| **تسعى (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي) جاهدة في تطوير خدماتها من خلال تبني نظم ادارة الجودة الشاملة لضمان تزويدكم بخدمة عالية الجودة محورها انتم ،رأيكم وتفاعلكم الحقيقي مع الاستبانة سينعكس ايجاباً لمصلحتكم.** |
| --- |
| **ملاحظة :- سيتم التعامل مع بياناتكم بمنتهى السرية.** |
| **طريقة التواصل معنا**  **الموقع الالكتروني** **البريد الإلكتروني**  **الهاتف مكتب الاستقبال**  **مخاطبات رسمية وسائل التواصل الاجتماعي** |
| **المستهدفين بهذه الاستبانة :-** **المواطن :- المستفيد المباشر من الخدمة المقدمة .****المورد ((المزود الخارجي)) :-** **هو الطرف الذي يقدم ( يورد ) لنا خدمة او سلعة.****الشريك :- مؤسسات حكومية او جهات مانحة او جهات اخرى يؤثرون ويتأثرون بصورة مباشرة وغير مباشرة بأداءنا** |
| **مواطن****محل الاقامة** / محافظة ( بغداد ) قضاء ( الرصافة ) حي ( ) **الجنس :** أنثى ذكر العمر **العلامات الفارقة** سليم ذوي احتياجات خاصة**التحصيل العلمي :** دبلوم عالي فما فوق بكالوريوس دبلوم اعدادية متوسطة فما دون**الحالة الاجتماعية :**  اعزب متزوج ارمل منفصل **نوع العمل :** موظف اعمال حرة عاطل  |
| **مورد ((مزود خارجي))** وزارة محافظة جهة غير مرتبطة بوزارة قطاع خاص **مكان العمل :** ( ) **مجال العمل والتخصص** ( )**الجهة التي تتعامل معها في مؤسستنا :**  ( ) **الوكالة الدولية الحاصل عليها (ان وجدت)** ( )**عدد سنوات التعامل :** ( ) **تكرارية التعامل** دوري غير دوري |
| **شريك**  |
| **مؤسسات حكومية** | **جهات مانحة** |
| **الجهة الحكومية : ( )****المنصب** : **الرئيس الاعلى او من ينوب عنه م.عام مدير التشكيل****موقع العمل :** ( )**نوع العمل:** ( ) **الجهة التي تتعامل معها في مؤسستنا:** ( ) **تكرارية التعامل** دوري غير دوري | **جنسية الجهة المانحة :** ( )**نوع العمل:** ( )**الجهة التي تتعامل معها في مؤسستنا:** ( ) **تكرارية التعامل**: دوري غير دوري |
| **ادناه محاور استبانة رضا الأطراف المعنية وفقًا للمقاييس من ( 1 - 5 ) 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 جدَا**  |
| **ت** | **المحور** | **اوزان الاحتساب** |
| **1** | **سمعة المؤسسة** |  |  |  |  |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **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.** |  |  |  |  |  |
| **2** | **سهولة الإجراءات** |  |  |  |  |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **2.1** | **لديكم المعرفة بتوفيرنا 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 ـ لوحات تعريفية ـ علامات دالة ـ مخططات سير العمل )**  |  |  |  |  |  |
| **3** | **المشاركة** |  |  |  |  |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **3.1** | **هل يتم اشراككم في تقديم الخدمة؟**  **كلا ((انتقل الى محور رقم 4))**  **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.** |  |  |  |  |  |
| **4** | **جودة الخدمة** |  |  |  |  |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **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 و المستمسكات 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 حاجاتكم** |  |  |  |  |  |
| **5** | **الشكاوى** |  |  |  |  |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **5.1** | **قنوات تقديم الشكاوى المتاحة تلبي متطلباتكم.** |  |  |  |  |  |
| **5.2** | **التعامل مع شكاواكم بحيادية وموضوعية.** |  |  |  |  |  |
| **5.3** | **معالجة شكاواكم ضمن توقيتات محددة وسريعة.** |  |  |  |  |  |
| **5.4** | **بإمكانكم متابعة سير اجراء الشكوى 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.** |  |  |  |  |  |
| **6** | **رأي الشركاء والموردين (المواطن غير معني بهذا المحور)** |  |  |  |  |  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **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.** |  |  |  |  |  |
| **ماذا تتوقعون منا؟ التعامل بشكل مهني ومحترم**  **اجراءات ابسط** **استجابة أسرع للشكاوى خدمات الكترونية** |
| **مقترحات وأفكار**:- |