

منشآت monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

قياس رضا العملاء الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

الربع الثاني من عام 2025م

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

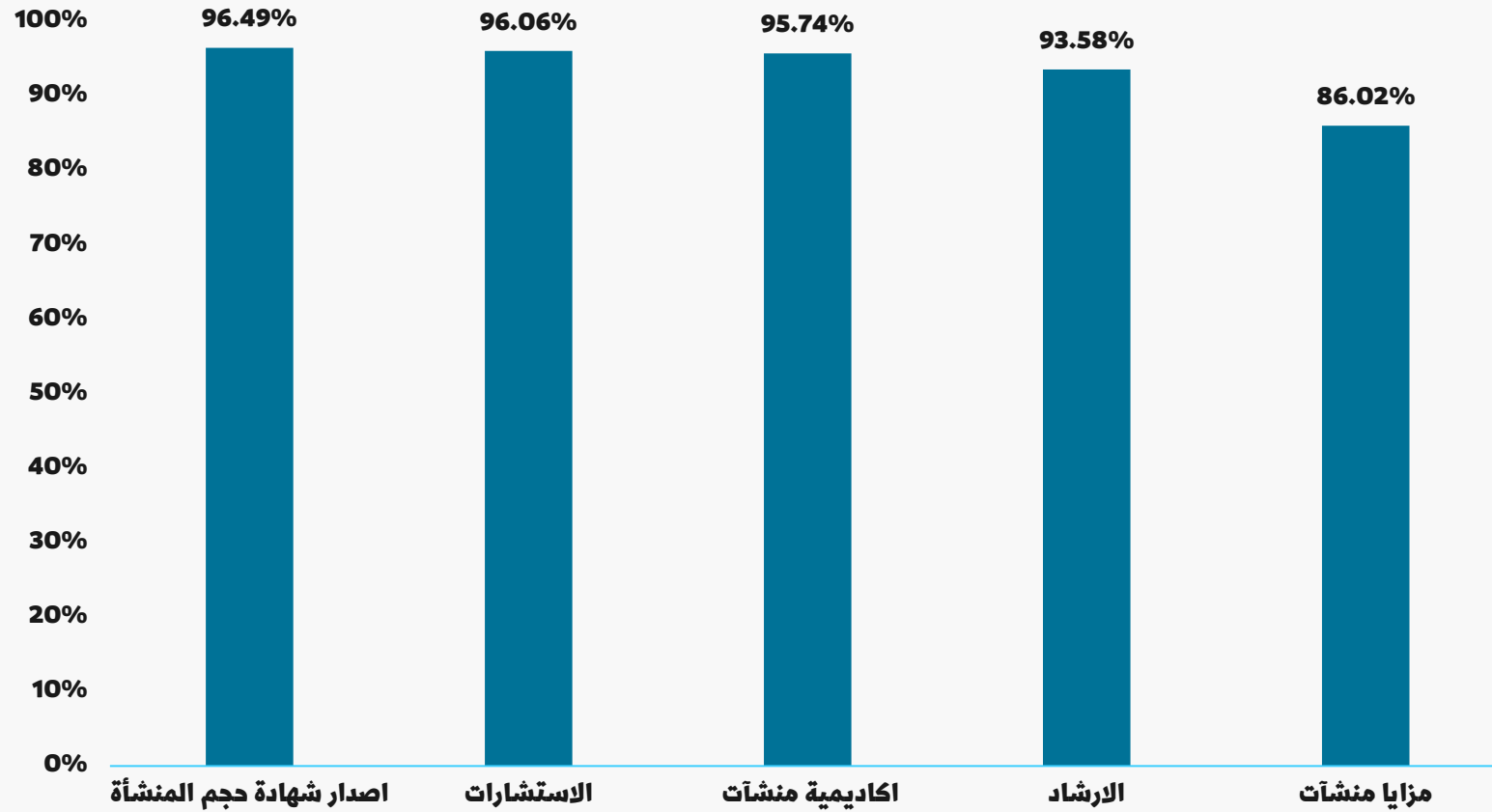
3

صوت العميل والخطط التصحيحية

4

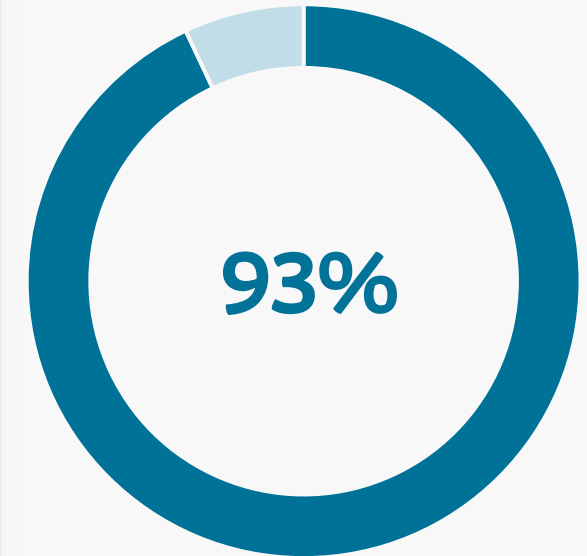
مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

