

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

قياس رضا العملاء

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

الربع الرابع من عام 2023م

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

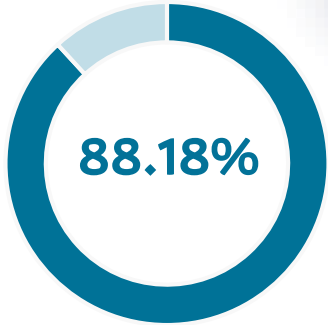
تقرير الشكاوي

3

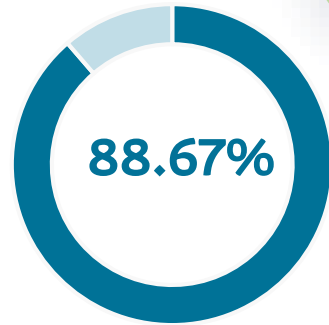
مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

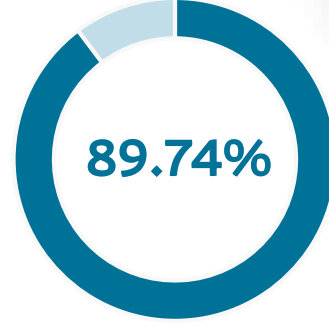
القنوات



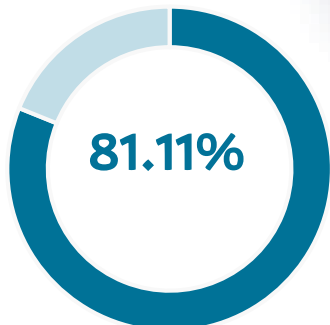
المكان



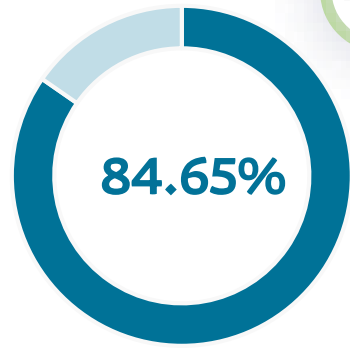
الاجراءات



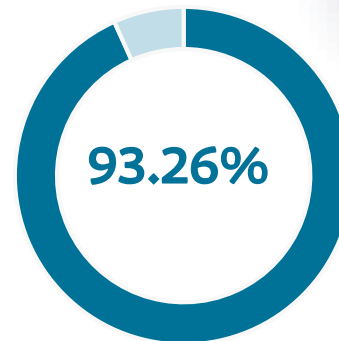
المخرجات



السرعة

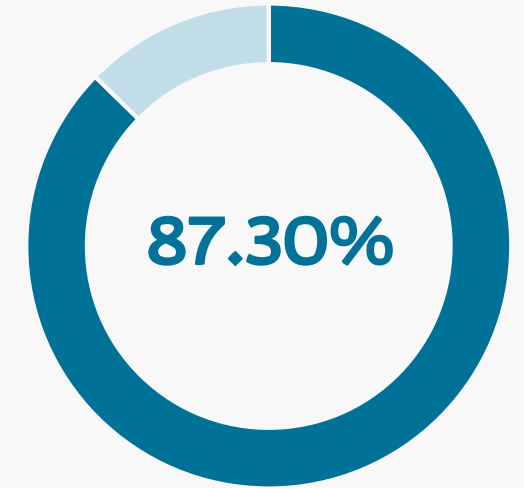


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 14,967



