

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 2025م

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

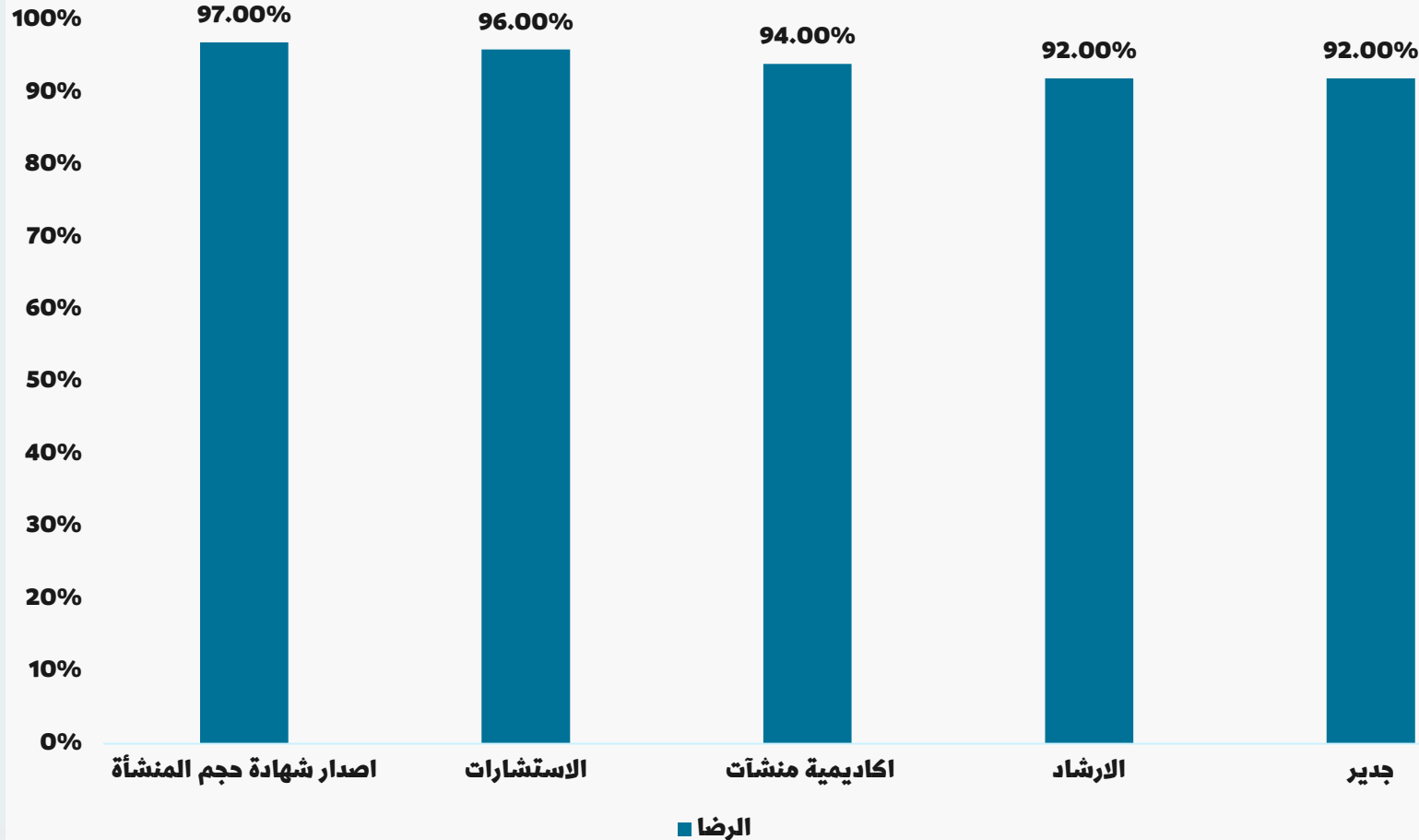
2

تقرير الشكاوي

3

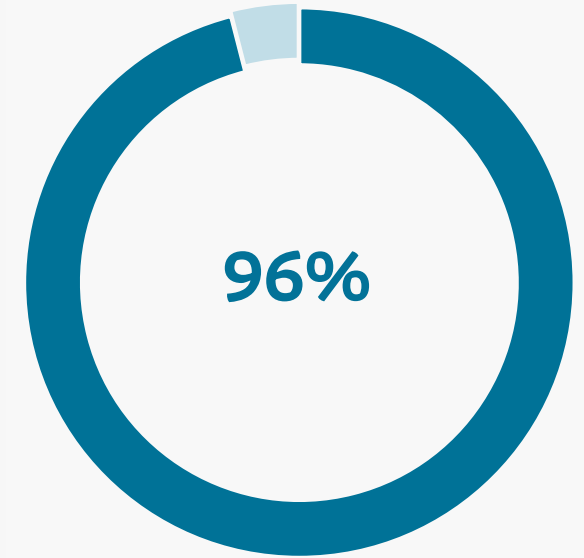
مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

معدل رضا العملاء للخدمات الأكثر استفادة



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 17,362



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة الخدمات كاملة

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان

لا ينطبق

الاجراءات

96.36%

المخرجات

95.81%

السرعة

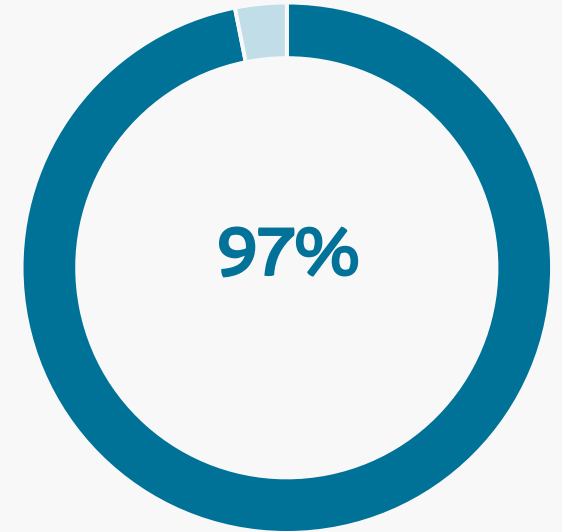
95.97%

الموظف

لا ينطبق

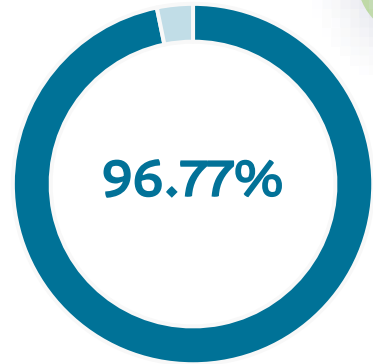
(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 4,340



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان

لا ينطبق

الاجراءات

96.33%

المخرجات

94.78%

السرعة

93.98%

الموظف

96.04%

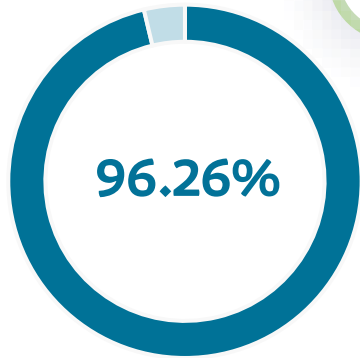
(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 3,255

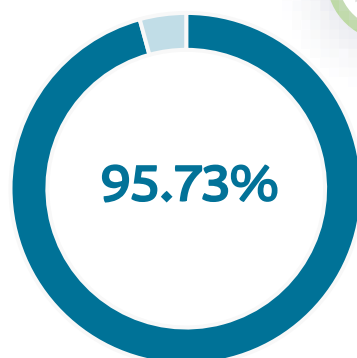
96%

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

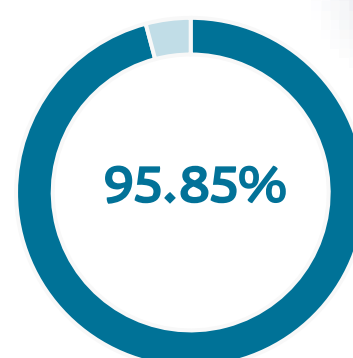
القنوات



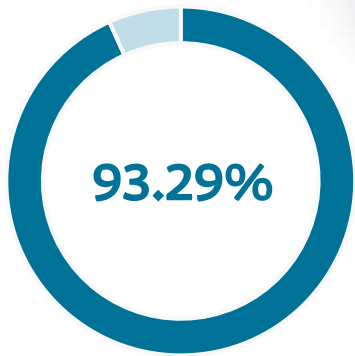
المكان



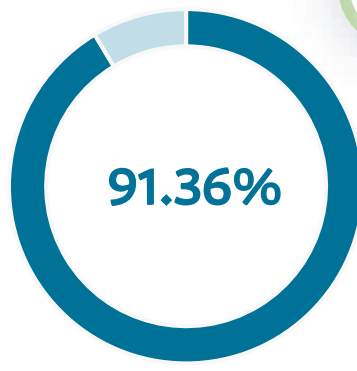
الاجراءات



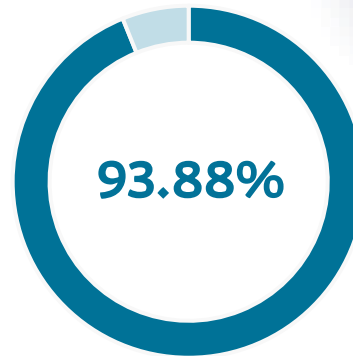
المخرجات



السرعة

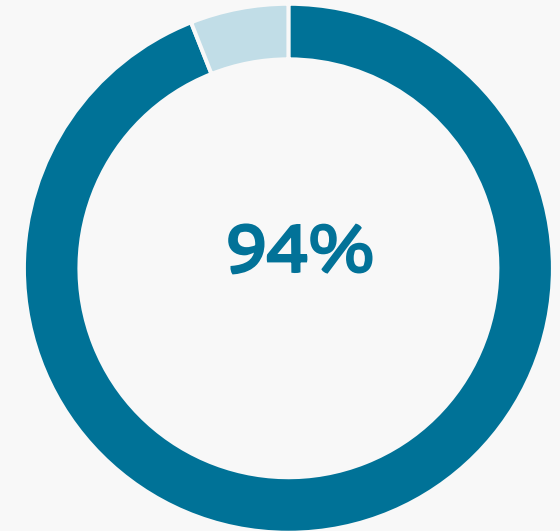


الموظف



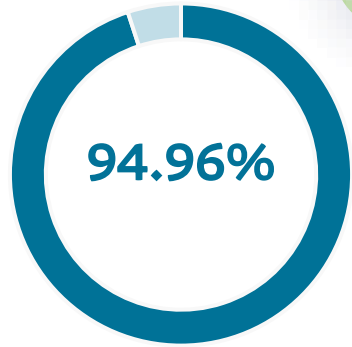
(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 7,253



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

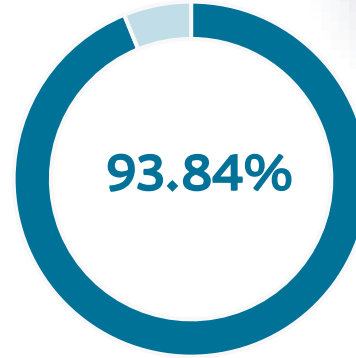
القنوات



المكان



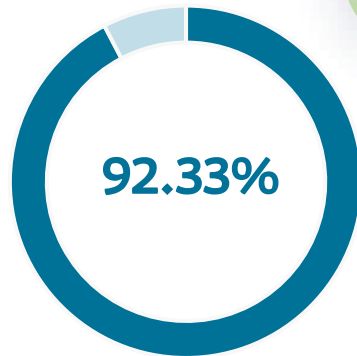
الاجراءات



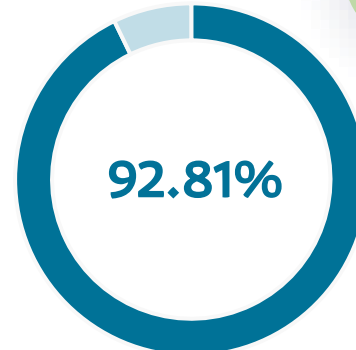
المخرجات



السرعة

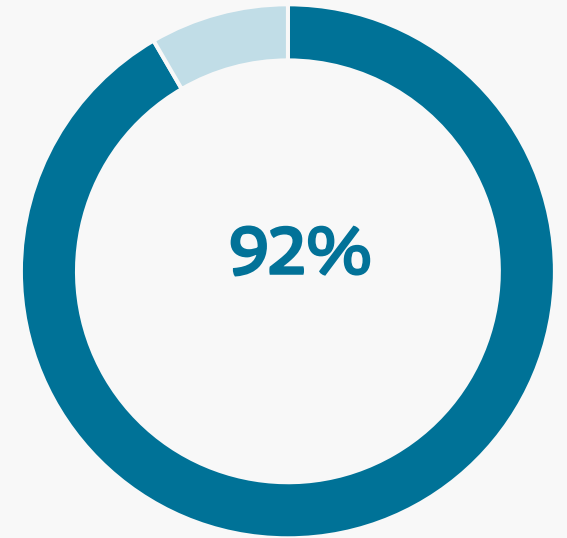


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

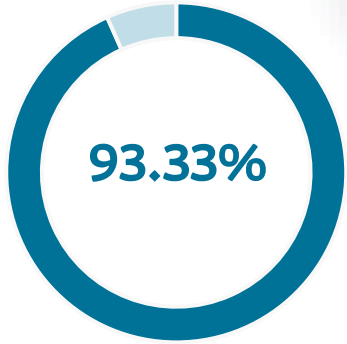
حجم العينة: 417



جدير (تأهيل المنشآت الصغيرة والمتوسطة)

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

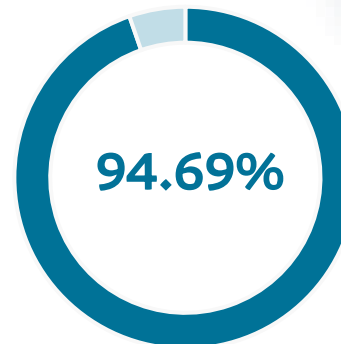
القنوات



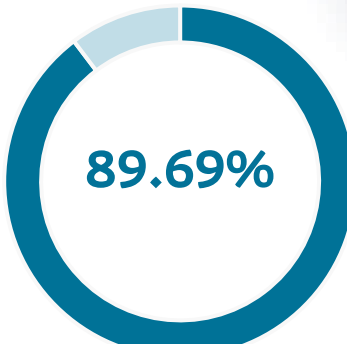
المكان

لا ينطبق

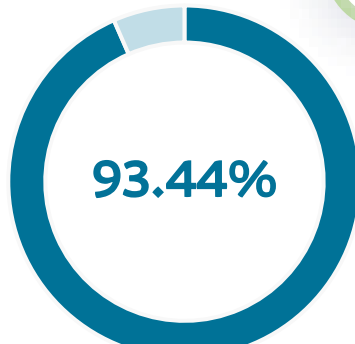
الاجراءات



المخرجات



السرعة

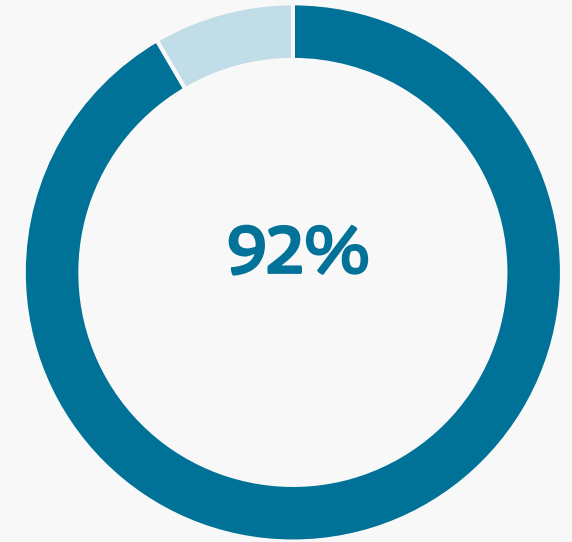


الموظف

لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 320



قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

تقرير الشكاوي - الربع الثالث من عام 2025 م

الخدمة	عدد الشكاوي	عدد الشكاوي المغلقة	إجراءات تحسين نسبة الرضا
إصدار شهادة حجم المنشأة	34	34	حصر ودراسة المقترحات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا
أكاديمية منشآت	21	21	
الاستشارات	32	32	
الارشاد	3	3	
جدير (تأهيل المنشآت الصغيرة والمتوسطة)	78	78	

منشآت monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم