منشآت
monsha'at
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

قياس رضا العملاء
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

الربع الثالث من عام 2026م

Public | عام

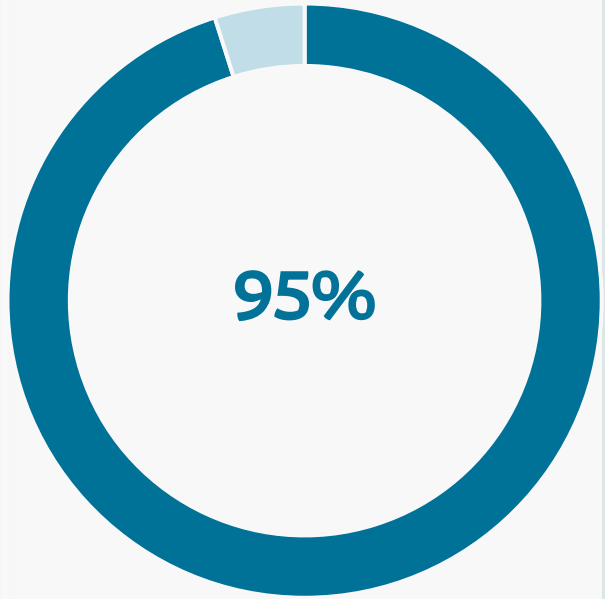
أجندة التقرير

1. قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة
2. قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت
3. تقرير الشكاوي

مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

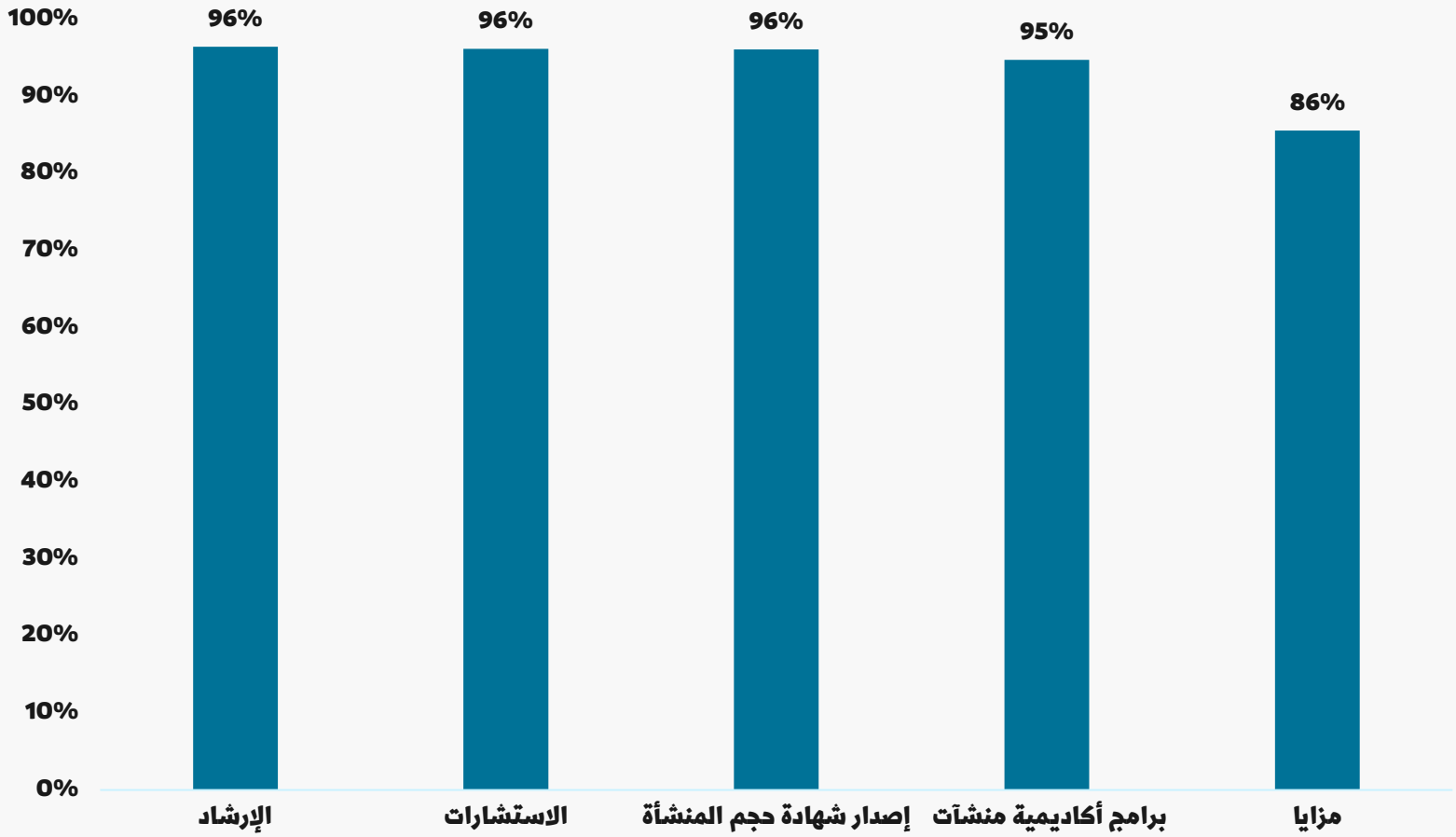
(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة:17,560



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة الخدمات كاملةً

معدل رضا العملاء للخدمات الأكثر استفادة



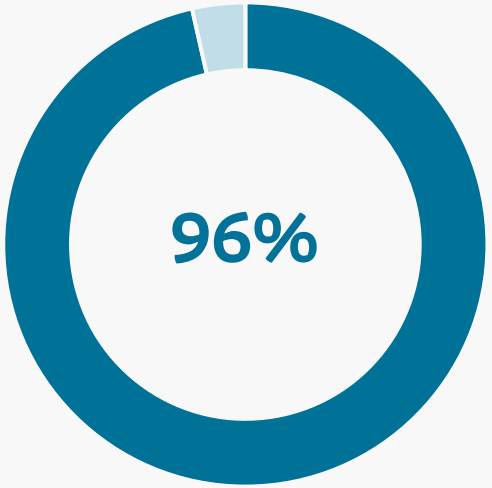
أجندة التقرير

1. قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة
2. قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت
3. تقرير الشكاوي

الارشاد

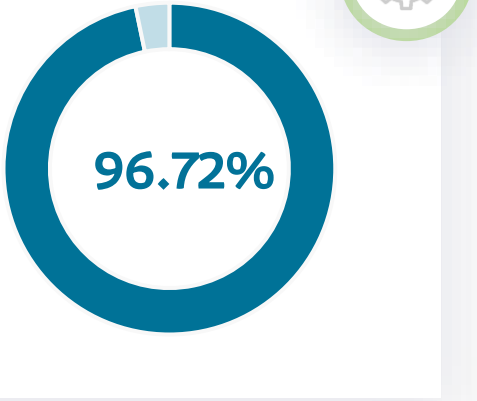
(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 650



