



تقرير نتائج رضا الشركاء



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

٢٠٢٣

جدول المحتويات

١. مقدمة عامة ٢

١,١ أهداف الدراسة ٢

٢,١ أداة الدراسة ٢

٣,١ مجتمع الدراسة ٢

٢. نتائج الدراسة ٦

١,٢ المديرية التي يتعامل معها الشركاء بالهيئة ٦

٢,٢ نتائج تقييم الشركاء وفقاً لمحاور الاستبيان ٦

١,٢,٢ فاعلية قنوات الاتصال والتواصل مع الهيئة ٦

٢,٢,٢ الدور القطاعي والوطني للهيئة ٨

٣,٢,٢ التزام الهيئة ببنود الشراكة ٩

٤,٢,٢ دور الهيئة في إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال ١٠

٥,٢,٢ مستوى شفافية الهيئة ١٠

٦,٢,٢ مدى تعاون الهيئة ١١

٧,٢,٢ ادارة الابداع والابتكار في الهيئة ١١

٨,٢,٢ ادارة التغيير في الهيئة ١٢

٩,٢,٢ مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة ١٢

٣. نتائج تقييم الشركاء للمحاور مجتمعة ١٣

٤. الرضا العام عن الشراكة مع الهيئة ١٣

الملاحق ١٥

1 . مقدمة عامة

انطلاقاً من حرص هيئة تنظيم قطاع الاتصالات الدائم على ترسيخ مبدأ التشاركية في تحقيق دورها في تنفيذ التوجهات الوطنية على المستوى الوطني والقطاعي وموائمتها على المستوى المؤسسي، ورغبةً من الهيئة في تحسين وتطوير مستوى التعاون والعمل المشترك مع شركائها الذين تم تحديدهم ضمن استراتيجية هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وما ينبثق عنها من مشاريع وبرامج وتنفيذاً للآطار العام لإدارة العلاقة مع شركاء هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، قامت الهيئة بقياس رضى شركائها وذلك من خلال إعداد استبانة، تهدف الى أخذ التغذية الراجعة من الشركاء عن كافة محاور التشارك فيما بينهم وبما يحقق احتياجاتهم وتوقعاتهم وبما يساعد الهيئة في تحقيق مهامها الموكلة لها في القطاع.

١,١ أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استطلاع آراء الشركاء حول مدى تعاون الهيئة معهم ومساهمتها في تحقيق الأهداف الوطنية وشفافيتها وعدد من المحاور الأخرى وذلك بهدف تحسين آلية التعاون وتطويرها وبما يحقق احتياجات وتوقعات الشركاء.

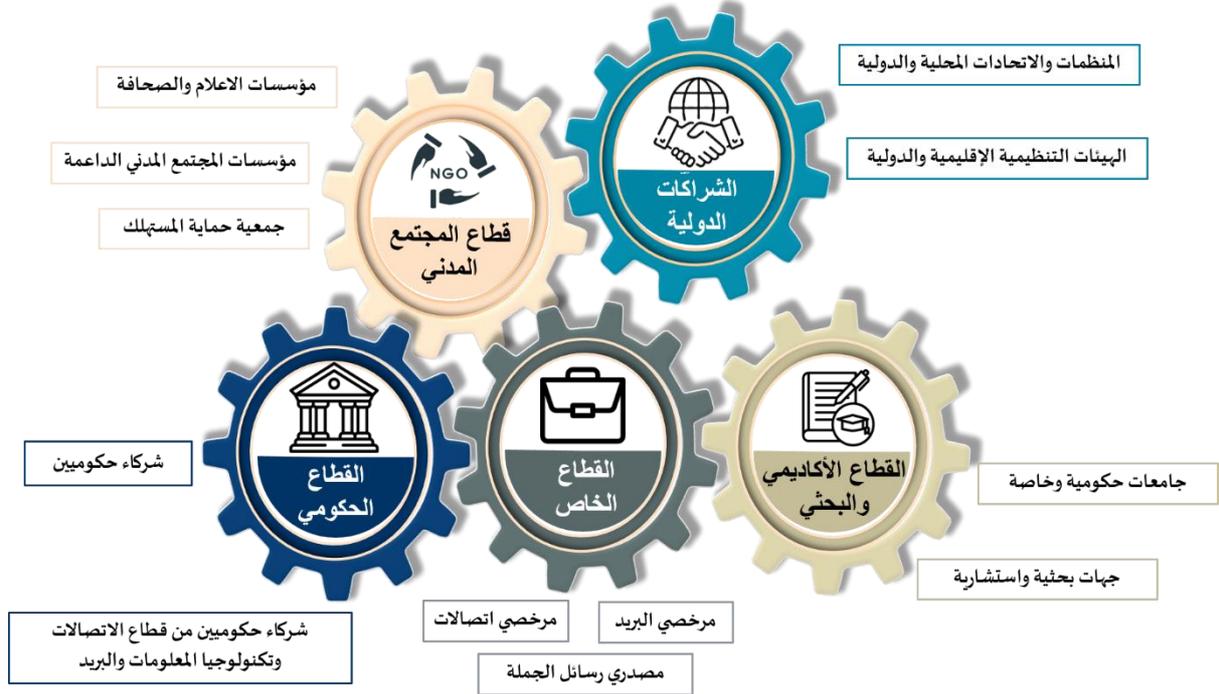
٢,١ أداة الدراسة

صممت استبانة خاصة لقياس رضى شركاء الهيئة تم من خلالها استطلاع رأيهم حول عدة محاور، والأخذ بأهم المقترحات والاحتياجات والملاحظات وأوجه التحسين الممكنة وذلك من أجل تطوير آلية التعامل مع الشركاء.

استخدمت استبانة قياس مدى رضى الشركاء منهجية ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد/لا ينطبق، غير موافق، غير موافق بشدة).

٣,١ مجتمع الدراسة

تم تحديد مجتمع الدراسة (شركاء الهيئة) بناء على منهجية النظام الايكولوجي والتي تضمنت اعداد خارطة لتحليل أصحاب العلاقة مع الهيئة، حيث تم تحديد الشراكات وتصنيفها الى خمس فئات وهي: (القطاع الحكومي، القطاع الخاص، الشراكات الدولية، قطاع المجتمع المدني، القطاع الأكاديمي والبحثي)



الجدول رقم (١): شركاء الهيئة وفق الخطة الاستراتيجية للهيئة للأعوام (٢٠٢١-٢٠٢٤)

العدد	الفئة الاولى: القطاع الحكومي
٢٩	قطاع الاتصالات والبريد وتكنولوجيا المعلومات
	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
	المشغل العام شركة البريد الأردني
	شركاء حكوميين
	القوات المسلحة الأردنية
	وزارة الداخلية
	وزارة المالية
	ادارة التطوير المؤسسي والسياسات في رئاسة الوزراء
	دائرة الاحصاءات العامة
	مؤسسة المواصفات والمقاييس



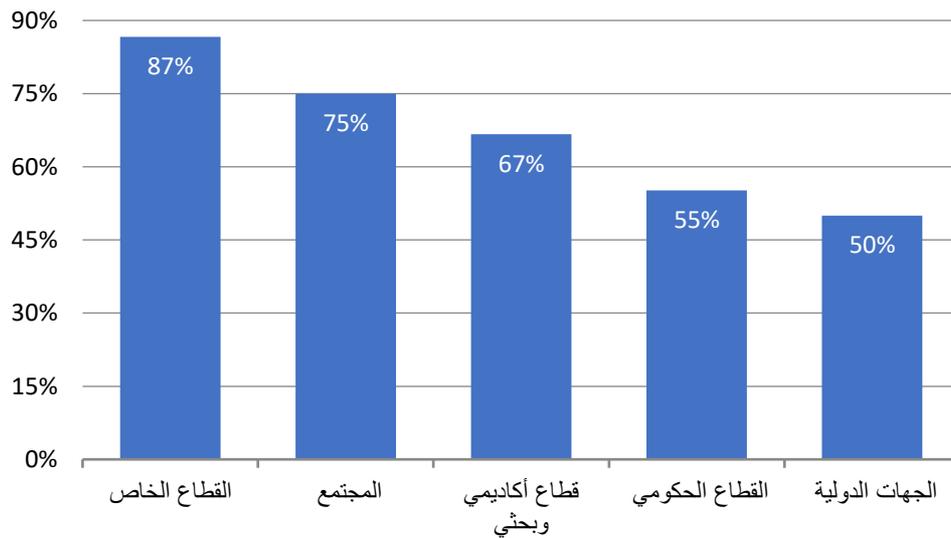
	ادارة المشتريات الحكومية
	الامن العام والدفاع المدني
	وزارة الصناعة والتجارة
	وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
	البنك المركزي الأردني
	هيئة الإعلام
	وحدة الجرائم الالكترونية
	دائرة الجمارك العامة
	وزارة الإدارة المحلية
	وزارة التخطيط والتعاون الدولي
	امانة عمان الكبرى
	المحاكم و إدارة قضايا الدولة
	القوات المسلحة الأردنية
	دائرة مراقبة الشركات
	وزارة الداخلية
	وزارة المالية
	ادارة التطوير المؤسسي والسياسات في رئاسة الوزراء
	دائرة الاحصاءات العامة
العدد	الفئة الثانية: القطاع الخاص^١
٤٥	مرخصي الاتصالات (الحاصلين على الرخص الفئوية والفردية ورخص الترددات، الشركات الحاصلة على موافقة على انشاء وإدارة وتشغيل منظومة انترنت الأشياء)
	مرخصي البريد (المحلي والدولي)
	مصدري رسائل الجملة

١ بلغ عدد مرخصي البريد ١٩٨ في عام ٢٠٢٣، تم مخاطبة شركات البريد المحلي والدولي بالاعتماد على حجم البعثات البريدية، حيث تم مخاطبة الشركات التي تقدم أكثر من ٢٤,٠٠٠ بعثة سنوياً بالإضافة الى مشغل البريد العام.

