

منشآت monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

قياس رضا العملاء الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

الربع الثالث من عام 2025م

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

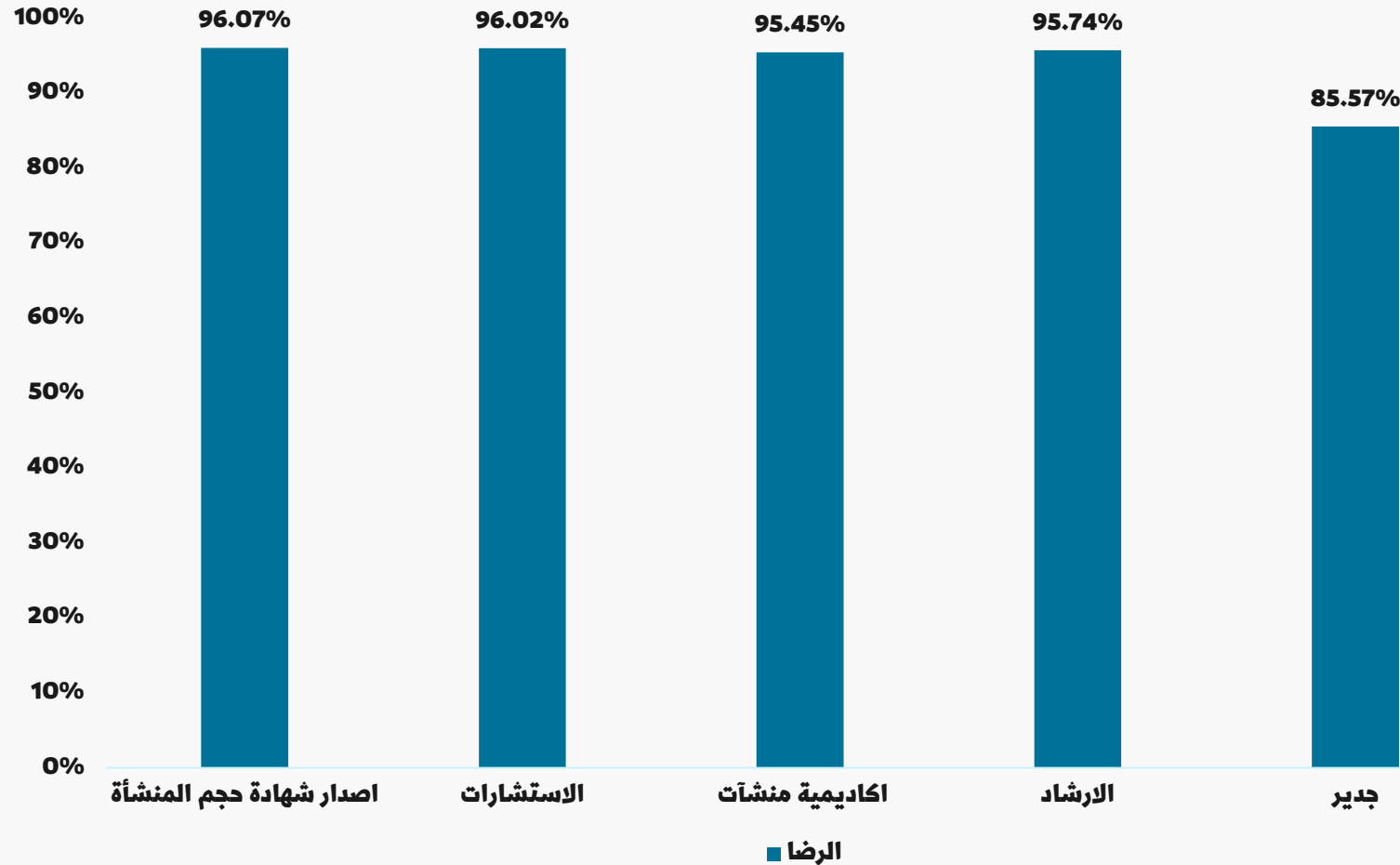
3

صوت العميل والخطط التصحيحية

4

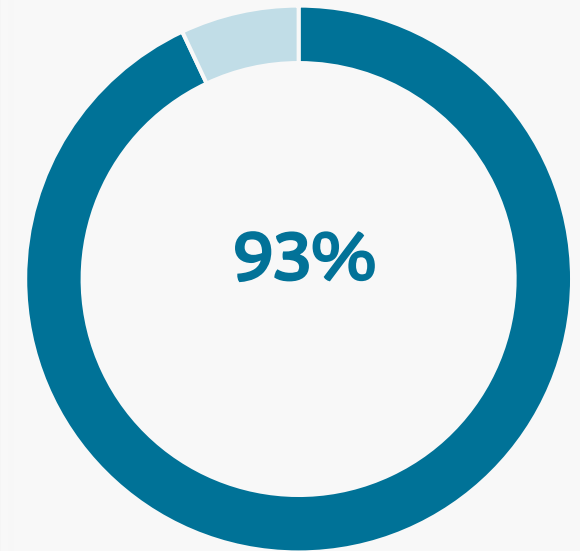
مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