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

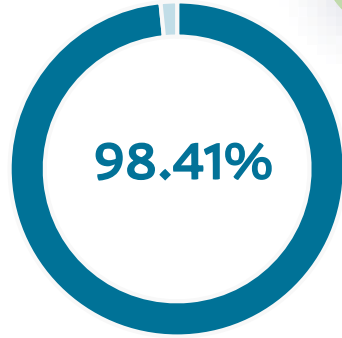
3

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

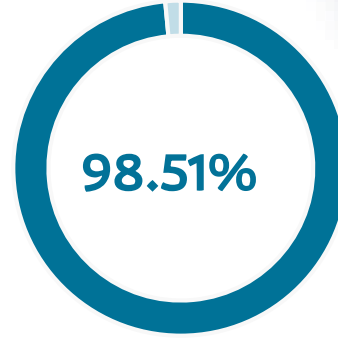
القنوات



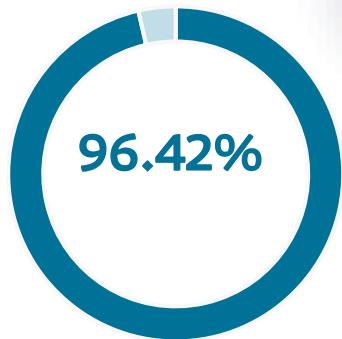
المكان



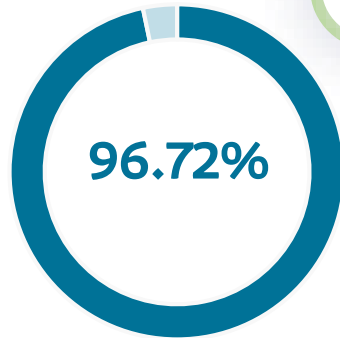
الاجراءات



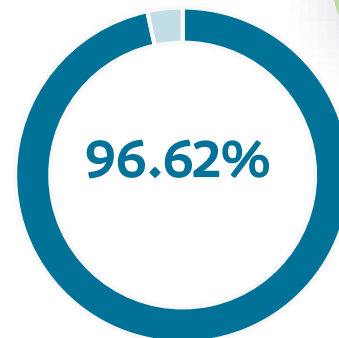
المخرجات



السرعة

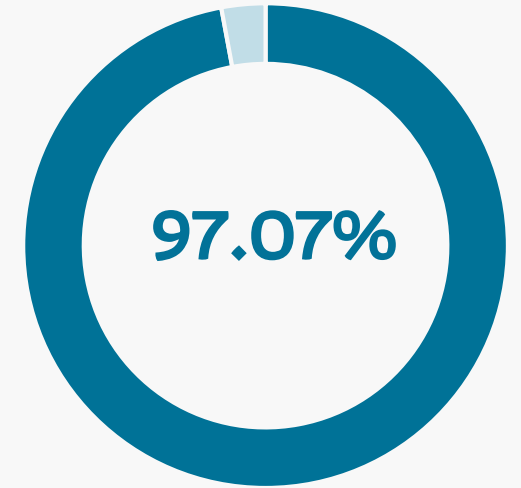


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 1,006



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

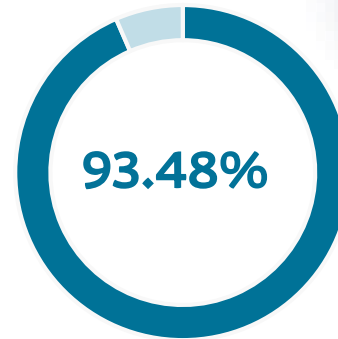
القنوات



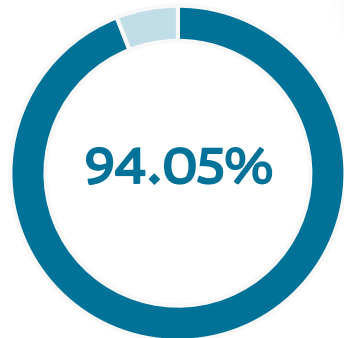
المكان



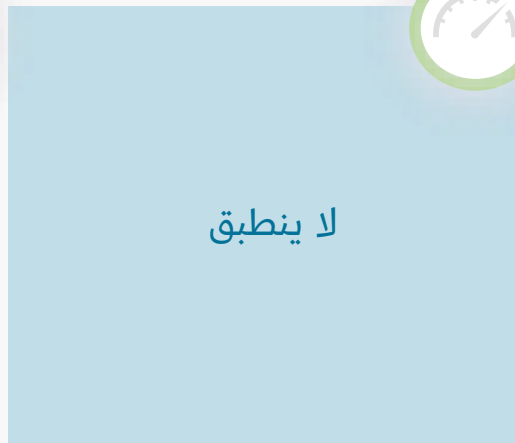
الاجراءات



