة المزعومة لتعليمات مشتريات المشروع ذات الصلة.
معلومات أخرى	يجوز لمقدم الشكوى ذكر أية معلومات أخرى يعتبرها ذات صلة.

جدول 2 - دليل محتوى الشكوى

لضمان تلقي الشكوى المتعلقة بالشراء في غضون الموعد النهائي، يجب تقديمها مباشرةً إلى المستفيد، لأنه عادةً ما يكون هو الكيان المسئول عن عملية الشراء وإصدار إخطار الشراء المحدد أو إخطار الشراء العام. وتحتوي مستندات الشراء ذات الصلة على تفاصيل الجهة / الشخص الذي ينبغي توجيه الشكاوى إليها.

يجب تقديم الشكاوى كتابةً، وينبغي أن يتم ذلك بأسرع وسيلة ممكنة، مثل عن طريق الرسائل أو البريد الإلكتروني أو الفاكس أو عن طريق نظام الشراء الإلكتروني للمستفيد، إذا كان متاحًا.

يجب على المستفيد الإقرار باستلام الشكوى، خطياً، في غضون ثلاثة (3) أيام عمل باستخدام النموذج الوارد في الملحق 1 من هذه الوثيقة. وعلى المستفيد إخطار البنك الإسلامي للتنمية، على الفور ودون أي تأخير، باستلام الشكوى، بصرف النظر عما إذا كانت الشكوى تتعلق بنشاط شراء خاضع للمراجعة المسبقة أو اللاحقة⁷.

يُعيد البنك الإسلامي للتنمية توجيه الشكاوى المتعلقة بالشراء المرسله إليه إلى المستفيد، وفي هذه الحالة لا يكون البنك مسئولاً عن ضمان استلامها في الموعد النهائي.

يجب التمييز بين الشكاوى المقدمة عن المراسلات الخاصة بتوضيحات في مستندات العطاء أو الشراء وإدارة العقود.

3-3 العقود الخاضعة للمراجعة المسبقة

بالنسبة للعقود الخاضعة للمراجعة المسبقة، يتعين على المستفيد إخطار البنك الإسلامي للتنمية فوراً باستلام الشكوى، وتوفير جميع المعلومات والوثائق ذات الصلة لمراجعتها من البنك الإسلامي للتنمية، بما في ذلك مسودة الرد على الشكوى، حال توفرها.

إذا نتج عن شكوى المناقشين أو مقدمي العروض:

- تعديل التأهيل المسبق أو طلب التعبير عن الاهتمام أو طلب تقديم العطاءات أو أي مستندات شراء أخرى.
- تغيير المستفيد قراره باستبعاد المناقص / مقدم العرض.
- تغيير المستفيد توصيته بشأن إرساء العقد.

يقوم المستفيد، بعد استلام تأكيد يبعث على الرضا بشأن تسوية الشكوى من البنك الإسلامي:

⁷ يتم نظر ومعالجة الشكاوى مجهولة المصدر بموضوعية حسب كل حالة

- إصدار ملحق، وإذا لزم الأمر، تمديد الموعد النهائي أو إحالة تقرير التقييم المنقح إلى البنك الإسلامي للتنمية على الفور.

لا ينتقل المستفيد إلى المرحلة التالية / الطور التالي من عملية الشراء، بما في ذلك إرساء العقد، دون الحصول على تأكيد من جانب البنك الإسلامي للتنمية حول التسوية المرضية للشكوى (الشكاوى).

بالنسبة للشكاوى المتعلقة بالشراء والتي تطعن في التأهيل المسبق أو طلب تقديم العطاء أو مستندات الشراء الأخرى، أو التي تطعن في الاستبعاد قبل الإرساء، يجب على المستفيد التشاور مع البنك بشأن الخطوات، إن وُجدت، المناسبة التي يمكن اتخاذها حتى يتم المضي قدماً في إجراءات الشراء أثناء النظر في الشكوى.

3-4 اتخاذ القرارات الخاصة بالشكاوى

أثناء التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالشراء، يجب على المستفيد التأكد من مراجعة الشكوى على نحو مفيد وفي التوقيت المناسب، ويتضمن ذلك مراجعة الوثائق ذات الصلة والوقائع والملابسات المحيطة بالشكوى.

ويجب على المستفيد أن يقدم معلومات كافية في معرض رده على مقدم الشكوى، مع المحافظة على سرية المعلومات المقدمة من قبل مقدمي الطلبات / مقدمي العروض، والتي قاموا بالتأشير على أنها سرية الطابع.

يجب أن يتضمن الرد على الشكوى المتعلقة بالشراء كحد أدنى ما يلي:

- **بيان المسائل**
 - حدد المسائل المثارة من قبل مقدم الشكوى والتي لا بُدَّ من معالجتها.
- **الوقائع والأدلة الثبوتية:**
 - حدد الوقائع والأدلة الثبوتية التي تعد، من وجهة نظر المستفيد، ذات صلة بتسوية الشكوى.
- **القرار والإشارة إلى أسس اتخاذ القرار**
 - اذكر نص القرار الذي تم اتخاذه بعد المراجعة، مع تضمين الإشارة إلى الأساس الذي ارتكز عليه اتخاذ القرار، على سبيل المثال، التعليمات وطلب تقديم العطاءات الخاصة بالعقد المقصود، وغير ذلك. وينبغي أن يكون الرد دقيقاً في توضيح الأساس الذي يرتكز عليه اتخاذ القرار.
- **التحليل**
 - قدم شرحاً يفسر الأسباب التي تجعل الأساس – الذي يرتكز عليه القرار المطبق على الوقائع / المسائل المثارة من قبل مقدم الشكوى، يستلزم اتخاذ هذا القرار بعينه.
- **الاستنتاج**
 - اذكر، بشكل واضح، نص القرار الخاص بالشكوى، ووصف الخطوات القادمة التي سيجري اتخاذها، إن وجدت.

على الرغم أنه يتعين على المستفيد توفير معلومات كافية، فإن ذلك الشرط يخضع لالتزامه بالحفاظ على سرية بعض المعلومات المقدمة إليه مثل معلومات حقوق الملكية والأسرار التجارية والمعلومات التجارية والمعلومات المالية الحساسة، على النحو الذي تنظمه تعليمات مشتريات المشاريع الصادرة عن البنك الإسلامية.

