**السادة/ موردي الهيئة** **الاتحادية للموارد البشرية الحكومية المحترمين**

تهديكم الهيئة أطيب التهاني وتتمنى لكم دوام التوفيق والنجاح في أعمالكم....

تنفذ الهيئة هذه الدراسة لتتعرف على مستويات رضاكم عنها واحتياجاتكم منها، أيضا، وحيث أن شركتكم/ مؤسستكم أحد موردي المنتجات/ الخدمات للهيئة بحسب قاعدة بيانات الموردين المتوفرة لدى الهيئة، وبصفتكم الأشخاص المعنيون بالتواصل مع الهيئة. فإن الهيئة ترجو التكرم باقتطاع جزء من وقتكم للإجابة على هذا الاستبيان والذي من شأنه أن يعود بالنفع علينا جميعا. ونؤكد لكم أن تقييماتكم ستساهم في تحسين وتطوير عمليات وإجراءات العمل. كما أن جميع البيانات والمعلومات التي تقدمونها ستعامل بسرية ولأغراض الدراسة فقط. آملين تحقيق المزيد من التقدم في العلاقة المتبادلة.

شاكرين لكم مسبقاً حسن تعاونكم.......

**الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية - الإمارات العربية المتحدة**

**القسم A: الانتقاء والتصنيف**

**Q1. يرجى كتابة اسم مؤسستكم/ شركتكم في المربع أدناه؟**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q2**. **يرجى تحديد الإدارة/ الإدارات التي قمتم بتوريد منتجات/ خدمات لها من قائمة الإدارات في الهيئة. (يمكن اختيار أكثر من إدارة)**   |  |  | | --- | --- | |  | 1. مكتب التدقيق الداخلي | |  | 2. إدارة التخطيط الاستراتيجي والتميز المؤسسي | |  | 3. إدارة الاتصال الحكومي | |  | 4. مكتب المنظمات والعلاقات الدولية | |  | 5. مكتب المدير العام | |  | 6. إدارة السياسات والشؤون القانونية | |  | 7. إدارة نظام تقييم الأداء والمتابعة | |  | 8. إدارة المشروعات والبرامج | |  | 9. إدارة تخطيط الموارد البشرية | |  | 10. إدارة نظام معلومات الموارد البشرية | |  | 11. إدارة الموارد البشرية والخدمات | |  | 12. إدارة الشؤون المالية | |  | 13. إدارة تقنية المعلومات | | **Q3**. ما هو تكرار تعاملكم مع الهيئة ؟   |  |  | | --- | --- | |  | 1. مرة أو أكثر في الأسبوع | |  | 2. مرة أو أكثر في الشهر | |  | 3. مرة كل شهرين | |  | 4. مرة كل ثلاثة أشهر | |  | 5. مرة كل 6 شهور | |  | 6. مرة واحدة في السنة | |  | 7. غيرها حدد: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **Q4. يرجى تحديد مجال عمل شركتكم / مؤسستكم؟**   |  | | --- | |  | |
| **Q5. في أي من السنوات التالية تعاملت مع الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | 2011 |  | 2012 |  | 2013 | |

القســم B: مجالات وعوامل قياس رضى الموردين

**بحسب مجالات وعوامل قياس الرضى في الجدول أدناه، يرجى اختيار الرقم الذي يحدد مستوى رضاك عن كل منها بحسب تجربة تعاملك مع الهيئة،**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **مجالات ومؤشرات قياس رضى الموردين** | | **غير راضٍ نهائياً** | **غير راضٍ** | **غير متأكد** | **راضٍ** | **راضٍ تماماً** | **لا ينطبق** |
| **قنوات الاتصال والتواصل** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
|  | 1. تعريف الموردين بقنوات الاتصال والتواصل مع المعنيين في الهيئة |  |  |  |  |  |  |
| 2. كفاءة وفعالية قنوات الاتصال والتواصل بين الموردين وموظفي الهيئة |  |  |  |  |  |  |
| 3. سهولة وصول المورد إلى مواقع عمل الهيئة لتوريد البضائع/ الخدمات وإنجاز معاملات التوريد |  |  |  |  |  |  |
| 4. مبادرة الهيئة إلى اتخاذ إجراءات لتحسين وتفعيل وتطوير العلاقة مع الموردين |  |  |  |  |  |  |
| **كفاءة المعاملات والإجراءات** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
|  | 5. وضوح وشفافية الإجراءات الهيئة لإتمام مختلف مراحل عملية التعاقد/ الشراء (قبل وأثناء وبعد) |  |  |  |  |  |  |
| 6. عدد الأوراق والوثائق التي تطلبها الهيئة منكم لإتمام طلب توريد المنتج/ الخدمة |  |  |  |  |  |  |
| 7. الوقت المستغرق من قبل الهيئة لإعطاء الموافقة على توريد المنتج/ الخدمة |  |  |  |  |  |  |
| 8. وفاء الهيئة بوعودها والتزامها بتطبيق شروط التوريد المتفق عليها |  |  |  |  |  |  |
| 9. وضوح آلية التوريد لتفادي أي تأخير في عملية تسليم البضائع/ الخدمات |  |  |  |  |  |  |
| 10. تبسيط وتسهيل الهيئة لعمليات وإجراءات التوريد لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لكم |  |  |  |  |  |  |
| 11. إجراءات الهيئة في دفع المستحقات المالية بحسب طلبات أو عقود التوريد |  |  |  |  |  |  |
| **مهارة وكفاءة الموظفين** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
|  | 12. معرفة موظفي الهيئة بطبيعة ومواصفات المنتج/ الخدمة التي يرغبون في شرائها |  |  |  |  |  |  |
| 13. مبادرة موظفي الهيئة واستعدادهم لتقديم النصح والدعم والمساعدة لكم لتوضيح المطلوب توريده |  |  |  |  |  |  |
| 14. سرعة موظفي الهيئة في الرد على استفساراتكم وطلباتكم واحتياجاتكم |  |  |  |  |  |  |
| 15. أدب/ لباقة موظفي الهيئة عند تعاملهم/ تواصلهم معكم |  |  |  |  |  |  |
| 16. نزاهة موظفي الهيئة عند التعامل معكم لإتمام عملية التوريد/ الشراء |  |  |  |  |  |  |
| 17. محافظة موظفي الهيئة على الوثائق وسرية المعلومات والبيانات المقدمة من قبلكم |  |  |  |  |  |  |
| **المعلومات المتبادلة** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
|  | 18. توضيح الهيئة للمورد أسباب عدم اختياره لتوريد المنتج/ الخدمة |  |  |  |  |  |  |
| 19. سهولة وتنوع مصادر حصولكم على المعلومات من الهيئة ومدى كفاية هذه المعلومات |  |  |  |  |  |  |
| 20. دقة وسرعة وكفاية المعلومات والبيانات التي يرغب المورد في الحصول عليها من الهيئة |  |  |  |  |  |  |
| 21. شفافية ووضوح الطرق والأساليب المتبعة في الهيئة لاختيار المورد |  |  |  |  |  |  |
| 22. تقديم الهيئة معلومات لكم عن مستحقاتكم المالية وتلقي إجابات عن أسباب تأخير الدفعات |  |  |  |  |  |  |
| 23. مساهمة المعلومات التي تقدمها الهيئة في تسريع إنجازكم لعملياتكم وإجراءاتكم |  |  |  |  |  |  |
| 24. كفاءة المعاملات المتبادلة معكم عبر القنوات الإلكترونية الخاصة بالهيئة |  |  |  |  |  |  |

القســم **C**: احتياجات الموردين من الهيئة

**C1: احتياجاتك لزيادة فاعلية وكفاءة قنوات الاتصال والتواصل بينكم وبين الهيئة**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** |  |
| **2** |  |
| **3** |  |
| **4** |  |
| **5** |  |

**C2: احتياجاتك لزيادة كفاءة المعاملات والإجراءات والتعاقدات بينكم وبين الهيئة**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** |  |
| **2** |  |
| **3** |  |
| **4** |  |
| **5** |  |

**C3: احتياجاتك لتطوير مهارات وكفاءات الموظفين وتحسين تجربة التعامل معهم**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** |  |
| **2** |  |
| **3** |  |
| **4** |  |
| **5** |  |

**C4: احتياجاتك للارتقاء بمستوى جودة وشمولية المعلومات المتبادلة بينكم وبين الهيئة**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** |  |
| **2** |  |
| **3** |  |
| **4** |  |
| **5** |  |

**C5: احتياجاتكم لتطوير المشاريع المشتركة والعلاقات المتبادلة للوصول إلى أفضل المستويات**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** |  |
| **2** |  |
| **3** |  |
| **4** |  |
| **5** |  |

**القســم D: البيانات الشخصية والديموغرافية**

**لغرض تحديث وتطوير قاعدة بيانات موردي الهيئة بشكل مستمر، بما يسهل عملية التواصل مع مؤسستكم/ شركتكم الموقرة؛ نرجو التكرم بتعبئة المعلومات التالية:**

|  |  |
| --- | --- |
| D1. الاســـــــم |  |
| D2. المسمى الوظيفي |  |
| D3. اسم الإدارة/ القسم الذي تعمل بها في مؤسستكم |  |
| D4. مقر عمل مؤسستكم/ شركتكم في الإمارات |  |
| D5. رقــم هاتف العمل |  |
| D6. البريـد الإلكتروني |  |
| D7. رقـم الهاتف المتحرك |  |
| D8. رقـم فاكس العـمل |  |

**\*\*\*\*\* شكراً لتعاونكم \*\*\*\*\***