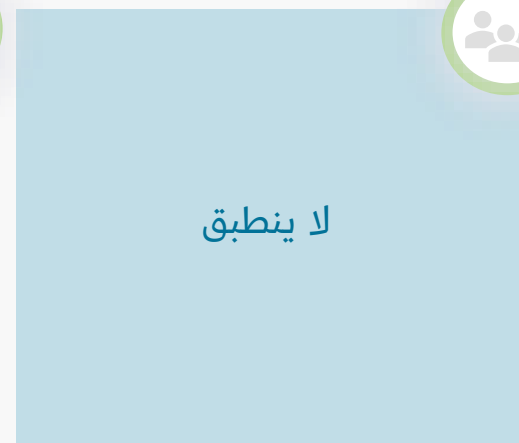
المخرجات



السرعة

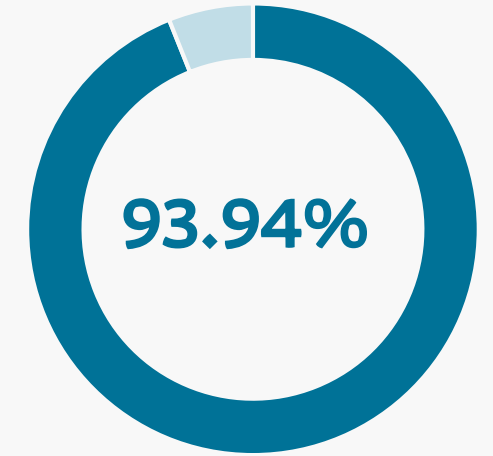


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 1,580



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



94.07%

السرعة



93.81%

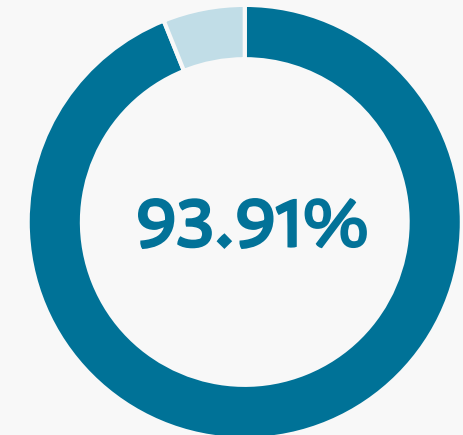
الموظف



93.79%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 2,554



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



92.82%

السرعة



92.39%

الموظف



92.04%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

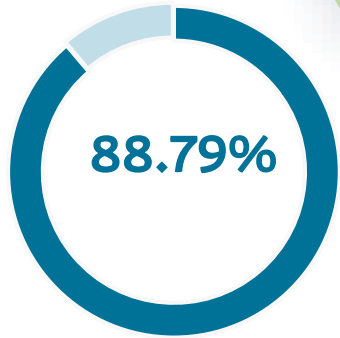
حجم العينة: 9,000

92.87%

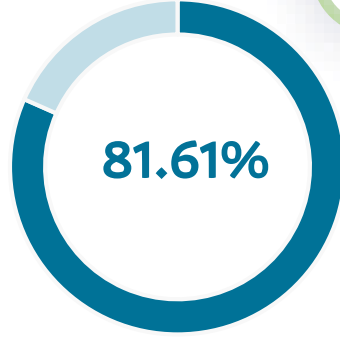
* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

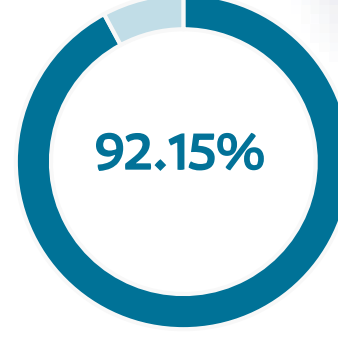
القنوات



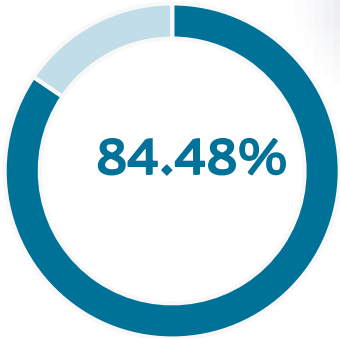
المكان



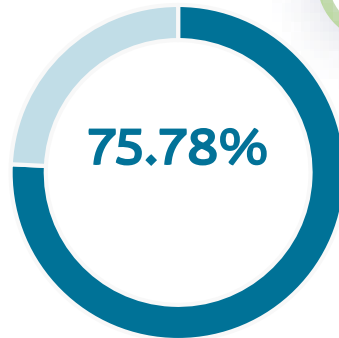
الاجراءات



المخرجات



السرعة

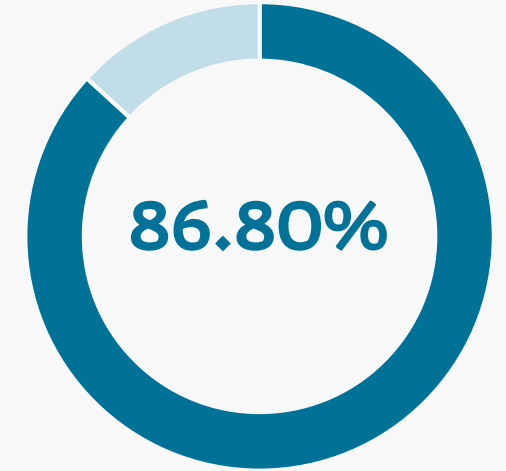


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 223



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

- يطالب العملاء باختيار القاعات المناسبة لعدد المسجلين في الورش والمعسكرات وعليه تم تنويه مزودي الخدمة للمعسكر التدريبي بأن لا يزيد عدد المسجلين عن سعة الطاقة الاستيعابية لقاعة التدريب كونه يؤثر على جودة الورش والمعسكرات

*تم تزويد الإدارة المالكة بمسمى ورش العمل

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



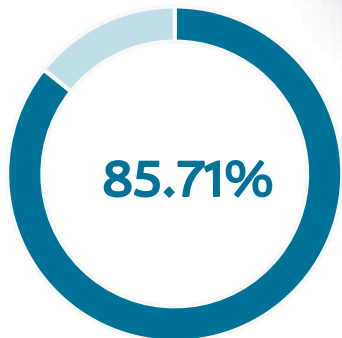
المكان



الاجراءات



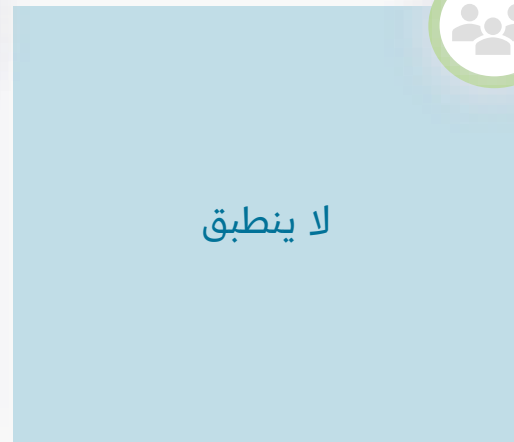
المخرجات



السرعة

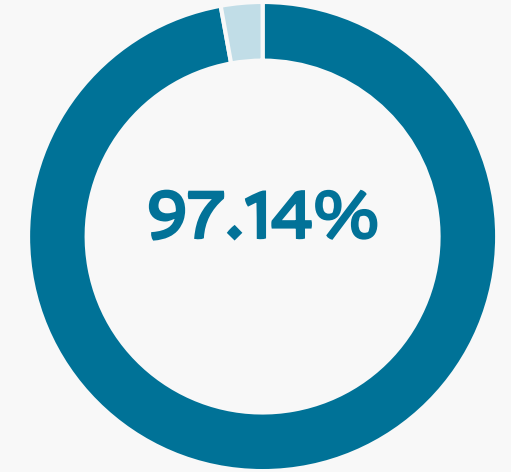


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

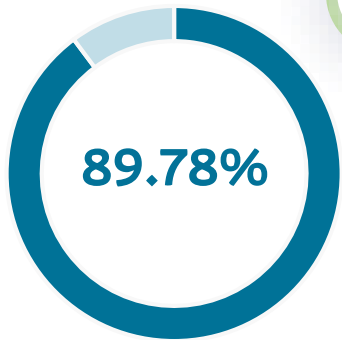
حجم العينة: 14



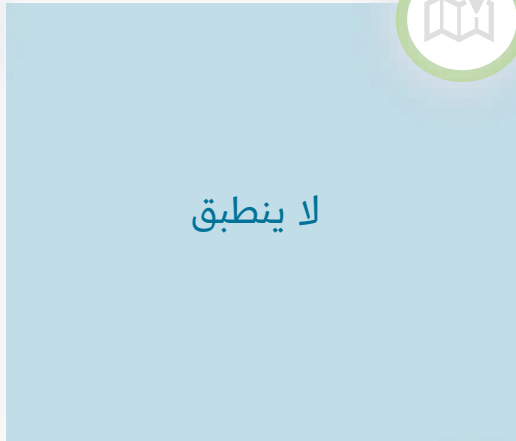
* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

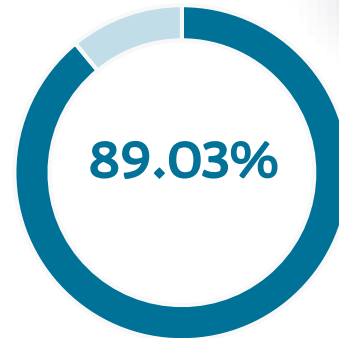
القنوات



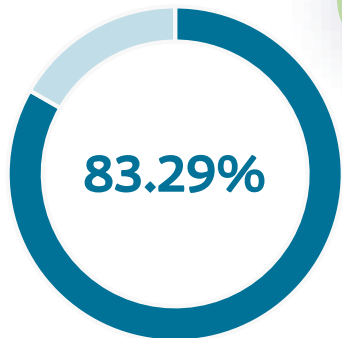
المكان



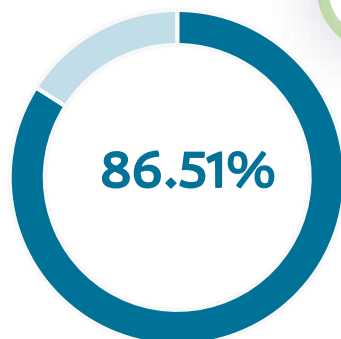
الاجراءات



المخرجات



السرعة

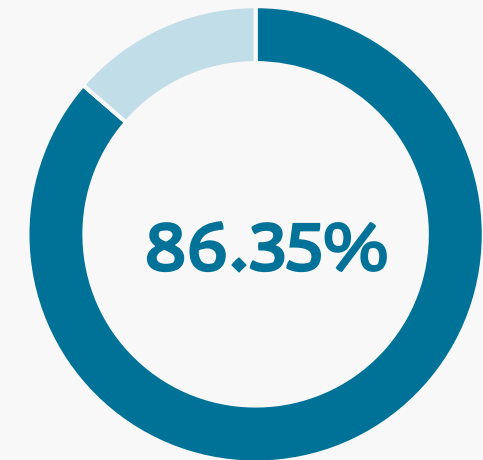


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 401

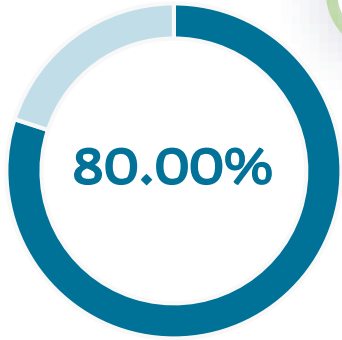


* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

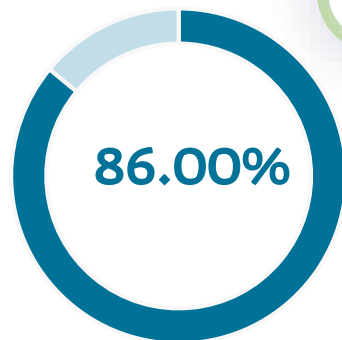
- يطالب العملاء مقدم الخدمة بسرعة التجاوب للطلب المقدم وعليه تم التأكيد على مقدم الخدمة بالالتزام في المدة الزمنية لمستوى اتفاقية الخدمة حيث لا تتجاوز المدة المعتمدة.

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

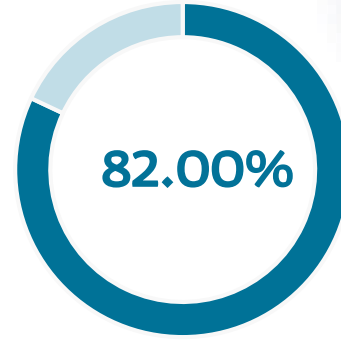
القنوات



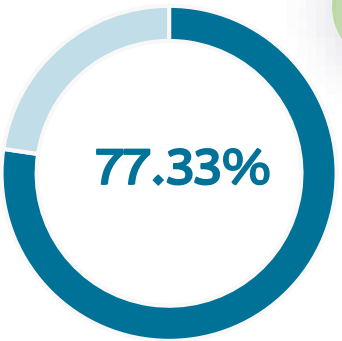
المكان



الاجراءات



المخرجات



السرعة

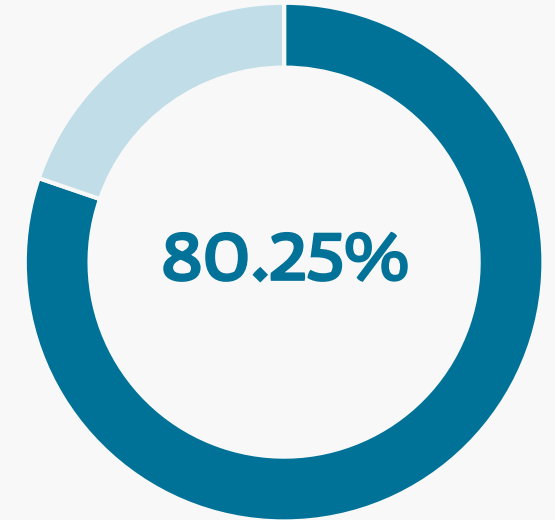
لا ينطبق

الموظف

لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 50



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصلة أسئلة الاستبيان كاملةً

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

تقرير الشكاوي - الربع الرابع من عام 2023 م

إجراءات تحسين نسبة الرضا	عدد الشكاوي المغلقة	عدد الشكاوي	الخدمة
حصر ودراسة المقترحات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا	46	46	أكاديمية منشآت
	7	7	تطبيق نوافذ
	139	139	مزايا منشآت
	37	37	شهادة حجم المنشأة
	4	4	مركز الابتكار
	4	4	ترخيص وسطاء الامتياز التجاري

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم