**السادة/ كافة موظفي الهيئة المحترمين**

**تحية طيبة وبعد....**

تهديكم الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية أطيب التهاني وتتمنى لكم دوام التوفيق والنجاح في أعمالكم....

تنفذ الهيئة هذه الدراسة لتتمكن من التعرف على مستويات رضاكم عنها وكذلك التعرف على احتياجاتكم منها، أيضا، وعليه فإننا نرجوكم التكرم باقتطاع جزء من وقتكم الثمين للإجابة على فقرات وأسئلة 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 ولن تستخدم إلاّ لأغراض الدراسة. آملين تحقيق المزيد من التقدم في العلاقة المتبادلة.

شاكرين لكم مسبقاً حسن تعاونكم.......

**إدارة التخطيط الاستراتيجي والتميز المؤسسي**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **القسم A: الانتقاء والتصنيف** | **مكتب التدقيق الداخلي** | **إدارة التخطيط الاستراتيجي والتميز** | **إدارة الاتصال الحكومي** | **مكتب المنظمات والعلاقات الدولية** | **مكتب المدير العام** | **إدارة السياسات والشؤون القانونية** | **إدارة نظام تقييم الأداء والمتابعة** | **إدارة المشروعات والبرامج** | **إدارة تخطيط الموارد البشرية** | **إدارة نظام معلومات الموارد البشرية** | **إدارة الموارد البشرية والخدمات** | **إدارة الشؤون المالية** | **إدارة تقنية المعلومات** |
| **Q1. يرجى تحديد الإدارة التي تعمل بها؟** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Q2. بحسب طبيعة عملك، يرجى تحديد الإدارة/ الإدارات التي تتعامل معها لإتمام عملك ومهامك الوظيفية؟** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

القســم B: مقايس الرضى عن الإدارات التي تتعامل معها في الهيئة

فيما يلي مجموعة من العوامل التي تقيس مدى رضاك عن الإدارة/ الإدارات التي تتعامل معها بحسب ما ذكرت في (Q2 في القسم A) أعلاه، نرجو منك تحديد مدى رضاك عنها وذلك بوضع رقم في المربع المقابل لكل سؤال في العمود الخاص بكل إدارة، وذلك باستخدام مقياس للرضى المكون من 5 درجات. راجين من جميع الموظفين الموضوعية في الإجابات وبما سينعكس إيجاباً على عمل الهيئة.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **مقياس الرضى*** 1 = غير راضٍ على الإطلاق
* 2 = غير راضٍ
* 3 = لا أستطيع أن أقرر
* 4 = راضٍ
* 5 = راضٍ تماماً
 | **مكتب التدقيق الداخلي** | **إدارة التخطيط الاستراتيجي والتميز** | **إدارة الاتصال الحكومي** | **مكتب المنظمات والعلاقات الدولية** | **مكتب المدير العام** | **إدارة السياسات والشؤون القانونية** | **إدارة نظام تقييم الأداء والمتابعة** | **إدارة المشروعات والبرامج** | **إدارة تخطيط الموارد البشرية** | **إدارة نظام معلومات الموارد البشرية** | **إدارة الموارد البشرية والخدمات** | **إدارة الشؤون المالية** | **إدارة تقنية المعلومات** |
| **عوامل قياس رضى الإدارات عن بعضها** |
| 1: فعالية قنوات الاتصال والتواصل مع الإدارة (الرد على المكالمات الهاتفية أو الرسائل الالكترونية ) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2: تنظيم الإدارة لقاءات دورية (شهرية/ ربع سنوية/ السنوية) لاطلاعكم على آخر مستجداتها |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3: مرونة موظفي الإدارة في التعامل معكم وحرصهم على تلبية طلباتك  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4: مبادرة الإدارة في اتخاذ إجراءات لتحسين خدماتها الداخلية (عملياتها وإجراءاتها) المقدمة لكم |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5: المدة الزمنية التي استغرقتها الإدارة للرد على استفساراتكم/ تلبية طلباتكم |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6: تقديم الادارة خدماتها الداخلية لكافة الموظفين باختلاف فئاتهم ودرجاتهم الوظيفية |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7: توجه الإدارة للتقليل في ازدواجية العمل داخليا أو بينها وبين إدارات أخرى في الهيئة |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8: معرفة موظفي الإدارة بمهامهم وتفهمهم لطلباتك وقدرتهم على إتمام عملهم |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9: لباقة موظفي الإدارة وحسن تصرفهم عند تواصلك معهم  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10: استعداد موظفو الإدارة لتقديم النصح والدعم لكم ضمن نطاق نشاطات الإدارة |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11: دقة ووضوح المعلومات والبيانات والوثائق والأدلة التي توفرها الإدارة لكم  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12: كفاية المعلومات والبيانات التي تقدمها الإدارة لكم وشموليتها لكل ما تحتاجه لتنفيذ عملك ومهامك  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13: التطابق بين الأدلة والوثائق المتعلقة بالخدمة الداخلية وواقع الخدمة التي قدمتها لك الإدارة |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14: سهولة الحصول على المعلومات من خلال عدة وسائل وكفاية هذه المعلومات |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15: تحديث الإدارة لمصادر المعلومات الخاصة بعملها بشكل مستمر |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16: تلبية إجراءات ومخرجات خدمات الإدارة لاحتياجاتك وتوافقها مع توقعاتك |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17: التزام الإدارة بإنجاز خدماتها الداخلية ضمن الوقت المحدد |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18: وضوح المسؤوليات ضمن إجراءات إنجاز الخدمة الداخلية |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19: وضوح قرارات الإدارة ومبرراتها بما يتوافق مع أنظمة وإجراءات الهيئة |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**C1: اقتراحاتك لزيادة فاعلية وكفاءة قنوات التواصل مع الإدارة/ الإدارات التي تتعاملون معها**

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

**C2: اقتراحاتك لزيادة كفاءة المعاملات والإجراءات (الخدمات الداخلية) في الإدارة/ الإدارات التي تتعاملون معها**

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

**C3: اقتراحات لتطوير مهارات وكفاءات موظفي الإدارة/ الإدارات التي تتعاملون معها وتحسين تجربة تعاملهم معكم**

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

**C4: اقتراحاتك للإدارة/ الإدارات التي تتعاملون معها للارتقاء بمستوى جودة وشمولية المعلومات المتبادلة بينكم**

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

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* شكرا لتعاونكم في الإجابة على الاستبيان \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***