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

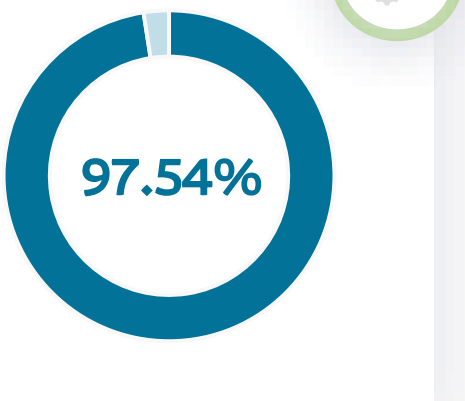
الاجراءات



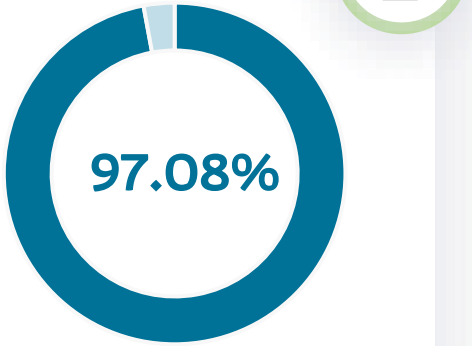
المكان

لا ينطبق

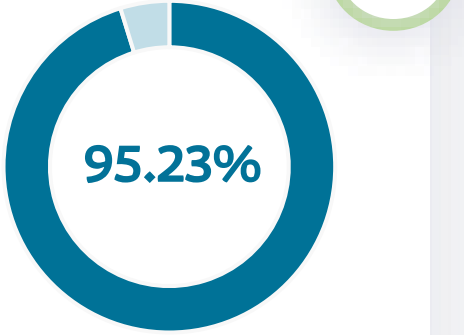
القنوات



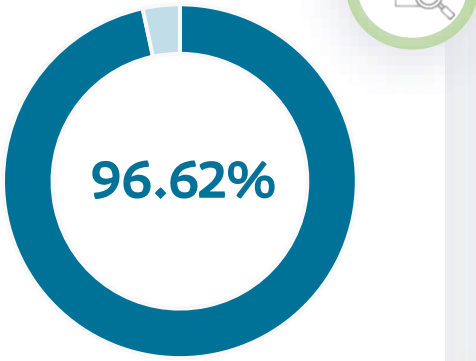
الموظف



السرعة



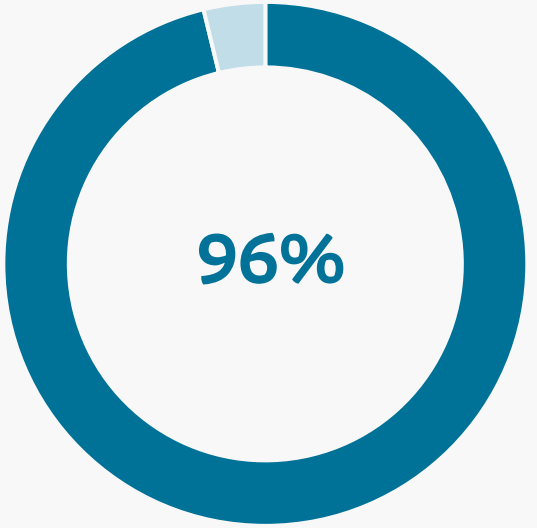
المخرجات



الاستشارات

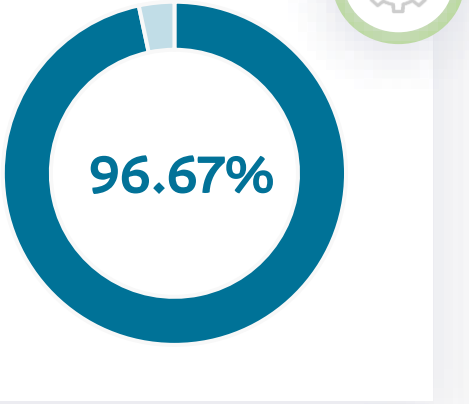
(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 4,218



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

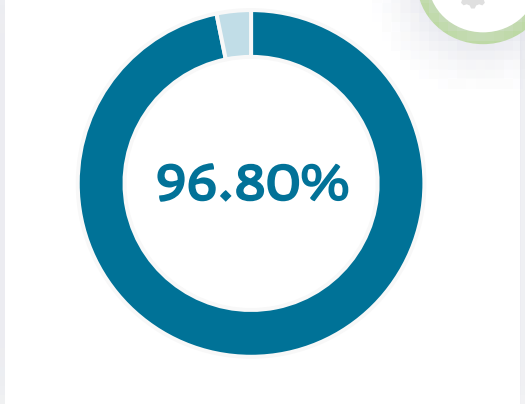
الاجراءات



المكان

لا ينطبق

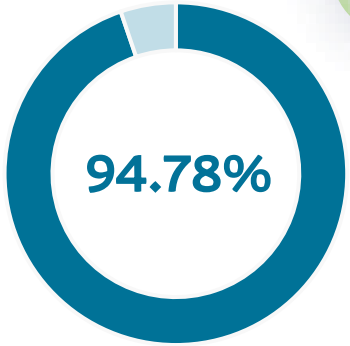
القنوات



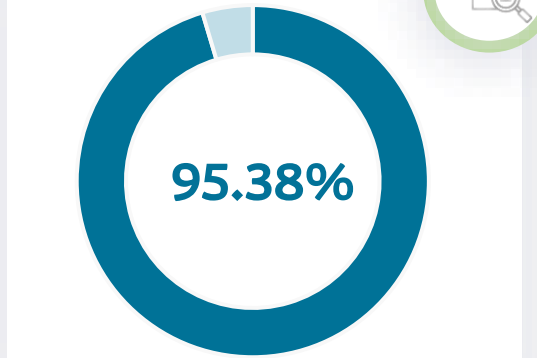
الموظف



السرعة



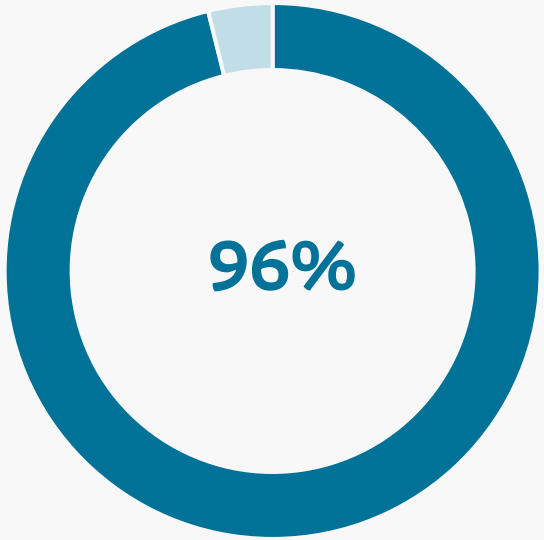
المخرجات



إصدار شهادة حجم المنشأة

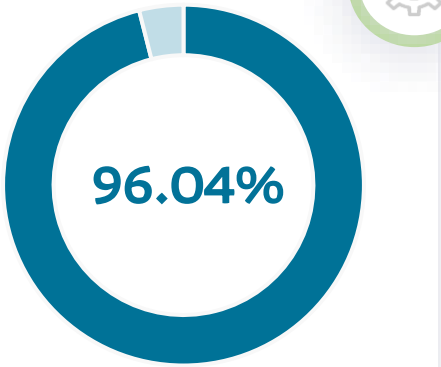
(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 3,385



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

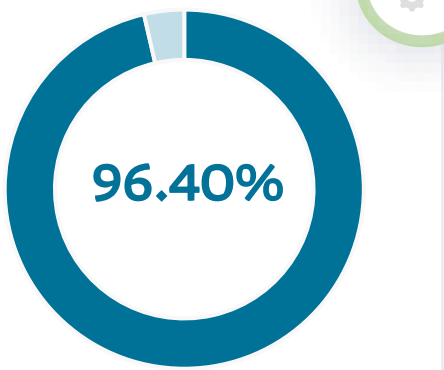
الاجراءات



المكان

لا ينطبق

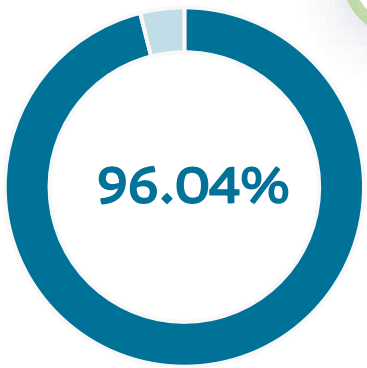
القنوات



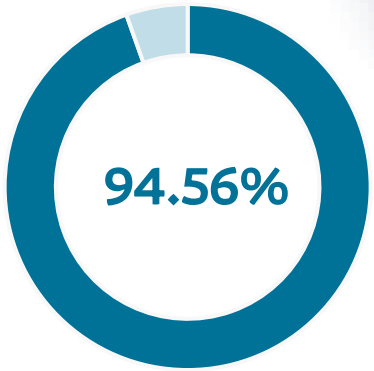
الموظف

لا ينطبق

السرعة

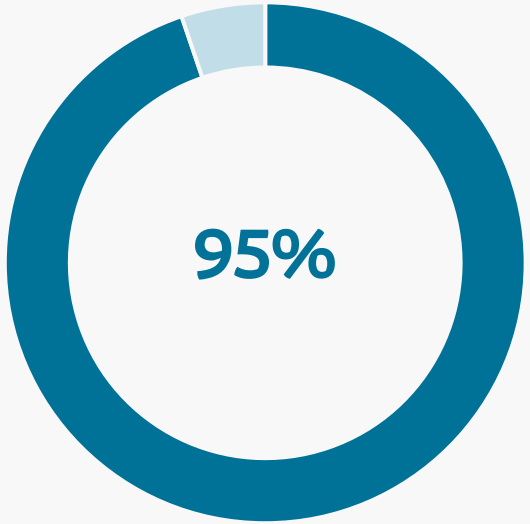


المخرجات



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 8,065



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

الاجراءات



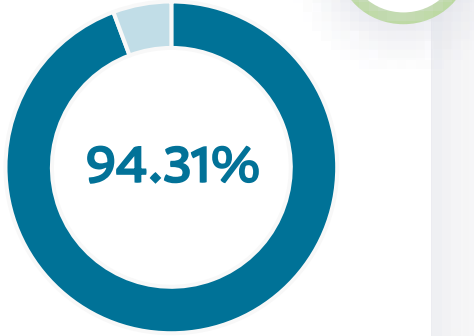
المكان



القنوات



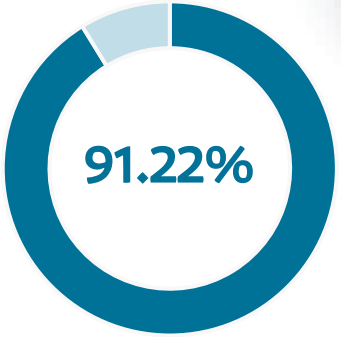
الموظف



السرعة



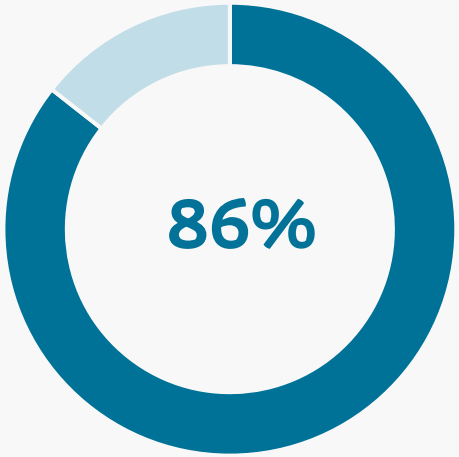
المخرجات



مزايا منشآت

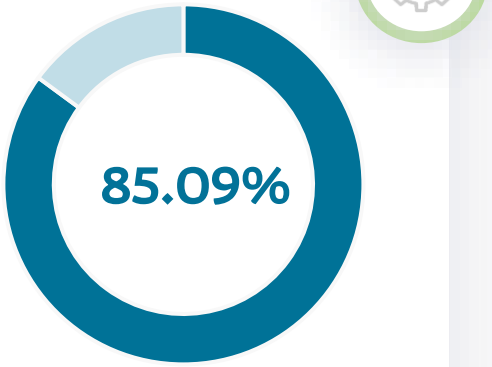
(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة:805



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

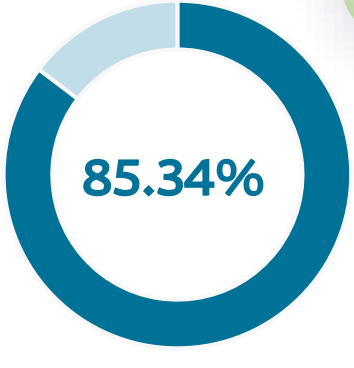
الاجراءات



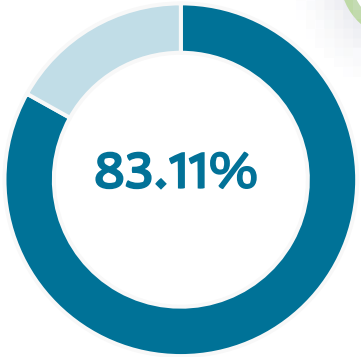
المكان

لا ينطبق

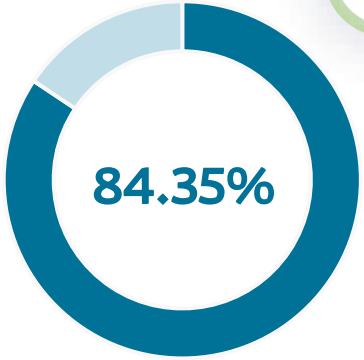
القنوات



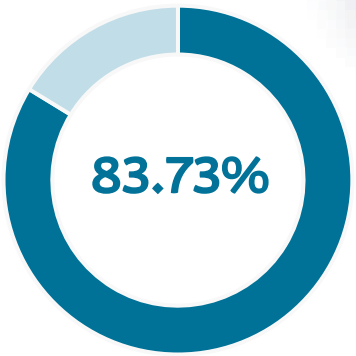
الموظف



السرعة



المخرجات



أجندة التقرير

1. قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة
2. قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت
3. تقرير الشكاوي

تقرير الشكاوي - الربع الثالث من عام 2026م

الخدمة	عدد الشكاوى	عدد الشكاوى 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	73	73	
الاستشارات	16	16	
الارشاد	1	1	
جدير (تأهيل المنشآت الصغيرة والمتوسطة)	70	70	

منشآت
monsha'at
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم

Public | عام