



إعداد وتحليل: إدارة الاستراتيجية والمستقبل

تقرير نتائج استبيان رضا الموردين ٢٠٢١

يونيو ٢٠٢١

هذه الوثيقة سرية ولا يسمح بإعادة طباعة أي جزء منها أو نسخه بأي شكل أو وسيلة خارج الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بدون الحصول على موافقة كتابية مسبقة



مصادر العرض

١. معلومات حول آلية عمل الاستبيان
٢. البيانات الديموغرافية
٣. محاور تحليل الاستبيان
 - a. قنوات التواصل والاتصال
 - b. كفاءة المعاملات والإجراءات
 - c. مهارة وكفاءة الموظفين
 - d. المعلومات المتبادلة
٤. احتياجات الموردين

معلومات حول آلية عمل الاستبيان

قنوات المشاركة

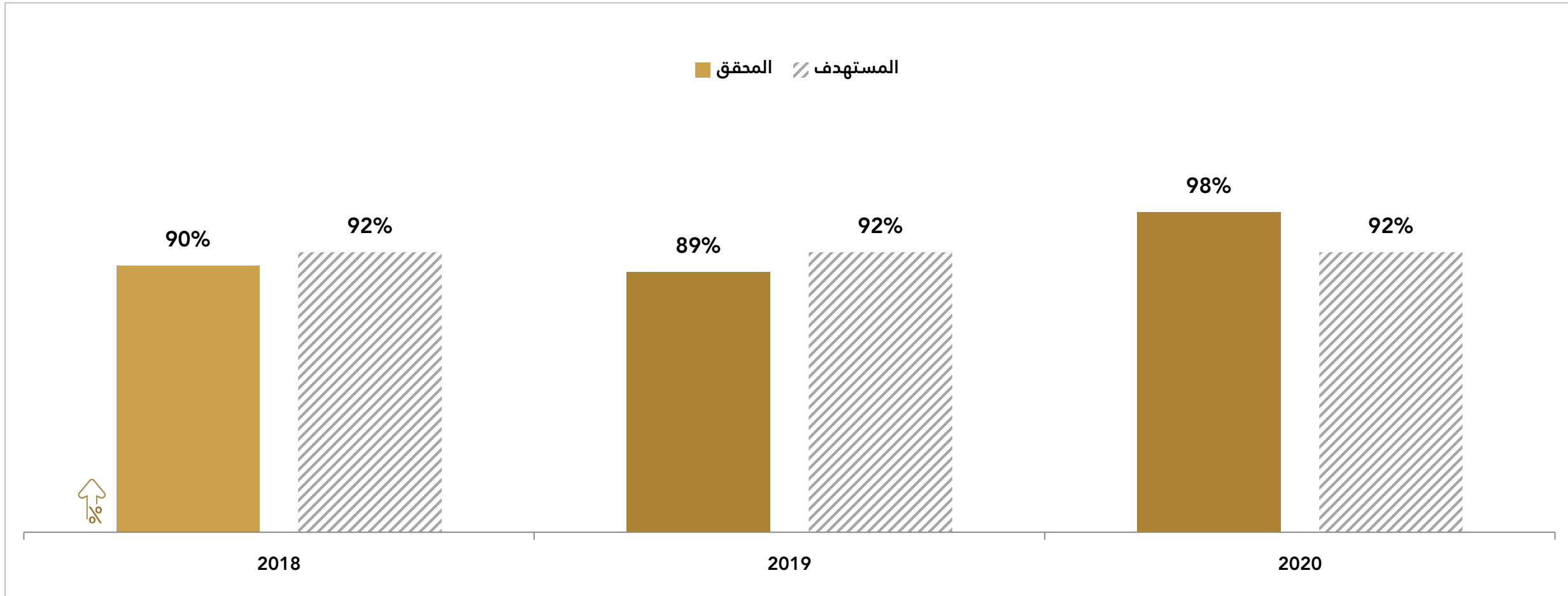
- قنوات المشاركة في الدراسة
البريد الالكتروني



الفئة المستهدفة

- الفئات المستهدفة في الدراسة
موردين الهيئة

الرضا العام لموردي الهيئة



* تم ملاحظة ارتفاع مستوى الرضا العام لموردي الهيئة عن المستهدف، وارتفعت نسبة الرضا مقارنة بالأعوام 2018 و2019



الموردين المشاركين

تاسكات للحلول التكنولوجية

(برمجة نظم التحول الرقمي
في الحكومة)

سبارك أدياز للدعاية و الإعلان ش.ذ.م.م

(دعاية و إعلان)

شركة موبيليتي آي (ش.م.ح)

(أنظمة الاستبيانات والدراسات)

Fourth Dimension Systems

(Contact center solutions,
Network Security, Service
Management)

TechVista Systems FZ LLC

(IT Services and Software
Development, CRM and
Skill Development)

الخلية لتكنولوجيا المعلومات

(تكنولوجيا المعلومات)

PrimeTek

(IT &AI)

Future Internet

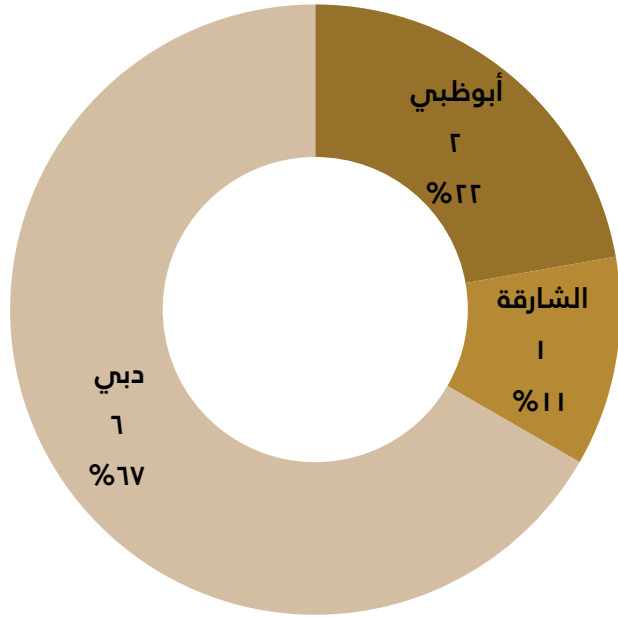
(Website Design &
Development)

Netsoft Solutions LLC

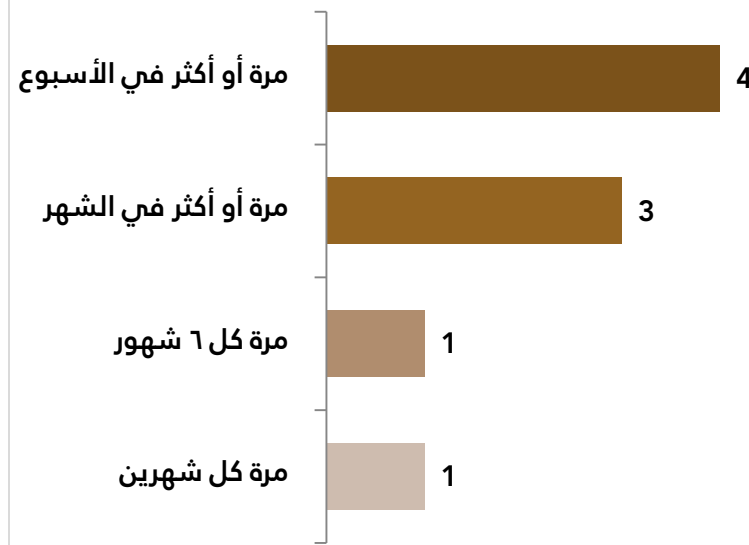
(leading system integrator
company deals with
multiple OEMs)