العدد	الفئة الثالثة: الشركات الدولية
٨	جمعيات ومنظمات واتحادات محلية ودولية
٤	هيئات تنظيمية إقليمية ودولية
العدد	الفئة الرابعة: القطاع الأكاديمي والبحثي
٦	جامعات حكومية وخاصة
٦	جهات بحثية واستشارية
العدد	الفئة الخامسة: قطاع المجتمع المدني
١٦	المؤسسات العالمية والصحافة والمؤسسات الداعمة و جمعية حماية المستهلك

تم ارسال الاستبانة للشركاء من خلال رابط الكتروني تم نشره على موقع الهيئة الالكتروني وتم التواصل مع مجتمع الدراسة بكافة فئاته من خلال المخاطبات الرسمية سواء من خلال الكتب الرسمية أو البريد الالكتروني أو عبر الهاتف وكان حجم العينة (٧٥) موزعين على الفئات، وكانت نسب الاستجابة تتراوح ما بين (٥٠%-٨٧%)^٢ وكما يوضح الشكل رقم (١)، ويعتبر حجم العينة ممثلاً^٣ بالنسبة للهيئة بالنظر إلى الأهمية النسبية لكل فئة.

الشكل رقم (١): نسبة استجابة الشركاء لاستطلاع الرأي بحسب الفئات



^٢ تم احتساب نسب الاستجابة حسب الجهات التي تم مخاطبتها لكل فئة.

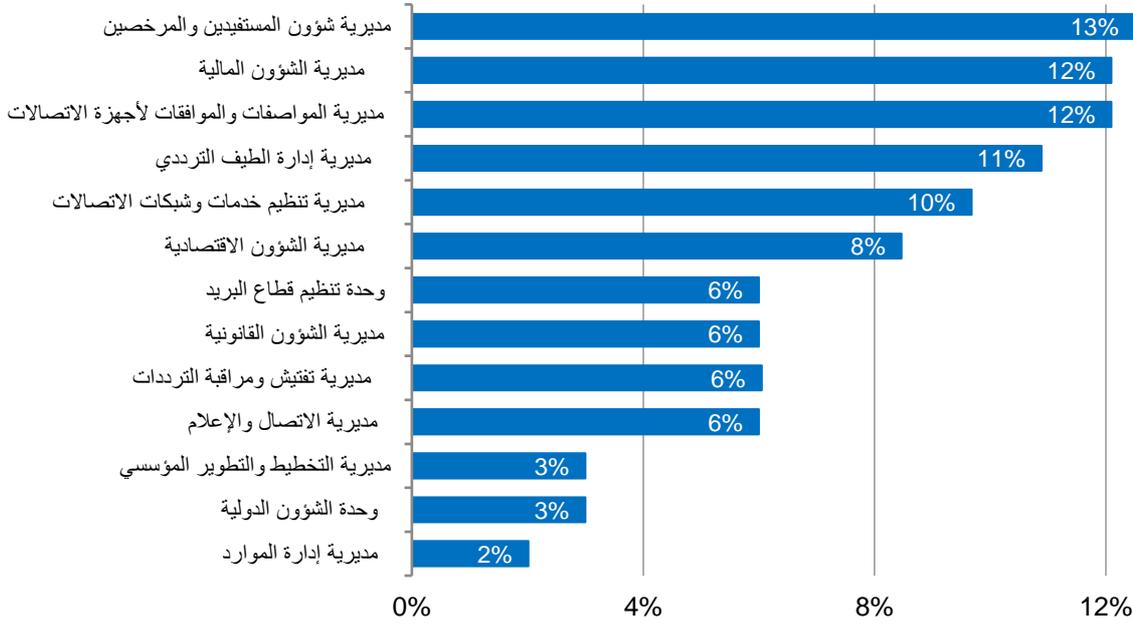
^٣ تعتبر العينة ممثلة بالنسبة لمجتمع الدراسة عند مستوى ثقة ٩٥% وهامش خطأ ٨% اذا كان حجم العينة ٦٥ شريك أو أكثر.

٢. نتائج الدراسة

١,٢ المديرية التي يتعامل معها الشركاء بالهيئة

كانت مديريةية شؤون المستفيدين والمرخصين هي الأكثر تعاملاً مع الشركاء من ضمن مديريةية الهيئة في حين كانت مديريةية إدارة الموارد الأقل تعاملاً مع الشركاء وكما يبين الشكل رقم (٢).

الشكل رقم (٢): ترتيب مديريةية الهيئة حسب عدد الشركاء

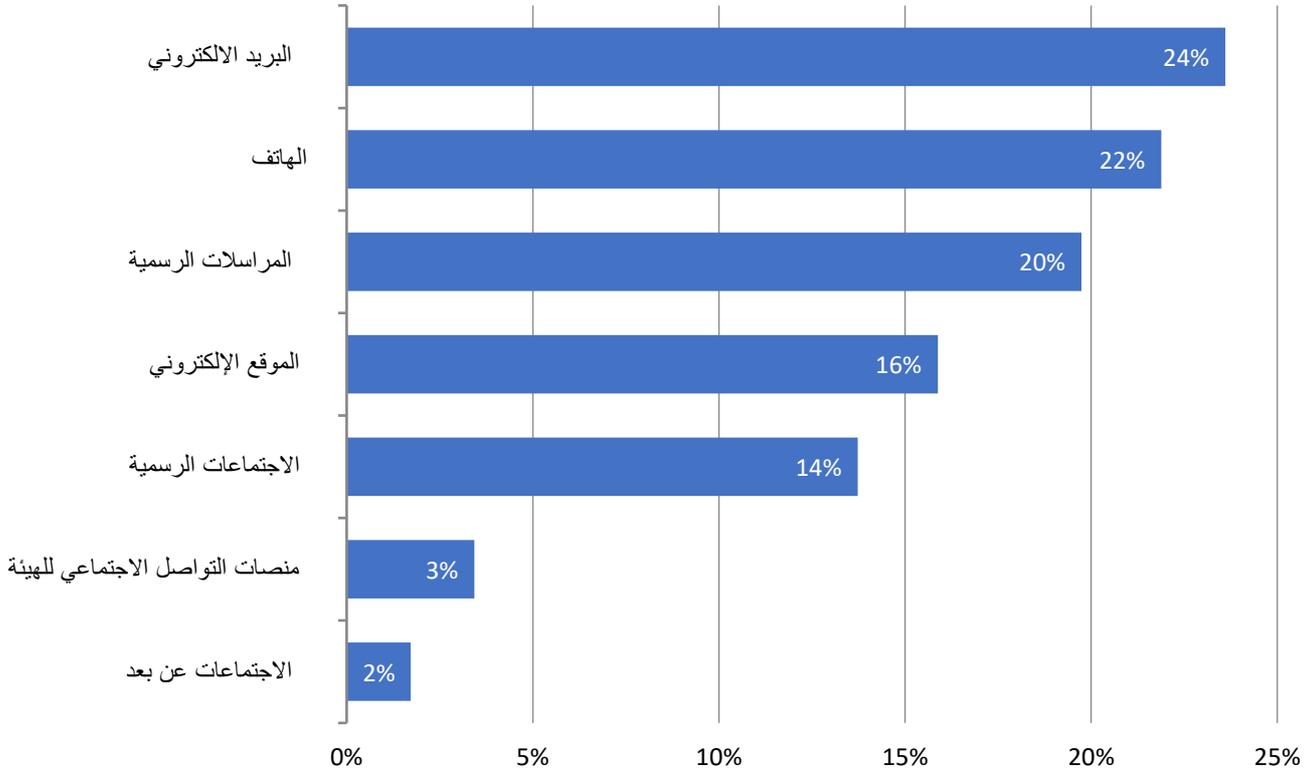


٢,٢ نتائج تقييم الشركاء وفقاً لمحاور الاستبيان

١,٢,٢ فاعلية قنوات الاتصال والتواصل مع الهيئة

أظهرت النتائج أن البريد الإلكتروني هو القناة الأكثر فعالية للتعامل مع الهيئة حسب رأي (٢٤%) من الشركاء في حين ان القناة الأقل فاعلية هي الاجتماعات عن بعد وهذا ما يوضحه الشكل رقم (٣).

الشكل رقم (٣): تقييم الشركاء لقنوات الاتصال والتواصل الأكثر فاعلية مع الهيئة



بلغ مستوى الرضا العام عن فاعلية قنوات الاتصال والتواصل مع الهيئة (٤,١١) وبنسبة مئوية (٨٢%).
و يوضح الجدول رقم (٢) المتوسطات الحسابية لإجابات الشركاء عن الأسئلة الخاصة بالمحور.

الجدول رقم (٢): الوسط الحسابي والنسبة المئوية على محور فاعلية قنوات الاتصال والتواصل مع الهيئة

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
تعتبر قنوات الاتصال بمختلف أشكالها (الموقع الإلكتروني، منصات التواصل الاجتماعي، الهاتف، البريد الإلكتروني، الاجتماعات الرسمية، الاجتماعات عن بعد) فعالة ومتنوعة	4.35	87%	موافق بشدة

موافق بشدة	85%	4.25	تبادل المعلومات والخبرات والمعارف عبر قنوات التواصل بمختلف أشكالها تلي احتياجاتكم وتوقعاتكم
موافق	81%	4.03	يوفر الموقع الالكتروني للهيئة المعلومات اللازمة بسهولة ويسر.
موافق	80%	3.99	تلعب منصات التواصل الاجتماعي للهيئة دور مهم في التوعية اللازمة وعكس نشاطات الهيئة.
موافق	79%	3.93	محتوى الرسائل الإعلامية التوعوية للهيئة من خلال القنوات المتاحة متنوع وملائم.
موافق	82%	4.11	التقييم

٢,٢,٢ الدور القطاعي والوطني للهيئة

بلغ مستوى الرضا العام عن الدور القطاعي والوطني للهيئة (3.88) وبنسبة مئوية (78%). يوضح الجدول رقم (٣) المتوسطات الحسابية لإجابات الشركاء عن الأسئلة الخاصة بالمحور.

الجدول رقم (٣): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور الدور القطاعي والوطني للهيئة

التقييم (اتجاه العينة)	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	بنود الاسئلة
موافق	79%	3.95	توائم الهيئة الخطط والأهداف الاستراتيجية مع الرؤى الوطنية والقطاعية
موافق	79%	3.93	سعت الهيئة لتنفيذ مشاريع ساهمت في تحقيق الأهداف الوطنية المشتركة معكم

موافق	78%	3.89	ساهمت الهيئة بشكل فعال في تحقيق مؤشرات الأداء الاستراتيجية والوطنية ومؤشرات التنافسية بالتشارك معكم
موافق	77%	3.86	نشرت الهيئة بيانات محدثة ساهمت في قياس التقدم في تحقيق الأهداف الوطنية بشكل مستمر
موافق	77%	3.85	سعت الهيئة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية وفقا للخطة المنشورة
موافق	76%	3.82	ساهمت الهيئة من خلال أنشطتها وبرامجها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة
موافق	78%	3.88	التقييم

٣,٢,٢ التزام الهيئة بنود الشراكة

بلغ مستوى الرضا العام عن التزام الهيئة بنود الشراكة بمتوسط حسابي (٤,٠٣) وبنسبة مئوية (٨٠%).
يوضح الجدول رقم (٤) المتوسطات الحسابية لإجابات الشركاء عن الأسئلة الخاصة بالمحور.

الجدول رقم (٤): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور التزام الهيئة بنود الشراكة

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
استجابات الهيئة لاحتياجاتكم ومتطلباتكم في إنجاز وتسهيل الأعمال المشتركة	٤,١	٨٢%	موافق
التزمت الهيئة بتنفيذ سير الأعمال المشتركة ضمن الفترات الزمنية المحددة	٣,٩	٨٠%	موافق
نفذت الهيئة التزاماتها بموجب المهام الموكلة لها في القوانين والتشريعات، مذكرات التفاهم واتفاقيات الشراكة،...	٣,٩	٨٠%	موافق
التقييم	٤,٠٣	٨٠%	موافق

٤,٢,٢ دور الهيئة في إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال

بلغ مستوى الرضا العام عن دور الهيئة في إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال (٣,٨٧) وبنسبة مئوية (٧٦%). يوضح الجدول رقم (٥) المتوسطات الحسابية لإجابات الشركاء عن الأسئلة الخاصة بالمحور.

الجدول رقم (٥): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور دور الهيئة في إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
التزمت الهيئة بأداء دورها في تنفيذ خطط المخاطر واستمرارية الاعمال والطوارئ خلال أوقات الازمات والكوارث الطبيعية والابوئة	3.95	79%	موافق
شاركت الهيئة أصحاب العلاقة في وضع خطط إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال بشكل استباقي وراجعتها معكم	3.80	76%	موافق
التقييم	3.87	76%	موافق

٥,٢,٢ مستوى شفافية الهيئة

بلغ مستوى الرضا العام عن شفافية الهيئة (٣,٩) وبنسبة مئوية (٧٨%). يوضح الجدول رقم (٦) المتوسطات الحسابية لإجابات الشركاء عن الأسئلة الخاصة بالمحور.

الجدول رقم (٦): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور مستوى شفافية الهيئة

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
تقوم الهيئة بنشر التعليمات والقرارات التنظيمية والعطاءات الحكومية بشفافية	4.09	82%	موافق
تبنت الهيئة سياسات فعالة وإجراءات كفوة لتطبيق مبادئ الحوكمة في جميع تعاملاتها	3.91	78%	موافق
قامت الهيئة بإشراككم بعملية اتخاذ القرارات التي تتقاطع وتؤثر على عملكم	3.89	78%	موافق

التقييم	3.96	78%	موافق
---------	------	-----	-------

٦,٢,٢ مدى تعاون الهيئة

بلغ مستوى الرضا العام عن مدى تعاون الهيئة (٤,٢٦) وبنسبة مئوية (٨٥%). يوضح الجدول رقم (٧) المتوسطات الحسابية لإجابات الشركاء عن الأسئلة الخاصة بالمحور.