معدل رضا العملاء للخدمات الأكثر استفادة



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 13,775

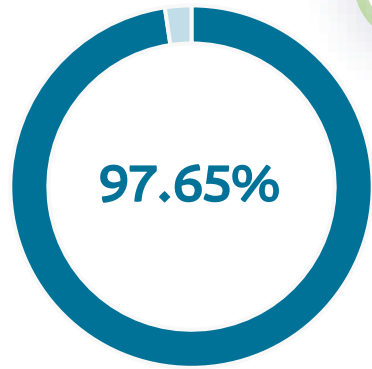


* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة الخدمات كاملة

- 1 قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة
- 2 قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت
- 3 تقرير الشكاوي
- 4 صوت العميل والخطط التصحيحية

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

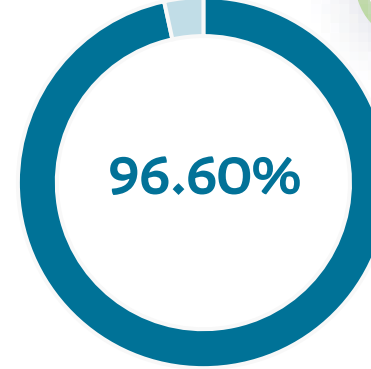
القنوات



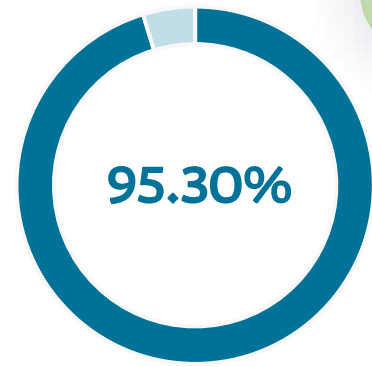
المكان



الاجراءات



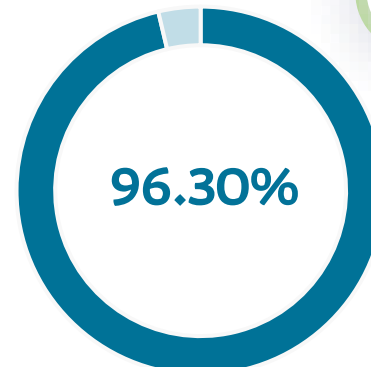
المخرجات



السرعة

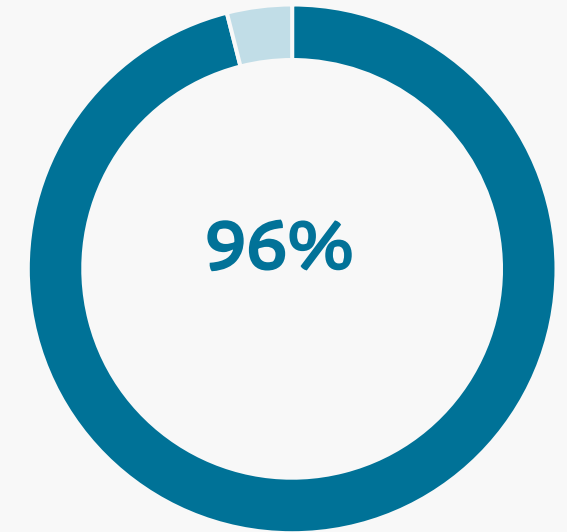


الموظف



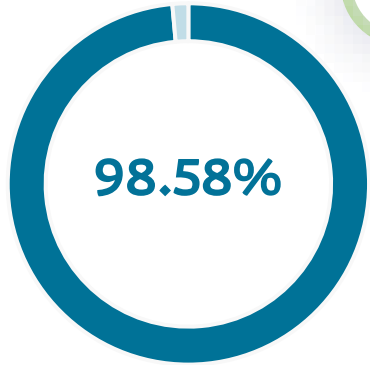
(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 1,786



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان

لا ينطبق

الاجراءات

96.45%

المخرجات

95.39%

السرعة

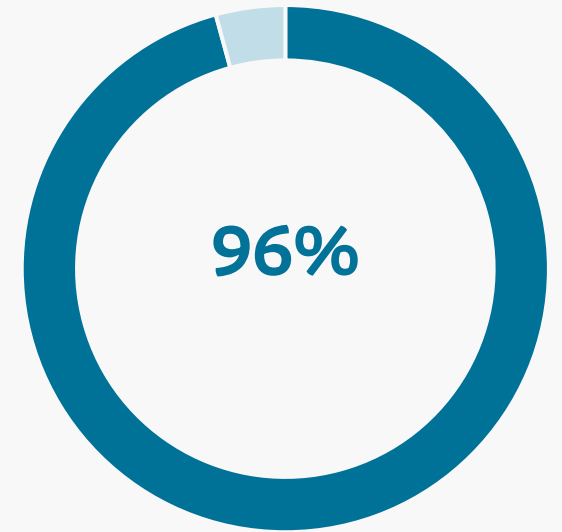
97.52%

الموظف

96.81%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 282



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

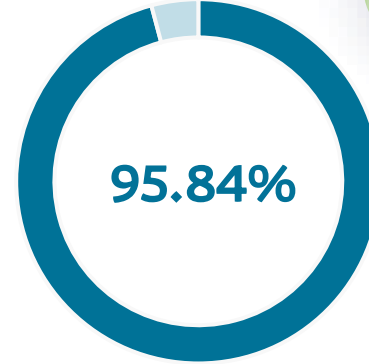
القنوات



المكان

لا ينطبق

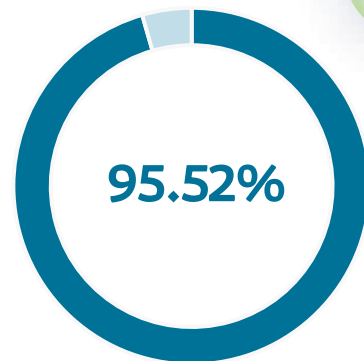
الاجراءات



المخرجات



السرعة

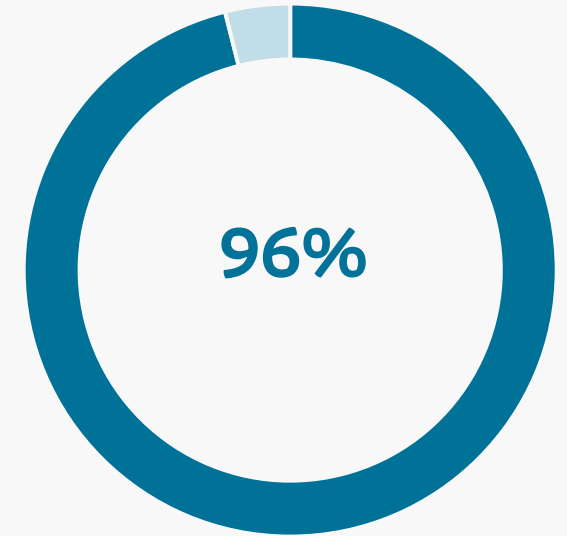


الموظف

لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 3,128



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



96.00%

المكان



96.98%

الاجراءات



96.05%

المخرجات



93.22%

السرعة



91.80%

الموظف



94.50%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

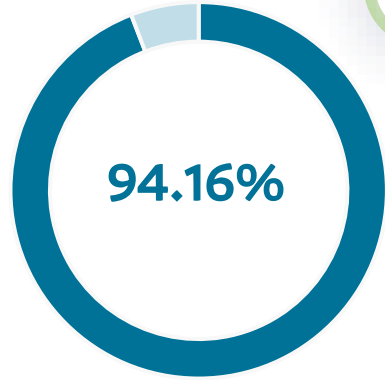
حجم العينة: 6,733

95%

جدير (تأهيل المنشآت الصغيرة والمتوسطة)

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

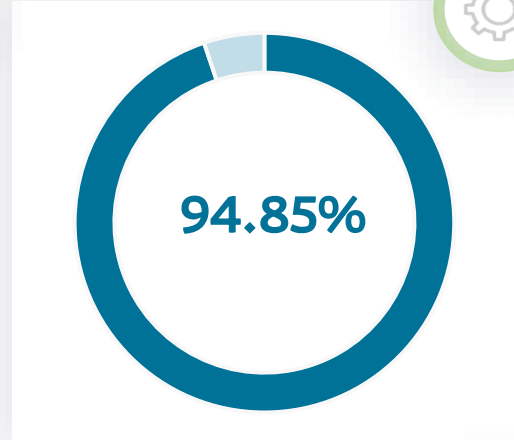
القنوات



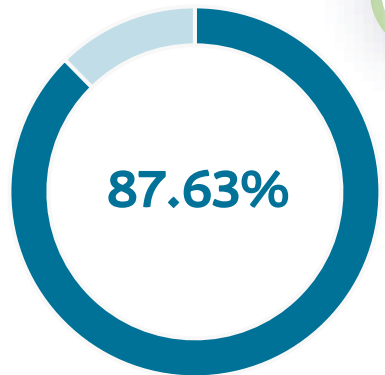
المكان



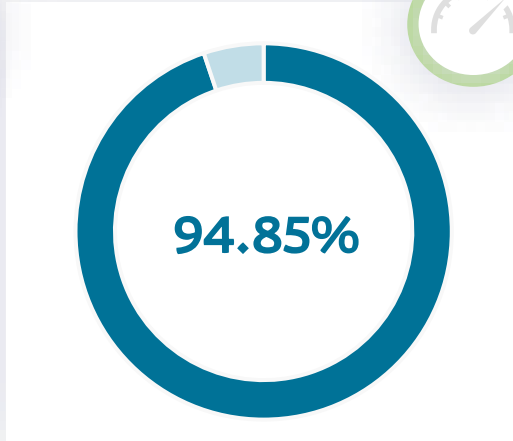
الاجراءات



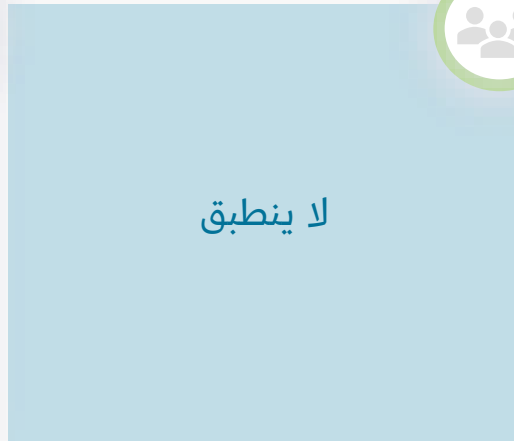
المخرجات



السرعة

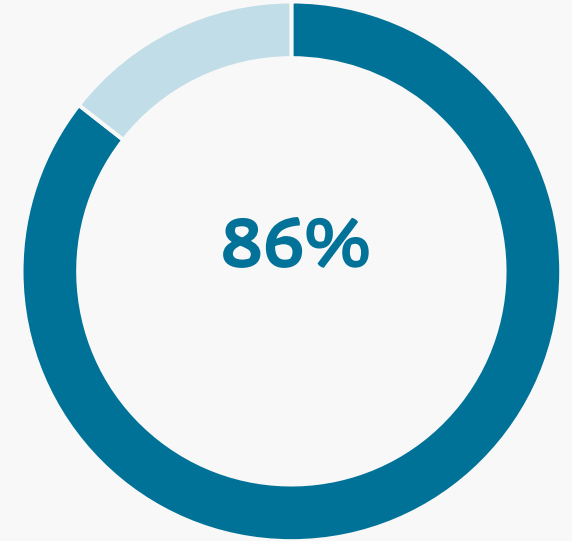


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 97



قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

صوت العميل والخطط التصحيحية

4

تقرير الشكاوي - الربع الثالث من عام 2025 م

الخدمة	عدد الشكاوي	عدد الشكاوي المغلقة	إجراءات تحسين نسبة الرضا
إصدار شهادة حجم المنشأة	328	328	<p>حصر ودراسة المقترحات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا</p>
أكاديمية منشآت	18	18	
الاستشارات	31	31	
الارشاد	2	2	
جدير (تأهيل المنشآت الصغيرة والمتوسطة)	57	57	

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة	1
قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت	2
تقرير الشكاوي	3
صوت العميل والخطط التصحيحية	4

الخدمة	الملاحظة	الخطة التصحيحية
جدير (تأهيل المنشآت الصغيرة والمتوسطة)	يطالب العملاء بتوضيح الخدمة المقدمة ومميزاتها	سيتم إطلاق حملة ترويجية تهدف إلى رفع الوعي لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة حول الخدمة وسيركز المحتوى الترويجي على توضيح فوائد الخدمة وكيفية الاستفادة منها.

منشآت monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم