***الأخوات والأخوة/ موظفو الحكومة الاتحادية .. المحترمون***

 **تهديكم الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية أجمل تحياتها، متمنية لكم دوام التوفيق والنجاح، تود الهيئة التعرف على آرائكم وتطلعاتكم حول خدماتها المقدمة ضمن باقة الاستفسارات القانونية والتي تخدم موظفي الحكومة الاتحادية وعليه نرجو منكم تعبة الاستبيان التالي :**

|  |  |
| --- | --- |
| **فئة المتعامل** | **[ ]  جهة حكومية اتحادية** |
| **[ ]  جهة حكومية اتحادية مستقلة** |
| **[ ]  غير ذلك ..الرجاء الذكر** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **[ ]  ذكر** | **الجنس** |  | **الاسم-اختياري** |
| **[ ]  أنثى** |
| **مكان العمل** |
| **[ ]  ام القيوين** | **[ ]  رأس الخيمة** | **[ ]  الشارقة** | **[ ]  أبو ظبي** |
| **[ ]  الفجيرة** | **[ ]  عجمان** | **[ ]  دبي** |
| **[ ]  لا** | **[ ]  نعم** | هل لديك فكرة عن خدمة الاستشارات القانونية حول القانون واللائحة المقدمة من الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية |
| **[ ]  لا** | **[ ]  نعم** | هل لديك فكرة عن خدمة النظر في الاعتراضات المقدمة على قرارات لجان التظلمات في الحكومة الاتحادية والمقدمة من الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية |
| **[ ]  لا** | **[ ]  نعم** | هل لديك فكرة عن نظام " اسأل الخبير القانوني" الخاص بالإجابة المباشرة على الاستفسارات حول القانون واللائحة والمتوفر على الموقع الإلكتروني للهيئة |
| **ما هي قناة التواصل التي استخدمتها لتقديم الاستشارة القانونية** |
| [ ]  البريد الرسمي  | [ ]  التطبيق الذكي FAHR | [ ]  البريد الالكتروني  | [ ]  الموقع الالكتروني |
| [ ]  العيادة القانونية  | [ ]  وسائل التواصل الاجتماعي | [ ]  الحضور الشخصي  | [ ]  الاتصال الهاتفي |
| [ ]  لم اطلب استشارة | [ ]  اسأل الخبير القانوني | [ ]  نظام خدمة الدعم Remedy System |
| [ ]  وسيلة اخرى ،، الرجاء ذكرها |

**الرجاء الاجابة على الاسئلة التالية:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **لا اوافق بشدة** | **لا أوافق** | **محايد** | **اوافق** | **اوافق بشدة** | **الاستشارات القانونية والنظر في الاعتراضات على قرارات لجان التظلمات** |
| **سهولة الوصول للخدمة** |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. تعتبر القنوات المستخدمة لتقديم الخدمة مناسبة
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. يمكنني الوصول والحصول على المعلومات المتعلقة بخدمات الاستشارات القانونية بشكل مناسب
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. يمكنني الوصول والحصول على المعلومات المتعلقة بخدمات الاعتراضات على قرارات لجان التظلمات بشكل مناسب
 |
| **سرعة تقديم الخدمة** |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. يتم الاستجابة على استفساراتكم/ طلباتكم خلال فترة زمنية مناسبة
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. تعتبر عملية تقديم طلب الاستشارة القانونية/ واضحة ومناسبة
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. تعتبر عملية تقديم طلب تقديم الاعتراضات واضحة ومناسبة
 |
| **اسلوب وكفاءة موظفي الهيئة في التعامل معكم** |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. لدى موظفي الهيئة المعرفة المناسبة بآليات تقديم والحصول على الخدمة
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. يقوم موظفي الهيئة بالرد على الاستفسارات بالأسلوب اللبق والمناسب
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. يقوم موظفي الهيئة بتقديم النصيحة والارشاد المناسب حول الخدمة
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. تقوم الهيئة باستحداث مبادرات وتطوير برامج تتعلق بخدمة الاستفسارات القانونية بشكل يتناسب مع متطلبات المتعاملين (العيادة القانونية، اسأل الخبير القانوني، الاسئلة الاكثر شيوعاً)
 |
| **مخرجات الخدمة** |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. الردود المقدمة حول الاستفسارات القانونية/ طلبات الاعتراض واضحة
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. الردود المقدمة حول طلبات الاعتراض واضحة
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. الاسئلة الاكثر شيوعا الموجودة ضمن خدمة الاستفسارات القانونية ساهمت بالإجابة على بعض الاستفسارات المطلوبة دون الحاجة لتقديم الاستفسار
 |
| **نظام اسأل الخبير القانوني**  |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. ساهم النظام في توفير الوقت والجهد في الرد على الاستفسارات
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. يعتبر النظام سهل الاستخدام ومناسب
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. يحتوي النظام على الاستفسارات الرئيسية التي احتاجها كموظف حكومي اتحادي حول قانون ولائحة الموارد البشرية
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. الاجابات المتوفرة على النظام واضحة ويمكن الاعتماد عليها
 |
| **الرضا العام** |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. بشكل عام انا راضِ عن خدمة الرد على الاستفسارات القانونية
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. بشكل عام انا راضِ عن خدمة الاعتراضات على قرارات لجان التظلمات
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. بشكل عام انا راضِ عن نظام (اسأل الخبير القانوني)
 |
| **الرسائل التوعوية الصادرة من الهيئة بخصوص القانون ولائحة الموارد البشرية**  |
| **[ ]  لا (انتقل لمحور الورش التدريبية)** | **[ ]  نعم** | 1. هل لديك معرفة عن الوسائل التوعوية التي تستخدمها الهيئة بصورة دورية حول القانون واللائحة عبر البريد الالكتروني ومجلة الموارد البشرية والزيارات واللقاءات الميدانية مثل (تغريدات، الملتقيات القانونية)
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. تعتبر المواضيع المطروحة ضمن الوسائل التوعوية (تغريدات، الملتقيات القانونية) ذات مواضيع مناسبة للموظفين
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. تعتبر دورية وتوقيت ارسال الرسائل التوعوية والورش التوعوية مناسبة
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. بشكل عام انا راضِ عن الوسائل التوعوية التي تستخدمها الهيئة حول القانون واللائحة
 |
| **الورش التدريبية على انظمة وسياسات الموارد البشرية المستحدثة** |
| **[ ]  لا) انتقل للسؤال رقم30)** | **[ ]  نعم** | 1. هل شاركت بأي من ورش التدريب على ادلة عمل وانظمة وسياسات الموارد البشرية التي عقدتها الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. تم التعريف بادله العمل والسياسات والانظمة بالصورة المناسبة
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. التوقيت والمكان الذي تعقد فيه ورش التدريب والتوعية ملائمة
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. المحاضرون من الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية لديهم المعرفة المناسبة حول المواضيع المطروحة ضمن الورش
 |
| **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | 1. بشكل عام انا راضِ عن الورش التعريفية بأنظمة وادلة وسياسات الموارد البشرية التي تعقدها الهيئة
 |
| **30- ما هي وسائل التواصل المفضلة لديكم للتواصل مع الهيئة حول نظام خدمات الاستفسارات القانونية**  |
| [ ]  وسائل التواصل الاجتماعي | [ ]  الموقع الالكتروني |
| [ ]  البريد الرسمي | [ ]  الاتصال الهاتفي (مركز الاتصال) |
| [ ]  البريد الالكتروني | [ ]  التطبيق الذكي |
| [ ]  الورش واللقاءات القانونية | [ ]  خدمة الدعم عبر نظام الدعم الفني |
| [ ]  اخرى ، يرجى ذكرها |
|  **الرجاء تزويدنا بأية اقتراحات/ ملاحظات تساعد في تطوير نظام الخدمة الذاتية حول المواضيع التالية ان وجدت** |
|  | خدمة الرد على الاستفسارات القانونية لقانون ولائحة الموارد البشرية |
|  | الوسائل التوعوية ( تغريدات، الورش واللقاءات القانونية ) |
|  | الورش التعريفية بأنظمة وادلة وسياسات الموارد البشرية |