

استبيان قياس رضا الموردين للعام 2022

حرصاً من المؤسسة على فتح قنوات الاتصال مع الموردين وانطلاقاً من أهمية قياس رضا الموردين وفتح قنوات الاتصال والحوار فقد تم اعداد هذا الاستبيان للقياس لذا يرجى الاجابة عن مدى رضاكم وفق المؤشرات المطروحة أدناه:

| | | | |
|----------------------------|--------------|--------------|--------|
| اسم المورد (اختياري):..... | | | |
| رقم الهاتف:..... | | | |
| تصنيف المورد:- | | | |
| 1- حكومي | 2- شبه حكومي | 3- مورد خدمة | 4- خاص |

المحور الأول: الانطباع العام

| السؤال | | | | | |
|---------------------|-------------|-------|------------------|----------------|--|
| غير راضٍ اطلاقاً | غير راضٍ | محايد | راضٍ نوعاً ما | راضٍ تماماً | |
| | | | | | 1- يمكن الوصول إلى اماكن ومواقع المؤسسة بسهولة |
| | | | | | 2- يتمتع الموظفون بالمرونة في التعامل بما يضمن تفاعل جيد مع الموردين |
| | | | | | 3- يبادر الموظفون بالاتصال لمناقشة الاحتياجات والتوقعات المطلوبه بما يضمن تنفيذ المشاريع والأعمال المشتركة بصورة مناسبة. |
| | | | | | 4- الوقت المستغرق لإجراء المعاملات مناسب. |

المحور الثاني: الالتزام ببنود وشروط الاتفاق والتعاقد

| السؤال | | | | | |
|---------------------|----------|-------|------------------|----------------|---|
| غير راضٍ اطلاقاً | غير راضٍ | محايد | راضٍ نوعاً ما | راضٍ تماماً | |
| | | | | | 1- تقوم المؤسسة بتنفيذ كافة التزاماتها تجاه الموردين بالوقت المحدد. |
| | | | | | 2- اجراءات التعاقد مع المؤسسة سهلة وواضحة. |
| | | | | | 3- المعاملات المالية مع المؤسسة دقيقة وواضحة وسريعة وتتم ضمن الوقت المحدد والدقة المطلوبة |

المحور الثالث: تقييم قنوات الاتصال

| السؤال | | | | | |
|---------------------|----------|-------|------------------|----------------|--|
| غير راضٍ اطلاقاً | غير راضٍ | محايد | راضٍ نوعاً ما | راضٍ تماماً | |
| | | | | | 1- لدى المؤسسة قنوات اتصال فعالة وواضحة ومعلنة ومتطورة للتواصل مع الموردين. |
| | | | | | 2- المعلومات المقدمة للموردين مطابقة عبر جميع القنوات. |
| | | | | | 3- تتجاوب المؤسسة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من الموردين بسرعة وفعالية. |
| | | | | | 4- تراعي المؤسسة أن تلبي خطتها الاستراتيجية احتياجات الموردين ومتطلباتهم. |
| | | | | | 5- سهولة الوصول إلى قسم العطاءات والمشتريات. |
| | | | | | 6- تستخدم المؤسسة وسائل تكنولوجية حديثة في الاتصال والتعامل مع الموردين لهدف تطوير العمل |
| | | | | | 7- هناك سهولة في الاتصال والتنسيق مع المؤسسة عبر وسائل الاتصال الخارجي (هاتف، بريد الكتروني، فاكس) |

| السؤال | راضي تماماً | راضي نوعاً ما | محايد | غير راضي | غير راضي إطلاقاً |
|---|-------------|---------------|-------|----------|------------------|
| 1- تقدم المؤسسة الدعم الكافي لتأمين جميع الاحتياجات من طرفها لتحقيق أهداف العمل. | | | | | |
| 2- الموظفون يتعاملون مع الموردين بمهنية ولطف ويقومون بتقديم النصيحة والدعم الكافي. | | | | | |
| 3- تقيّم المؤسسة على اطلاع بحالة معاملتكم | | | | | |
| 4- تلتزم المؤسسة بشروط التعاقد التي تحكم مجال العمل مع الموردين. | | | | | |
| 5- تهتم المؤسسة بإشراك الموردين في عمليات التطوير في الأجزاء المرتبطة بالعمل المتفق عليه. | | | | | |

| السؤال | راضي تماماً | راضي نوعاً ما | محايد | غير راضي | غير راضي إطلاقاً |
|--|-------------|---------------|-------|----------|------------------|
| 1- توفر المؤسسة الارشادات الواضحة المتعلقة بالوثائق المطلوبة | | | | | |
| 2- تقوم المؤسسة بتوفير المعلومات المطلوبة والرد على الاستشارات بالدقة وكفاءة وفي الوقت المناسب | | | | | |
| 3- تقوم المؤسسة بتعريف وترويج العطاءات والمشاريع الحالية والمتوقعة. | | | | | |
| 4- تقوم المؤسسة بتوفير الوثائق اللازمة في الوقت المناسب وعند الطلب | | | | | |
| 5- تقوم المؤسسة باستمرار اطلاع الموردين بأخر مستجدات العطاءات. | | | | | |

| السؤال | راضي تماماً | راضي نوعاً ما | محايد | غير راضي | غير راضي إطلاقاً |
|---|-------------|---------------|-------|----------|------------------|
| 1- تنفذ المؤسسة أعمالها مع جميع الموردين بشفافية ووضوح | | | | | |
| 2- اجراءات المؤسسة في التعامل مع المناقصات والعطاءات تتسم بالشفافية والوضوح. | | | | | |
| 3- اجراءات وآليات العمل مع المؤسسة واضحة وتختصر الوقت | | | | | |
| 4- يمكنك الوصول إلى المسؤولين في المؤسسة للإبلاغ عن أي ممارسات غير قانونية. | | | | | |
| 5- طريقة ايداع العروض تتميز بالوضوح والشفافية | | | | | |
| 6- الشروط العامة للعروض المطروحة تتميز بالوضوح والشفافية. | | | | | |
| 7- الوقت الممنوح للاستدراج العروض مناسب وسليم | | | | | |
| 8- تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار الاقتراحات المقدمة من الموردين في التعامل معهم مستقبلاً | | | | | |
| 9- هناك سرعة استجابة للشكاوي والاستفسارات المقدمة من قبل الموردين | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| مدى الرضى بشكل عام عن الاجراءات التي تتبعها المؤسسة مع الموردين (رقم 1 ضعيف ، رقم 10 ممتاز) | | | | | | | | | | 7- |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |

اقتراحاتكم ملاحظاتكم: ماذا تأمل أن تقدم المؤسسة في المرحلة القادمة:-

.....
.....
.....
.....



عزيزتي الموظفة / عزيزي الموظف..... بهدف التعرف على مدى تحقيق المؤسسة للشفافية والموضوعية والتميز بما يتعلق بشؤون الموظفين وضمن تبادل الرأي بين الموظفين واناحة الفرص لهم، نتمنى منك تعبئة الاستبانة بكل موضوعية وشفافية ليتسنى لنا التعرف على قياس مستوى رضا الموظفين، مع العلم أنه سيتم التعامل مع اجاباتكم بسرية تامة وسيتم استخدامها فقط لأغراض هذه الدراسة، حيث تتكون الاستبانة من (٤٣) سؤال وبخيارات خمس راضي جداً، راضي، محايد، غير راضي، غير راضي اطلاقاً، حيث يستغرق الاستبانة ١٥ دقيقة.

| | |
|------------------------------|-----------------|
| اسم الموظف (اختياري): | التاريخ: |
| الجنس: | العمر: |
| القسم / السوق: | الغسمى الوظيفي: |
| عدد سنوات الخدمة في المؤسسة: | المؤهل العلمي: |

المحور الأول: النزاهة والشفافية والعدالة

| الرقم | مقياس القياس | راضي جداً | راضي | محايد | غير راضي | غير راضي اطلاقاً |
|-------|--|-----------|------|-------|----------|------------------|
| ١. | تطبيق العقوبات على العاملين بعدالة وفقاً لتسلسل العقوبات المتبع في نظام الخدمة المدنية. | | | | | |
| ٢. | تمنح المؤسسة مكافآت مقابل القيام بأعمال استثنائية وحسب القوانين والانظمة السارية وحسب تعليمات المكافآت الصادرة عن نظام الخدمة المدنية. | | | | | |
| ٣. | تعتمد ادارة المؤسسة سياسة الباب المفتوح. | | | | | |
| ٤. | تستخدم المؤسسة وسائل متنوعة لتقدير الموظفين على جهود العمل المبذولة (كتب شكر + مكافآت مادية). | | | | | |
| ٥. | تمنح الحوافز والمكافآت في المؤسسة بطريقة عادلة وشفافة وموضوعية وفق الانظمة والتعليمات النافذة ومن خلال اللجان المختصة. | | | | | |
| ٦. | يتم ترقية الموظفين بعدالة وفق الانظمة المعمول بها. | | | | | |
| ٧. | تتاح فرص متساوية امام جميع الموظفين للتقدم الوظيفي بعدالة. | | | | | |
| ٨. | قنوات الاتصال بين ادارة المؤسسة والموظفين مفتوحة (من خلال المراسلات الرسمية + الزيارات الميدانية + المقابلات الشخصية). | | | | | |
| ٩. | تعتمد المؤسسة اليات ومعايير واضحة ومعلنة لتكافئ الفرص بين الموظفين. | | | | | |
| ١٠. | يتم التجاوب مع الاقتراحات والشكاوى بشكل سريع ويجابي. | | | | | |
| ١١. | يتم التعامل مع موظفي المؤسسة بموضوعية. | | | | | |
| ١٢. | تعمل المؤسسة على تحقيق الشفافية والنزاهة وتكافؤ الفرص والعدالة في النوع الاجتماعي بين موظفيها | | | | | |



المحور الثاني: التطوير والتدريب

| الرقم | مقياس القياس | راضى جداً | راضى | محايد | غير راضى | غير راضى إطلاقاً |
|-------|---|-----------|------|-------|----------|------------------|
| ١٣ | تتيح المؤسسة للموظفين الفرصة للتقدم للجوائز المختلفة بشفاافية وعدالة | | | | | |
| ١٤ | تعتبر رؤية المؤسسة ورسالتها واضحة | | | | | |
| ١٥ | تستخدم المؤسسة نتائج التقارير السنوية في مساعدة الموظفين على تحسين ادائهم من خلال اشراكهم بدورات تدريبية. | | | | | |
| ١٦ | تعمل المؤسسة على تحقيق الاستقرار الوظيفي لدى العاملين. | | | | | |
| ١٧ | احصل على تدريب كاف على جميع الاجراءات المتعلقة بعملي. | | | | | |
| ١٨ | يقدم رئيسي المساعدة لي من خلال تعزيز نقاط القوة وتقليل نقاط الضعف لدي. | | | | | |
| ١٩ | تقوم المؤسسة بتعريف الموظفين بالقوانين والانظمة والتعليمات المعمدة في المؤسسة عند التعيين وتدريبهم في مجال اختصاصهم. | | | | | |
| ٢٠ | تقدر وتشجع المؤسسة اعمال العاملين الخلاقة وتأخذ بها. | | | | | |
| ٢١ | تعمل المؤسسة على تلبية وتوفير احتياجاتي والرفاء الوظيفي وفق للأنظمة والتعليمات (من خلال اللجنة الاجتماعية والبيع بالتسليم). | | | | | |
| ٢٢ | توفر المؤسسة برنامج تدريبي وفق خطة موضوعة ومعتمدة على احتياجات الموظفين التدريبية والتطويرية وحسب المخصصات المالية المتوفرة. | | | | | |
| ٢٣ | تستخدم المؤسسة الانظمة الالكترونية وعمليات التحول الرقمي لتحسين كفاءة العمل | | | | | |
| ٢٤ | تقدم المؤسسة خدمات الكترونية على موقعها الرسمي على صفحة الانترنت وتطبيقات الهاتف الخليوي وتطبيق المتجر الالكتروني بصورة مرضية | | | | | |
| ٢٥ | تعمل ادارة المؤسسة على تقديم ورش تدريبية لتساهم في ترسيخ الثقافة المؤسسية لدى الموظفين | | | | | |

المحور الثالث: بيئة العمل

| الرقم | مقياس القياس | راضى جداً | راضى | محايد | غير راضى | غير راضى إطلاقاً |
|-------|---|-----------|------|-------|----------|------------------|
| ٢٦ | تهتم ادارة المؤسسة بتقليل الصعوبات التي تواجه الموظفين. | | | | | |
| ٢٧ | تعمل ادارة المؤسسة على تعميق العلاقات الاجتماعية بين الموظفين من خلال تقديم التعازي وتقديم التهاني في حالات الزواج والشفاء من المرض والمواليد الجدد والإفطارات الرمضانية.... الخ. | | | | | |
| ٢٨ | يتم توزيع الموظفين وفقاً لآماكن سكنهم قدر الامكان. | | | | | |
| ٢٩ | اقوم بمهام وظيفتي طبقاً لبطاقة الوصف الوظيفي الخاصة بي. | | | | | |



| الرقم | معايير القياس | راضيا جدا | راضيا | محايد | غير راضيا | غير راضيا اطلاقا |
|-------|---|-----------|-------|-------|-----------|------------------|
| ٣٠ | تتسم بيئة العمل في المؤسسة بالاحترام المتبادل بين الموظفين. | | | | | |
| ٣١ | تشجع بيئة العمل في المؤسسة العاملين على الابداع والتميز. | | | | | |
| ٣٢ | توفر المؤسسة بيئة عمل صحية وأمنة. | | | | | |
| ٣٣ | تحرص المؤسسة على تأمين احتياجات ادارتك/سوقك بكافة اللوازم وتوفير خدمات الصيانة لها بشكل مستمر | | | | | |
| ٣٤ | تطبق المؤسسة الية لقياس رضى الموظفين بشكل دوري ويتم دراسة وتحليل نتائجها ونشرها بشفافية والاخذ بنتائجها حسب الامكانيات المتوفرة | | | | | |
| ٣٥ | تطبق المؤسسة خطة المخاطر لضمان استمرارية الاعمال في حال حصول الخطر | | | | | |

المحور الرابع: القوانين وحقوق الموظفين

| الرقم | معايير القياس | راضيا جدا | راضيا | محايد | غير راضيا | غير راضيا اطلاقا |
|-------|---|-----------|-------|-------|-----------|------------------|
| ٣٦ | تعتبر تعليمات العمل واجراءاته واضحة. | | | | | |
| ٣٧ | تعتبر ساعات الدوام في المؤسسة مناسبة لطبيعة الخدمات التي تقدمها. | | | | | |
| ٣٨ | الاجهزة والادوات بالعمل كافية للقيام بوظيفتك على اكمل وجه. | | | | | |
| ٣٩ | تتناسب الصلاحيات الممنوحة معالواجبات ومسؤوليات العمل. | | | | | |
| ٤٠ | تقوم المؤسسة بتحديد احتياجات الموظفين واهتمامهم وتلبيهاحسب الامكانيات | | | | | |
| ٤١ | تقوم المؤسسة وبشكل دوري بمقد ورشات توعوية وتنقيفية بإجراءات وقوانين وانظمة المؤسسة. | | | | | |
| ٤٢ | تقوم المؤسسة بتقديم خدمة مميزة للمجتمع. | | | | | |
| ٤٣ | تقوم المؤسسة بتقييم الاداء لموظفيها حسب القوانين والانظمة المعتمدة | | | | | |

اذكر اية مقترحات تجدها مناسبة وتساهم في التطوير المستمر وتلبية احتياجاتك:

.....

.....

.....