3-5 إجراءات مراجعة الشكاوى

تعتمد الطريقة التي يتعامل بها المستفيد مع الشكوى على طبيعة الشكوى المتعلقة بالشراء ومرحلة تقديم العطاءات أو عملية الاختيار التي يتم تقديم الشكوى خلالها.

بالنسبة لل عقود الخاضعة للمراجعة المسبقة من قبل البنك الإسلامي للتنمية، فإنه باستثناء ما هو منصوص عليه في سياق حالات معينة من المراجعة اللاحقة، يتم تطبيق الإجراءات التالية.

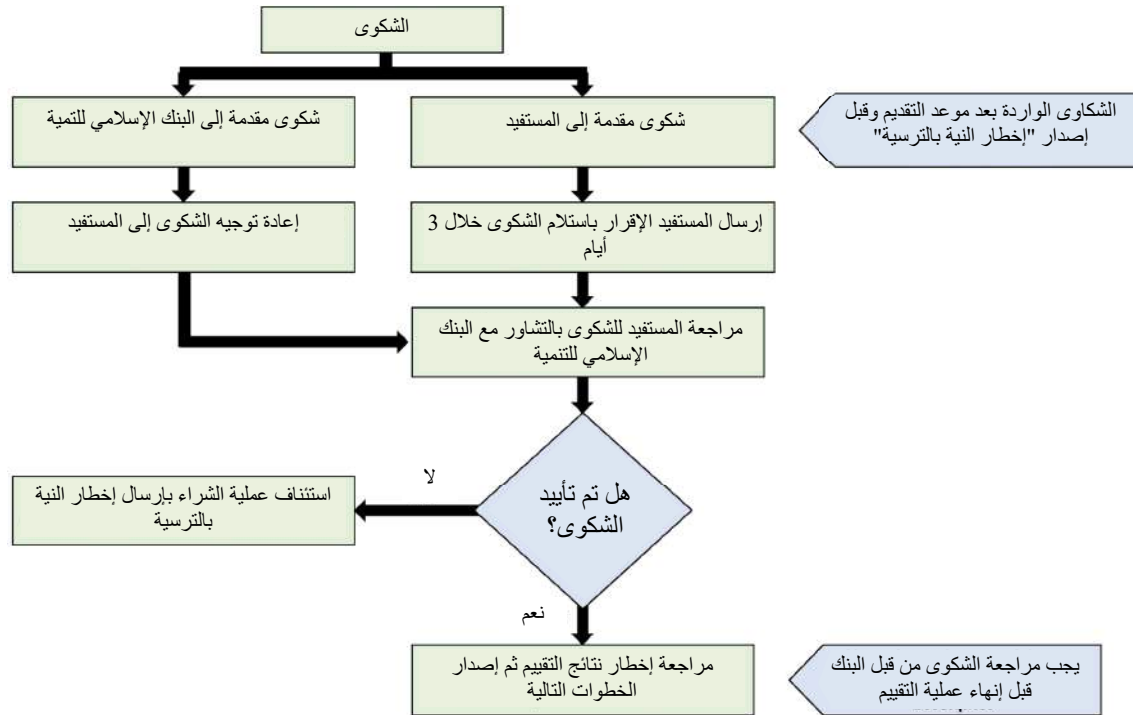
3-5-1 قبل انتهاء موعد طلبات تقديم عروض أو طلبات تقديم مقترحات

إذا تلقى المستفيد شكوى متعلقة بالشراء قبل الموعد النهائي لتقديم العطاءات / الاقتراحات، ينبغي للمستفيد أولاً الإقرار باستلام الشكاوى باستخدام النموذج الوارد في الملحق 2 قبل إجراء أي مراجعة مفصلة للشكاوى.

ويكون المستفيد مسؤولاً عن اتخاذ كافة الإجراءات المتعلقة بالشكاوى والتي يرى أنها مناسبة كجزء من مراجعة الشكاوى، كتعديل مستندات الشراء، إذا لزم الأمر.

وفي الوقت نفسه، يتعين على المستفيد إبلاغ البنك الإسلامي للتنمية بالإجراءات المتخذة فيما يتعلق بالشكاوى، وتقديم جميع المعلومات والوثائق ذات الصلة؛ بما في ذلك مشروع الرد على الشكاوى لمراجعته من قبل البنك. إذا أسفرت الشكاوى عن تعديل مستندات الشراء، يُطلب من المستفيد إصدار ملحق، وإذا لزم الأمر، تمديد الموعد النهائي لتقديم العرض أو الاقتراح. ولكن يجب أولاً الحصول على موافقة البنك الإسلامي للتنمية من خلال الحصول على عدم ممانعته قبل إجراء أي تعديل، أو تمديد للمواعيد النهائية لتقديم المستندات.

يوضح الشكل أدناه إجراءات معالجة الشكاوى المتعلقة بالشراء والتي ترد قبل موعد إغلاق تقديم طلبات تقديم العروض أو طلبات استدراج العروض.



شكل 2- الشكاوى المتعلقة بالشراء التي ترد قبل موعد انتهاء تقديم طلبات تقديم العروض أو طلبات استدراج العروض.

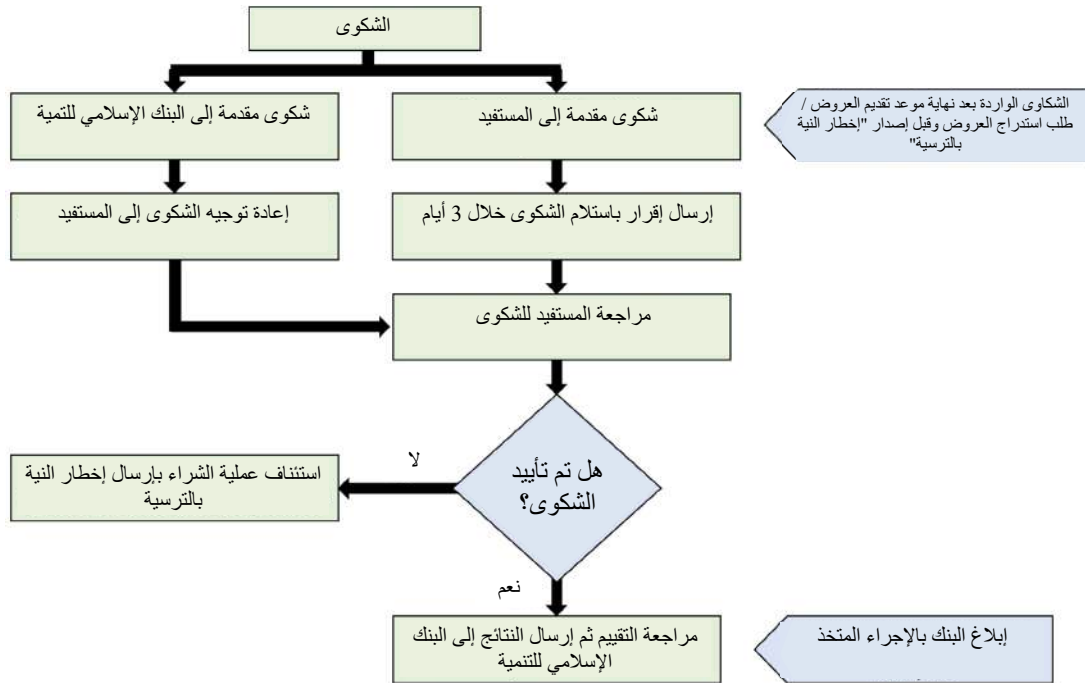
3-5-2 بعد انتهاء تقديم طلبات العروض واستدراج العروض وقبل الإخطار بالنية في الترسية

إذا تلقى المستفيد شكوى متعلقة بالشراء بعد الموعد النهائي لتقديم العروض / المقترحات، ولكن قبل إصدار "إخطار بالنية في ترسية" العقد، يكون المستفيد مسؤولاً عن فحص الشكوى بالتشاور مع البنك الإسلامي للتنمية.

إذا أسفرت المراجعة عن قيام المستفيد بتغيير نتائج المرحلة / الطور المبكر من عملية الشراء، فيجب على المستفيد فوراً توجيه إخطاراً منقحاً بنتائج تقييم عملية الشراء إلى جميع الأطراف المعنية يتضمن تفاصيل الخطوات التالية الناتجة عن تأييد الشكوى.

يجب فحص جميع الشكاوى التي يتم تلقيها والنظر فيها بشكل كامل من قبل البنك الإسلامي للتنمية قبل أن يتم النظر في تقييم العرض أو الاقتراح الذي يُقدم إليه بغرض المراجعة المسبقة. وبعد انتهاء الفحص من قبل البنك يمكن استكمال عملية التقييم.

يوضح الشكل التالي إجراءات معالجة الشكاوى المتعلقة بالشراء والتي ترد بعد إغلاق موعد تقديم طلبات العروض أو طلبات استدراج العروض، ولكن قبل "الإخطار بالنية في الترسية".



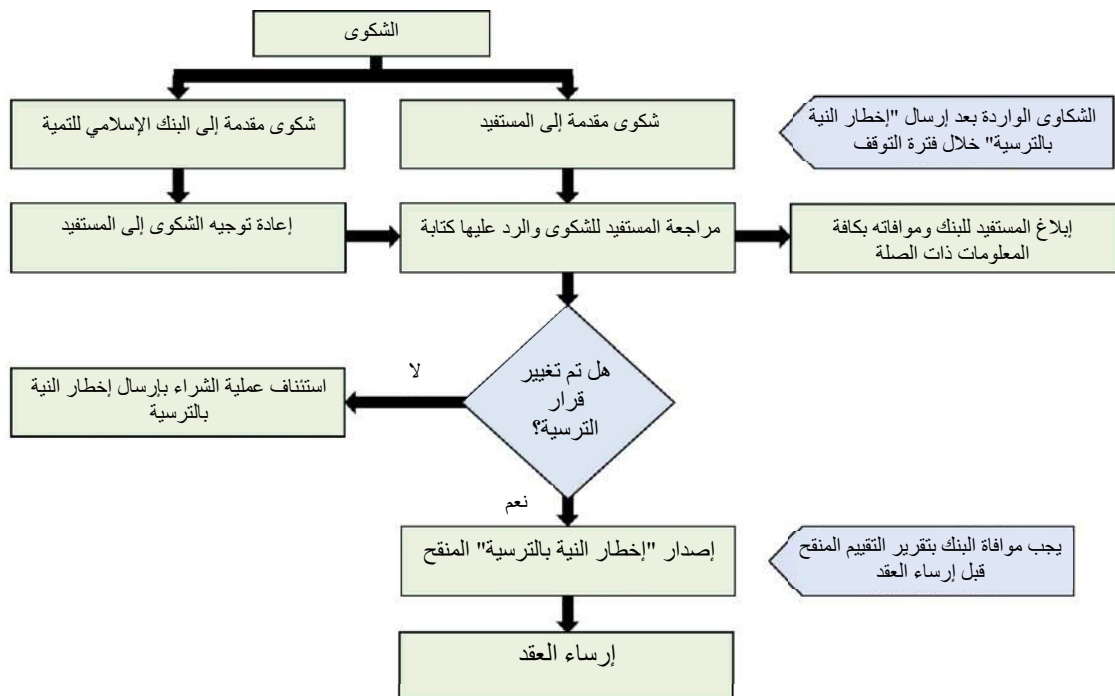
شكل 3- عقب إغلاق موعد تقديم طلبات العروض أو طلبات استدراج العروض ولكن قبل "الإخطار بالنية في الترسية"

3-5-3 بعد الإخطار بالنية في الترسية وأثناء فترة التوقف

إذا تلقى المستفيد شكوى متعلقة بالشراء بعد إصدار "الإخطار بالنية في ترسية" العقد، ولكن قبل انتهاء فترة التوقف (انظر القسم 4)، للطعن في الأسباب التي على أساسها لم يتم اختيار العرض / المقترح، يجب على المستفيد اتخاذ إجراء فوري ومناسب، بما في ذلك مراجعة الشكوى وإعداد الرد عليها كتابةً. وفي الوقت نفسه، يجب عليه إبلاغ البنك الإسلامي للتنمية وموافاته بجميع المعلومات والوثائق ذات الصلة بما في ذلك مسودة الرد على الشكوى بغرض مراجعتها مسبقاً من قبل البنك.

إذا أسفرت المراجعة عن قيام المستفيد بتغيير التوصية بإرساء العقد، يجب عليه تقديم الأسباب وراء اتخاذ هذا القرار وإصدار تقرير تقييم منقح وتقديمه إلى البنك بغرض الحصول على عدم الممانعة. ولا يجوز للمستفيد في هذه الحالة إرساء العطاء قبل الحصول على عدم ممانعة البنك بشأن قرار ترسية العقد المعدل.

بمجرد الحصول على عدم الممانعة من البنك، يتعين على المستفيد إشعار المناقصين/ مقدمي العروض الذين تم إخطارهم مسبقاً بتعديل "إخطار النية في إرساء العقد" والمضي قدماً في إرساء العقد.



شكل 4- بعد "إخطار النية بالترسية" وقبل انتهاء فترة التوقف

3-5-4 الشكاوى المتعلقة بإجراءات المناقصات أو الاختيار الخاضعة للمراجعة اللاحقة

في حالة أنشطة المناقصات أو عمليات الاختيار الخاضعة للمراجعة اللاحقة من قبل البنك الإسلامي للتنمية والتي تنص خطة المشتريات ذات الصلة بها على طرق أخرى لمعالجة الشكاوى مثل: اشتراط اقتصار تطبيق إجراءات الشكاوى على العروض/ المقترحات التي تنطوي على احتيال و/أو فساد مزعوم أو غيرهما من الممارسات المحظورة، يتم تطبيق الأحكام الخاصة بمعالجة الشكاوى الواردة في مستندات الشراء على عمليات الشراء الخاضعة للمراجعة اللاحقة.

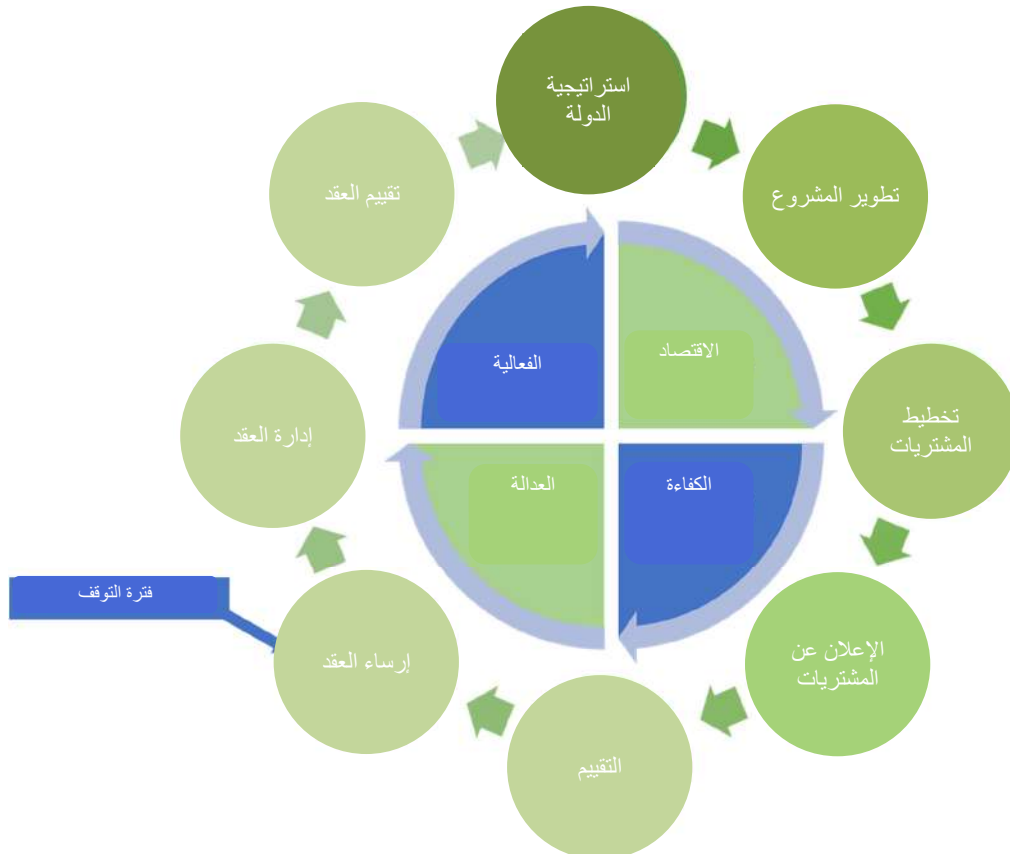
قسم 4- فترة التوقف

1-4 لمحة عامة

فترة التوقف هي فترة عشرة (10) أيام عمل على الأقل من تاريخ قرار "الإخطار بالنية في الترسية" وقبل توقيع العقد مع الشركة أو المورد أو المقاول (بما في ذلك المقاول من الباطن) الفائز.

ويكمن الغرض من فترة التوقف في إتاحة الفرصة للمناقضين أو مقدمي العروض غير الفائزين للطعن على قرار الترسية المزمع قبل إصدار "إخطار الترسية" الفعلي. وعلى الرغم أنه في بعض الحالات قد تسفر فترة التوقف عن تأخير في إرساء العقد لفترة ما، فإن فائدتها تتمثل في الحد من مخاطر الطعون القانونية بعد إرساء العقد. وقد ينجم عن هذه الطعون تأخيراً أطول كثيراً من فترة التوقف.

قد تؤدي فترة التوقف أيضاً إلى تحسين مستوى المنافسة، حيث أنها قد تعزز ثقة المناقضين / مقدمي العروض المحتملين في أن عملية الشراء ستنتسم بالعدالة والشفافية في بعض الحالات. تبدأ فترة التوقف في مرحلة إرساء العقد من دورة المشتريات الخاصة بالبنك الإسلامي للتنمية، على النحو الموضح أدناه في الشكل 5، وذلك عندما يتم إصدار "إخطار بالنية في الترسية".



