



## وزارة الاوقاف والشؤون والمقدسات الاسلامية

### استبيان قياس رضا الموردين

انطلاقاً من مبدأ رفع كفاءة الحوار المتضمن فتح قنوات الاتصال مع السادة الموردين، فقد حرصت وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية على معرفة مؤشرات الرضا عند الموردين عموماً. ولديمومة كفاءة الأداء، فقد تم إعداد استبيان يحدد مقياس الرضا، وفق الآتي:

- اسم المورد (اختياري): .....
- رقم الهاتف: .....
- تصنيف المورد:-

#### 1- استشاري 2- مقاول 3- مورد خدمة 4- أخرى حدد

المحور الأول: الانطباع العام					
المعيار	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ إطلاقاً
1- الوصول إلى أماكن الوزارة وموقعها والمديريات التابعة لها 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 ببند وشروط الاتفاق والتعاقد					
المعيار	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ إطلاقاً
5- تقوم الوزارة بتنفيذ كافة التزاماتها تجاه الموردين بالوقت المحدد.					
6- اجراءات التعاقد سهلة وواضحة.					
7- المعاملات المالية دقيقة وواضحة وسريعة وتتم ضمن الوقت المحدد والدقة المطلوبة					

المحور الثالث: تقييم قنوات الاتصال					
المعيار	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ إطلاقاً
1- توجد قنوات اتصال فعالة وواضحة ومعلنة ومتطورة للتواصل مع الموردين.					
2- المعلومات المقدمة للموردين مطابقة عبر جميع القنوات.					
3- تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من الموردين بسرعة وفعالية.					
4- تراعي الوزارة أن تلبى خطتها الاستراتيجية احتياجات الموردين ومتطلباتهم.					
5- سهولة الوصول إلى مديرتي: العطاءات والوظائف					

المحور الرابع: طبيعة العلاقة والتعاون مع الموردين					
المعيار	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ إطلاقاً
1- تقديم الدعم الكافي لتأمين جميع الاحتياجات من طرفها لتحقيق أهداف العمل.					
2- الموظفون يتعاملون مع الموردين بمهنية ولطف ويقومون بتقديم النصيحة والدعم الكافي.					
3- تبتقيكم الوزارة على اطلاع بحالة معاملتكم بصورة دائمة.					
4- الالتزام بشروط التعاقد التي تحكم مجال العمل مع الموردين.					
5- الاهتمام بإشراك الموردين في عمليات التطوير في الأجزاء المرتبطة بالعمل المتفق عليه.					

المحور الخامس: مدى التعاون في توفير وتبادل المعلومات					
المعيار	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ إطلاقاً
1- توفر الوزارة الارشادات الواضحة المتعلقة بالوثائق المطلوبة					
2- توفير المعلومات المطلوبة والرد على الاستشارات بدقة وكفاءة وفي الوقت المناسب					
3- تقوم الوزارة بتعريف وترويج العطاءات والمشاريع الحالية والمتوقعة.					
4- تقوم الوزارة بتوفير الوثائق اللازمة في الوقت المناسب وعند الطلب.					
5- استمرار اطلاع الموردين بأخر مستجدات العطاءات.					

المحور السادس: الشفافية في التعامل ومعايير الاختيار					
المعيار	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ إطلاقاً
1- تنفذ الوزارة أعمالها مع جميع الموردين بشفافية ووضوح					
2- اجراءات الوزارة في التعامل مع المناقصات والعطاءات تتسم بالشفافية والوضوح.					
3- إجراءات وآليات العمل مع الوزارة واضحة وتختصر الوقت					
4- إمكانية الوصول إلى المسؤولين في الوزارة للإبلاغ عن أي ممارسات غير قانونية.					
5- طريقة ايداع العروض تتميز بالوضوح والشفافية					
6- الشروط العامة للعروض المطروحة تتميز بالوضوح والشفافية.					
7- الوقت الممنوح لاستدراج العروض مناسب وسليم					

اقتراحاتكم ملحوظاتكم: ماذا تأمل أن تقدم الوزارة في المرحلة القادمة:-

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،،،،

التاريخ :