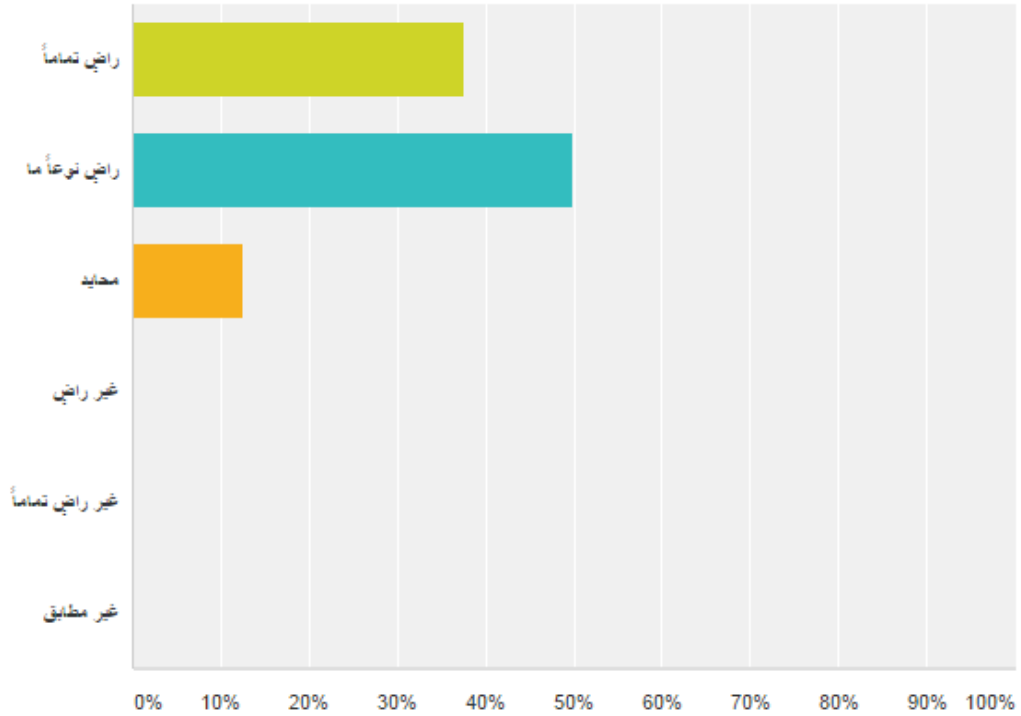


## استبيان قياس رضا الشركاء 2015

Q1

ما هو انطباعك العام عن الهيئة الاتحادية للجمارك؟

Answered: 16 Skipped: 1

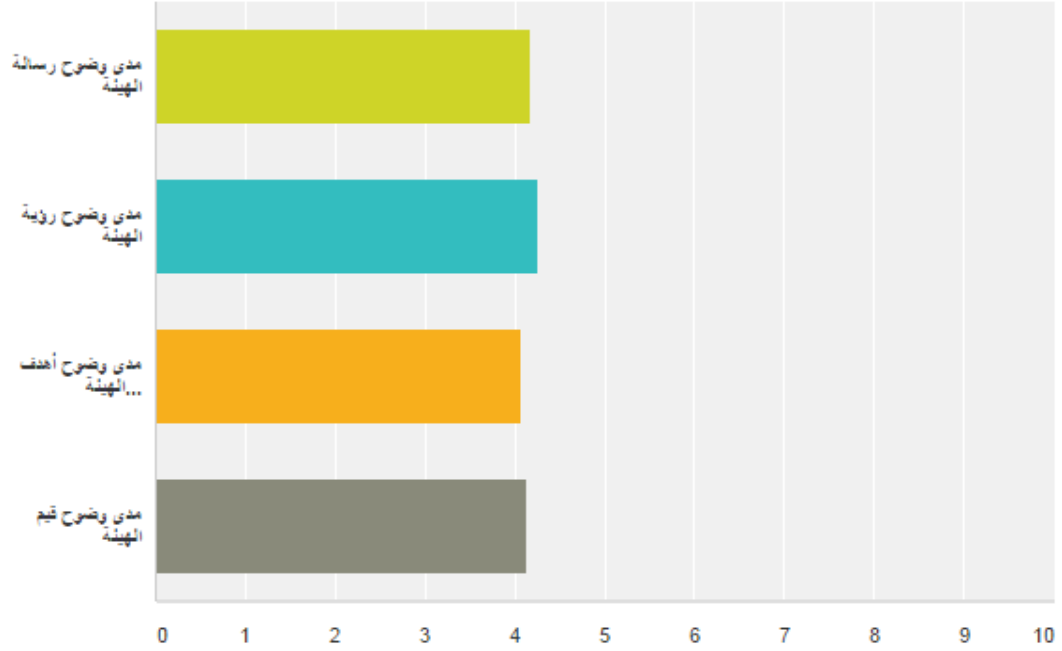


Answer Choices	Responses
راضي تماماً	37.50% 6
راضي نوعاً ما	50.00% 8
محايد	12.50% 2
غير راضي	0.00% 0
غير راضي تماماً	0.00% 0
غير مطابق	0.00% 0
Total	16

Q2

## المشاركة الاستراتيجية

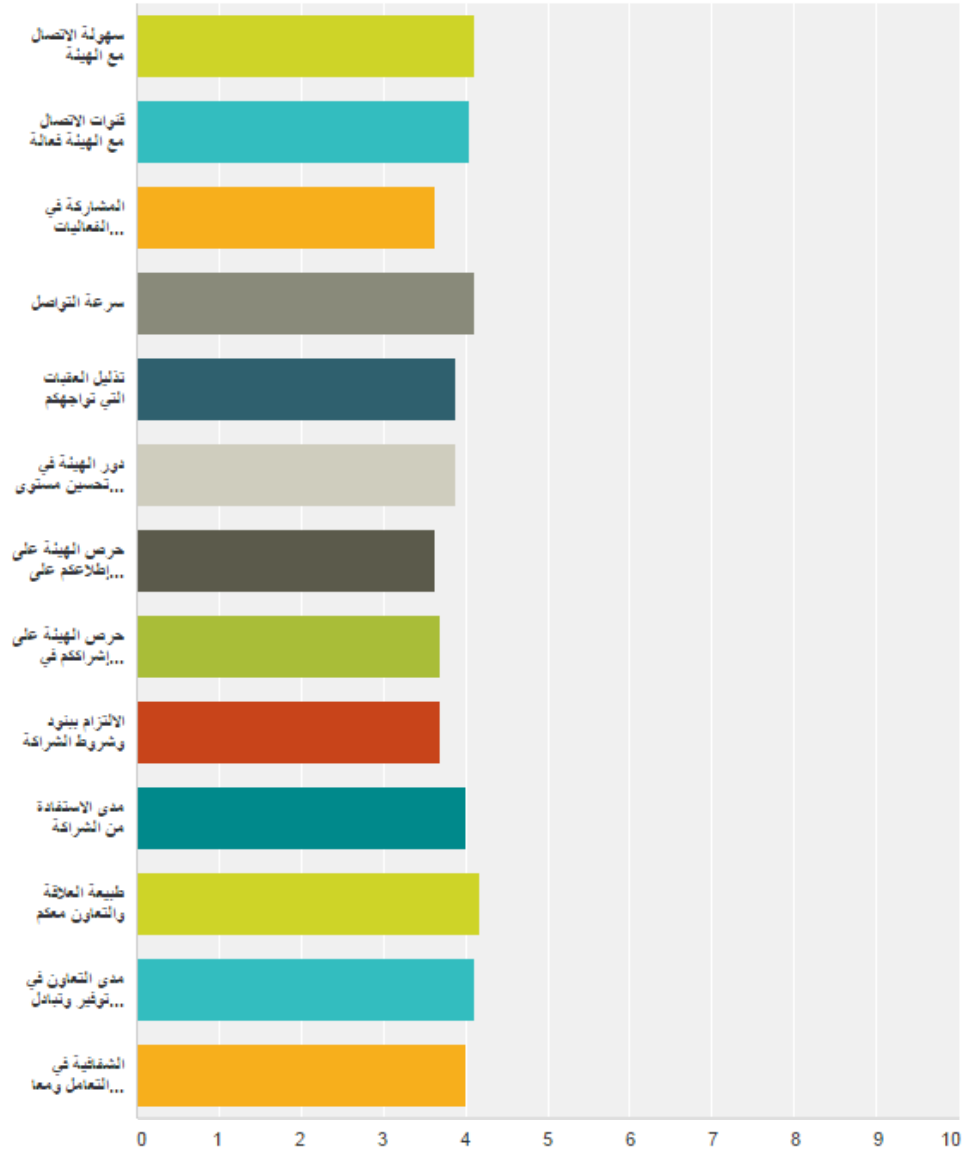
Answered: 17 Skipped: 0



	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً	غير مطابق	Total	Weighted Average
مدى وضوح رسالة الهيئة	41.18% 7	47.06% 8	5.88% 1	0.00% 0	5.88% 1	0.00% 0	17	4.18
مدى وضوح رؤية الهيئة	43.75% 7	50.00% 8	0.00% 0	0.00% 0	6.25% 1	0.00% 0	16	4.25
مدى وضوح أهداف الهيئة الاستراتيجية	26.67% 4	66.67% 10	0.00% 0	0.00% 0	6.67% 1	0.00% 0	15	4.07
مدى وضوح قيم الهيئة	31.25% 5	62.50% 10	0.00% 0	0.00% 0	6.25% 1	0.00% 0	16	4.13

## ما مدى رضاكم عن الهيئة من حيث:

Answered: 17 Skipped: 0



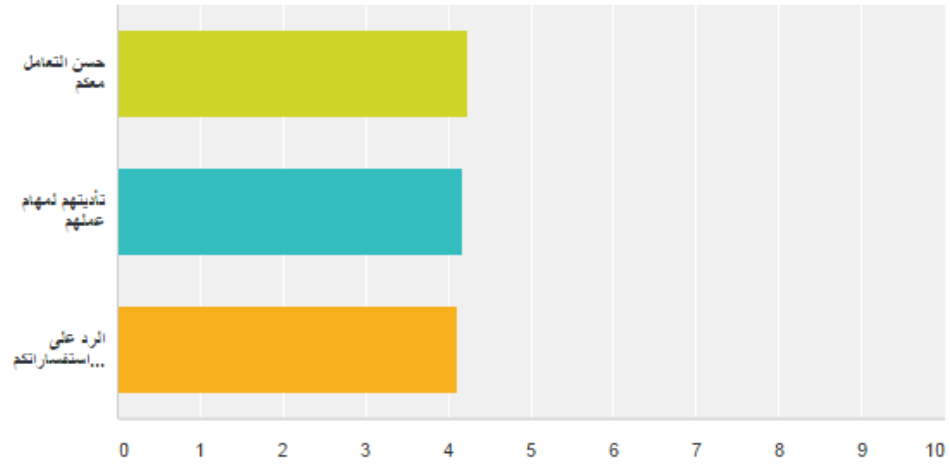
	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً	غير مطابق	Total	Weighted Average
سهولة الاتصال مع الهيئة	35.29% 6	47.06% 8	11.76% 2	5.88% 1	0.00% 0	0.00% 0	17	4.12
تقنيات الاتصال مع الهيئة فعالة	47.06% 8	35.29% 6	5.88% 1	5.88% 1	0.00% 0	5.88% 1	17	4.06
المشاركة في الفعاليات والمناسبات الخاصة	18.75% 3	37.50% 6	31.25% 5	12.50% 2	0.00% 0	0.00% 0	16	3.63

سرعة التواصل	41.18% 7	35.29% 6	17.65% 3	5.88% 1	0.00% 0	0.00% 0	17	4.12
تذليل العقبات التي تواجهكم	17.65% 3	52.94% 9	29.41% 5	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	17	3.88
دور الهيئة في تحسين مستوى أدائكم	35.29% 6	35.29% 6	23.53% 4	0.00% 0	0.00% 0	5.88% 1	17	3.88
حرص الهيئة على إطلاعكم على خططها الاستراتيجية	12.50% 2	43.75% 7	37.50% 6	6.25% 1	0.00% 0	0.00% 0	16	3.63
حرص الهيئة على إشراككم في إعداد خططها الاستراتيجية	12.50% 2	56.25% 9	25.00% 4	0.00% 0	6.25% 1	0.00% 0	16	3.69
الالتزام بنود وشروط الشراكة	25.00% 4	37.50% 6	31.25% 5	0.00% 0	0.00% 0	6.25% 1	16	3.69
مدى الاستفادة من الشراكة	18.75% 3	62.50% 10	18.75% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	16	4.00
طبيعة العلاقة والتعاون معكم	29.41% 5	58.82% 10	11.76% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	17	4.18
مدى التعاون في توفير المعرفات	29.41% 5	52.94% 9	17.65% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	17	4.12
الشفافية في التعامل ومعايير الاختيار	25.00% 4	50.00% 8	25.00% 4	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	16	4.00

Q4

### ما مدى رضاكم عن موظفي الهيئة من حيث

Answered: 17 Skipped: 0

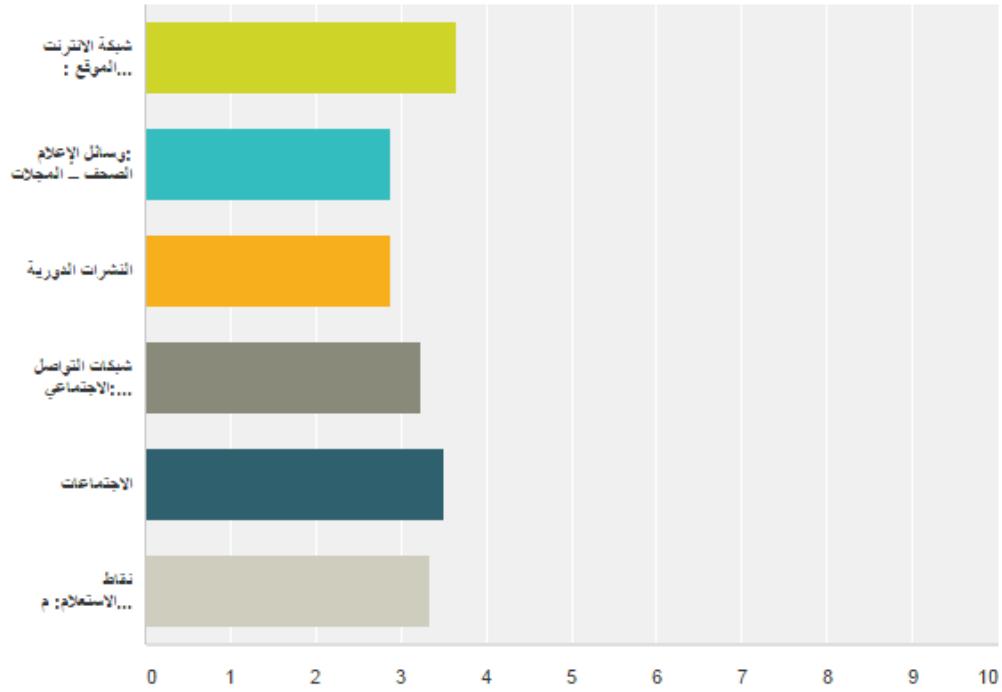


	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً	غير مطابق	Total	Weighted Average
حسن التعامل معكم	52.94% 9	35.29% 6	5.88% 1	0.00% 0	0.00% 0	5.88% 1	17	4.24
تأديتهم لمهام عملهم	52.94% 9	29.41% 5	11.76% 2	0.00% 0	0.00% 0	5.88% 1	17	4.18
الرد على استفساراتكم وتلبية احتياجاتكم	47.06% 8	35.29% 6	11.76% 2	0.00% 0	0.00% 0	5.88% 1	17	4.12

Q5

ما رأيك في قنوات التواصل المعتمدة في الهيئة، يرجى ترتيبها من حيث الأفضلية - 1 للأفضل و6 للأقل أهمية

Answered: 17 Skipped: 0

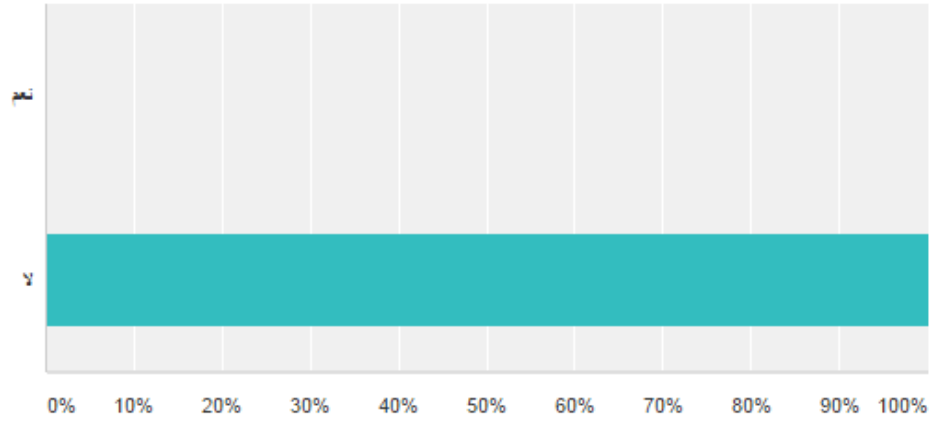


	1	2	3	4	5	غير مطابق	Total	Weighted Average
شبكة الانترنت : الموقع الإلكتروني - البريد الإلكتروني	29.41% 5	35.29% 6	23.53% 4	0.00% 0	5.88% 1	5.88% 1	17	3.65
وسائل الإعلام : الصحف - المجلات	11.76% 2	23.53% 4	35.29% 6	11.76% 2	5.88% 1	11.76% 2	17	2.88
النشرات الدورية	5.88% 1	29.41% 5	35.29% 6	11.76% 2	11.76% 2	5.88% 1	17	2.88
شبكات التواصل الاجتماعي : تويتر - فيسبوك - انستغرام - يوتيوب - الحكومة الذكية	11.76% 2	29.41% 5	47.06% 8	0.00% 0	5.88% 1	5.88% 1	17	3.24
الاجتماعات	18.75% 3	31.25% 5	43.75% 7	0.00% 0	0.00% 0	6.25% 1	16	3.50
نقاط الاستعلام : مقر الهيئة - الهاتف - الفاكس	23.53% 4	29.41% 5	29.41% 5	0.00% 0	11.76% 2	5.88% 1	17	3.35

Q6

### هل تقدمت بشكوى؟

Answered: 15 Skipped: 2

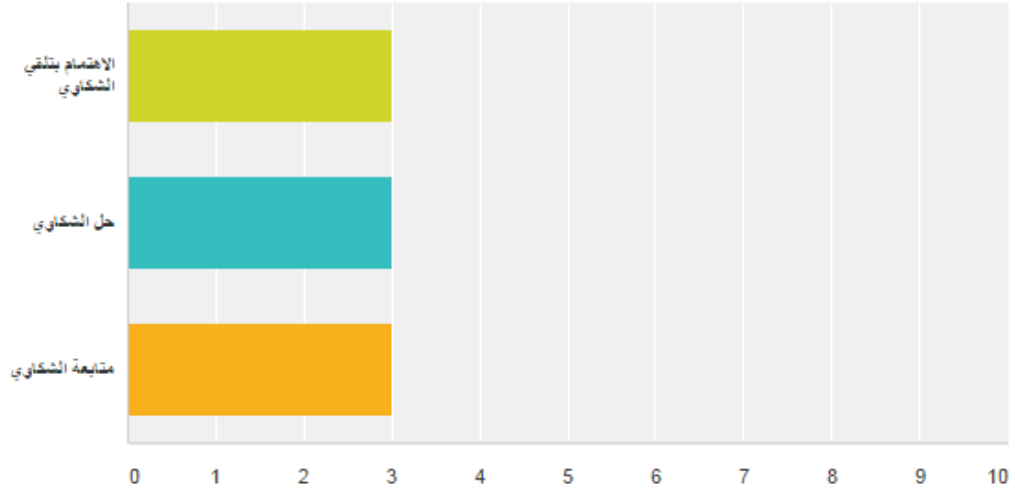


Answer Choices	Responses	
نعم	0.00%	0
لا	100.00%	15
Total		15

Q7

### إذا كانت الإجابة بنعم، فما مدى رضاك عن

Answered: 2 Skipped: 15



	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً	غير مطابق	Total	Weighted Average
الاهتمام بتلقي الشكاوي	0.00% 0	0.00% 0	100.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	2	3.00
حل الشكاوي	0.00% 0	0.00% 0	100.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	2	3.00
متابعة الشكاوي	0.00% 0	0.00% 0	100.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	2	3.00



Q8

هل لديك أية اقتراحات أو ملاحظات؟

Answered: 6 Skipped: 11

12/22/2015 8:53 AM

لا يوجد

12/20/2015 9:43 AM

لا يوجد

12/14/2015 12:08 PM

اتكر إدارة الاتصال الحكومي

12/14/2015 7:57 AM

لا يوجد

12/13/2015 2:13 PM

لا يوجد. ونتمنى للهيئة التوفيق

12/6/2015 3:22 PM