بيانات الموردين

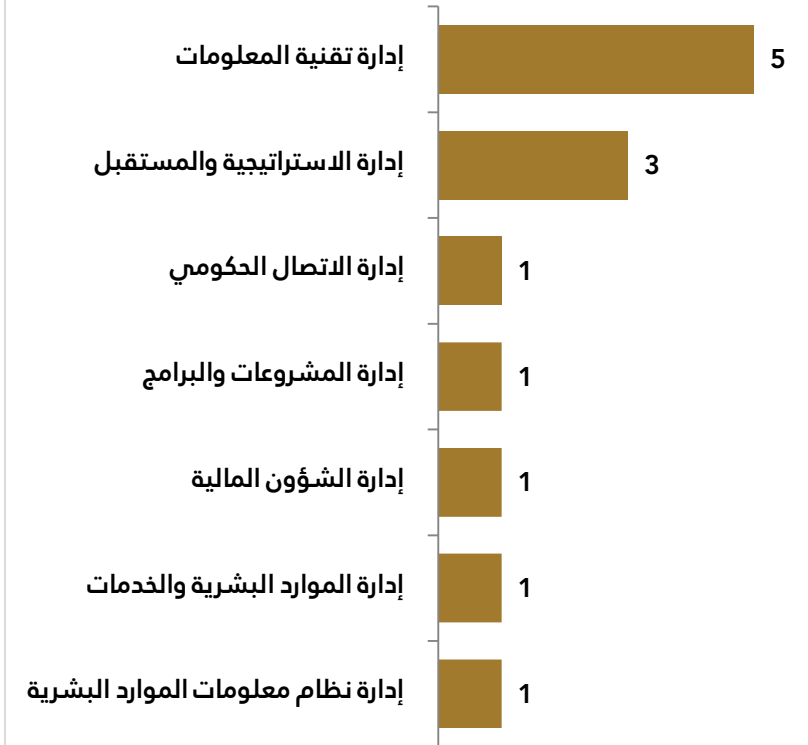
مقر عمل مؤسستكم / شركتكم في دولة الإمارات العربية المتحدة



ما هو تكرار تعاملكم مع الهيئة؟



يرجى تحديد الإدارة/الإدارات التي قمتم بتوريد منتجات/خدمات لها من قائمة الإدارات في الهيئة (يمكن اختيار أكثر من إدارة)



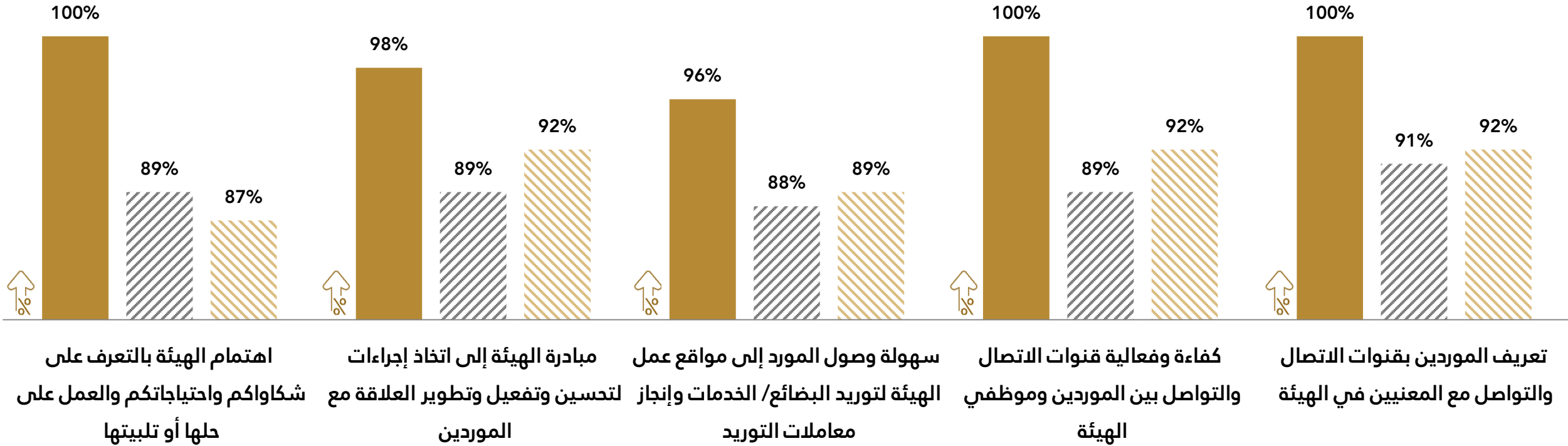


القسم الأول

قنوات التواصل والاتصال

الرضا عن قنوات التواصل والاتصال

2018 2019 2020



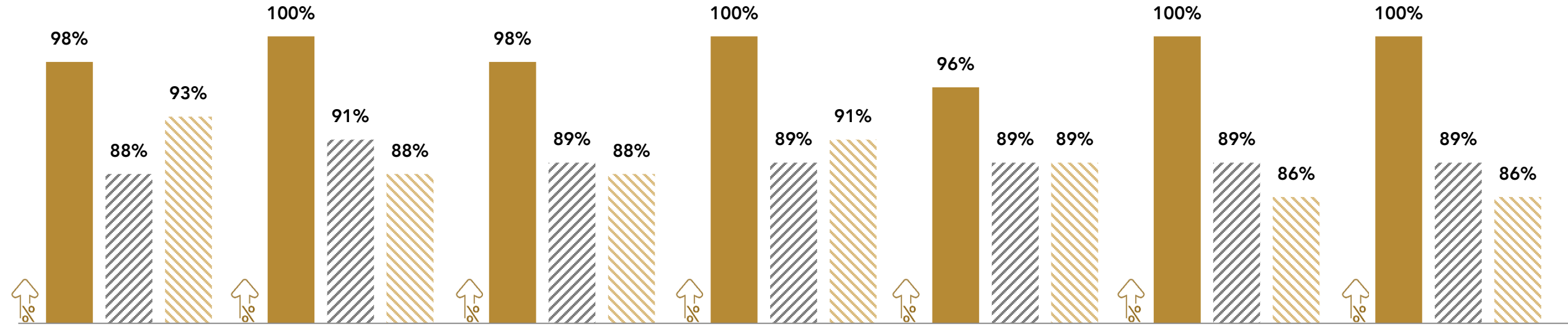


القسم الثاني

كفاءة المعاملات والإجراءات

الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات

2018 2019 2020



إجراءات الهيئة في دفع المستحقات المالية بحسب طلبات أو عقود التوريد

تبسيط وتسهيل الهيئة لعمليات وإجراءات التوريد لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لكم

وضوح آلية التوريد لتفادي أي تأخير في عملية تسليم البضائع/ الخدمات

وفاء الهيئة بوعودها والتزامها بتطبيق شروط التوريد المتفق عليها

الوقت المستغرق من قبل الهيئة لإعطاء الموافقة على توريد المنتج/ الخدمة

عدد الأوراق والوثائق التي تطلبها الهيئة منكم لإتمام طلب توريد المنتج/ الخدمة

وضوح وشفافية الإجراءات الهيئة لإتمام مختلف مراحل عملية التعاقد/ الشراء (قبل وأثناء وبعد)

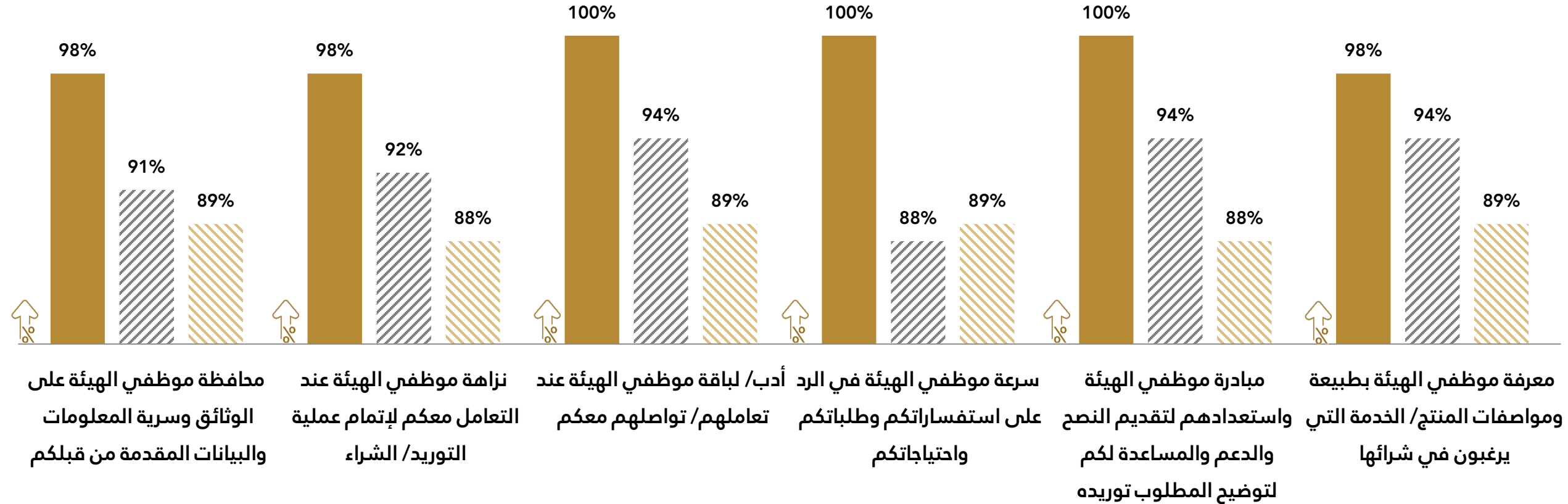


القسم الثالث

مهارة وكفاءة الموظفين

الرضا عن مهارة وكفاءة الموظفين

2018 2019 2020



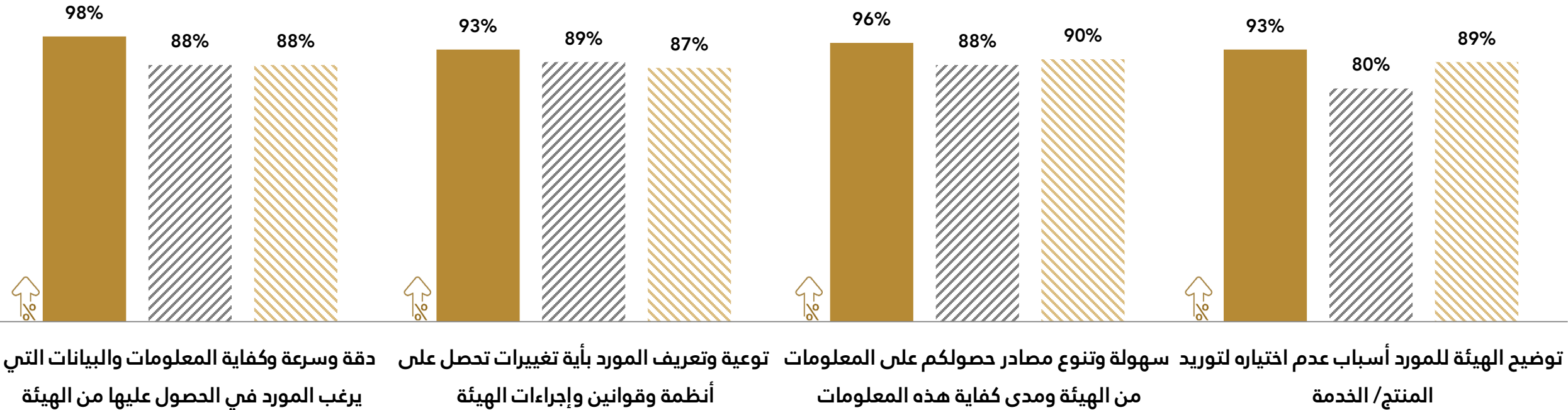


القسم الرابع

المعلومات المتبادلة

الرضا عن المعلومات المتبادلة

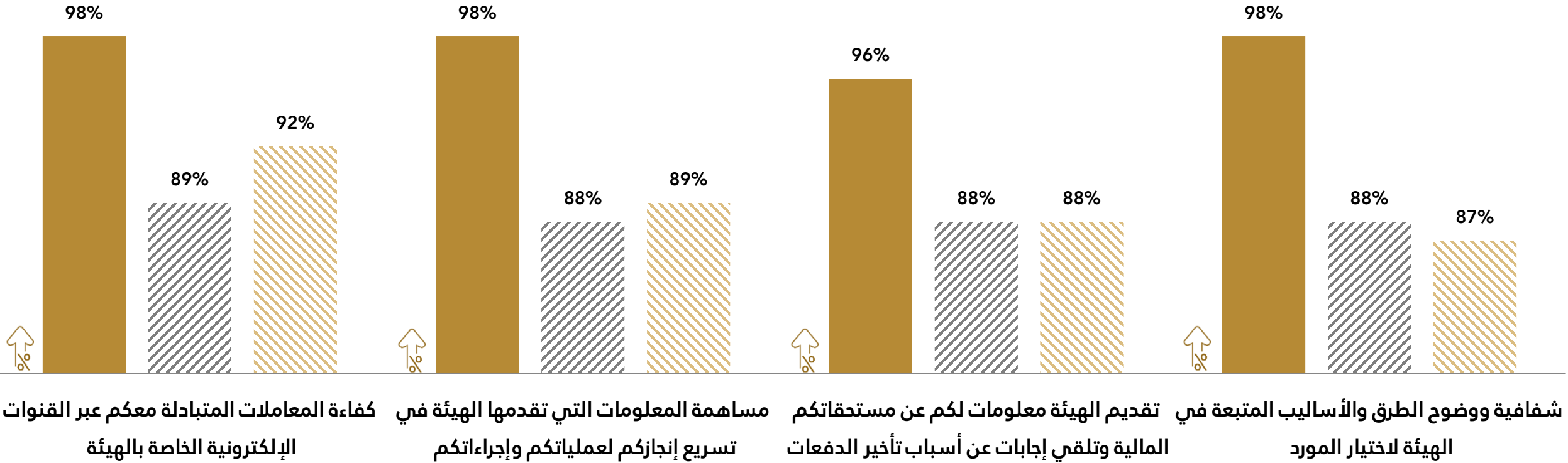
2018 2019 2020





الرضا عن المعلومات المتبادلة

2018 2019 2020





احتياجات الموردين



○ الاحتياجات للارتقاء بمستوى جودة وشمولية المعلومات المتبادلة

- Required More Smooth Payments Lead time

○ الاحتياجات لتطوير مهارات وكفاءات الموظفين وتحسين تجربة التعامل معهم

- يمكن التحسين بالمزيد من التدريب

○ الاحتياجات لزيادة كفاءة المعاملات والإجراءات والتعاقدات بينكم وبين الهيئة

- There should be mechanism to track payment
- Required More Smooth Payments Lead time.

○ الاحتياجات لزيادة فاعلية وكفاءة قنوات الاتصال والتواصل بينكم وبين الهيئة

- FAHR should have vendor portal for all communication.



المقترحات الواردة لتطوير المشاريع المشتركة والعلاقات المتبادلة للوصول إلى أفضل المستويات

- البقاء على إطلاع دائم بمتطلبات الهيئة والميزات الجديدة للأنظمة
- We are excited to partner with FAHR on any of the initiatives related to digital transformation
- Smooth leasing with staff to engage more efficiently



شكراً



www.fahr.gov.ae
info@fahr.gov.ae
[@FAHR_UAE](https://www.instagram.com/FAHR_UAE)

مركز الاتصال الموحد:
600525524