



الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

قياس رضا العملاء

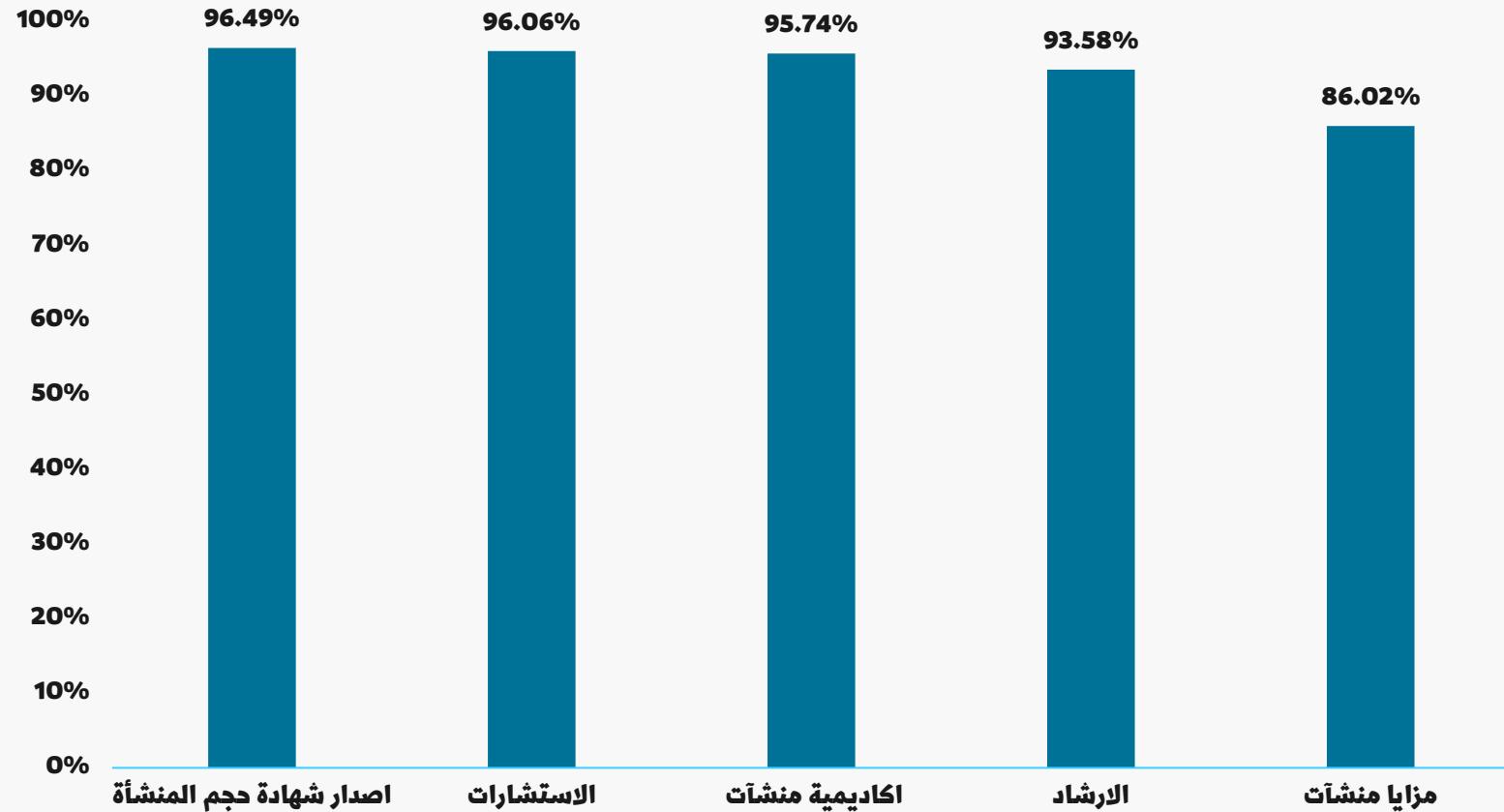
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

الربع الثاني من عام 2025م

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

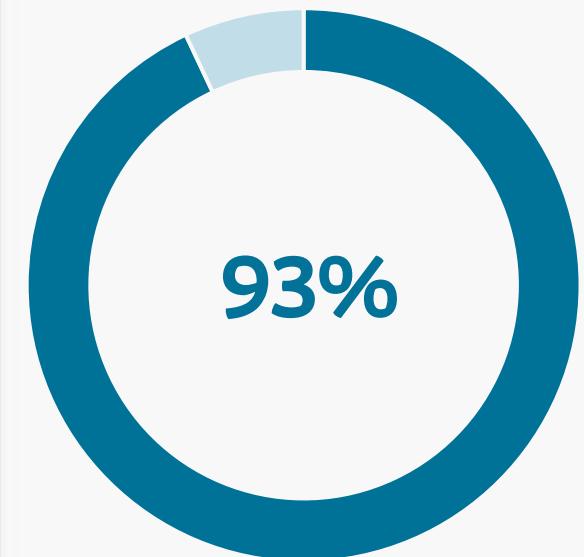
مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

معدل رضا العملاء للخدمات الأكثر استفادة



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 11,136

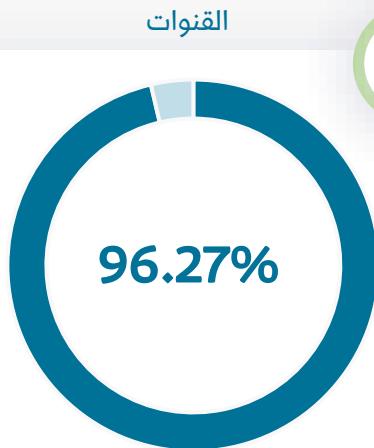


* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملة

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

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

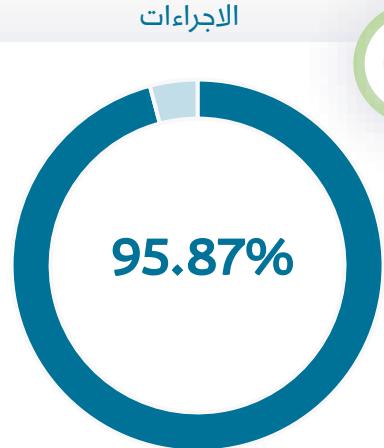
البنوات



المكان



الإجراءات



96.27%

المخرجات



السرعة



الموظف



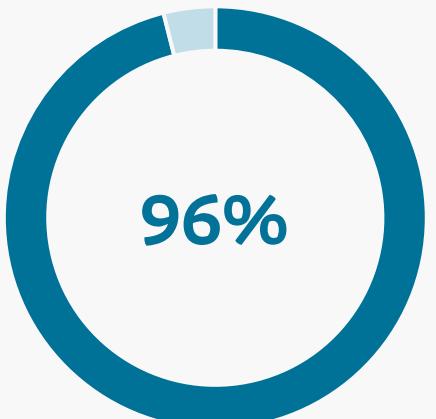
95.87%

95.78%

96%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 1,090



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

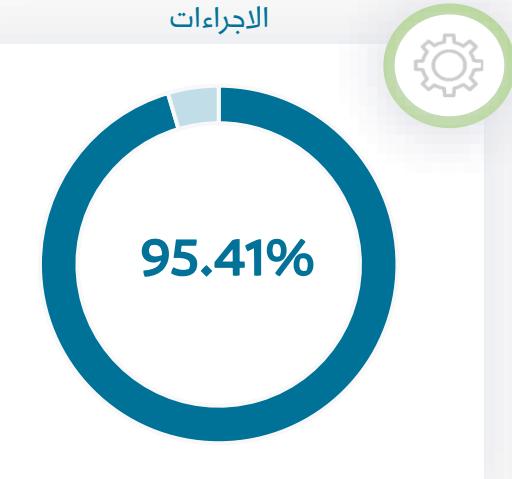
البنوات



المكان



الاجراءات



المخرجات



السرعة

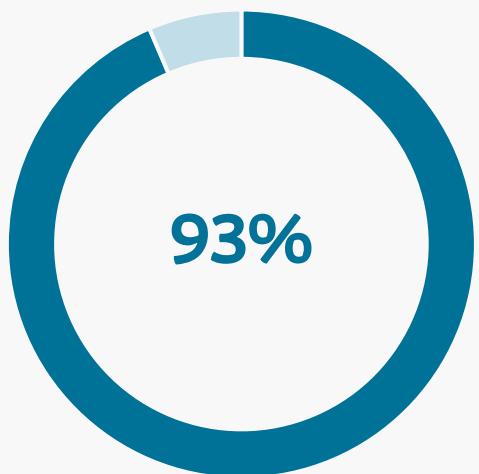


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 109



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القوفات



المكان



الاجراءات



المخرجات



السرعة

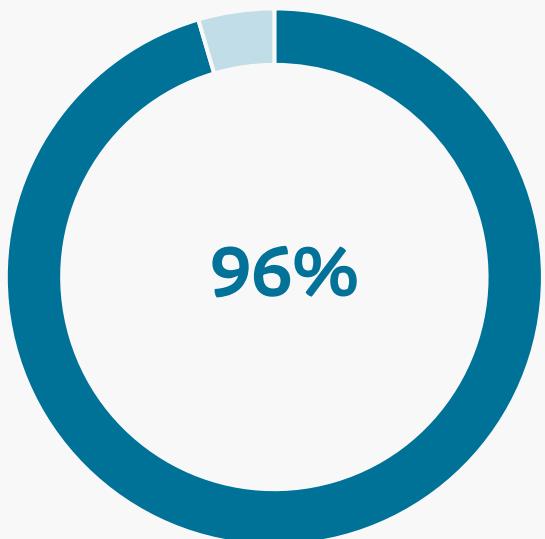


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 1,014



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القوفات



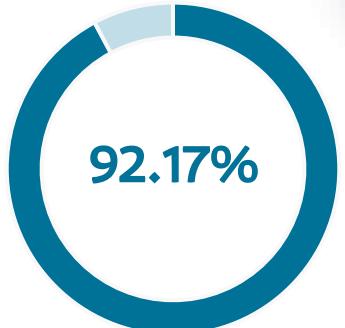
المكان



الإجراءات



المخرجات



السرعة



الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 7,628

95%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القوفات



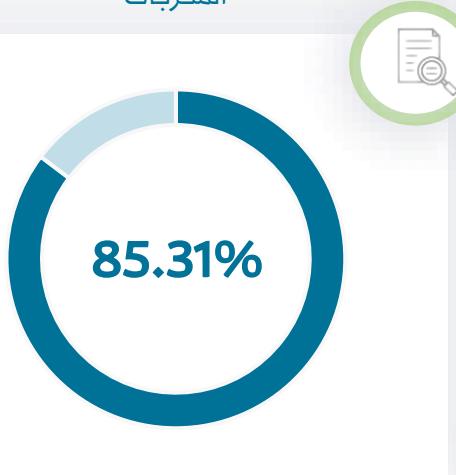
المكان



الإجراءات



المخرجات



السرعة

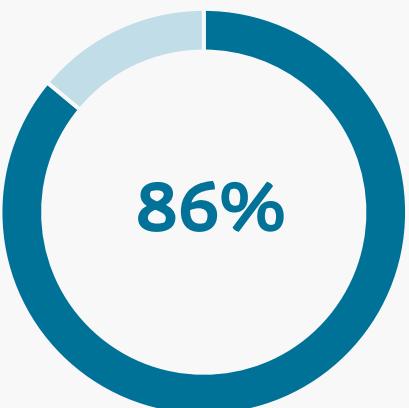


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 422



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملة

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

تقرير الشكاوى - الرابع الاول من عام 2025 م

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

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

صوت العميل والخطط التصحيحية

الخطة التصحيحية	الملاحظة	الخدمة
ضبط آلية طلب الخدمات، بما يضمن وضوح المسؤوليات، وحماية حقوق المستفيد.	عدم وضوح شروط الاستفادة من الوثيقة المقدمة من قبل احدى الخدمات (إمكانية تغير الفئات، شروط التخفيض ...)	مزايا منشآت 1



الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority



شكراً لكم