



الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority

قياس رضا العملاء  
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

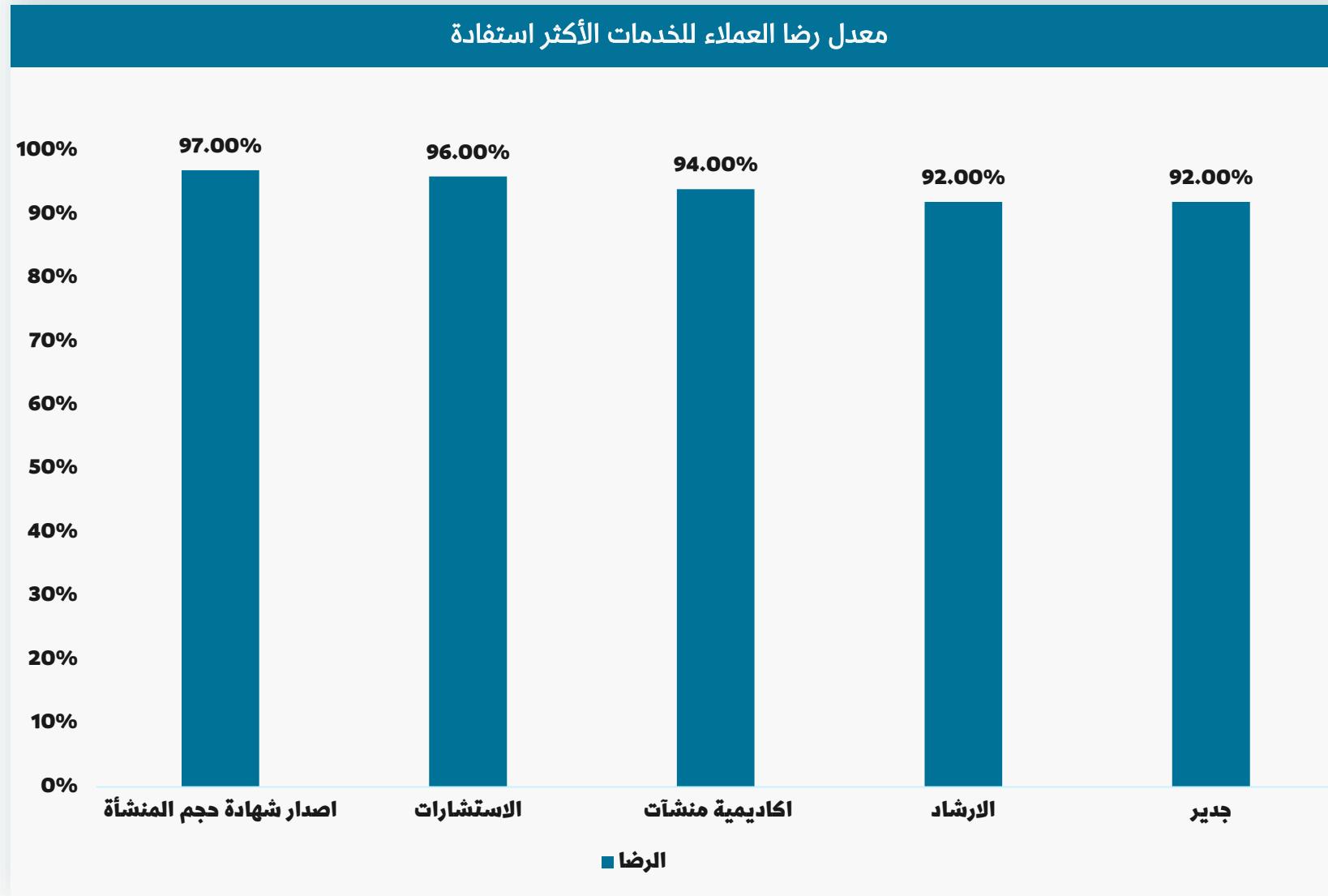
1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

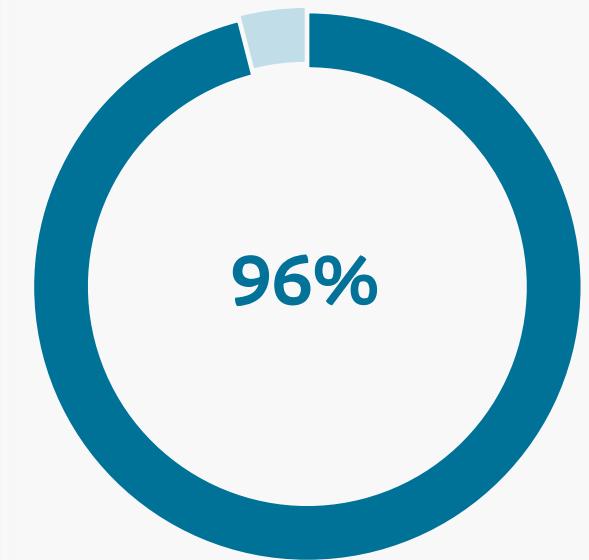
تقرير الشكاوى

3



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 17,362



\* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة الخدمات كاملة

- قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة
- قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت
- تقرير الشكاوى

1  
2  
3

## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القوفات

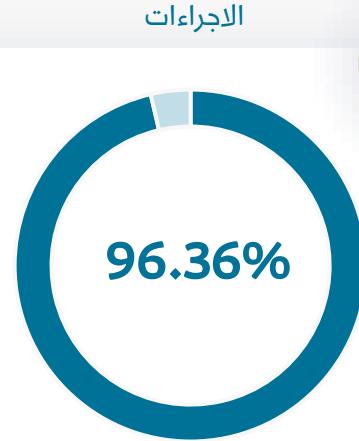


المكان



لا ينطبق

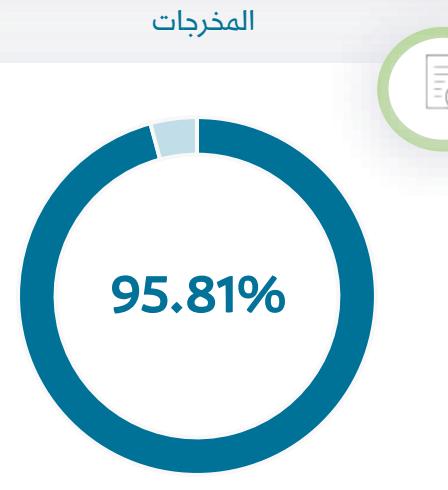
الإجراءات



المخرجات



95.81%



السرعة



95.97%



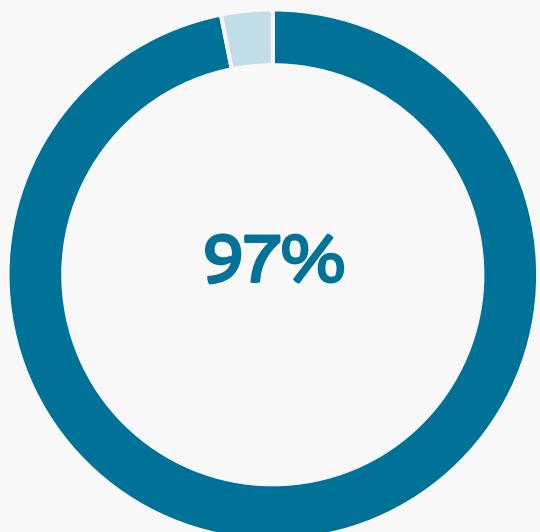
الموظف



لا ينطبق

## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 4,340



## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

البنوات



المكان



الاجراءات



المخرجات



السرعة

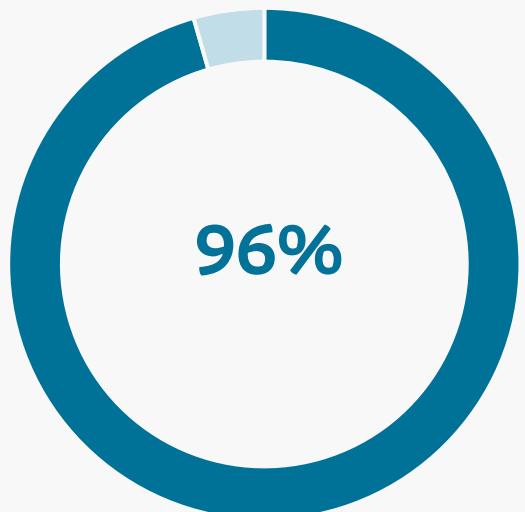


الموظف



## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 3,255



## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القونوات



المكان



الاجراءات



المخرجات



السرعة

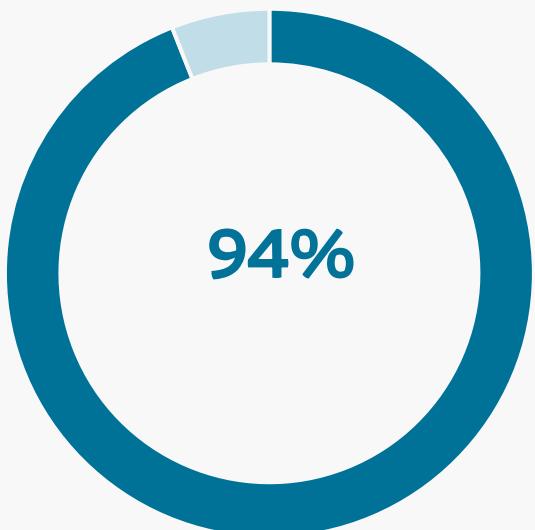


الموظف



## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 7,253



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 417

الاجراءات

93.84%



المكان

لا ينطبق



القونوات

94.96%



المخرجات

92.09%



السرعة

92.33%

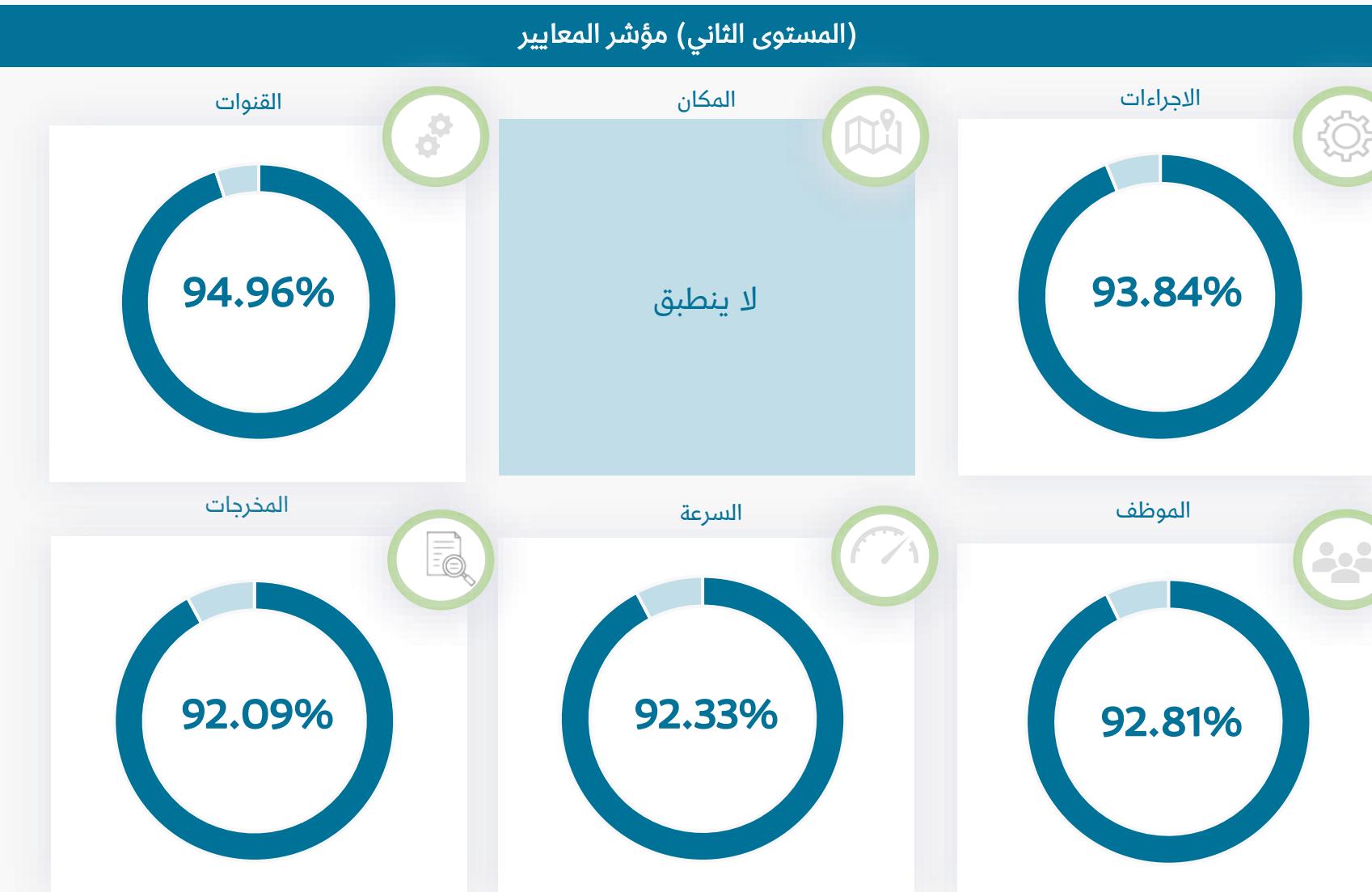


الموظف

92.81%



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير



## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القوفات



المكان



الاجراءات

94.69%

المخرجات



السرعة

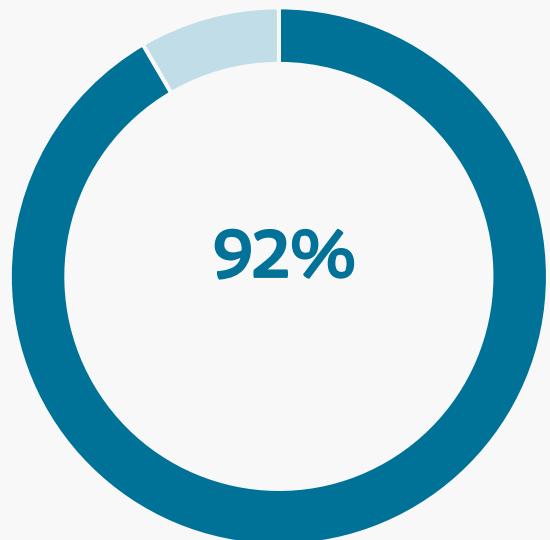


الموظف

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 الشكاوى

3

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



الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority



شكراً لكم