الجدول رقم (٧): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور مدى تعاون الهيئة

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
استجابات الهيئة للمراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفعالية	4.31	86%	موافق بشدة
شارك موظفي الهيئة المعرفة والمعلومات المتوفرة لديهم وبشكل ساهم في سير الأعمال المشتركة	4.21	84%	موافق بشدة
التقييم	4.26	85%	موافق بشدة

٧,٢,٢ ادارة الابداع والابتكار في الهيئة

بلغ مستوى الرضا العام عن إدارة الابداع والابتكار (٤,٠٣) وبنسبة مئوية (٨١%). يوضح الجدول رقم (٨) المتوسطات الحسابية لإجابات الشركاء عن الأسئلة الخاصة بالمحور.

الجدول رقم (٨): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور الابداع والابتكار

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
تحظى الهيئة بسمعة جيدة في مجال الابداع والابتكار	4.05	81%	موافق
تتميز الهيئة بالإبداع في تقديم خدماتها	4.03	81%	موافق

التقييم	4.04	81%	موافق
---------	------	-----	-------

٨,٢,٢ ادارة التغيير في الهيئة

بلغ مستوى الرضا العام عن ادارة التغيير في الهيئة (٣,٨٧) وبنسبة مئوية (٧٧%). يوضح الجدول رقم (٩) المتوسطات الحسابية لإجابات الشركاء عن الأسئلة الخاصة بالمحور.

الجدول رقم (٩): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور ادارة التغيير في الهيئة

التقييم (اتجاه العينة)	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	بنود الاسئلة
موافق	78%	3.92	تتكيف الهيئة مع احتياجاتكم ومع متطلبات السوق
موافق	78%	3.91	للهيئة القدرة على إدارة التغيير وسرعة الاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية
موافق	76%	3.79	قامت الهيئة بإشراككم في عمليات التطوير والتحسين
موافق	77%	3.87	التقييم

٩,٢,٢ مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة

بلغ مستوى الرضا عن مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة (٣,٩٢) وبنسبة مئوية (٧٨%). يوضح الجدول رقم (١٠) الوسط الحسابي لإجابات الشركاء.

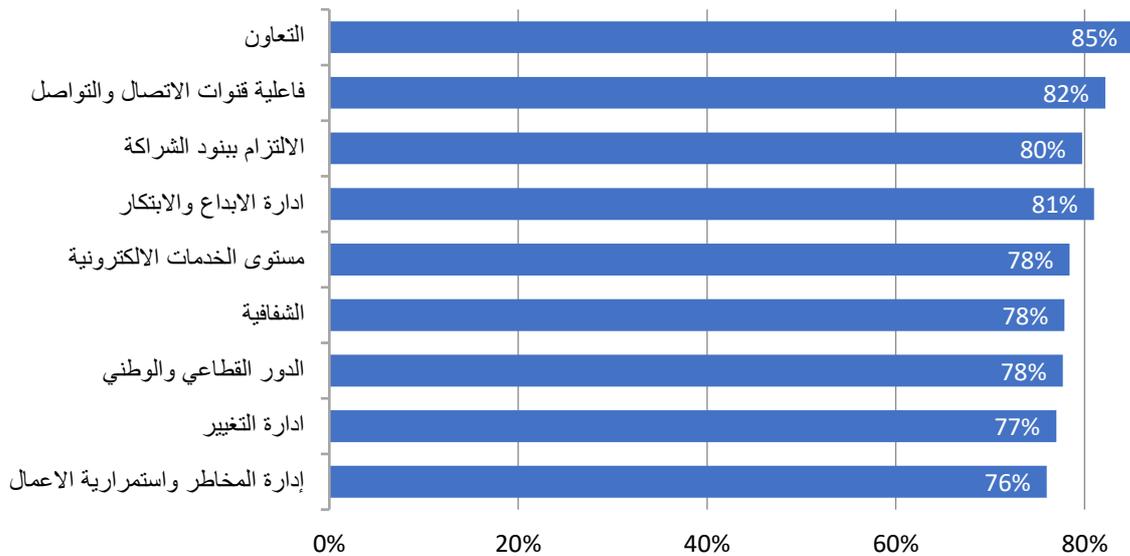
الجدول رقم (٤): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن محور مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
تعكس لكم خدمات الهيئة الالكترونية تجربة ناجحة في مجال التحول الرقمي	3.92	78%	موافق

٣. نتائج تقييم الشركاء للمحاور مجتمعة

يوضح الشكل رقم (٤) أن أعلى مستوى رضا للشركاء كان عن محور تعاون الهيئة مع الشركاء وبنسبة رضا (٨٥%)، في حين كان أقل رضى عن محور إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال وبنسبة رضى (٧٦%).

الشكل رقم (٤): تقييم الشركاء للمحاور



٤. الرضا العام عن الشراكة مع الهيئة

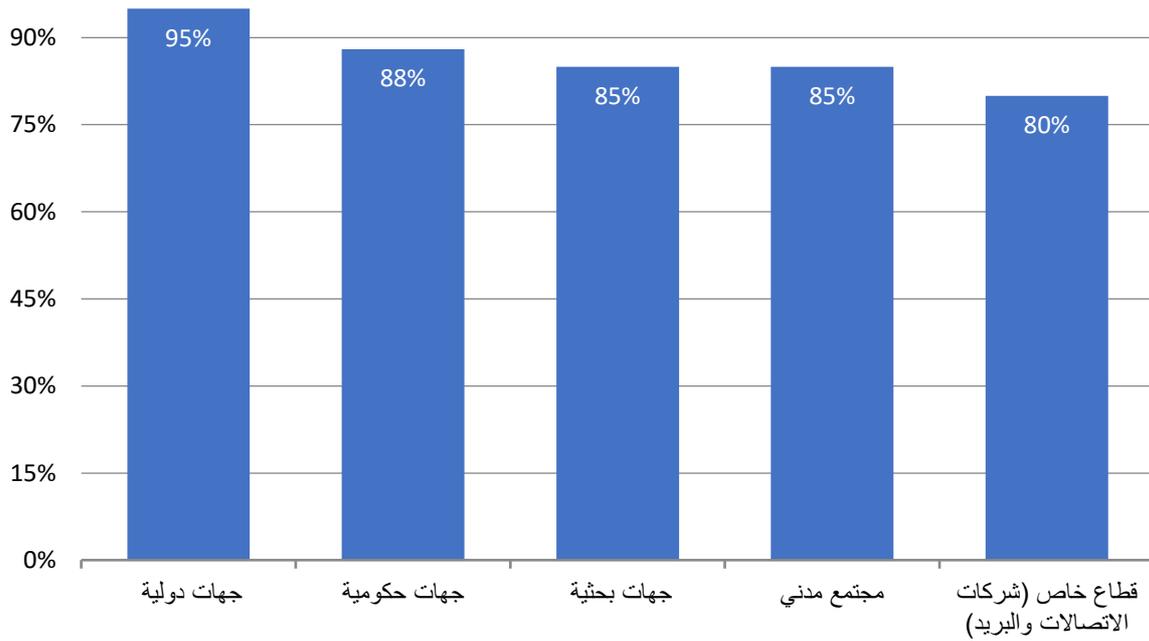
كان مستوى الرضا العام عن الشراكة مع الهيئة ضمن فئة "راضي" حيث بلغ المتوسط الحسابي لاتجاه العينة (٤,٢٧) وبنسبة رضا بلغت (٨٥%).

الجدول رقم (١١): الوسط الحسابي والنسبة المئوية عن الرضا العام من الشركاء عن مستوى الشراكة مع الهيئة

بنود الاسئلة	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	التقييم (اتجاه العينة)
مستوى الرضا عن الشراكة مع الهيئة	4.27	85%	راضي

يوضح الشكل رقم (٥) أن الجهات الدولية هي الأكثر رضاً عن الشراكة مع الهيئة وبنسبة رضا (٩٥%)، في حين كان القطاع الخاص الأقل رضاً وبنسبة رضا (٨٠%).

الشكل رقم (٥): رضا الشركاء حسب القطاع



الملاحق



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

استبيان قياس رضی الشركاء لعام ٢٠٢٣

انطلاقاً من رغبة الهيئة في تحسين وتطوير مستوى التعاون المشترك مع شركائها، ونظراً لأهمية الدور الذي يقوم به الشركاء في المساهمة بقيام الهيئة بمهامها ومسؤولياتها تحقيقاً لرؤيتها وأهدافها الاستراتيجية، فقد تم تصميم هذا الاستبيان لقياس درجة رضا الشركاء بمختلف تصنيفاتهم وبغض النظر عن موضوع الشراكة بهدف تحسينها وتطويرها في ضوء تقييمكم لأبعاد الشراكة.

اسم الجهة/ الشريك:

• المديرية التي تتعاملون معها في الهيئة:

١. مديرية إدارة الموارد	٢. مديرية التخطيط والتطوير المؤسسي
٣. مديرية الاتصال والإعلام	٤. مديرية شؤون المستفيدين
٥. مديرية إدارة الطيف الترددي	٦. مديرية الشؤون المالية
٧. مديرية تفتيش ومراقبة الترددات	٨. مديرية تنظيم خدمات وشبكات
٩. مديرية الشؤون الاقتصادية	١٠. مديرية الشؤون القانونية
١١. مديرية المواصفات والموافقات لأجهزة الاتصالات	١٢. وحدة تنظيم قطاع البريد
١٣. وحدة الرقابة الداخلية	١٤. وحدة الشؤون الدولية

• المحور الأول: فاعلية قنوات الاتصال والتواصل:

١. نرجو اختيار قنوات التواصل الأكثر فاعلية لديكم مع الهيئة:

١. الموقع الإلكتروني	٢. منصات التواصل الاجتماعي
٣. الهاتف	٤. البريد الإلكتروني
٥. الاجتماعات الرسمية	٦. المراسلات الرسمية
٧. الاجتماعات عن بعد	

لا اوافق بشدة		لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المحور الأول: فاعلية قنوات الاتصال والتواصل
						١ تعتبر قنوات الاتصال بمختلف أشكالها (الموقع الالكتروني، منصات التواصل الاجتماعي، الهاتف، البريد الالكتروني، الاجتماعات الرسمية، الاجتماعات عن بعد) فعالة ومتنوعة
						٢. تبادل المعلومات والخبرات والمعارف عبر قنوات التواصل بمختلف أشكالها تلبي احتياجاتكم وتوقعاتكم.
						٣. يوفر الموقع الالكتروني للهيئة المعلومات اللازمة بسهولة ويسر.
						٤. تلعب منصات التواصل الاجتماعي للهيئة دور مهم في التوعية اللازمة وعكس نشاطات الهيئة.
						٥. محتوى الرسائل الإعلامية التوعوية للهيئة من خلال القنوات المتاحة متنوع وملئم.
لا ينطبق	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المحور الثاني: الدور القطاعي والوطني
						٦. توائم الهيئة الخطط والأهداف الاستراتيجية مع الرؤى الوطنية والقطاعية
						٧. ساهمت الهيئة بشكل فعال في تحقيق مؤشرات الأداء الاستراتيجية والوطنية ومؤشرات التنافسية بالتشارك معكم
						٨. سعت الهيئة لتنفيذ مشاريع ساهمت في تحقيق الأهداف الوطنية المشتركة معكم
						٩. نشرت الهيئة بيانات محدثة ساهمت في قياس التقدم في تحقيق الأهداف الوطنية بشكل مستمر
						١٠. سعت الهيئة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية وفقا للخطة المنشورة
						١١. ساهمت الهيئة من خلال أنشطتها وبرامجها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة
لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	المحور الثالث: التزام الهيئة	
						١٢. التزمت الهيئة بتنفيذ سير الاعمال المشتركة ضمن الفترات الزمنية المحددة
						١٣. نفذت الهيئة التزاماتها بموجب (المهام الموكلة لها في

					القوانين والتشريعات، مذكرات التفاهم، اتفاقيات الشراكة،...)
					١٤. استجابت الهيئة لاحتياجاتكم ومتطلباتكم في انجاز وتسهيل الأعمال المشتركة
					المحور الرابع: إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال
					١٥. شاركت الهيئة أصحاب العلاقة في وضع خطط إدارة المخاطر واستمرارية الاعمال بشكل استباقي وراجعتها معكم
					١٦. التزمت الهيئة بأداء دورها في تنفيذ خطط المخاطر واستمرارية الاعمال والطوارئ خلال أوقات الازمات والكوارث الطبيعية والابوئة.
					المحور الخامس: الشفافية
					١٧. قامت الهيئة بإشراككم بعملية اتخاذ القرارات التي تتقاطع وتؤثر على عملكم
					١٨. تبنت الهيئة سياسات فعالة وإجراءات كفوة لتطبيق مبادئ الحوكمة في جميع تعاملاتها
					١٩. تقوم الهيئة بنشر التعليمات والقرارات التنظيمية والعطاءات الحكومية بشفافية
					المحور السادس: مدى تعاون الهيئة
					٢٠. استجابت الهيئة للمراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفعالية
					٢١. شارك موظفي الهيئة المعرفة والمعلومات المتوفرة لديهم وبشكل ساهم في سير الأعمال المشتركة
					المحور السابع: الابداع والابتكار والتغيير
					٢٢. تحظى الهيئة بسمعة جيدة في مجال الابداع والابتكار
					٢٣. تتميز الهيئة بالإبداع في تقديم خدماتها
					٢٤. للهيئة القدرة على إدارة التغيير وسرعة الاستجابة

						للمتغيرات الداخلية والخارجية	
						تتكيف الهيئة مع احتياجاتكم ومع متطلبات السوق	٢٥.
						قامت الهيئة بإشراككم في عمليات التطوير والتحسين	٢٦.
لا ينطبق	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	المحور الثامن: مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة	
						تعكس لكم خدمات الهيئة الالكترونية تجربة ناجحة في مجال التحول الرقمي	٢٧.
						المحور التاسع: الانطباع العام عن مستوى الشراكة مع الهيئة	
						مدى رضاكم العام عن الشراكة مع الهيئة	٢٨.
٢٩. ما هي مقترحاتكم لتطوير وتحسين العلاقة مع الهيئة في أي من المحاور أعلاه							
٣٠. ما هي المعوقات التي تواجهكم خلال تعاملكم مع الهيئة ومقترحاتكم للتغلب عليها							