



## استبيان قياس درجة رضا المتعاملين

شركة ..... ش.م.ع.

تحية طيبة وبعد،،،

ضمن سعي هيئة الأوراق المالية والسلع المستمر للارتقاء بمستوى خدماتها المقدمة للمتعاملين من الجمهور والشركات، تقوم إدارة الإصدار والإفصاح بصفة دورية باستطلاع رأي الشركات المساهمة العامة وصناديق الاستثمار، ودرجة رضائهم عن جودة الخدمات المقدمة لهم ودراسة مقترحاتهم من أجل التطوير المستمر لخدماتها.

يرجى التكرم بالعمل على تعبئة الاستبيانات المرفقة والمتوفرة أيضاً على الرابط الإلكتروني للهيئة [www.sca.ae](http://www.sca.ae) وإعادة إرسالها للهيئة في موعد أقصاه يوم الخميس الموافق ٢٠١١/١٢/٨م وذلك بإحدى الوسائل التالية:

- فاكس رقم ٠٢-٦٢٦٣٩٩٧

- البريد الإلكتروني [issuance@sca.ae](mailto:issuance@sca.ae)

في حال وجود أي استفسار يمكنكم الاتصال بهيئة الأوراق المالية والسلع - إدارة الإصدار والإفصاح - السيد / عماد الشريدة هاتف رقم: ٠٢/٦١٢٠٤٠٧

**وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،**



## (أ) استبيان رضا المتعاملين مع إدارة الإصدار والإفصاح

ملاحظات عامة لملء الاستبيان:-

- اختيار مربع واحد فقط لكل بيان ووضع علامة (√) في مربع درجة الأداء المختار.
- يكون إبداء الرأي من خلال الخدمات التي حصلت عليها الشركة فقط.
- هدف الاستبيان الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لكم، والمحافظة على وتدعيم ما يحوز على رضاكم، فالرجاء موافاتنا برأيكم بحيادية تامة.

درجات الأداء					البيانات	الخدمات
ممتاز	جيد جداً	متوسط	مقبول	رديء		
					سهولة ووضوح الإجراءات السرعة في إنجاز المعاملات أسلوب تعاون وأداء الموظفين	الموافقة على زيادة / تخفيض رأس مال الشركة
					سهولة ووضوح الإجراءات السرعة في إنجاز المعاملات وفقاً لمواعيد إنجاز الخدمة أسلوب تعاون وأداء الموظفين	تجديد شهادة التسجيل للشركات المساهمة العامة
					سهولة ووضوح الإجراءات السرعة في إصدار الموافقة أسلوب تعاون وأداء الموظفين التزام ممثل الهيئة بحضور الاجتماع	الموافقة على عقد وحضور الجمعيات العمومية للشركة
					سهولة ووضوح الإجراءات السرعة في إنجاز المعاملات أسلوب تعاون وأداء الموظفين	الموافقة على قيد الشركات المساهمة العامة تمهيداً لإدراجها بأسواق المالية.



هيئة الأوراق المالية والسلع  
Securities & Commodities Authority

درجات الأداء					البيان	الخدمات
ممتاز	جيد جداً	متوسط	مقبول	رديء		
					سهولة ووضوح الإجراءات	عمليات شراء الشركة لأسهمها
					السرعة في إصدار الموافقة	
					أسلوب تعاون وأداء الموظفين	
					سهولة ووضوح الإجراءات	الموافقة على إصدار السندات والصكوك
					السرعة في إصدار الموافقة	
					أسلوب تعاون وأداء الموظفين	
					سهولة ووضوح الإجراءات	تأسيس وترخيص وترويج صناديق الاستثمار
					السرعة في إصدار الموافقة	
					أسلوب تعاون وأداء الموظفين	
					سرعة استجابة الموظفين للاتصال	الرد على الاستفسارات الواردة من الشركة
					السرعة في الرد على الاستفسارات	
					أسلوب تعاون الموظفين مع الشركة	
					درجة وضوح وفاعلية الإجابة	

بالرجاء تقديم آراءكم ومقترحاتكم والتي يمكن أن تساهم في تطوير خدمات إدارة الإصدار والإفصاح (يمكن إرفاق المقترحات)

.....  
.....  
.....

مسئول الاتصال بالشركة: ..... المسمى الوظيفي: .....

وسائل التواصل مع الشركة: هاتف نقال: ..... تليفون: ..... / .....

البريد الإلكتروني: ..... / ..... فاكس: ..... / .....

التاريخ: ٢٠١١ / ١٢ / ..... ختم الشركة: .....



## (ب) استبيان خاص بضوابط الحوكمة

ضمن سعي هيئة الأوراق المالية والسلع للمشاركة في تحقيق أهداف الاقتصاد الوطني لدولة الإمارات العربية المتحدة، وفي إطار استطلاع رأي الشركات الخاضعة للقرار الوزاري رقم (٥١٨) لسنة ٢٠٠٩ بشأن ضوابط الحوكمة ومعايير الانضباط المؤسسي في نهاية السنة الأولى من التطبيق الإلزامي. يرجى التكرم بالإيعاز للشخص المسؤول عن تنفيذ ضوابط الحوكمة بالشركة لتعبئة هذا الاستبيان بوضع علامة (√) في المربع المخصص وإعادة إرساله إلى الهيئة.

م	البيان	درجات الأداء				
		ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف
(١)	تقرير الحوكمة يعبر عن مدى التزام الشركة بتطبيق ضوابط الحوكمة.					
(٢)	التزام الشركة بأحكام القرار الوزاري رقم (٥١٨) لسنة ٢٠٠٩ بشأن ضوابط الحوكمة سيعمل على زيادة ثقة المستثمرين في الشركة وعلى زيادة جاذبيتها للاستثمار.					
(٣)	الشركة ملتزمة بتوفير أوضاعها استناداً لأحكام القرار الوزاري رقم (٥١٨) لسنة ٢٠٠٩ بشأن ضوابط الحوكمة.					
(٤)	عدد اللجان الدائمة والمهام والتكليفات المناط بها كل لجنة كافية للمساهمة في تحقيق الهدف المنشود من تطبيق الضوابط.					
(٥)	أعضاء مجلس إدارة الشركة والعاملين فيها على وعي كامل بأهمية التزام الشركة بتطبيق ضوابط الحوكمة.					
(٦)	ضوابط الحوكمة الصادرة عن الهيئة تعتبر كافية للتطبيق في الشركة.					
(٧)	مدى الرضا عن مستوى تطبيق ضوابط الحوكمة بالشركة خلال العام الحالي وانعكاس ذلك بشكل إيجابي على أدائها.					

مقترحات يمكن أن تساهم في تطوير آلية تطبيق الحوكمة (يمكن إرفاق المقترحات) :

.....  
.....  
.....

التاريخ : ٢٠١١/١٢/

اسم الشخص المسئول عن تنفيذ ضوابط الحوكمة : .....

التوقيع : .....

ختم الشركة

وظيفته : .....