



المملكة العربية السعودية  
وزارة الصحة  
مكتب تحقيق الرؤية

دعوة عامة لتأهيل مقدمي الخدمة للمشاركة في مشروع  
"تقديم خدمات استشارية وتشغيل لوحدة التحوّل في الشركة القابضة"

التاريخ: ٢٤/١٢/٢٠١٨م



## دعوة لتأهيل مقدمي الخدمة للمشاركة في مشروع تقديم خدمات استشارية وتشغيل لوحدة التحوّل في الشركة القابضة

تدعوكم وزارة الصحة ممثلة بمكتب تحقيق الرؤية إلى المشاركة في برنامج تأهيل الشركات المسبق تمهيداً لدعوتكم لتقديم عروضكم في مشروع "تقديم خدمات استشارية وتشغيل لوحدة التحوّل في الشركة القابضة"، ضمن أهداف ومبادرات برنامج التحول الوطني وفي إطار المنافسة العامة.

في حال رغبتكم في المشاركة في برنامج تأهيل الشركات والمشاركة في المناقصات التي سيتم طرحها لاحقاً، المرجو إتباع الخطوات اللاحق ذكرها (المتطلبات) في الملحق الثالث من هذه الدعوة.

المرجو قراءة هذا الإعلان وملحقاته بحرص والتأكد من فهمه جيداً مع مراعاة التقيد بتاريخ التسليم النهائي.

إن القصور وعدم استيفاء وتسليم جميع المتطلبات في موعد التسليم النهائي أو قبله يعد سبباً في عدم التأهل.

يجب لمكتب تحقيق الرؤية بوزارة الصحة قبول أو رفض أي تسليم وفقاً لما تراه مناسباً.

<p>ترسل إلى البريد الإلكتروني: <a href="mailto:Halmezaini@moh.gov.sa">Halmezaini@moh.gov.sa</a> ونسخة إلى البريد الإلكتروني: <a href="mailto:Procurement-vro@moh.gov.sa">Procurement-vro@moh.gov.sa</a></p>	<p>يوم الاثنين ٢٠١٨/١٢/٣١ م الساعة الرابعة مساءً</p>	<p>آخر موعد لإرسال الاستفسارات</p>
<p>ترسل إلى البريد الإلكتروني: <a href="mailto:Halmezaini@moh.gov.sa">Halmezaini@moh.gov.sa</a> ونسخة إلى البريد الإلكتروني: <a href="mailto:Procurement-vro@moh.gov.sa">Procurement-vro@moh.gov.sa</a></p>	<p>يوم الاثنين ٢٠١٩/٠١/٠٧ م الساعة الرابعة مساءً</p>	<p>آخر موعد لإرسال ملفات التأهيل</p>

### الملحقات المرفقة:

- الملحق الاول: لمحة عامة.
- الملحق الثاني: نبذة عن الخدمة المطلوبة.
- الملحق الثالث: المتطلبات.



## الملحق الأول

### لمحة عامة

٤	نبذة عن رؤية المملكة ٢٠٣٠
٥	نبذة عن برنامج التحول الوطني
٦-٥	نبذة عن برنامج التحول المؤسسي لمرافق الرعاية الصحية



## نبذه عن رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠

لقد حبا الله المملكة العربية السعودية مقومات جغرافية وحضارية واجتماعية وديموغرافية واقتصادية عديدة، تمكنها من تبوء مكانة رفيعة بين الدول القيادية على مستوى العالم. ورؤية أي دولة لمستقبلها تنطلق من مكانن القوة فيها، وذلك ما انتهجته المملكة عند بناء رؤية ٢٠٣٠م. فمكانة المملكة في العالم الإسلامي ستمكنها من أداء دورها الريادي كعمق وسند للأمة العربية والإسلامية، كما ستكون قوتها الاستثمارية المفتاح والمحرك لتنويع اقتصادها وتحقيق استدامته فيما سيمكنها موقعها الاستراتيجي من أن تكون محورا لربط القارات الثلاث. تعتمد الرؤية على ثلاث محاور رئيسية وهي: اقتصاد حيوي، اقتصاد مزدهر ووطن طموح وهذه المحاور تتكامل وتنسق مع بعضها في سبيل تحقيق أهدافنا وتعظيم الاستفادة من مرتكزات هذه الرؤية. وقد أطلق ولي العهد صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز أثني عشر برنامجاً لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية.

1. برنامج التحول الوطني
2. برنامج خدمة ضيوف الرحمن
3. برنامج صندوق الاستثمارات العامة
4. برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية
5. برنامج تطوير القطاع المالي
6. برنامج تحسين نمط الحياة
7. برنامج ريادة الشركات الوطنية
8. برنامج الشراكات الاستراتيجية
9. برنامج الإسكان
10. برنامج التخصيص



11. برنامج تعزيز الشخصية الوطنية

12. برنامج تحقيق التوازن المالي.

## نبذة عن برنامج التحول الوطني

أُطلق برنامج التحول الوطني للمساهمة في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ وإدراك التحديات التي تواجه الجهات الحكومية القائمة على القطاعات الاقتصادية والتنموية في سبيل تحقيقها. وحددت الجهات المشاركة في البرنامج أهدافاً استراتيجية لتحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ ومواجهة هذه التحديات إلى العام ٢٠٢٠ بناءً على مستهدفات مُحددة، ومن ثم تحديد المبادرات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بشكل سنوي، وبناء خطط تفصيلية لها، تعتمد على مؤشرات مرحلية لقياس الأداء ومتابعته وانطلق البرنامج في عامه الأول على مستوى ٢٤ جهة حكومية على أن يتم مراجعة الجهات المشاركة في الأعوام المقبلة.

ويهدف البرنامج إلى تطوير العمل الحكومي وتأسيس البنية التحتية اللازمة لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، واستيعاب طموحاتها ومتطلباتها، وتعتبر مبادرات البرنامج للعام ٢٠١٦م هي الموجة الأولى لتحقيق ذلك، وسيتم مراجعتها وتقييمها والنظر في كفايتها وأدائها دورياً، والنظر في اعتماد مبادرات إضافية يتم دراستها وتطويرها وفق آلية عمل البرنامج.

والتزاماً بتوجه الرؤية لدعم المرونة في العمل الحكومي، ساهم برنامج التحول الوطني في رفع وتيرة التنسيق والعمل المشترك عبر تحديد بعض الأهداف المشتركة للجهات العامة بناءً على الأولويات الوطنية، والدفع نحو التخطيط المشترك، ونقل الخبرات بين الجهات العامة، وإشراك القطاعين الخاص وغير الربحي في عملية تحديد التحديات وابتكار الحلول وأساليب التمويل والتنفيذ، والمساهمة في المتابعة وتقييم الأداء.

## نبذة عن برنامج التحول المؤسسي لمرافق الرعاية الصحية

تتمثل رؤيتنا لعام ٢٠٣٠ بتقديم خدمات الرعاية الصحية من خلال مجموعة من منظمات الرعاية المتكاملة التي يتم تشغيلها بشكل مستقل. وتكون كل منظمة منها مسؤولة عن تقديم خدمات صحية شاملة ومتكاملة لعدد محدد من السكان (تجمعات صحية) بمبالغ مالية محددة وخاضعة للمساءلة بناءً على مؤشرات محددة.



ولعل اختيارنا للوصول إلى (منظمات الرعاية المتكاملة)، والتي يخضع فيها مقدمو الرعاية مجتمعيين للمساءلة عن تحقيق مجموعة من النتائج لفئة سكانية ضمن نطاق تغطية جغرافية محددة، وبتكلفة متفق عليها (مبالغ مالية محددة) بناءً على مؤشرات صحية يمكن قياسها، ومقارنتها بين مختلف مقدمي الخدمات المشابهة؛ حيث يتم الدفع لكل منهم حسب موقعه على سلم النتائج. وهذا ما سيدفع مقدم الخدمة إلى التركيز على الطب الوقائي، والرعاية الصحية الأولية والكشف المبكر عن الأمراض غير السارية، مما سيؤدي إلى الانتقال من نظام يقوم على النشاط الذي ينحصر في الاهتمام بتقديم الخدمة إلى آخر تحكمه النتائج المتوقعة من الخدمة.

وبهذا فإن التحول المؤسسي يهدف إلى فصل تقديم الخدمات الصحية من وزارة الصحة ونقلها إلى شركات حكومية يتم تشغيلها بشكل مستقل وتتنافس فيما بينها على أسس الجودة والكفاءة والإنتاجية - إطار عملها بتجمعات صحية - تعمل بشكل متكامل وبكفاءة وتخضع للمساءلة عن تقديم الخدمات الصحية إلى السكان في منطقة جغرافية محددة.

مما سيؤدي إلى النتائج المتوقعة التالية:

- تحسين كفاءة وفعالية مرافق وخدمات القطاع الصحية.
- تحسين تكامل واستمرارية الرعاية الصحية المقدمة.
- الوصول للرعاية الصحية لكافة الفئات السكانية المختلفة.
- استقلالية وسرعة اتخاذ القرارات المناسبة.
- تطوير القوى العاملة الوطنية لتواكب الاحتياجات والتحديات المستقبلية.
- تطوير الخدمات ومرافق الرعاية الصحية لتلبي احتياجات وتطلعات المواطنين.



## الملحق الثاني

### نبذة عن الخدمة المطلوبة

٨	عنوان العقد
٨	التاريخ المستهدف لبداية العقد
٨	مدة العقد
٨	موقع العمل
٨ - ٩	وصف الخدمة المطلوبة



## ١- عنوان العقد

تنفيذ مشروع تقديم خدمات استشارية وتشغيل لوحدة التحول في الشركة القابضة.

## ٢- التاريخ المستهدف لبداية العقد

٢٠١٩/٠٢/٠١.

## ٣- مدة العقد

ستراوح مدة التنفيذ سنتين من تاريخ بداية العقد.

## ٤- موقع العمل

مدينة الرياض.

## ٥- وصف الخدمة المطلوبة

يتعين على مقدمي العروض تشغيل وحدة التحول في الشركة القابضة التي ستعمل على:

- ترجمة الاتجاه الاستراتيجي إلى أولويات وإرشادات موحدة.
- توفير دعم تنمية القدرات للفجوات المحددة.
- توفير "محطة واحدة" لتنفيذ التحول.
- دعم وتنسيق تنفيذ خطط التجمعات والشركات.
- مراقبة التطور الشامل لمقدمي تحويل الرعاية الصحية.

من خلال توفير الدعم لتنفيذ مهام المكتب التي تشمل:

1. موائمة الاستراتيجية: وتشمل بناء التوجه الاستراتيجي والتوقعات والأهداف.



2. التخطيط: بناء الخطة لتوفير متطلبات إنشاء التجمعات وتوفير الموارد البشرية وغيرها.
3. تطوير القدرات: ضمان نقل المعرفة بين التجمعات وعبر التجارب والدروس المستفادة.
4. تنفيذ خطط التحول: تنسيق وتحسين تنفيذ خطط التحول عبر التجمعات.
5. متابعة الأداء: متابعة الخطط والأهداف المحددة.
6. التواصل: بناء قنوات وأدوات التواصل الفعال.

### المخرجات المتوقعة:

- ❖ وثيقة الأولويات والإرشادات للتجمعات.
- ❖ خطة انتقال الوحدة من مكتب تحقيق الرؤية الى الشركة القابضة.
- ❖ خطة تشغيل عمليات الوحدة ضمن الشركة القابضة.
- ❖ نموذج التجزئة وانتقال الوحدة لمستوى الشركات المنطقية.
- ❖ أدوات ومواد التواصل الداخلي والخارجي.