شكل 5- دورة المشتريات (متضمنة فترة التوقف)

أدرجت فترة التوقف في التعليمات المنقحة لمشتريات المشاريع الخاصة بالبنك الإسلامي للتنمية لتمكين المناقضين و/ أو مقدمي العروض غير الفائزين من تقرير ما إذا كانوا سيطلبون ببيان الأسباب أو سيتقدمون بشكوى متعلقة بالشراء حالما يصدر "الإخطار بالنية في الترسية".

لا تُطبق فترة التوقف على جميع عمليات الشراء الممولة من البنك الإسلامي للتنمية ولا يشترط وجودها في الحالات الآتية:

- الاتفاقيات الإطارية
- تُطبق فترة التوقف الإلزامية فقط في مرحلة إرساء العقد، لكنها لا تطبق خلال فترة الدعوات الخاصة لتقديم العروض أو المنافسات المصغرة اللاحقة التي تتم ضمن الاتفاقيات الإطارية.
- عند تقديم عرض أو عطاء واحد فقط في عملية تنافسية مفتوحة.
- التعاقد المباشر
- أثناء المرحلة الأولى من عملية شراء مكونة من مرحلتين
- أثناء التقييم الفني في عملية شراء ذات مظروفين
- بعد التأهيل المسبق

عند استلام المستفيد شكوى متعلقة بعملية الشراء خلال فترة التوقف، يتعين عليه أن يقوم على الفور بتأكيد استلام الشكوى واتخاذ الإجراء المناسب على الفور، بما في ذلك إعداد رد مكتوب على الشكوى. ويجب على المستفيد، في الوقت نفسه، إبلاغ البنك الإسلامي للتنمية وتزويده بجميع المعلومات والوثائق ذات الصلة، بما في ذلك الإجراء المقترح اتخاذه والتبريرات ذات الصلة ومسودة الرد على الشكوى لمراجعتها من قبل البنك الإسلامي للتنمية.

بالنسبة لكل عقد يُمول من جانب البنك الإسلامي للتنمية، يجب على المستفيد أن يُضمّن، في مستندات الشراء المعمول بها، فترة التوقف (والتي يجب ألا تقل عن عشرة (10) أيام عمل) بين تاريخ الإخطار بنية إرساء العقد والتوقيع على العقد (ويجوز تمديد هذه المدة حسب الوصف المذكور لاحقاً في هذه الوثيقة).

2-4 اخطار بالنية في الترسية

بمجرد الانتهاء من عملية الشراء، يقوم المستفيد فوراً بإخطار جميع المناقصين أو مقدمي العروض المستوفاة الشروط، كتابةً "بالنية في ترسية" العقد للشركة / المقاول الفائز. وتبدأ فترة التوقف بالتزامن مع إخطار النية في الترسية.

يجب أن يتضمن "الإخطار بالنية في الترسية" تفاصيل الشركة / المقاول أو الاستشاري على النحو التالي:

- الاسم والعنوان
- السعر التقديري وسعر العقد لكافة العطاءات/ العروض مستوفاة الشروط
- التعليمات الخاصة بطلب بيان الأسباب أو تقديم الشكاوى المتعلقة بالشراء خلال فترة التوقف.
- تاريخ انتهاء فترة التوقف.

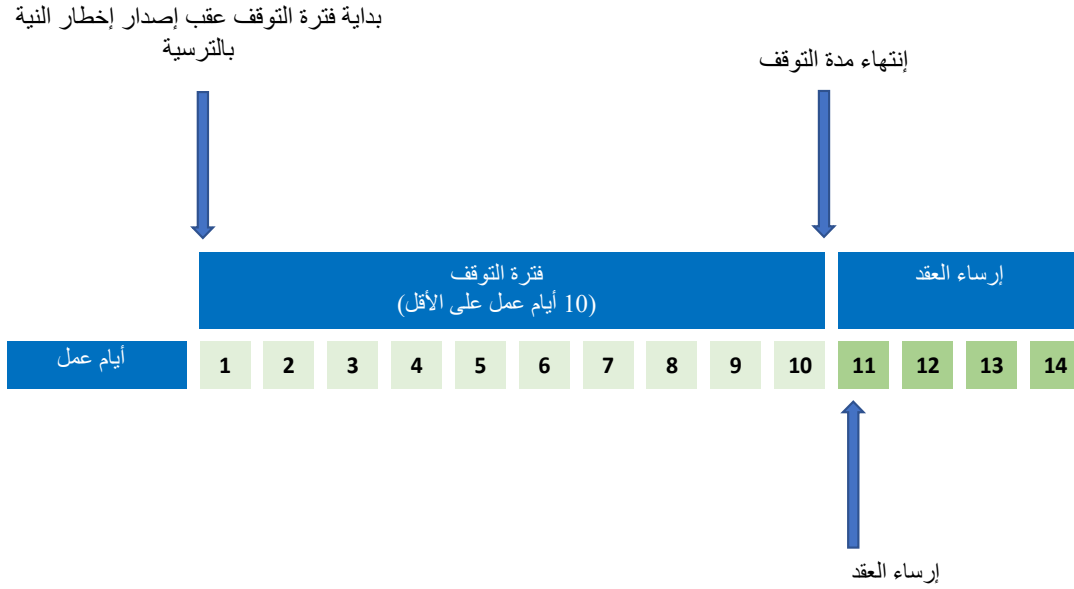
يجب أن يتضمن الإخطار المقدم لكل مناقص / مقدم عرض غير فائز على حدة بياناً موجزاً عن أسباب رفض العطاء أو العرض المقدم منه. ولا يجوز بأي حال الإفصاح عن معلومات سرية مقدمة من أي شركة أو مقاول أو استشاري في العطاء أو العرض الخاص به. كما يتعين أن يوضح "الإخطار بالنية في الترسية" مدة فترة التوقف، وفقاً لما ورد تفصيلاً بمستندات الشراء، بالإضافة إلى تاريخ الإرسال.

يجب عدم الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بفحص وإيضاح وتقييم العطاءات أو العروض والتوصيات المتعلقة بالإرساء للمناقصين أو مقدمي العروض أو غيرهم من الأشخاص غير المعنيين رسمياً بعملية الشراء، حتى يتم إرسال "الإخطار بنية الترسية" كجزء من تفعيل فترة التوقف.

3-4 بدء فترة التوقف

يجب إدارة فترة التوقف بفعالية لضمان عدم حدوث أي تأخير إضافي لعملية الشراء وتسليم المشروع. وفقاً لسياسة البنك الإسلامي للتنمية يجب ألا تقل فترة التوقف عن عشرة (10) أيام عمل من تاريخ "الإخطار بالنية في الترسية". وخلال هذه الفترة يجوز للمناقصين أو مقدمي العروض الطعن في قرار الإرساء.

تُحدد فترة التوقف بمدة ثابتة، ويكون المستفيد غير ملزم بالرد على الطعون التي يتم استلامها بعد انتهاء فترة التوقف. يوضح الشكل التالي إجراءات فترة التوقف النموذجية.



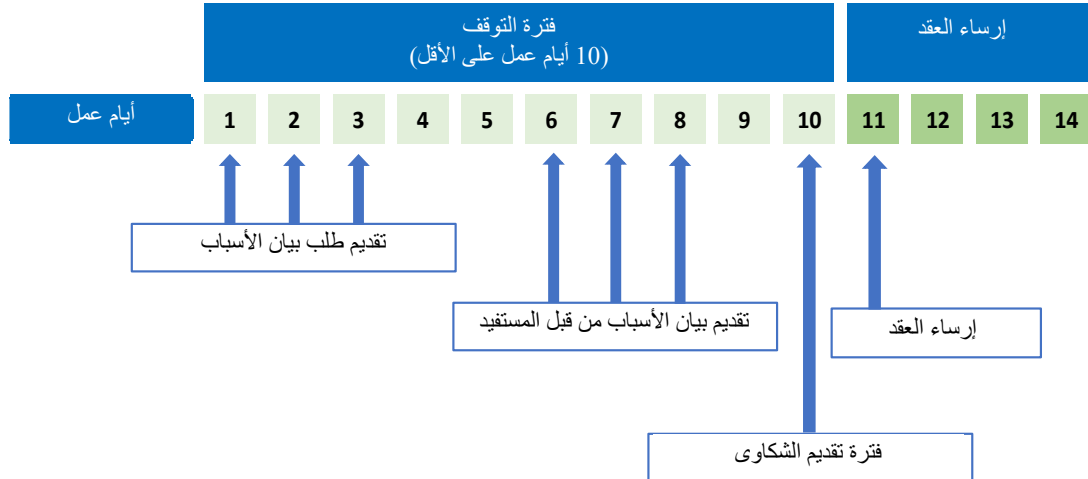
شكل 6- الإطار الزمني لفترة التوقف

4-4 بيان الأسباب

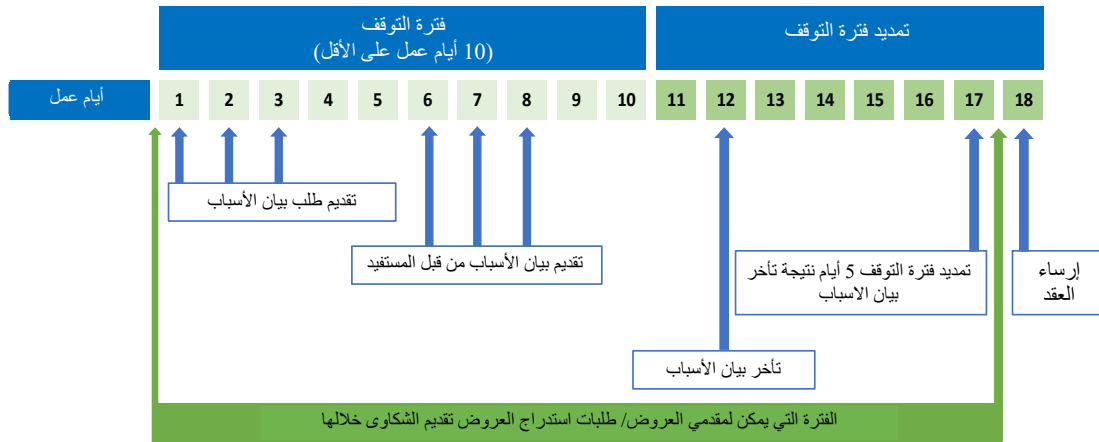
تمنح تعليمات مشتريات المشروع الخاصة بالبنك الإسلامي للتنمية المناقص أو مقدم العرض غير الفائز فرصة لطلب بيان الأسباب من المستفيد. وفيما يلي متطلبات بيانات الأسباب المتعلقة بالمستفيد:

- لا يلغي طلب بيان الأسباب حق المناقص أو مقدم العرض في الطعن على قرار الإرساء. وينبغي على المستفيد تقديم بيان الأسباب بغض النظر عما إذا تم تطبيق فترة التوقف أم لا.
- عند تطبيق فترة التوقف، يجب النص في مستندات الشراء على منح المناقصين أو مقدمي العروض مدة ثلاثة (3) أيام عمل من تلقاهم "الإخطار بالنية في الترسية" لطلب بيان الأسباب.
- يُطلب من المستفيد تقديم بيان الأسباب للمناقضين أو مقدمي العروض في غضون خمسة (5) أيام عمل من تاريخ استلام الطلب مكتوبًا. إذا لم يقدم المستفيد بيان الأسباب في غضون هذه الفترة لأسباب خارجة عن سيطرة المناقص أو مقدم العرض، وجب تمديد فترة التوقف لمدة خمسة (5) أيام عمل بعد انتهاء بيان الأسباب.
- يتحمل المناقص أو مقدم العرض وحده أي تكاليف يتكبدها جراء المشاركة في بيان الأسباب.
- في حالات العقود الخاضعة للمراجعة المسبقة، يجب على المستفيد إعداد ملخص مكتوب لكل بيان أسباب وحفظه في السجلات الرسمية لعملية الشراء مع إرسال نسخة إلى البنك الإسلامي للتنمية.

يتضمن الشكل التالي الإجراءات النموذجية لفترة التوقف بما في ذلك طلب بيان الأسباب والتأخيرات ذات الصلة.



الشكل 7- فترة التوقف متضمنة بيان الأسباب (*- في حالة عدم تلقي أي شكاوى)



الشكل 8- تمديد فترة التوقف

4-5 في حالة المراجعة المسبقة

في حالة اقتراح المستفيد، بعد مراجعة الشكاوى المتعلقة بالشراء، تغيير توصيته بإرساء العقد، يجب أولاً مراجعة تقرير التقييم وتقديمه إلى البنك الإسلامي للتنمية لمراجعته. ولا يتم إرساء العقد حتى يتم الحصول على عدم الممانعة من البنك. وفي حالة عدم استلامها خلال فترة التوقف، يتم تمديد فترة التوقف تلقائياً حتى يتم الحصول على عدم ممانعة البنك.

4-6 انتهاء فترة التوقف

- بمجرد انتهاء فترة التوقف، يجب على المستفيد المُضيّ قُدماً في إرساء العقد على المناقص / مقدم العرض الفائز إذا:
- لم يتلق أي طعن من أي مناقص/ مقدم عرض غير فائز.
 - لكن في حالة استلام طعناً من مناقص / مقدم عرض غير فائز، لا يجوز للمستفيد المضي قداماً في إرساء العقد حتى يتم حل الطعن بشكل مناسب.
 - بعد مرور خمسة (5) أيام عمل من تاريخ استلام بيان الأسباب المتأخر، وذلك في حالة عدم تمكن المقترض سابقاً من تقديم طلب بيان الأسباب الصحيح خلال فترة التوقف الأصلية.

يُطلب من المستفيد بعد ذلك إصدار "إخطار بإرساء العقد" لجميع المناقصين و/ أو مقدمي العروض خلال عشرة (10) أيام عمل. وينبغي نشر الإخطار باستخدام نفس وسائل الإعلام المستخدمة في نشر إخطار الإرساء العام وإخطار الشراء المحدد،

وفقاً للفقرة 5-2 من تعليمات شراء السلع والأشغال، بالإضافة إلى نشره على الموقع الإلكتروني الخارجي للبنك الإسلامي للتنمية. ويتعين أن يتضمن هذا الإخطار تفاصيل عملية الشراء وإرساء العقد.

بعد انتهاء فترة التوقف، يمكن للمناقص أو مقدم العرض مطالبة المستفيد بتوضيح أسباب رفض عرضه أو اقتراحه. إذا لم يفتتح المناقص أو مقدم العرض بالرد المقدم من المستفيد أو إذا لم يتمكن المستفيد من تقديم هذه الأسباب، يمكن للمناقص أو مقدم العرض توجيه الطلب كتابة إلى البنك الإسلامي للتنمية مباشرة.

قسم 5- الأطر الزمنية

يُورد هذا القسم تفاصيل الأطر الزمنية التي يجب على مقدمي الشكاوى والمستفيد والبنك الإسلامي للتنمية والأطراف المعنية الالتزام بها في تقديم الشكاوى والرد عليها؛ بالإضافة إلى الإطار الزمني لفترة التوقف.

مرحلة الشراء	الإطار الزمني للتقديم
قبل تقديم العطاءات/المقترحات	يجب تقديم الشكاوى في غضون الوقت المحدد بمستندات الشراء، أو في موعد لا يتجاوز سبعة (7) أيام عمل قبل الموعد النهائي لتقديم العطاءات / المقترحات أو التأهيل المسبق؛ إذا لم تحدد مستندات الشراء أو مستندات التأهيل المسبق وقت محدد.
بعد استلام العطاءات/المقترحات (فترة التوقف)	وعلى المستفيد الإقرار باستلام الشكاوى في غضون ثلاثة (3) أيام عمل من استلامها. بالنسبة للعقود الممولة من البنك الإسلامي للتنمية، على المستفيد تحديد فترة التوقف في مستندات الشراء (بحيث لا تقل عن عشرة (10) أيام عمل) بين تاريخ "الإخطار بالنية في الترسية" وتوقيع العقد. في بداية فترة التوقف، يقوم المستفيد على الفور بإخطار جميع مقدمي العروض المستوفاة كتابةً باعتزامه منح العقد للشركة الفائزة.
بعد إرساء العقد (بدون فترة توقف)	يجب تقديم الشكاوى في أقرب وقت ممكن بعد "الإخطار بإرساء العقد).

جدول 3- الأطر الزمنية لتقديم الشكاوى

قسم 6- الشكاوى المتعلقة بالعقود

تخضع الشكاوى المتعلقة بالعقود لأحكام العقد المبرم بين المستفيد والشركة أو المقاول أو الاستشاري الذي لا يكون البنك الإسلامي للتنمية طرفاً فيه. لذا فإن أي نزاع ينشأ بين الشركة أو المقاول أو الاستشاري والمستفيد بموجب هذا العقد، يجب معالجته من قبل أطراف العقد وفقاً لأحكام هذا العقد.

يجب على المستفيد إبلاغ البنك الإسلامي للتنمية فوراً بأي خلاف ينشأ بين طرفي أي عقد يموله البنك أثناء تنفيذ العقد، قد يؤدي إلى استخدام آلية تسوية المنازعات المحددة بموجب العقد، بغض النظر عما إذا كان النشاط المتعلق بالشراء يخضع للمراجعة المسبقة أو اللاحقة من قبل البنك الإسلامي للتنمية. ويجب على المستفيد إبلاغ البنك بالإجراءات المقترحة حول كيفية تسوية أي نزاع أو نزاعات تعاقدية معلقة في التوقيت المناسب.

ملحق 1- نموذج الشكوى

فيما يلي نموذجاً للشكوى التي يمكن تقديمها ولكن ينبغي تعديلها لتشمل التفاصيل والظروف المحددة للملائمة لسيناريو الشكوى الفعلية. يجوز للطرف المعني تقديم الشكوى عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني أو الفاكس أو على العنوان أو الأرقام المحددة في مستندات الشراء، أو من خلال نظام الشراء الإلكتروني الخاص بالمستفيد، إن وُجد. ينبغي كتابة "شكوى متعلقة بالشراء" في موضوع الخطاب، وتحديد ما إذا كانت الشكوى تتعلق بإجراءات "ما قبل تقديم العطاءات" أو "ما بعد تقديم العطاءات" أو "إرساء العقود".

نموذج خطاب شكوى متعلقة بالشراء

[يقدم من قبل صاحب الشكوى على الورق الرسمي الخاص به - ويجب أن يتضمن جميع بيانات الاتصال الخاصة به مثل العنوان، ورقم الفاكس، والبريد الإلكتروني، ورقم الهاتف، واسم الممثل المفوض].

الرقم المرجعي [على النحو الساري] التاريخ:

[عنوان وبيانات التواصل الخاصة بالوكالة المنفذة للمشروع أو عملية الشراء]

السادة _____ [المسنول بالوكالة المنفذة]

بخصوص: _____ [حدد اسم المشروع، والرقم المرجعي، وحزمة الشراء، ورقم العملية، واسم البلد]

شكوى متعلقة بالشراء

1- بصفتنا طرفاً معنياً بعملية الشراء المذكورة أعلاه [على سبيل المثال، قمنا بشراء مستندات الشراء، أعرينا عن اهتمامنا، قدمنا طلباً للتأهيل المسبق، قمنا بتقديم العطاء أو المقترح، وما إلى ذلك].

2- تتمثل المرحلة الحالية لعملية الشراء في: [خطة الشراء] أو [الإعلان] أو [التأهيل المسبق] أو [إصدار مستندات العطاء] أو [تقديم العروض] أو [التقييم الفني أو المالي للعروض] أو [الإخطار بالنية في الترسية] أو [التمديد (عند الاقتضاء)].

3- وفيما يلي موجز للحقائق التي دفعتنا إلى تقديم الشكوى: _____ [أذكر التسلسل الزمني والملايسات الواقعية التي أدت إلى تقديم الشكوى، على سبيل المثال، الموصفات، أو الاختصاصات، أو معايير التأهيل (التأهيل المسبق)، نرى أنها تقييدية بشكل لا داعي له، أو أنه تم تقييم العرض المقدم من طرفنا على أنه غير مستوفٍ للشروط، أو يشير بيان الأسباب إلى خطأ في التقييم النهائي، أو غير ذلك].

4- وقد تم مخاطبة المستفيد سابقاً بشأن هذه المسائل التي تناولتها الشكوى من خلال المراسلات التالية: [أذكر تفاصيل المراسلات السابقة].

5- لذا نرى من وجهة نظرنا أن هذه الحقائق تشير بوضوح إلى سوء و/أو مخالفة أو إغفال تطبيق تعليمات شراء السلع والأشغال والخدمات الاستشارية في المشروعات من البنك الإسلامي للتنمية وتعليمات تعيين واستخدام الاستشاريين في المشروعات الممولة من البنك الإسلامي للتنمية (2018).

6- [حدد بوضوح تفاصيل المخالفة المزعومة، وأحكام سياسة و/أو لوائح الشراء لعام 2017 التي أسيء تطبيقها و/أو تم مخالفتها و/أو لم تطبق تحديداً، وتفاصيل حدوث ذلك في ظل الوقائع والملايسات ذات الصلة، والأثر السلبي الذي نشأ نتيجة ذلك على موقف الطرف المعني في عملية تقديم العروض].

7- بناء على ما تقدم، نرى أنه يجب تصحيح هذه الإجراءات على النحو التالي: **[قدم تفاصيل الإجراءات التصحيحية أو إجراءات المعالجة المطلوبة].**

8- إثباتاً لما تقدم، تجدون مرفق طيه المستندات المتعلقة بالشراء، مع الإشارة إلى الأقسام و/أو الأحكام ذات الصلة التي تؤيد ذلك لتسهيل الرجوع إليها: **[قدم نسخاً من المراسلات والإخطارات ومستندات العطاءات، و/أو أي مستندات أخرى معمول بها].**

القسم ذات الصلة	نوع المستند	الرقم المرجعي
[القسم 4- الاختصاصات]	[على سبيل المثال: طلب استرجاع العروض]	[على سبيل المثال: ××××××××××]
[القسم 2 – المؤهلات]	[على سبيل المثال: مستندات الشراء]	[على سبيل المثال: مستندات الشراء]

9- **[في حالة طلب بيان الأسباب، يرجى توضيح ما إذا كانت الشكوى متعلقة بقرار إرساء العقد].**

10- **لذا نلتمس من سيادتكم دراسة الأمر وموافاتنا بردكم على نحو عاجل. برجاء الإقرار بالاستلام.**

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.

[الممثل المفوض لمقدم الشكوى]

[صورة إلى: البنك الإسلامي للتنمية]

ملحق 2- نموذج الإقرار باستلام شكوى متعلقة بالشراء

يُرسل من قبل الوكالة المنفذة على الورق الرسمي لها- متضمناً جميع بيانات التواصل: مثل العنوان، ورقم الفاكس، والبريد الإلكتروني، ورقم الهاتف]

الرقم المرجعي: [وفقاً للنظام الساري] التاريخ:

[عنوان الطرف المعني أو المشروع أو بيانات المسئول عن عملية الشراء]

عزيزي _____ [اسم مسئول الاتصال الخاص بالطرف المعني]:

بخصوص: _____ [أذكر اسم المشروع والرقم المرجعي وحزمة الشراء ورقم العملية واسم البلد]

الإقرار باستلام شكوى متعلقة بتقديم العطاءات

1- نقر باستلام رسالتكم المؤرخة [تاريخ خطاب الشكوى] والمرفقات ذات الصلة.

2- [الخيار 1]: "لا يمكن الاعتداد بالشكوى المقدمة من طرفكم للأسباب الآتية:

[على سبيل المثال، لم تحدد الشكوى المقدمة أنكم طرف معني، تم تقديم ادعاءات غامضة وعامة، يفتقر الطلب إلى وثائق مؤيدة، إلخ]

يرجى معالجة هذه المسائل وإعادة تقديم الشكوى لإعادة النظر فيها.

3- [الخيار 2]: "برجاء العلم أن شكاوكم محل الدراسة وسوف يتم الرد عليكم في أقرب وقت ممكن. مع العلم أنه سيتم معاودة الاتصال بكم في حالة طلب أية وثائق أو تفسيرات خاصة بالشكوى المقدمة من طرفكم]

مع خالص الشكر

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.

[الممثل المفوض عن الوكالة المنفذة]



لمزيد من المعلومات حول مستندات العطاء القياسية والمذكرات الإرشادية والمواد التدريبية والملخصات، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني:

www.isdb.org/Procurement

