

## استبانة رضا الاطراف المعنية

|   |   |
|---|---|
| تسعى (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي) جاهدة في تطوير خدماتها من خلال تبني نظم ادارة الجودة الشاملة لضمان تزويدكم بخدمة عالية الجودة محورها انتم، راىكم وتفاعلكم الحقيقي مع الاستبانة سينعكس ايجاباً لمصلحتكم.   |   |
| ملاحظة :- سيتم التعامل مع بياناتكم بمنتهى السرية.   |   |
| <b>طريقة التواصل معنا</b>   |   |
| <input type="radio"/> الموقع الالكتروني <input type="radio"/> البريد الإلكتروني <input type="radio"/> الهاتف <input type="radio"/> مكتب الاستقبال <input type="radio"/> مخاطبات رسمية <input type="radio"/> وسائل التواصل الاجتماعي   |   |
| المستهدفين بهذه الاستبانة :-<br><b>المواطن</b> :- المستفيد المباشر من الخدمة المقدمة .<br><b>المورد ((المزود الخارجي))</b> :- هو الطرف الذي يقدم ( يورد ) لنا خدمة او سلعة.<br><b>الشريك</b> :- مؤسسات حكومية او جهات مانحة او جهات اخرى يؤثرون ويتأثرون بصورة مباشرة وغير مباشرة بأداءنا |   |
| <b>مواطن</b>  |   |
| محل الإقامة / محافظة ( ) قضاء ( ) حي ( )  |   |
| الجنس : <input type="radio"/> أنثى <input type="radio"/> ذكر العمر <input type="radio"/> العلامات الفارقة <input type="radio"/> سليم <input type="radio"/> ذوي احتياجات خاصة  |   |
| التحصيل العلمي : <input type="radio"/> دبلوم عالي فما فوق <input type="radio"/> بكالوريوس <input type="radio"/> دبلوم <input type="radio"/> اعدادية <input type="radio"/> متوسطة فما دون  |   |
| الحالة الاجتماعية : <input type="radio"/> اعزب <input type="radio"/> متزوج <input type="radio"/> ارمل <input type="radio"/> منفصل   |   |
| نوع العمل : <input type="radio"/> موظف <input type="radio"/> اعمال حرة <input type="radio"/> عاطل   |   |
| <b>مورد ((مزود خارجي))</b>  |   |
| <input type="radio"/> وزارة <input type="radio"/> محافظة <input type="radio"/> جهة غير مرتبطة بوزارة <input type="radio"/> قطاع خاص   |   |
| مكان العمل : ( )<br>مجال العمل والتخصص ( )<br>الجهة التي تتعامل معها في مؤسستنا : ( )<br>الوكالة الدولية الحاصل عليها (ان وجدت) ( )<br>عدد سنوات التعامل : ( )<br>تكرارية التعامل <input type="radio"/> دوري <input type="radio"/> غير دوري   |   |
| <b>شريك</b>   |   |
| <b>مؤسسات حكومية</b>  | <b>جهات مانحة</b>   |
| الجهة الحكومية ( )<br>المنصب : <input type="radio"/> الرئيس الاعلى او من ينوب عنه <input type="radio"/> م.عام <input type="radio"/> مدير التشكيل <input type="radio"/>  | جنسية الجهة المانحة : ( )<br>نوع العمل : ( )<br>الجهة التي تتعامل معها في مؤسستنا : ( ) |
| موقع العمل : ( )<br>نوع العمل : ( )<br>الجهة التي تتعامل معها في مؤسستنا ( )<br>تكرارية التعامل <input type="radio"/> دوري <input type="radio"/> غير دوري   | تكرارية التعامل : <input type="radio"/> دوري <input type="radio"/> غير دوري             |

## استبانة رضا الاطراف المعنية

ادناه محاور استبانة رضا الأطراف المعنية وفقاً للمقاييس من ( 5 - 1 ) على ان يكون (1) ادنى قيمة و (5) اعلى قيمة .

**ملحوظة:** لتحقيق نتائج دقيقة عن مستوى رضاكم عن الخدمات المقدمة من الأمانة العامة لمجلس الوزراء نرجو الاجابة عن جميع الفقرات ولكل محور **عدا محور رقم 6 الخاص بالشركاء والموردين حصراً**، شاكرين تعاونكم معنا.

1 = غير راضٍ ( 😞 ) 2 = غير راضٍ الى حد ما ( 😐 ) 3 = راضٍ الى حد ما ( 😊 ) 4 = راضٍ ( 😄 ) 5 = راضٍ جداً ( 😍 )

| اوزان الاحتساب |   |   |   |   | المحور          | ت   |     |  |
|----------------|---|---|---|---|-----------------|---|-----|--|
| 😊              | 😄 | 😊 | 😐 | 😞 | سمعة المؤسسة    | 1   |     |  |
| 5              | 4 | 3 | 2 | 1 |                 |   |     |  |
|                |   |   |   |   |                 |   | 1.1 | يعكس الاعلام صورة حقيقية عن أداء مؤسستنا.  |
|                |   |   |   |   |                 |   | 1.2 | تتمتع مؤسستنا بحيادية ومصداقية وشفافية في التعامل.   |
|                |   |   |   |   |                 |   | 1.3 | انطباعكم الحالي عن أداء مؤسستنا أفضل من الانطباع السابق.   |
|                |   |   |   |   |                 |   | 1.4 | لدى مؤسستنا نشاطات مجتمعية تهدف الى تعزيز سمعتها.  |
|                |   |   |   |   | 1.5             | تعكس مؤسستنا صورة ايجابية عن الاداء الحكومي.            |     |  |
| 😊              | 😄 | 😊 | 😐 | 😞 | سهولة الإجراءات | 2   |     |  |
| 5              | 4 | 3 | 2 | 1 |                 |   |     |  |
|                |   |   |   |   |                 |   | 2.1 | لديكم المعرفة بتوفرنا لكم وسائل التواصل المتاحة (موقع رسمي - موبايل - هاتف ارضي - بريد الكتروني - مواقع التواصل الاجتماعي) |
|                |   |   |   |   |                 |   | 2.2 | الخدمات الالكترونية المتاحة تختصر الإجراءات والزيارات الميدانية المتعددة وتتجاوز الروتين                                   |
|                |   |   |   |   |                 |   | 2.3 | سرعة الرد على الأسئلة والاستفسارات عبر وسائل التواصل المتاحة   |
|                |   |   |   |   |                 |   | 2.4 | تستطيع متابعة سير إجراءات خدماتنا وحسب مراحلها عبر قنوات التواصل المتاحة   |
|                |   |   |   |   |                 |   | 2.5 | إجراءات الدخول الى مؤسستنا سهلة ومريحة   |
|                |   |   |   |   |                 |   | 2.6 | نموذج طلب الخدمة سهل وواضح   |
|                |   |   |   |   |                 |   | 2.7 | تتوفر وسائل استرشاديه لتقديم الخدمة ( إعلانات . لوحات تعريفية . علامات دالة . مخططات سير العمل )                           |
| 😊              | 😄 | 😊 | 😐 | 😞 | المشاركة        | 3   |     |  |
| 5              | 4 | 3 | 2 | 1 |                 |   |     |  |
|                |   |   |   |   |                 |   | 3.1 | هل يتم اشراككم في تقديم الخدمة؟<br>كلا (انتقل الى محور رقم 4)<br>نعم (اكمل الإجابة على المحور)                             |
|                |   |   |   |   |                 |   | 3.2 | يتم مشاركتكم في تصميم الخدمات المقدمة لكم من مؤسستنا.  |
|                |   |   |   |   |                 |   | 3.3 | تقوم مؤسستنا بتقديم المشورة والدعم للأنشطة التي تقومون بها.  |
|                |   |   |   |   |                 |   | 3.4 | تم تنفيذ التحسينات حسب ملاحظاتكم ( التغذية الراجعة ) الناتجة عن المشاركة.  |
|                |   |   |   |   | 3.5             | لدى مؤسستنا ثقافة مؤسسية لتعميق فاعلية التعاون المشترك. |     |  |

## استبانة رضا الاطراف المعنية

| جودة الخدمة  |   |   |   |   | 4   |
|--|---|---|---|---|---|
| 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |   |
|  |   |   |   |   | 4.1 الخدمة المقدمة بجودة عالية من اول مرة وفي كل مرة وضمن توقيتات محددة.  |
|  |   |   |   |   | 4.2 يتعامل الموظفون معكم بمهنية وشفافية.  |
|  |   |   |   |   | 4.3 هنالك تحسين مستمر للخدمة المقدمة من حيث تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز وتوعيتكم بالمتغيرات.  |
|  |   |   |   |   | 4.4 يتم مراعاة متطلبات السلامة المهنية وتوفير بيئة ملائمة في مكان تلقيكم الخدمة (مكان الجلوس، التهوية، الانارة، المرافق الصحية، الخ). |
|  |   |   |   |   | 4.5 يتم التعامل مع الوثائق والمعلومات الخاصة بكم بسرية تامة   |
|  |   |   |   |   | 4.6 يتم الاحتفاظ بالوثائق والمستمسكات الخاصة بكم في حال الحاجة لها في خدمات اخرى  |
|  |   |   |   |   | 4.7 يتم تتبع أثر الخدمة المقدمة اليكم بعد حصولكم عليها  |
|  |   |   |   |   | 4.8 يتوفر مكان مخصص للمفقودات في حال ضياع او نسيان حاجتكم   |
| الشكاوى  |   |   |   |   | 5   |
| 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |   |
|  |   |   |   |   | 5.1 قنوات تقديم الشكاوى المتاحة تلي متطلباتكم.  |
|  |   |   |   |   | 5.2 التعامل مع شكاواكم بحيادية وموضوعية.  |
|  |   |   |   |   | 5.3 معالجة شكاواكم ضمن توقيتات محددة وسريعة.  |
|  |   |   |   |   | 5.4 بإمكانكم متابعة سير اجراء الشكاوى والاطلاع على مراحل الإنجاز (حتى وان كانت هنالك جهة خارجية أخرى ذات علاقة).                      |
|  |   |   |   |   | 5.5 يتم اشعاركم باستلام شكاواكم.  |
|  |   |   |   |   | 5.6 لستم مضطرين لإعادة التواصل معنا اكثر من مرة حتى معالجة شكاواكم.   |
| رأي الشركاء والموردين (المواطن غير معني بهذا المحور)   |   |   |   |   | 6   |
| 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |   |
|  |   |   |   |   | 6.1 التعامل مع مؤسستنا يحقق منفعة متبادلة.  |
|  |   |   |   |   | 6.2 سهولة التواصل مع أصحاب القرار في مؤسستنا وبدون تعقيد.   |
|  |   |   |   |   | 6.3 مؤسستنا تفي بالتزاماتها معكم.   |
|  |   |   |   |   | 6.4 علاقتكم مع مؤسستنا حققت لكم قيمة مضافة وميزة تنافسية.   |
| <p>ماذا تتوقعون منا؟</p> <p>التعامل بشكل مهني ومحترم</p> <p>اجراءات ابسط</p> <p>استجابة أسرع للشكاوى</p> <p>تدعمات الكترونية</p> |   |   |   |   |   |
| <p>مقترحات وأفكار :-</p>   |   |   |   |   |   |