## الملحق الثالث

### المتطلبات

١٢ - ١١	المستندات المطلوبة
٢٢ - ١٤	النماذج المرفقة
٢٣ - ٢٢	أسس ومعايير التقييم
٢٥ - ٢٤	تعليمات التسليم



## المستندات المطلوبة:

### 1- المستندات القانونية

- 1-1 شهادة السجل التجاري سارية المفعول.
  - 1-2 شهادة الزكاة والدخل سارية المفعول.
  - 1-3 شهادة من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية سارية المفعول
  - 1-4 شهادة الاشتراك في الغرفة التجارية سارية المفعول.
  - 1-5 رخصة الاستثمار إذا كان المتنافس مرخصاً وفقاً لنظام الاستثمار الأجنبي سارية المفعول.
  - 1-6 شهادة تحقيق النسبة النظامية لتوطين الكوادر السعودية سارية المفعول (شهادة السعودة/ نطاقات).
  - 1-7 صورة سارية المفعول من الترخيص بمزاولة المهنة.
  - 1-8 صورة شهادة الاشتراك بالهيئة السعودية للمهندسين (إن تطلب ذلك).
  - 1-9 صورة من اتفاقيات التضامن (إن وجدت).
  - 1-10 القوائم المالية المصدّقة لميزانية المنشأة في الثلاث سنوات الأخيرة.
- يتم إرفاق كافة المستندات المطلوبة بمختم المقاول وترقيمها كما ذكر في الملحق الثالث تعليمات التسليم.

### 2- المستندات الفنية والخبرات السابقة

- 1-2 ذكر معلومات عن المقاول حسب النموذج المرفق.
- 2-2 ملف الشركة (Company Profile) أن يحتوي على:
  - 1-2-2 الهيكل التنظيمي.
  - 2-2-2 عدد الموظفين.
  - 3-2-2 عدد فروع ومكاتب المقاول.
  - 4-2-2 المورد المعتمدين.



- ٢-٣ ذكر ما لا يقل عن ثلاث مشاريع مشابهة لنوع العقد المذكور خلال الخمس سنوات السابقة حسب النموذج المرفق.
- ٢-٤ ذكر المشاريع الحالية والتي سيتم تنفيذها في نفس فترة عمل المشروع حسب النموذج المرفق.
- ٢-٥ ذكر خبرات الجهاز الفني والإداري التابع للمقاول حسب النموذج المرفق.
- ٢-٦ ذكر إلتزامات المقاول المالية خلال مدة تنفيذ العقد.
- ٢-٧ ذكر مصادر تمويل المقاول.
- ٢-٨ إرفاق ما لا يقل عن ثلاث شهادات حسن أداء.



## النماذج المرفقة

١٥ - ١٤	نموذج معلومات عن المقاول
١٧ - ١٥	نموذج الخبرات - المشاريع السابقة
٢٠ - ١٨	نموذج الخبرات - المشاريع الحالية
٢١ - ٢٠	نموذج الخبرات - الكادر الإداري
٢١	نموذج الخبرات - الكادر الفني
٢٢	نموذج موارد الشركة



## نموذج معلومات عن المقاول

1. المقاول		
اسم المقاول (شركة/ مؤسسة)	رأس مال المقاول	
رقم السجل التجاري	تاريخه	
اسم الشخص المسئول:	المنصب	
2. العنوان		
المدينة	الشارع	
ص.ب	الرمز البريدي	
هاتف:	فاكس	
البريد الإلكتروني:	الموقع الإلكتروني	
سنة التأسيس:		
3. ملكية الشركة		
الملاك / الشركاء	الجنسية	نسبة الملكية



4. معلومات ممثل الشركة		
الاسم		
المسمى الوظيفي		
الهاتف	الثابت	المتنقل
البريد الإلكتروني		

### نموذج الخبرات - المشاريع السابقة

1. توضيح تفاصيل طبيعة الأنشطة التي يقدمها المقاول		
2. اذكر تفاصيل ما لا يقل عن ثلاثة مشاريع منفذة من قبل المقاول خلال الخمس سنوات الأخيرة حسب الجدول التالي:		
الرقم	الوصف	المشروع الأول
١	اسم المشروع	
٢	موقع المشروع	
٣	مكونات المشروع	



	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١
	<b>الوصف</b>	<b>الرقم</b>
<b>المشروع الثاني</b>		
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨



	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١
	<b>الوصف</b>	<b>الرقم</b>
	المشروع الثالث	
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

ملحوظة: ترفق المستندات الثبوتية لهذه المشاريع.



## نموذج الخبرات - المشاريع الحالية

1. توضيح تفاصيل طبيعة الأنشطة التي يقدمها المقاول		
2. اذكر تفاصيل ما لا يقل عن ثلاثة مشاريع قائمة حاليا حسب الجدول التالي:		
الرقم	الوصف	المشروع الأول
١	اسم المشروع	
٢	موقع المشروع	
٣	مكونات المشروع	
٤	الجهة المالكة للمشروع	
٥	قيمة العقد	
٦	مدة العقد	
٧	تاريخ البداية	
٨	تاريخ الانتهاء	
٩	اسم المسؤول عن المشروع	
١٠	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	



	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١
<b>المشروع الثاني</b>	<b>الوصف</b>	<b>الرقم</b>
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣
	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١
<b>المشروع الثالث</b>	<b>الوصف</b>	<b>الرقم</b>
	اسم المشروع	١
	موقع المشروع	٢
	مكونات المشروع	٣



	الجهة المالكة للمشروع	٤
	قيمة العقد	٥
	مدة العقد	٦
	تاريخ البداية	٧
	تاريخ الانتهاء	٨
	اسم المسؤول عن المشروع	٩
	أرقام للتواصل مع المسؤول عن المشروع	١٠
	بريد إلكتروني المسؤول عن المشروع	١١

ملحوظة: ترفق المستندات الثبوتية لهذه المشاريع.

### نموذج الخبرات - الكادر الإداري

وضح خبرات الكادر الإداري التابع للمقاول حسب الجدول التالي:				
الرقم	الاسم	الوظيفة	التخصص / مجال الخبرة	مدة الخبرة




ملحوظة: يمكن طلب السيرة الذاتية عند الحاجة.

### نموذج الخبرات - الكادر الفني

وضح خبرات الكادر الفني التابع للمقاول حسب الجدول التالي:				
الرقم	الاسم	الوظيفة	التخصص / مجال الخبرة	مدة الخبرة

ملحوظة: يمكن طلب السيرة الذاتية عند الحاجة.



### نموذج موارد الشركة

المعدات المملوكة أو المستأجرة للمقاول:					
الرقم	اسم المعدة	سنة الصنع	حالتها التشغيلية	رقم شهادة الترخيص	تاريخ الانتهاء

### أسس ومعايير التقييم:

معايير التقييم التي ستعتمدها اللجنة في تقييم ملفات التأهيل		
وصف المعيار	المعيار	مسلسل
ستقوم اللجنة باستعراض الشهادات والوثائق المقدمة من الشركات طالبة التأهيل الموضحة في فقرة المستندات المطلوبة في كراسة التأهيل وستقوم باستبعاد الملفات المقدمة من الشركات التي لا يحق لها العمل في المملكة (سجل تجاري - رخصة استثمار أجنبي) أو لا يوافق نشاطها طبيعة نطاق المشروع.	المستندات القانونية	١
ستقوم اللجنة باستعراض هيكل الشركة الإداري وتقييمه من حيث أسس تقسيم العمليات ويستبعد من لا يقوم بتقديم الهيكل الإداري للشركة.	الكادر الإداري	٢



