

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

قياس رضا العملاء
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

عام 2022م

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

٢

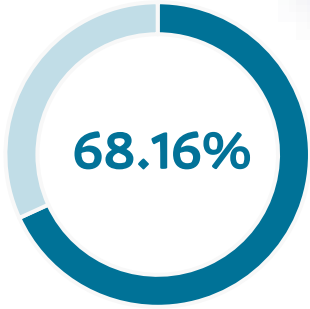
تقرير الشكاوي

٣

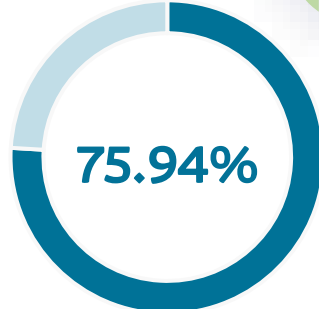
مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

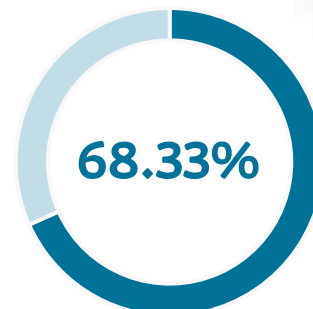
القنوات



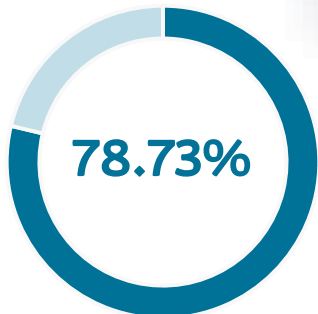
المكان



الاجراءات



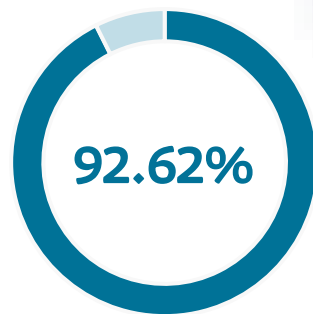
المخرجات



السرعة

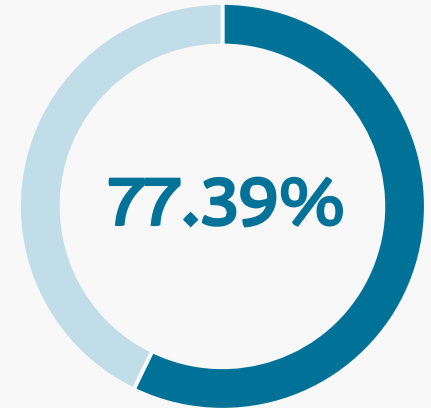


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 56,465



قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

٢

تقرير الشكاوي

٣

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



96.23%

السرعة



93.77%

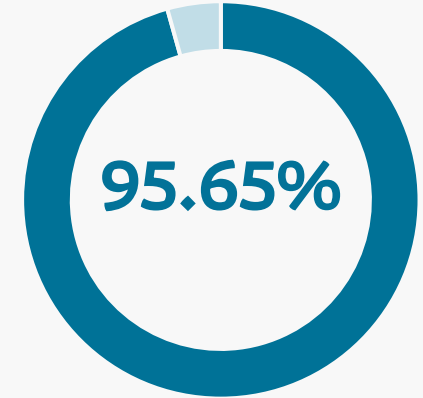
الموظف



96.96%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 7,525



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



92.39%

السرعة



92.32%

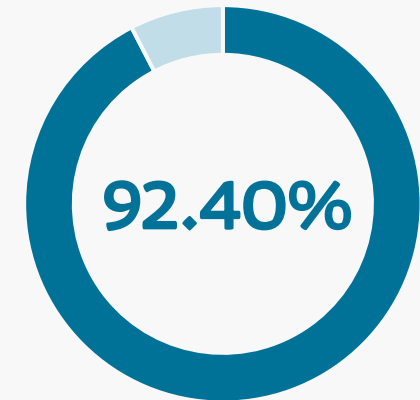
الموظف



92.49%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 10,280



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان

لا ينطبق

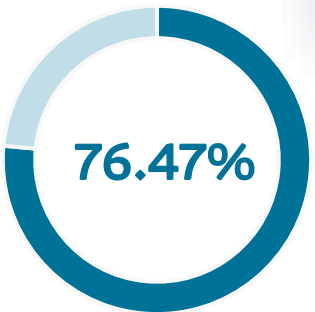


الاجراءات

لا ينطبق



المخرجات



السرعة

82.35%



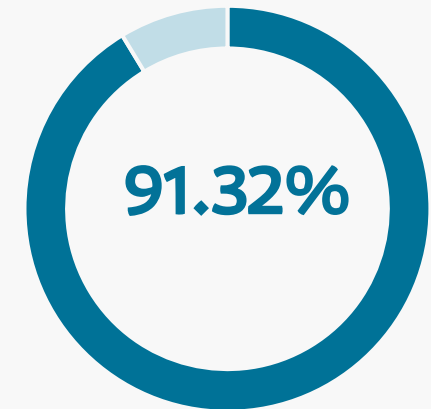
الموظف

لا ينطبق



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 233



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



90.86%

السرعة



88.68%

الموظف



91.44%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 29,393

91.15%

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



88.98%

السرعة



لا ينطبق

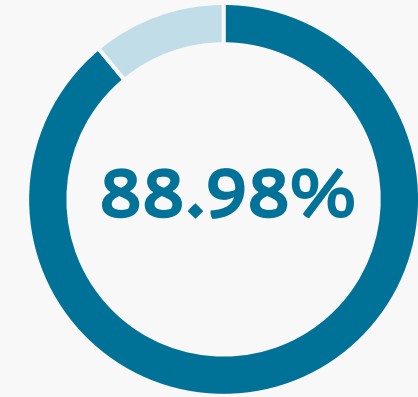
الموظف



لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: ١٠٣



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



83.49%

السرعة



84.57%

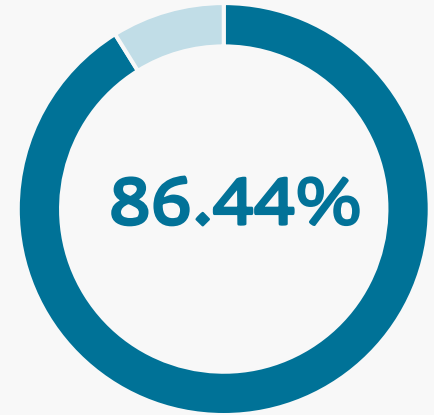
الموظف



91.26%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 704



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



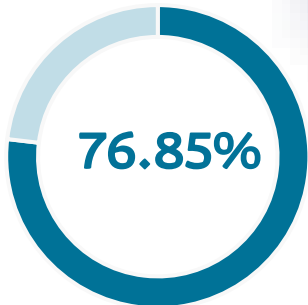
المكان



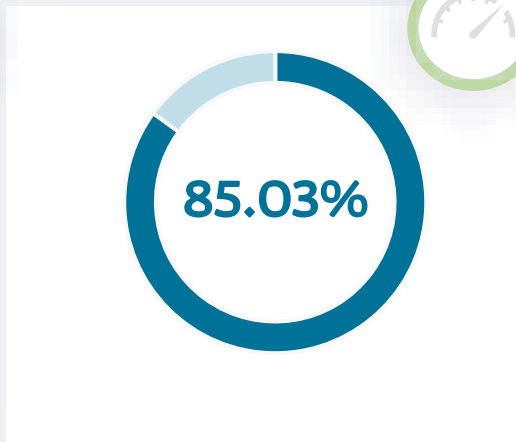
الاجراءات



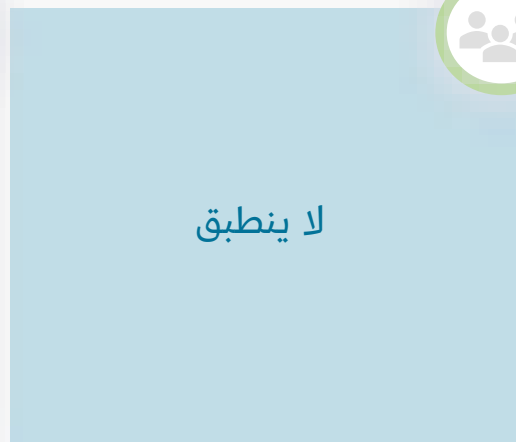
المخرجات



السرعة

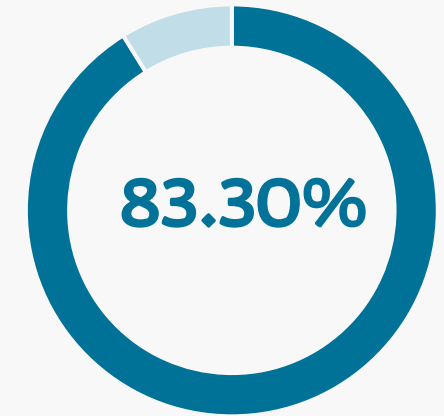


الموظف



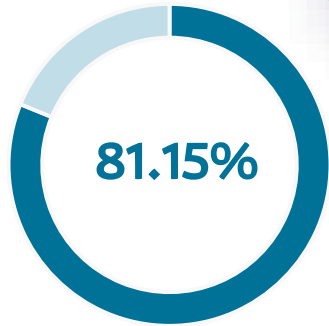
(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 101



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان

لا ينطبق

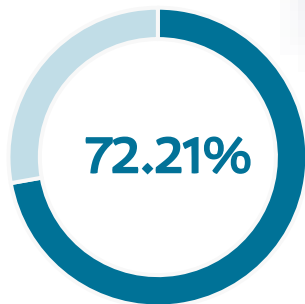


الاجراءات

لا ينطبق



المخرجات



السرعة

78.82%



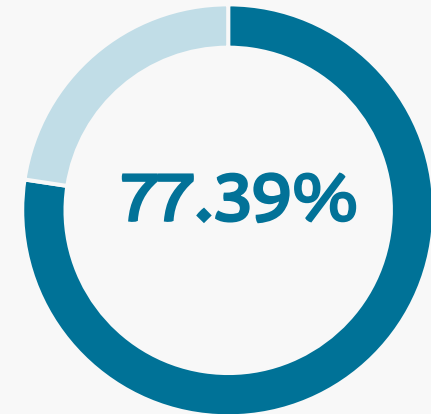
الموظف

لا ينطبق



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 818



الملاحظات والخطط التصحيحية حول خدمات منشآت

الخدمة	الملاحظات	الخطة التصحيحية (المنجزة)
١ أكاديمية منشآت	يطالب العملاء بأرسال رساله تذكيره للدورات المحلية مع ذكر الموقع و اسم المبنى	تم توضيح موقع القاعة ورقم المبنى في الرسائل التذكيرية
٢ أكاديمية منشآت	يطالب العملاء بوضع لوحات إرشادية توضح موقع القاعة للدورات المحلية	تم تركيب لوحات ارشادية عن القاعات التي يقام بها التدريب
٣ شهادة حجم المنشأة	يقترح العملاء بأرسال رسائل نصية للتذكير بقرب انتهاء صلاحية الشهادة	يتم إرسال رسائل نصية قبل ٣٠ يوم من انتهاء صلاحية الشهادة
٤ شهادة حجم المنشأة	يطالب العملاء بإضافة خاصية حذف الشهادة ليتمكن من إعادة إصدارها	تم إضافة الخاصية في الموقع

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

٢

تقرير الشكاوي

٣

إجراءات تحسين نسبة الرضا	عدد الشكاوي المغلقة	عدد الشكاوي	الخدمة
حصر ودراسة المقترحات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا	٩	٩	ترخيص وسطاء الامتياز التجاري
	8	8	مراكز دعم المنشآت
	180	180	تطبيق نوافذ
	189	189	أكاديمية منشآت
	٠	٠	مركز ذكاء
	119	119	مزايا منشآت
	38	38	اصدار رخص حاضنات الأعمال
	١	١	تقييم العلامة التجارية

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم