

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 2026م

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

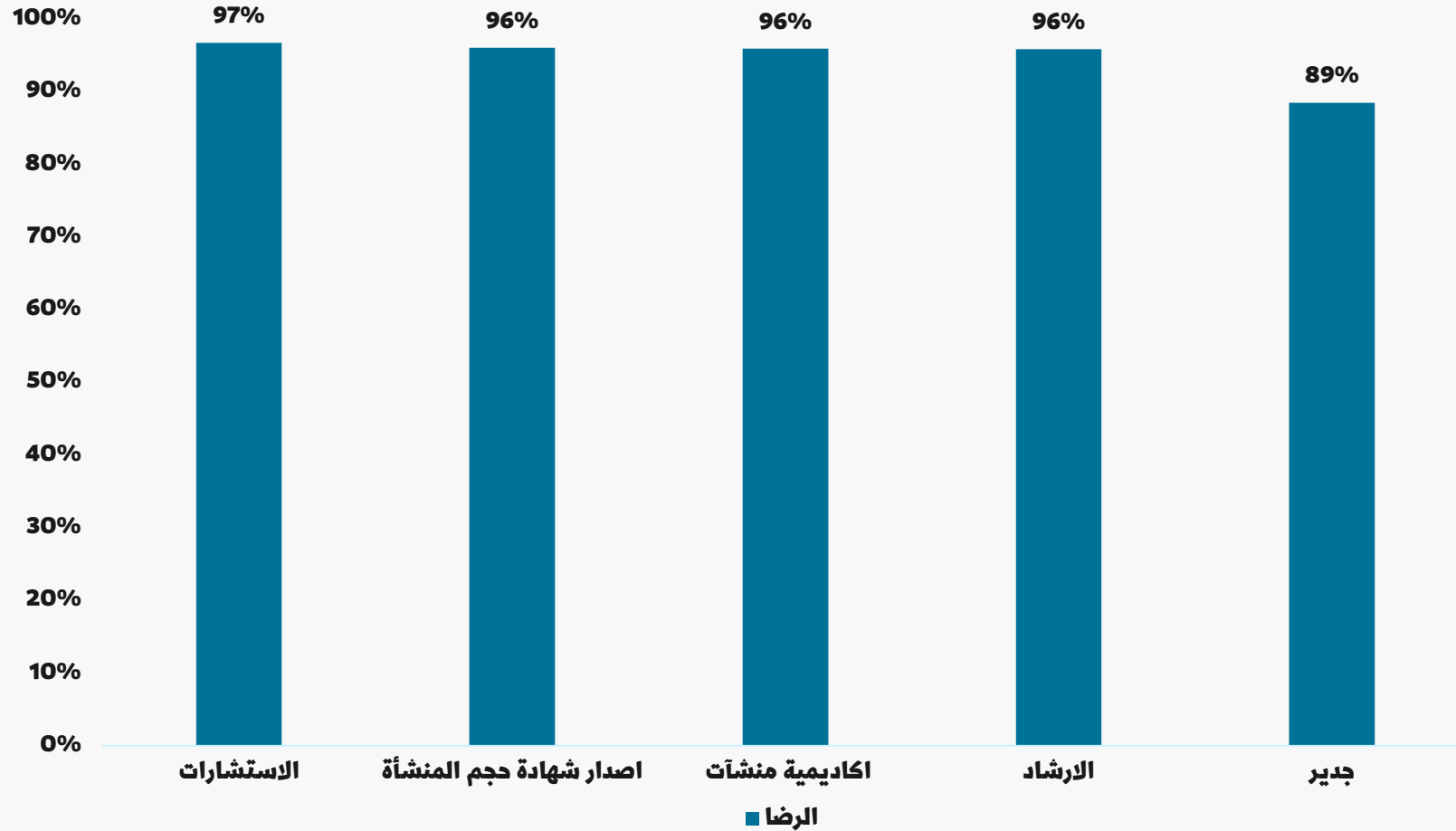
2

تقرير الشكاوي

3

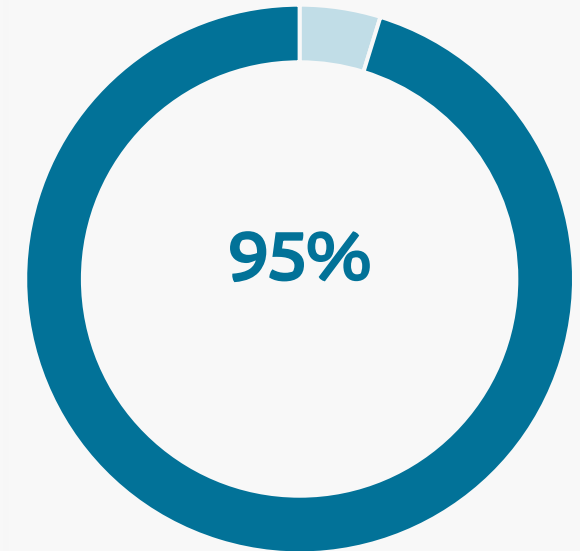
مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

معدل رضا العملاء للخدمات الأكثر استفادة



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 15,733



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة 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

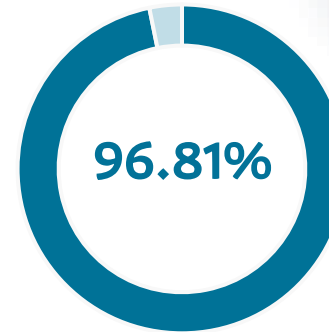


المكان

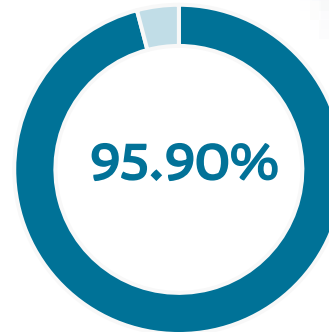


لا ينطبق

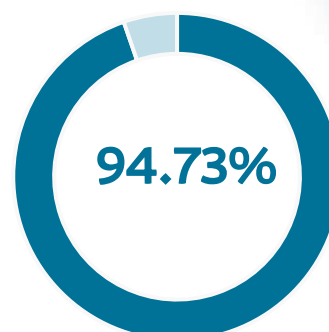
الاجراءات



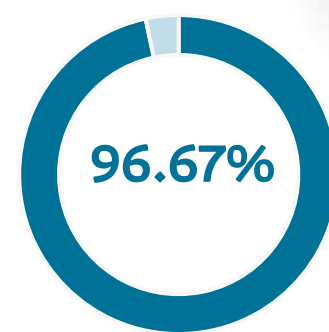
المخرجات



السرعة

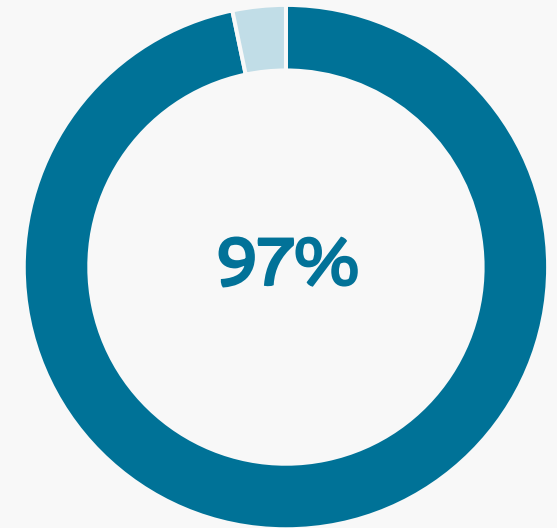


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 4,268



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



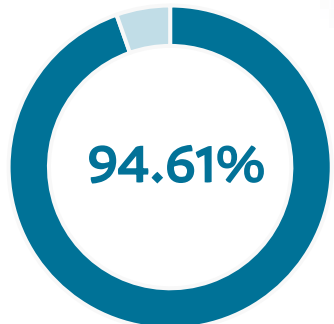
المكان

لا ينطبق

الاجراءات

95.91%

المخرجات



السرعة

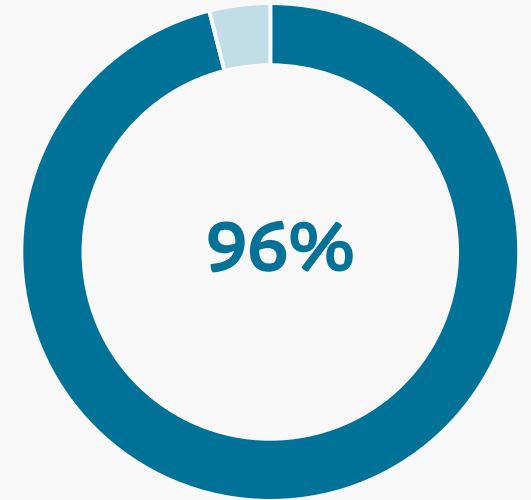
95.89%

الموظف

لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 2,970

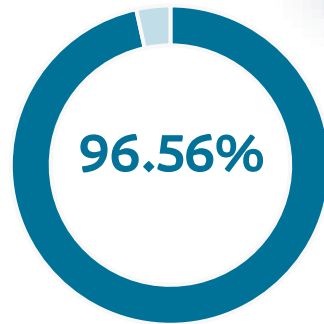


(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

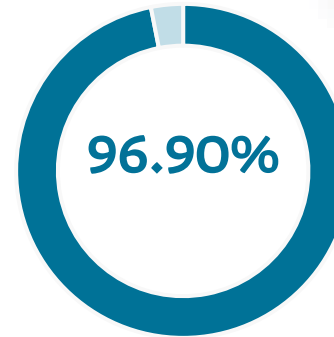
القنوات



المكان



الاجراءات



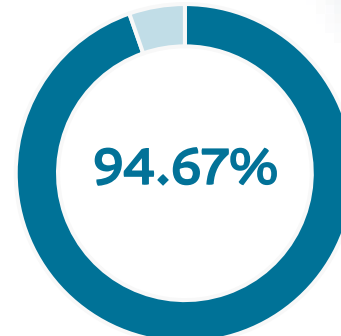
المخرجات



السرعة

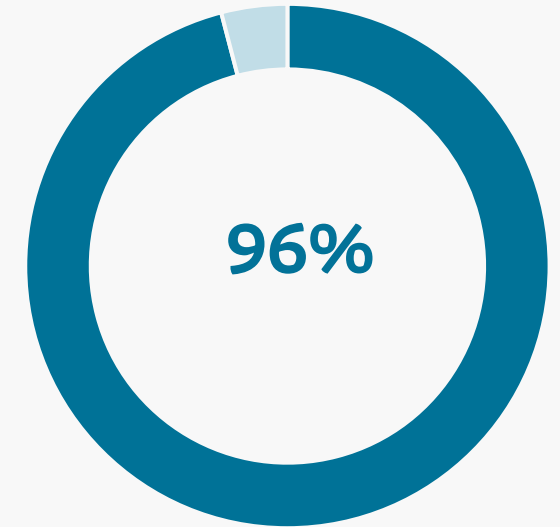


الموظف



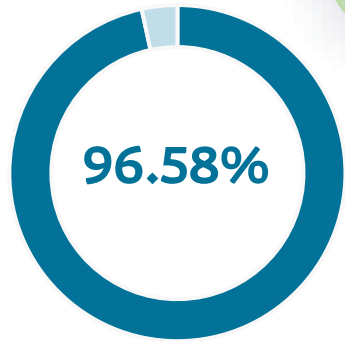
(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 6,831



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

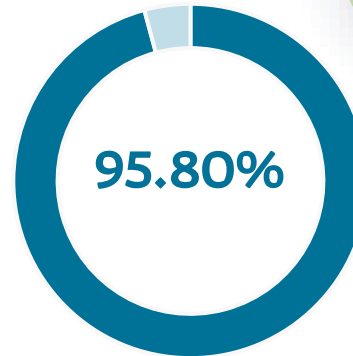
القنوات



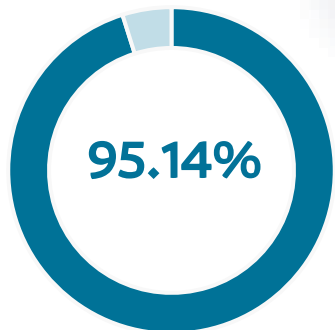
المكان

لا ينطبق

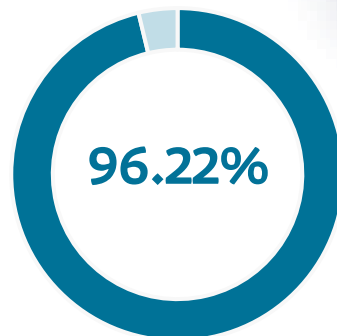
الاجراءات



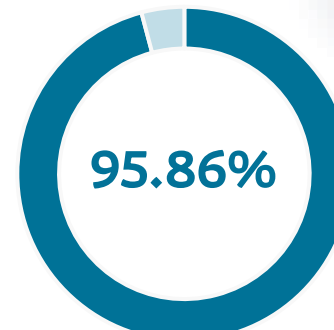
المخرجات



السرعة

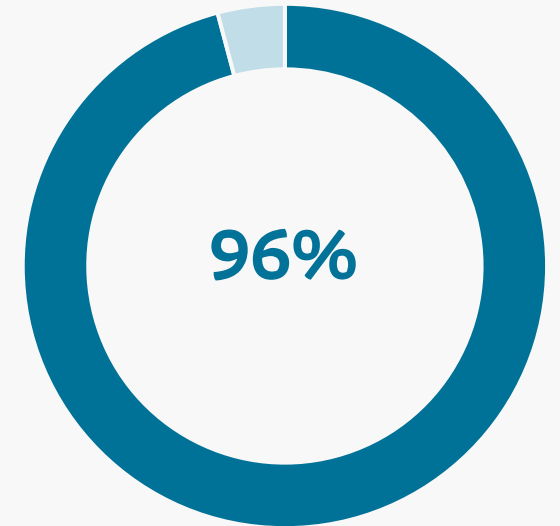


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

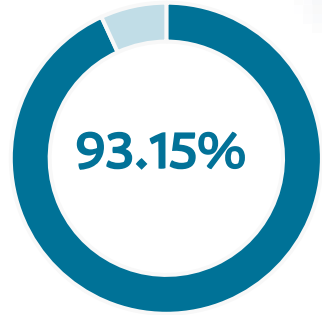
حجم العينة: 556



جدير (تأهيل المنشآت الصغيرة والمتوسطة)

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان

لا ينطبق

الاجراءات

94.43%

المخرجات



السرعة

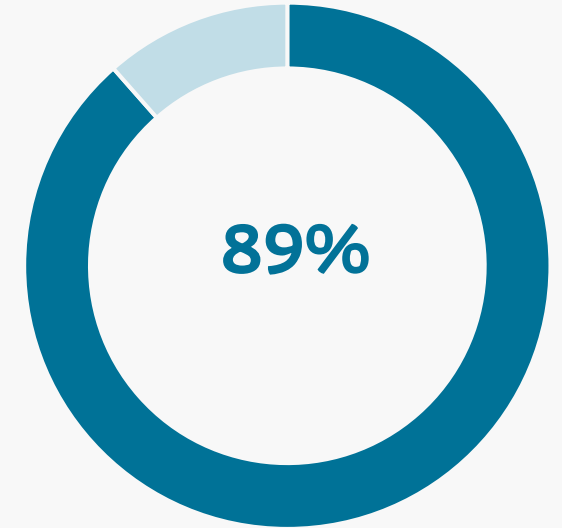
95.82%

الموظف

لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 287



قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

تقرير الشكاوي - الربع الثاني من عام 2026م

الخدمة	عدد الشكاوي	عدد الشكاوي المغلقة	إجراءات تحسين نسبة الرضا
إصدار شهادة حجم المنشأة	1	1	حصر ودراسة المقترحات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا
أكاديمية منشآت	55	55	
الاستشارات	22	22	
الارشاد	3	3	
جدير (تأهيل المنشآت الصغيرة والمتوسطة)	40	40	

منشآت monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم