**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**

**Dear/ FAHR Suppliers,**

The Federal Authority for Government Human Resources (FAHR) sends you its greetings, and wishes your business success….

The FAHR conducting this study to understand your levels of satisfactions and needs. As one of FAHR suppliers –according to the its suppliers database which showed that you are the concerned party to communicates with FAHR. Hence, we would appreciate dedicating some of your precious time to answer the questions of this survey which shall be of mutual benefit. Please be as objective as possible when answering these questions, and we assure you that your responses shall remain anonymous and be used only for study purposes. We hope that your evaluations will help us develop and enhance procedures and processes of our work, hoping to achieve better bilateral relations in the future.

Thank you for your cooperation,

**Federal Authority for Government Human Resources (FAHR)-United Arab Emirates**

**القسم A: الانتقاء والتصنيف**

**Part A: Classification and Selection**

**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)**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | 2017 |  | 2018 |  | 2019 | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q2. By looking at FAHR departments list below, please indicate which department(s) you interact with.** (tick all that apply)   |  |  | | --- | --- | |  | 1. Internal Audit Office | |  | 2. Strategic Planning and Institutional Excellence | |  | 3. Department of Government Communication | |  | 4. Office Of Organizations and International Relations | |  | 5. Office of Director General | |  | 6. Department of Policies and Legal Affaires | |  | 7. Department of Performance Appraisal and Follow Up | |  | 8. Department of Projects and Programs | |  | 9. Department of Human Resources Planning | |  | 10. Department of Human Resources Management Information System | |  | 11. Department of Human Resources and Services | |  | 12. Department of Financial Affaires | |  | 13. Department of Information Technology | | **Q3. How often do you interact with FAHR?** (one answer)   |  |  | | --- | --- | |  | 1. Once or more in one week | |  | 2. Once or more in one month | |  | 3. Once every couple of months | |  | 4. Once every three months | |  | 5. Once every 6 months | |  | 6. Once a year | |  | 7. Other (specify):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **Q4. Suppliers business type:**   |  | | --- | |  | |
| **Q5. In any of the following years have dealt with FAHR?** **(**you may choose more than one response**):**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | 2017 |  | 2018 |  | 2019 | |

القســم B: مجالات وعوامل قياس رضى الموردين

**Part B: Suppliers Satisfaction Measurement Factors**

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

**By measuring satisfaction factors, areas in the table below, please choose a number that determines the level of satisfaction of each of them as experience dealing with**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Suppliers' satisfaction measurement factors and indices** | | **مجالات ومؤشرات قياس رضى الموردين** | **Totally dissatisfied** | **Dissatisfies** | **Not sure** | **Satisfied** | **Totally satisfied** | **Not applicable** |
| **Your assessment of the communication channels with FAHR** | | **تقييمكم لقنوات الاتصال والتواصل مع الهيئة** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **9** |
|  | 1. Acquainting suppliers with communication channels and contact persons at FAHR | 1. تعريف الموردين بقنوات الاتصال والتواصل مع المعنيين في الهيئة |  |  |  |  |  |  |
|  | 2 . Efficiency and effectiveness of communication channels between suppliers and FAHR staff | 2. كفاءة وفعالية قنوات الاتصال والتواصل بين الموردين وموظفي الهيئة |  |  |  |  |  |  |
|  | 3. Suppliers ease of access to the FAHR work sites to supply products/ services and complete purchasing transactions | 3. سهولة وصول المورد إلى مواقع عمل الهيئة لتوريد البضائع/ الخدمات وإنجاز معاملات التوريد |  |  |  |  |  |  |
|  | 4. FAHR initiation in taking actions that aim to develop and enhance its relations with suppliers | 4. مبادرة الهيئة إلى اتخاذ إجراءات لتحسين وتفعيل وتطوير العلاقة مع الموردين |  |  |  |  |  |  |
| **Your assessment of the efficiency of transactions and procedures of FAHR** | | **تقييمكم لمستوى كفاءة معاملات وإجراءات الهيئة** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **9** |
|  | 5. Clarity and transparency of procedures followed to finalize the various stages of the contracting/ purchasing process (before, during and after) | 5. وضوح وشفافية الإجراءات الهيئة لإتمام مختلف مراحل عملية التعاقد/ الشراء (قبل وأثناء وبعد) |  |  |  |  |  |  |
|  | 6. Number of papers and documents required by FAHR from supplier to complete the product/ service supply request. | 6. عدد الأوراق والوثائق التي تطلبها الهيئة منكم لإتمام طلب توريد المنتج/ الخدمة |  |  |  |  |  |  |
|  | 7. Time spent by the FAHR to give consent to the supply of the product/ service | 7. الوقت المستغرق من قبل الهيئة لإعطاء الموافقة على توريد المنتج/ الخدمة |  |  |  |  |  |  |
|  | 8. FAHR meets its promises and adhere to the terms of supply agreed on | 8. وفاء الهيئة بوعودها والتزامها بتطبيق شروط التوريد المتفق عليها |  |  |  |  |  |  |
|  | 9. Clarity of supplying system to avoid any delay in delivery of products/ services | 9. وضوح آلية التوريد لتفادي أي تأخير في عملية تسليم البضائع/ الخدمات |  |  |  |  |  |  |
|  | 10. FAHR simplification and facilitation of its supplying processes and procedures to enhance the level of services delivered to its' suppliers | 10. تبسيط وتسهيل الهيئة لعمليات وإجراءات التوريد لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لكم |  |  |  |  |  |  |
|  | 11. FAHR procedures for the payment of dues according to requests or supply contracts | 11. إجراءات الهيئة في دفع المستحقات المالية بحسب طلبات أو عقود التوريد |  |  |  |  |  |  |
| **Your assessment of the level of skills and efficiency of FAHR staff** | | **تقييمكم لمستوى مهارة وكفاءة موظفي الهيئة** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **9** |
|  | 12. Staff knowledge of the nature and standards of product/ service that would be purchased | 12. معرفة موظفي الهيئة بطبيعة ومواصفات المنتج/ الخدمة التي يرغبون في شرائها |  |  |  |  |  |  |
|  | 13. Staff initiative and willingness to provide advice, support and assistance to suppliers to clarify what shall be supplied | 13. مبادرة موظفي الهيئة واستعدادهم لتقديم النصح والدعم والمساعدة لكم لتوضيح المطلوب توريده |  |  |  |  |  |  |
|  | 14. Staff speed in responding to your inquiries, requests and enquiries | 14. سرعة موظفي الهيئة في الرد على استفساراتكم وطلباتكم واحتياجاتكم |  |  |  |  |  |  |
|  | 15. Staff manner/ courtesy when communicating/ interacting with you | 15. أدب/ لباقة موظفي الهيئة عند تعاملهم/ تواصلهم معكم |  |  |  |  |  |  |
|  | 16. Staff integrity when interacting with you to finalize the supply/ purchase process | 16. نزاهة موظفي الهيئة عند التعامل معكم لإتمام عملية التوريد/ الشراء |  |  |  |  |  |  |
|  | 17. Staff ability to maintain documents and confidentiality of information and data provided by the suppliers | 17. محافظة موظفي الهيئة على الوثائق وسرية المعلومات والبيانات المقدمة من قبلكم |  |  |  |  |  |  |
| **Your assessment of the level of information exchanged with FAHR** | | **تقييمكم لمستوى المعلومات المتبادلة مع الهيئة** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **9** |
|  | 18. FAHR clarifies to the supplier the reason behind not selected to supply the product/ service | 18. توضيح الهيئة للمورد أسباب عدم اختياره لتوريد المنتج/ الخدمة |  |  |  |  |  |  |
|  | 19. Ease and diversity of sources of getting information from FAHR and the adequacy of these information | 19. سهولة وتنوع مصادر حصولكم على المعلومات من الهيئة ومدى كفاية هذه المعلومات |  |  |  |  |  |  |
|  | 20. Accuracy, speed and sufficiency of information and data the supplier wants to get from FAHR | 20. دقة وسرعة وكفاية المعلومات والبيانات التي يرغب المورد في الحصول عليها من الهيئة |  |  |  |  |  |  |
|  | 21. Transparency and clarity of methods and approaches followed for vendor selection | 21. شفافية ووضوح الطرق والأساليب المتبعة في الهيئة لاختيار المورد |  |  |  |  |  |  |
|  | 22. Providing information to the vendor for payment upon request and receive answers on the causes of delayed installments | 22. تقديم الهيئة معلومات لكم عن مستحقاتكم المالية وتلقي إجابات عن أسباب تأخير الدفعات |  |  |  |  |  |  |
|  | 23. Contribution of the information provided by FAHR to speed up the completion of your processes and procedures | 23. مساهمة المعلومات التي تقدمها الهيئة في تسريع إنجازكم لعملياتكم وإجراءاتكم |  |  |  |  |  |  |
|  | 24. Efficiency of transactions exchanged via FAHR electronic channels | 24. كفاءة المعاملات المتبادلة معكم عبر القنوات الإلكترونية الخاصة بالهيئة |  |  |  |  |  |  |

القســم **C**: احتياجات الموردين من الهيئة

**Part C: FAHR Suppliers' Needs**

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

**C1. You needs to increase the effectiveness and efficiency of channels of communication between you and FAHR**

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

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

**C2. You need to increase the efficiency of transactions and procedures and contracts between you and the body**

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

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

**C3. Needs to develop the skills and competencies of staff and improve the experience of dealing with them**

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

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

**C4. Needs to improve the quality and comprehensiveness of information exchanged between you and the body**

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

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

**C5. Needs to develop joint projects and mutual relations to reach better levels**

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

**القســم D: البيانات الشخصية والديموغرافية**

**Part D: Personal Data and Demographics**

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

**For the purpose of updating and developing a database of suppliers of body continuously, facilitating communication with your company/your esteemed; please fill in the following information**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **D1. Name** |  | D1. الاســـــــم |
| **D2. Job Title** |  | D2. المسمى الوظيفي |
| **D3. Department name at your work place** |  | D3. اسم الإدارة/ القسم الذي تعمل بها في مؤسستكم |
| **D4. Company location in UAE** |  | D4. مقر عمل مؤسستكم/ شركتكم في الإمارات |
| **D5. Work Phone** |  | D5. رقــم هاتف العمل |
| **D6. Work e-mail** |  | D6. البريـد الإلكتروني |
| **D7. Mobile Number** |  | D7. رقـم الهاتف المتحرك |
| **D8. Work Fax** |  | D8. رقـم فاكس العـمل |

**\*\*\*\*\* Thank You \*\*\*\*\***