<p>ستقوم اللجنة باستعراض السير الذاتية وخبرات ومؤهلات الكوادر البشرية التي ستعمل في المشروع وتقييمها من حيث مستوى مؤهلات الفريق، والنجاحات السابقة ومدى ارتباط خبرات الفريق الفني بنطاق عمل المشروع والقدرة على استقطاب وتقديم الكفاءات والمتخصصين ذوي الكفايات والخبرات والمهارات المهنية المناسبة حسب حاجة المشروع.</p>	<p>الكادر الفني</p>	<p>٣</p>
<p>ستقوم اللجنة باستعراض المشاريع والأعمال التي تم إنجازها في نفس مجال المشروع خلال الخمس سنوات السابقة يقدمها طالب التأهيل مع ما يثبت قيامه بتنفيذها بنجاح (إرفاق شهادات حسن أداء) بالإضافة إلى قيمة هذه المشاريع وملاءمة الجداول الزمنية ومواعيد التسليم.</p>	<p>الخبرة الفنية</p>	<p>٤</p>
<p>ستقوم اللجنة باستعراض القوائم المالية للسنة الأخيرة لطالب التأهيل وحجم التزاماته خلال مدة تنفيذ العقد، وستقوم اللجنة الفنية بتقييم قدرة طالب التأهيل على الوفاء بالتزاماته خلال مدة تنفيذ المشروع من خلال عكس قدرته المالية على حجم التزاماته خلال مدة تنفيذ العقد.</p>	<p>القوائم المالية والتزامات المقاول خلال مدة تنفيذ العقد</p>	<p>٥</p>



## تعليمات التسليم

الرجاء قراءة التعليمات وإتباعها، الإخلال بأي من التعليمات التالية يعد سبباً كافية لعدم التأهل:

- ١- يتم إرسال ملفات التأهيل في موعد أقصاه يوم الاثنين ٠٧/٠١/٢٠١٩م الساعة الرابعة مساءً.
- ٢- في حال التأخر عن موعد التسليم لن يتم استلام أي ملفات ويعد المقاول غير مؤهل.
- ٣- يجب إرسال جميع المستندات المطلوبة إلى البريد الإلكتروني التالي:

[Halmezaini@moh.gov.sa](mailto:Halmezaini@moh.gov.sa)

ونسخة إلى:

[Procurement-vro@moh.gov.sa](mailto:Procurement-vro@moh.gov.sa)

- ٤- يجب تعبئة جميع المرفقات (النماذج) بشكل الكتروني وباللغة العربية.
- ٥- إرفاق صور المستندات الثبوتية مختومة بختم المقاول لإثبات دقة المعلومات.
- ٦- يعتبر القصور في تقديم البيانات المطلوبة أو عدم إرفاق المستندات الثبوتية أو عدم ملء كامل البيانات المطلوبة سبباً في عدم التأهل.
- ٧- في حالة عدم تعبئة النماذج بالمعلومات الصحيحة يؤدي ذلك إلى عدم التأهل.
- ٨- في حال وجود أي استفسارات يتم إرسالها إلى البريد الإلكتروني التالي:

[Halmezaini@moh.gov.sa](mailto:Halmezaini@moh.gov.sa)

ونسخة إلى:

[Procurement-vro@moh.gov.sa](mailto:Procurement-vro@moh.gov.sa)



في موعد أقصاه (يوم الاثنين الموافق ٣١ / ١٢ / ٢٠١٨م، الساعة الرابعة مساءً) على أن يتم الرد عليكم خلال ثلاث أيام عمل.

٩- سيتم الإعلان عن النتائج في موقع الجهة الرسمي [www.moh.gov.sa](http://www.moh.gov.sa).

١٠- سيتم إخطار المقاولين الغير مؤهلين بأسباب استبعادهم في مدة أقصاها أسبوع من تاريخ الإعلان عن النتائج أو يمكن للمقاولين الغير مؤهلين الاستفسار عن أسباب عدم تأهلهم بالتواصل مع ممثل الجهة من خلال البريد الإلكتروني السابق ذكره.