**السادة/ الوحدات التنظيمية في الهيئة المحترمين**

**تحية طيبة وبعد....**

تنفذ الهيئة هذه الدراسة لتتمكن من التعرف على مستويات رضاكم عن مورديكم وكذلك التعرف على احتياجاتكم منهم، وعليه فإننا نرجوكم التكرم باقتطاع جزء من وقتكم الثمين للإجابة على فقرات وأسئلة هذا الاستبيان. 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.

شاكرين لكم مسبقاً حسن تعاونكم.......

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

**القسم A: الانتقاء والتصنيف**

**Q1. يرجى كتابة اسم المورد في المربع أدناه؟**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Q2 يرجى تحديد الوحدة التنظيمية التي تعمل بها من قائمة الإدارات في الهيئة. (إدارة واحدة فقط)**   |  |  | | --- | --- | |  | 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 تعامل المورد 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 المورد؟**   |  | | --- | |  | |
| **Q5. في أي من السنوات التالية تعاملت إدارتكم الموقرة مع المورد؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | 2011 |  | 2012 |  | 2013 | |

القســم B: مجالات وعوامل قياس الرضى عن الموردين

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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. تعريفكم بقنوات الاتصال والتواصل مع المعنيين لدى المورد |  |  |  |  |  |  |
| 2. كفاءة وفعالية قنوات الاتصال والتواصل بينكم وبين المعنيين لدى المورد |  |  |  |  |  |  |
| 3. مبادرة المورد إلى اتخاذ إجراءات لتحسين وتفعيل وتطوير العلاقة معكم |  |  |  |  |  |  |
| **كفاءة المعاملات والإجراءات** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
|  | 4. وضوح وشفافية إجراءات المورد لإتمام مختلف مراحل عملية التعاقد/ الشراء (قبل وأثناء وبعد) |  |  |  |  |  |  |
| 5. التزام المورد بتقديم الوثائق التي تطلبها الهيئة لإتمام طلب توريد المنتج/ الخدمة |  |  |  |  |  |  |
| 6.التزام المورد بالوقت المحدد من قبل الهيئة لإتمام عملية توريد المنتج/ الخدمة |  |  |  |  |  |  |
| 7. وفاء الورد بوعوده والتزامه بتطبيق شروط التوريد المتفق عليها |  |  |  |  |  |  |
| 8. تبسيط وتسهيل المورد لعمليات وإجراءات التوريد لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لكم |  |  |  |  |  |  |
| **مهارة وكفاءة الموظفين** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
|  | 9. معرفة المعنيين لدى المورد بطبيعة ومواصفات المنتج/ الخدمة التي ترغبون في شرائها |  |  |  |  |  |  |
| 10. مبادرة المعنيين لدى المورد واستعدادهم لتقديم النصح والدعم والمساعدة لكم لتوضيح المطلوب توريده |  |  |  |  |  |  |
| 11. سرعة المعنيين لدى المورد في الرد على استفساراتكم وطلباتكم واحتياجاتكم |  |  |  |  |  |  |
| 12. أدب/ لباقة المعنيين لدى المورد عند تعاملهم/ تواصلهم معكم |  |  |  |  |  |  |
| 13. نزاهة المعنيين لدى المورد عند التعامل معكم لإتمام عملية التوريد/ الشراء |  |  |  |  |  |  |
| 14. محافظة المعنيين لدى المورد على الوثائق وسرية المعلومات والبيانات المقدمة من قبلكم |  |  |  |  |  |  |
| **المعلومات المتبادلة** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
|  | 15. سهولة وتنوع مصادر حصولكم على المعلومات من المورد ومدى كفاية هذه المعلومات |  |  |  |  |  |  |
| 16. دقة وسرعة وكفاية المعلومات والبيانات التي ترغب الهيئة في الحصول عليها من المورد |  |  |  |  |  |  |
| 17. مساهمة المعلومات التي يقدمها المورد في تسريع إنجازكم لطلباتكم واحتياجاتكم منه |  |  |  |  |  |  |
| 18. كفاءة المعاملات المتبادلة بين المورد والهيئة عبر قنوات التواصل الإلكترونية |  |  |  |  |  |  |

القســم **C**: احتياجات الموردين من الهيئة

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

|  |  |
| --- | --- |
| **1** |  |
| **2** |  |
| **3** |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **1** |  |
| **2** |  |
| **3** |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **1** |  |
| **2** |  |
| **3** |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **1** |  |
| **2** |  |
| **3** |  |

**C5: احتياجاتكم لتطوير العلاقات المتبادلة للوصول إلى أفضل المستويات بينكم وبين المورد**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** |  |
| **2** |  |
| **3** |  |

**القســم D: البيانات الشخصية والديموغرافية**

**لغرض تحديث وتطوير قاعدة بيانات موردي الهيئة بشكل مستمر؛ نرجو التكرم بتعبئة المعلومات التالية:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| D1. الاســـــــم |  | D2. الجنــس | \_\_1\_\_ ذكر \_\_2\_\_ أنثى |
| D3. المسمى الوظيفي |  | D4. اسم الإدارة |  |
| D5. رقــم هاتف العمل |  | D7. رقـم فاكس العـمل |  |
| D6. البريـد الإلكتروني |  | | |

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