معدل رضا العملاء للخدمات الأكثر استفادة



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 11,136

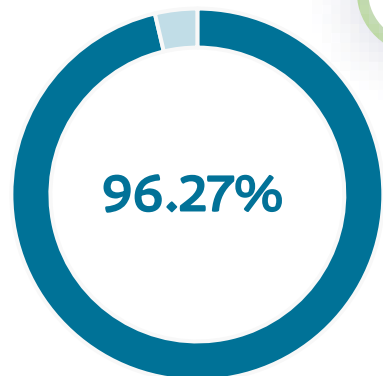


* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

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

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

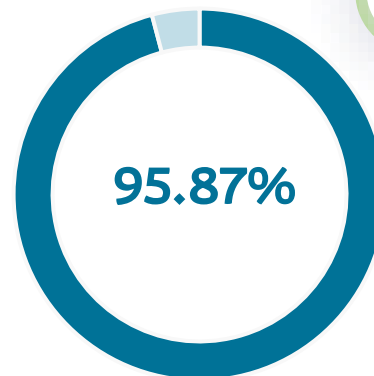
القنوات



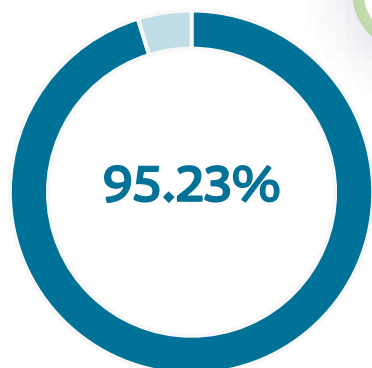
المكان

لا ينطبق

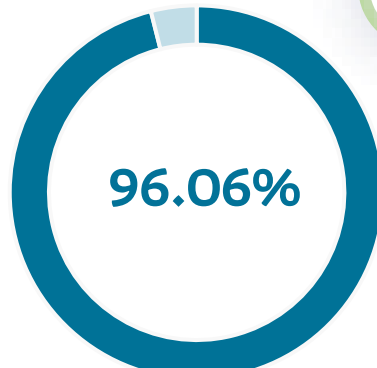
الاجراءات



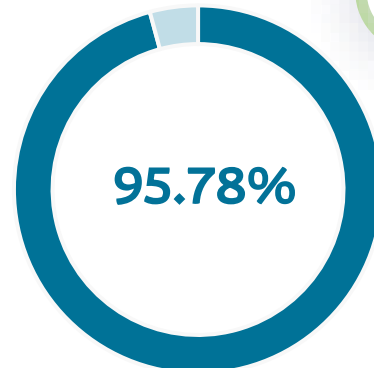
المخرجات



السرعة

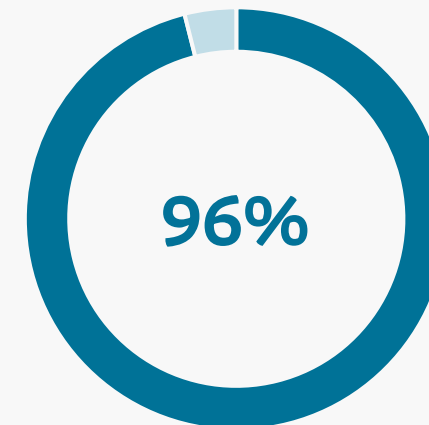


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

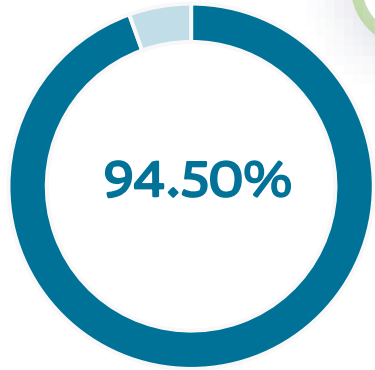
حجم العينة: 1,090



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

