

# منشآت

## monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority

### قياس رضا العملاء الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

الربع الأول من عام 2026م

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

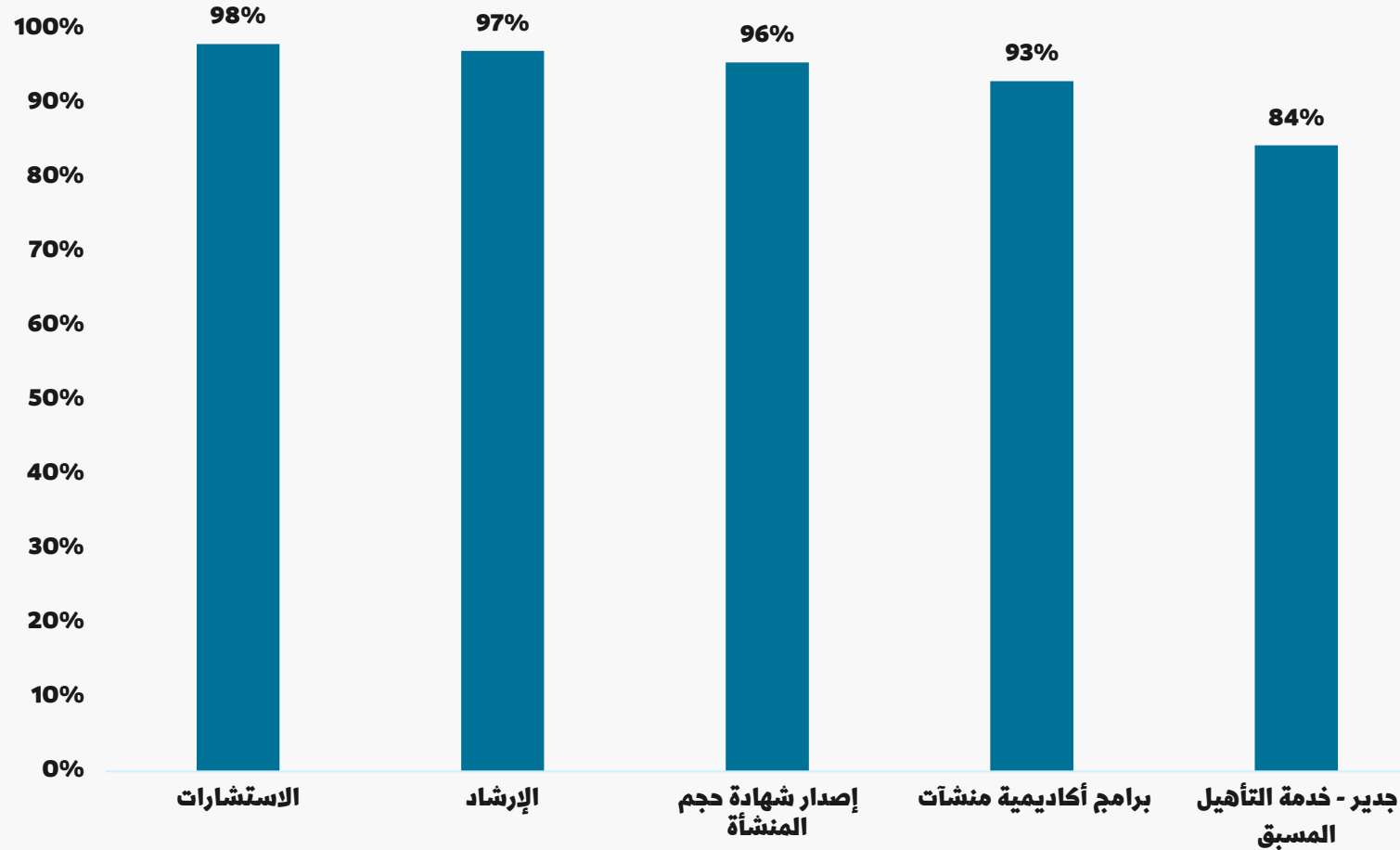
2

تقرير الشكاوي

3

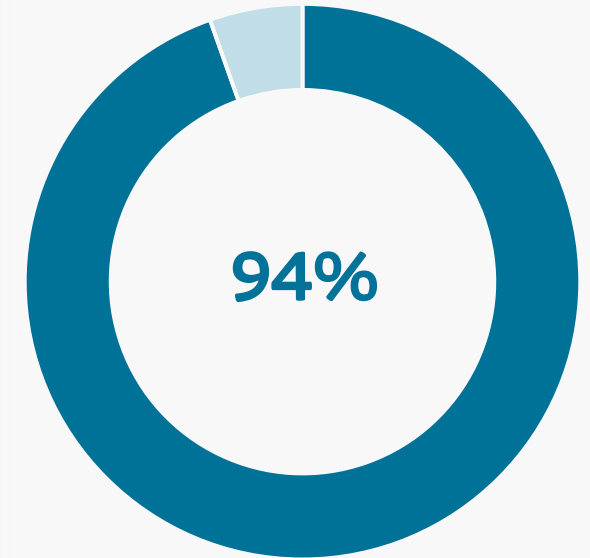
# مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

## معدل رضا العملاء للخدمات الأكثر استفادة



## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 13,373



\* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة الخدمات كاملةً

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

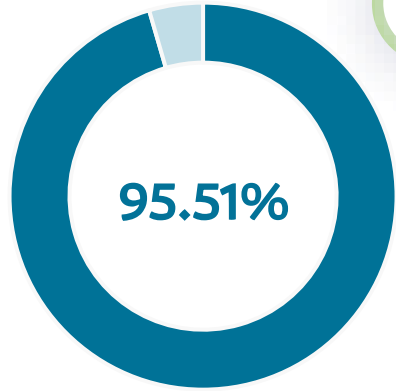
2

تقرير الشكاوي

3

## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

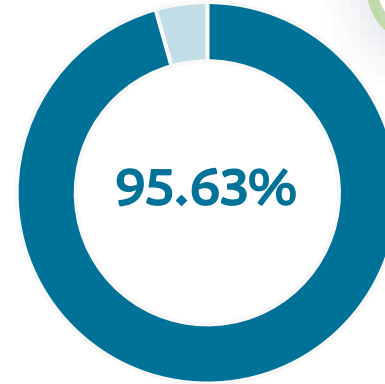
القنوات



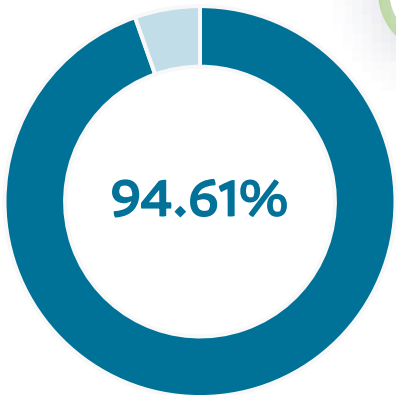
المكان



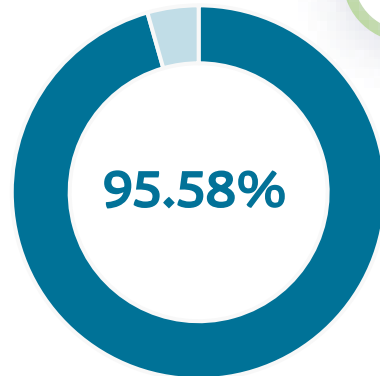
الاجراءات



المخرجات



السرعة

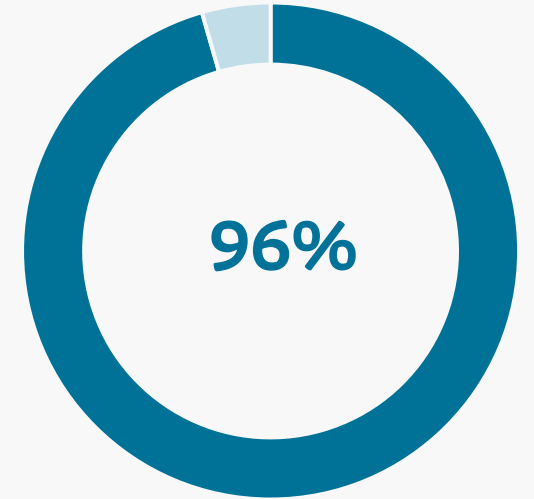


الموظف



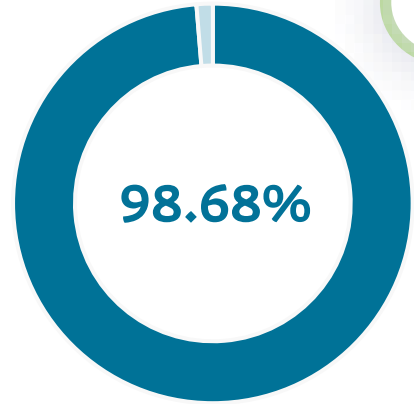
## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 2,782



## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

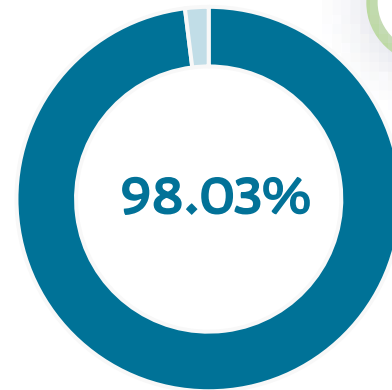
القنوات



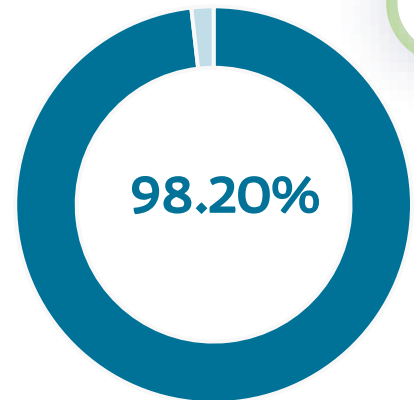
المكان



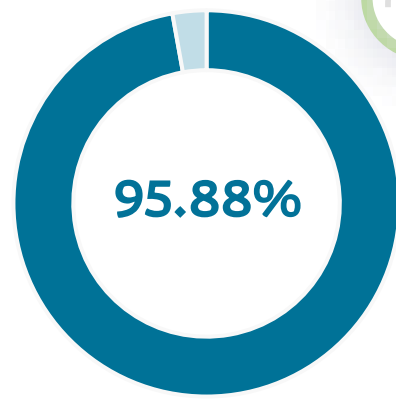
الاجراءات



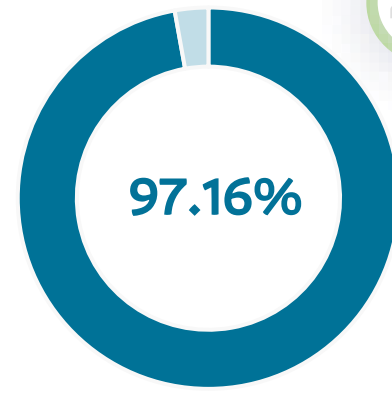
المخرجات



السرعة

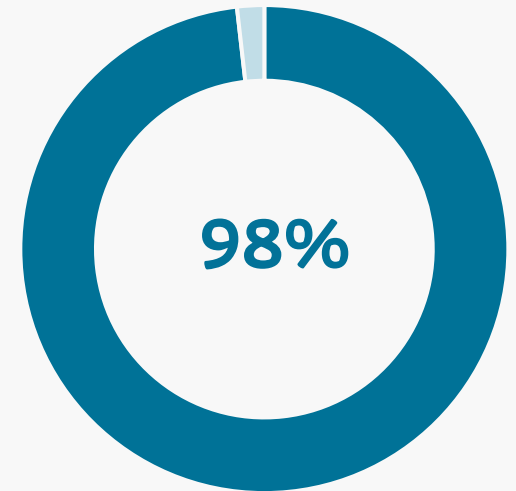


الموظف



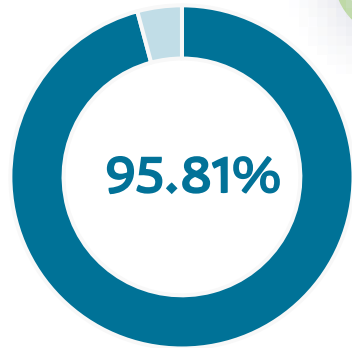
## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 2,281

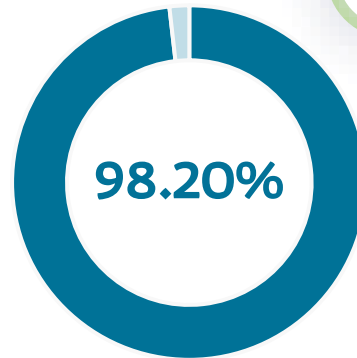


## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

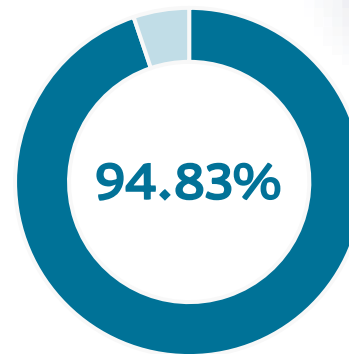
القنوات



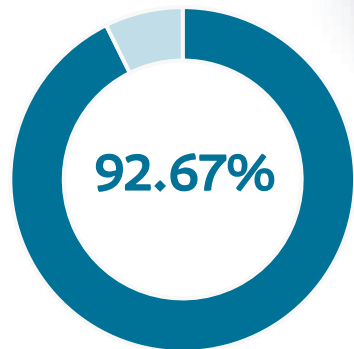
المكان



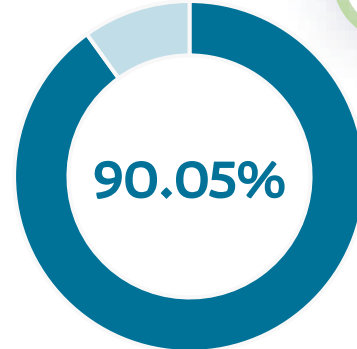
الاجراءات



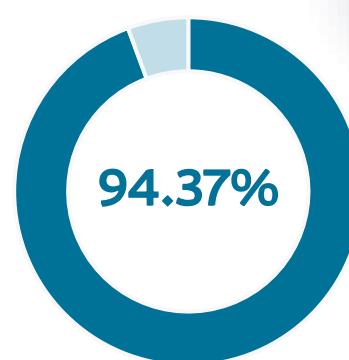
المخرجات



السرعة

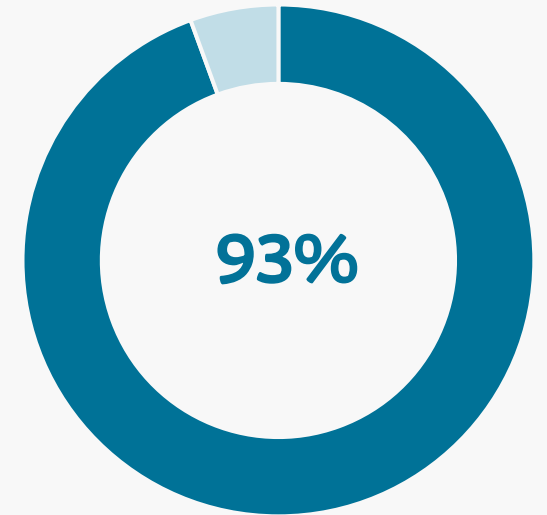


الموظف



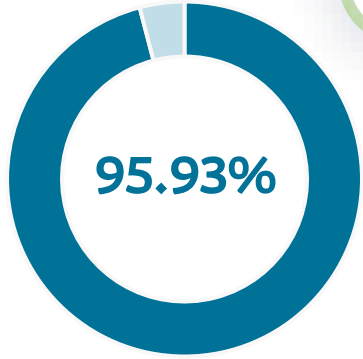
## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 6,412



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

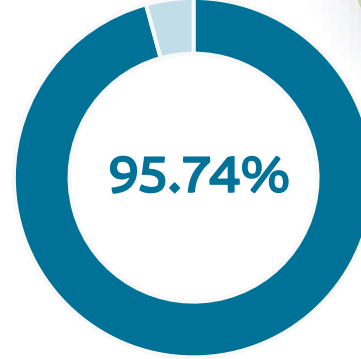
القنوات



المكان



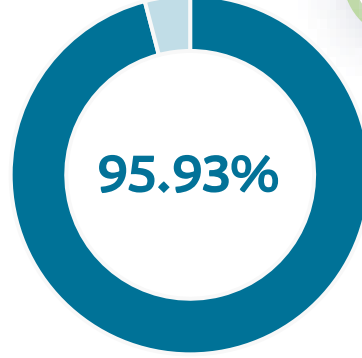
الاجراءات



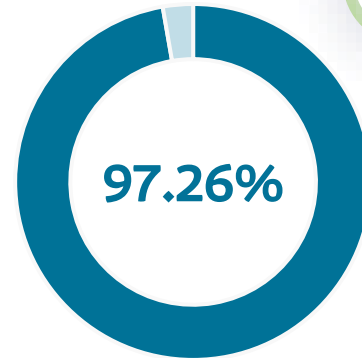
المخرجات



السرعة

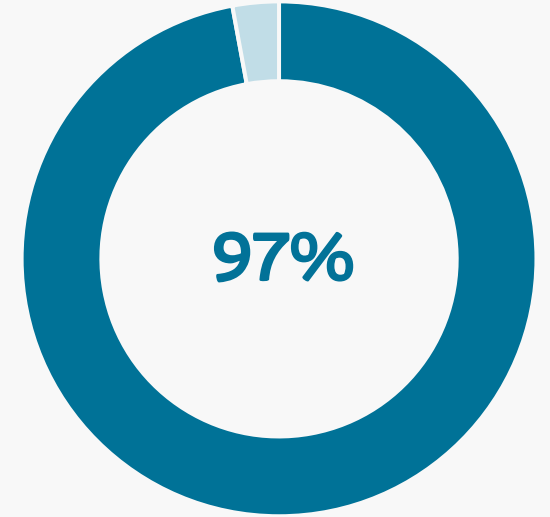


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

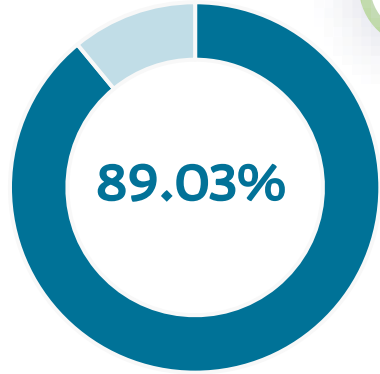
حجم العينة: 172



# جدير (تأهيل المنشآت الصغيرة والمتوسطة)

## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان

لا ينطبق

الاجراءات

91.45%

المخرجات

81.29%

السرعة

90.32%

الموظف

لا ينطبق

## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 620

84%

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

إجراءات تحسين نسبة الرضا	عدد الشكاوي المغلقة	عدد الشكاوي	الخدمة
حصر ودراسة المقترحات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا	7	7	إصدار شهادة حجم المنشأة
	40	40	أكاديمية منشآت
	14	14	الاستشارات
	3	3	الارشاد
	86	86	جدير (تأهيل المنشآت الصغيرة والمتوسطة)

# منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم