



نموذج (3) تميز  
2008/11/1-1-1

دولة الإمارات العربية المتحدة  
وزارة المالية  
إدارة التميز المؤسسي

## استبيان قياس مستوى رضا الجهات الاتحادية

من منطلق حرص وزارة المالية على تقديم خدماتها بأفضل صورته ممكنة، والسعي للوصول إلى أعلى مستويات الرضا، فإنه يسعدنا مشاركتكم لنا بتعبئة الاستبيان وذلك للتعرف على احتياجاتكم ومتطلباتكم ومجالات التعاون بيننا، ليتسنى لنا وضع خطط ومشاريع لتنفيذها وذلك تحقيقاً للهدف المنشود.

|  |  |
|--|--|
|  | الوزارة / الهيئة   |
|  | الاسم  |
|  | الهاتف   |
|  | الفاكس   |
|  | البريد الإلكتروني  |
|  | القطاع أو الإدارة في وزارة<br>المالية ذات الارتباط المباشر<br>معكم |



**أولاً: اختر الإجابة الأكثر تناسياً :**

1. كيف تقيم عملية وضوح وسهولة الاتصال بينكم وبين وزارة المالية؟

ممتاز  جيد جداً  جيد  ضعيف  غير مقبول

2. كيف تقيم مدى استعداد وزارة المالية وسرعتها في الاستجابة لاحتياجاتكم وطلباتكم الحالية والمستقبلية؟

ممتاز  جيد جداً  جيد  ضعيف  غير مقبول

3. كيف تقيم سهولة وفاعلية العمل مع وزارة المالية ؟

ممتاز  جيد جداً  جيد  ضعيف  غير مقبول

4. كيف تقيم سهولة الحصول على أية معلومات من وزارة المالية ؟

ممتاز  جيد جداً  جيد  ضعيف  غير مقبول

5. كيف تقيم سهولة الاجراءات و بساطة و وضوح النماذج المستخدمة في وزارة المالية ؟

ممتاز  جيد جداً  جيد  ضعيف  غير مقبول

6. كيف تقيم شفافية ووضوح قرارات وزارة المالية ؟

ممتاز  جيد جداً  جيد  ضعيف  غير مقبول

7. كيف تقيم المظهر العام لوزارة المالية ومكاتبها واماكن تقديم خدماتها ؟

ممتاز  جيد جداً  جيد  ضعيف  غير مقبول



ثانياً: كيف تقيم خدمات وزارة المالية التالية :

1 / هل تستفيد من خدمة الدرهم الإلكتروني؟ نعم - لا

إذا كانت الإجابة نعم ، يرجى استكمال التالي:

|                                |                                   |                              |                               |                                    |   |
|--------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جداً | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى سرعة وجودة الإجراءات المتبعة في حالة إصدار البطاقة                          |
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جداً | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى سرعة وجودة الإجراءات المتبعة في حالة إصدار بدل فاقد للبطاقة                 |
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جداً | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى سرعة وجودة الإجراءات المتبعة في حالة تلف البطاقة                            |
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جداً | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى سرعة وجودة الإجراءات المتبعة لتحويل البطاقة من شخص إلى آخر                  |
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جداً | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى سرعة وجودة الإجراءات المتبعة لتحويل الرصيد بالبطاقة                         |
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جداً | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى سرعة وجودة تركيب وتشغيل أجهزة نظام الدرهم الإلكتروني وملحقاته.              |
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جداً | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى سرعة وجودة الاستجابة لصيانة الأجهزة وبرامج نظام الدرهم الإلكتروني بأنواعها. |
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جداً | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | إعادة المبالغ المستحقة للعملاء  |
|                                |                                   |                              |                               |                                    | الاقتراحات / الشكاوى إن وجدت  |



2/ هل تستفيد من الخدمات المقدمة من إدارة الميزانية؟ نعم - لا

إذا كانت الإجابة نعم ، يرجى استكمال التالي:

|                                |                                  |                              |                               |                                    |   |
|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جدا | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى سرعة وجودة الاستجابة لطلباتكم باستحداث للوظائف والترقيات.                                     |
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جدا | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى سرعة وجودة الاستجابة لطلباتكم بعمل مناقلة بين أبواب الميزانية ومجموعات الصرف.                 |
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جدا | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى سرعة وجودة الاستجابة لطلباتكم بالاعتمادات الإضافية المقدمة بعد صدور قانون الميزانية.          |
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جدا | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى سرعة وجودة الاستجابة لطلباتكم بتجاوز الأثر المالي لإبرام عقود يمتد إثرها إلى سنة مالية مقبلة. |
|                                |                                  |                              |                               |                                    | الاقتراحات / الشكاوى إن وجدت  |

3/ هل تستفيد من الخدمات المقدمة من إدارة الرقابة المالية؟ نعم - لا

إذا كانت الإجابة نعم ، يرجى استكمال التالي:

|                                |                                  |                              |                               |                                    |   |
|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جدا | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى سرعة وجودة تحويل الدفعات النقدية  |
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جدا | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى سرعة وجودة الاستجابة لطلباتكم نحو دراسة مشروعات النظم واللوائح المالية. |
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جدا | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى الاستفادة من دليل الإجراءات المالية الموحد للحكومة الاتحادية .          |
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جدا | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى سهولة استخدام النظام المالي (أوراكل)                                    |
| <input type="checkbox"/> ممتاز | <input type="checkbox"/> جيد جدا | <input type="checkbox"/> جيد | <input type="checkbox"/> ضعيف | <input type="checkbox"/> غير مقبول | مدى درجة التعاون من قبلنا على الرد على استفساراتكم وطلباتكم                 |
|                                |                                  |                              |                               |                                    | الاقتراحات / الشكاوى إن وجدت  |



رابعاً : تسعدنا مشاركتكم القيمة في الإجابة عن ما يلي:

1. من وجهة نظرك ما هي نقاط القوة التي تتمتع بها وزارة المالية ؟

فيما يتعلق بالتعامل معكم؟

.....

.....

.....

2. هل هناك مجالات للتحسين يمكن ان تضيفها وزارة المالية ؟

فيما يتعلق بالتعامل معكم؟

.....

.....

.....

3. أية اقتراحات تساعد وزارة المالية على تطوير علاقتها وشراكتها مع جهتم الموقرة بشكل أفضل؟

.....

.....

.....

.....

نشكركم كثيراً على الوقت الذي منحتمونا إياها .. متمنين لكم التوفيق والسداد دائماً.