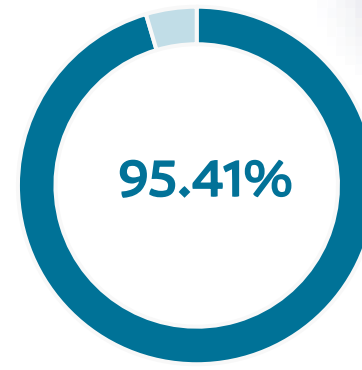
القنوات



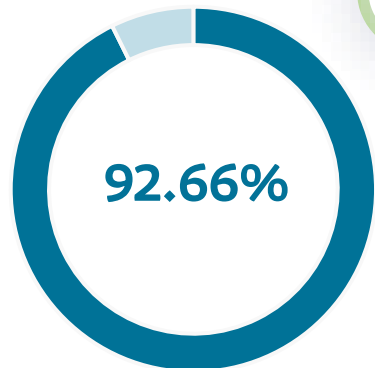
المكان

لا ينطبق

الاجراءات



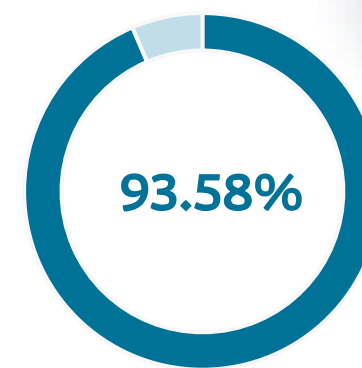
المخرجات



السرعة

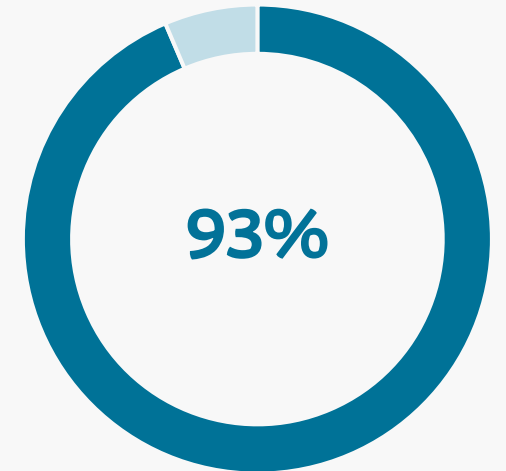
88.07%

الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 109



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

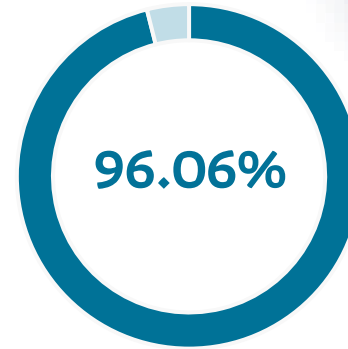
القنوات



المكان

لا ينطبق

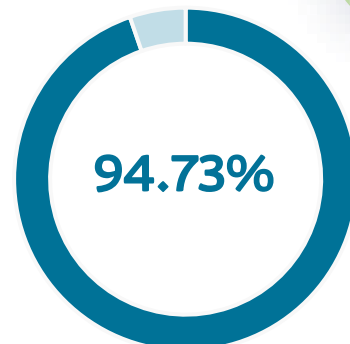
الاجراءات



المخرجات



السرعة

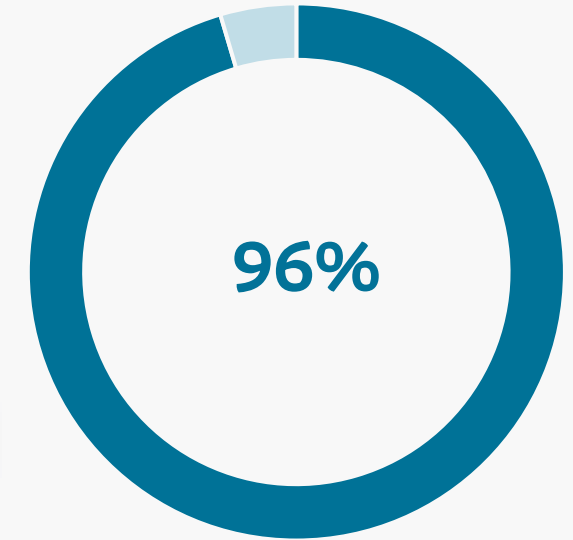


الموظف

لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 1,014



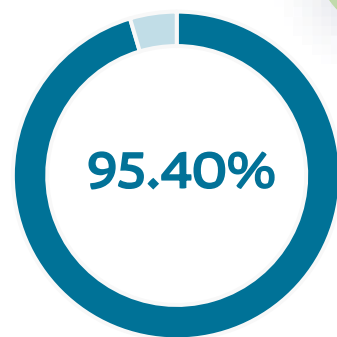
* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

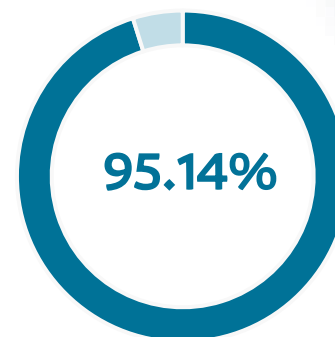
القنوات



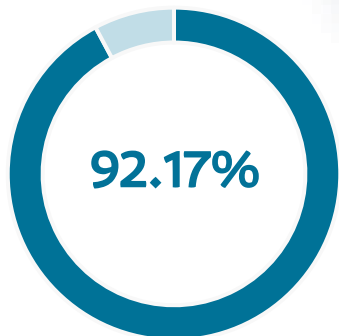
المكان



الاجراءات



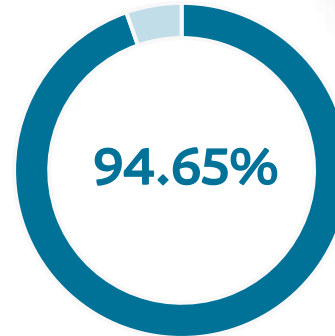
المخرجات



السرعة

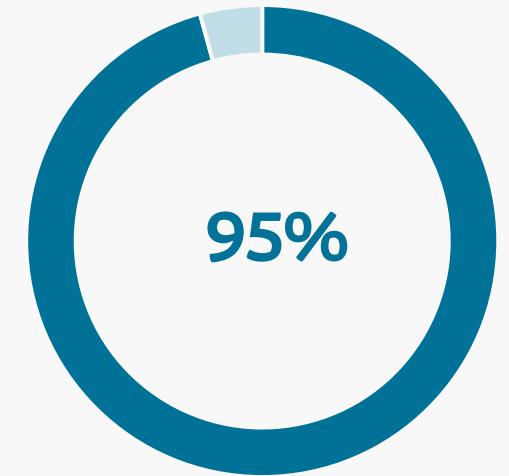


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

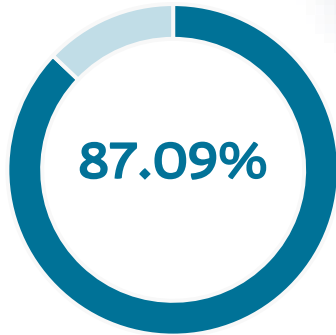
حجم العينة: 7,628



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان

لا ينطبق

الاجراءات

86.14%

المخرجات

85.31%

السرعة

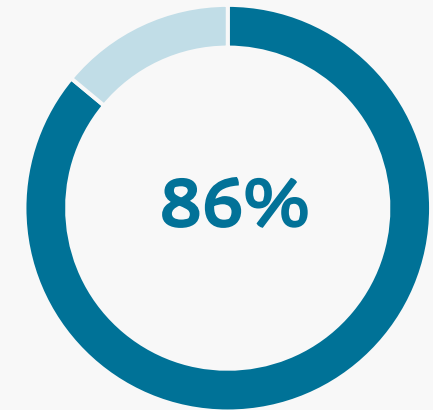
84.36%

الموظف

لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 422



* 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

صوت العميل والخطط التصحيحية

4

تقرير الشكاوي - الربع الاول من عام 2025 م

الخدمة	عدد الشكاوي	عدد الشكاوي المغلقة	إجراءات تحسين نسبة الرضا
شهادة حجم المنشأة	114	114	حصر ودراسة المقترحات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا
مزايا منشآت	66	66	
أكاديمية منشآت	34	34	
الاستشارات	13	13	
الارشاد	3	3	

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
مزاي منشآت	عدم وضوح شروط الاستفادة من الوثيقة المقدمة من قبل احدى الخدمات (إمكانية تغير الفئات، شروط التخفيض ...)	ضبط آلية طلب الخدمات، بما يضمن وضوح المسؤوليات، وحماية حقوق المستهلك.

منشآت monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم