

# 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 2024م

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

## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



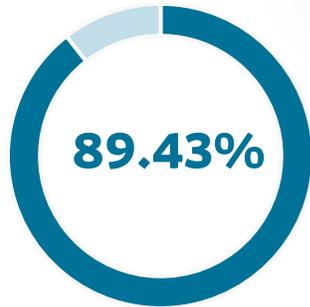
المكان



الاجراءات



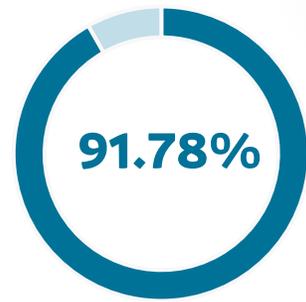
المخرجات



السرعة

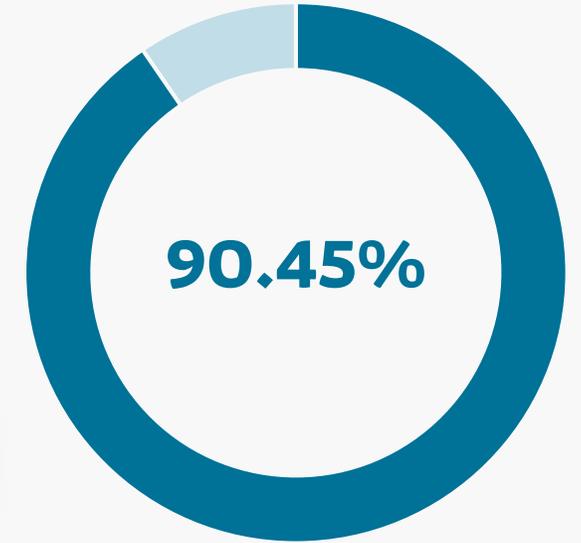


الموظف



## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 12,841



\* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



97.11%

الاجراءات



98.69%

المخرجات



96.30%

السرعة



96.30%

الموظف



96.30%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 594

96.80%

\* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



97.11%

الاجراءات



98.71%

المخرجات



96.22%

السرعة



95.11%

الموظف



96.11%

## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 2,947

96.59%

\* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملة

## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان



الاجراءات



المخرجات



السرعة

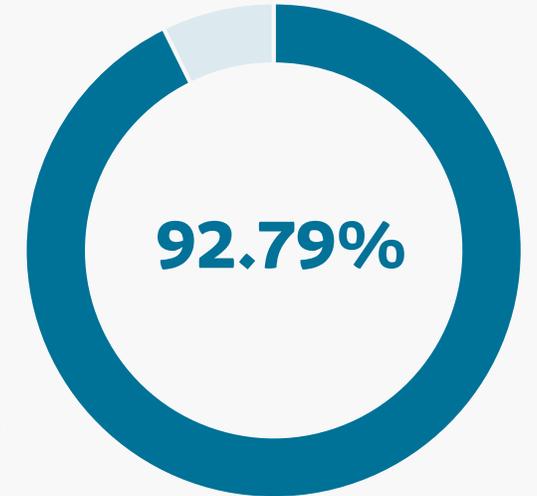


الموظف



## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 849



\* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

### (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



83.62%

السرعة



85.72%

الموظف



85.52%

### (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 462



\* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملة

### (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



86.42%

الاجراءات



86.42%

المخرجات



86.11%

السرعة



79.32%

الموظف



89.20%

### (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 12,922

87.11%

\* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملة

## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

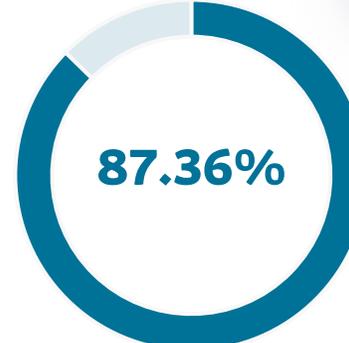
القنوات



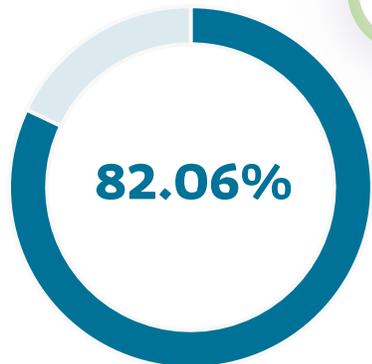
المكان



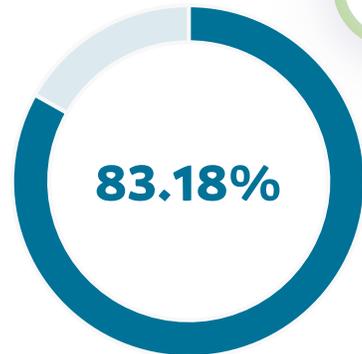
الاجراءات



المخرجات



السرعة

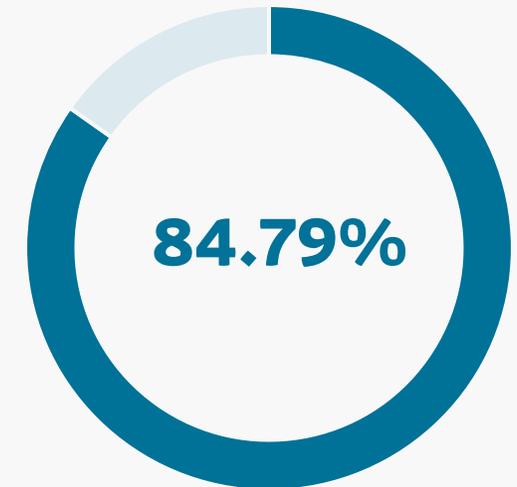


الموظف



## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 401



\* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

## تقرير الشكاوي - الربع الثاني من عام 2024 م

إجراءات تحسين نسبة الرضا	عدد الشكاوي المغلقة	عدد الشكاوي	الخدمة
حصر ودراسة المقترحات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا	23	23	التدريب الإلكتروني
	2	2	الارشاد
	186	186	مزايا منشآت
	23	23	شهادة حجم المنشأة
	2	2	الاستشارات
	1	1	التدريب المحلي

# منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم