

منشآت monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

قياس رضا العملاء الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

الربع الرابع من عام 2024م

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

٢

تقرير الشكاوي

٣

صوت العميل والخطط التصحيحية

٤

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

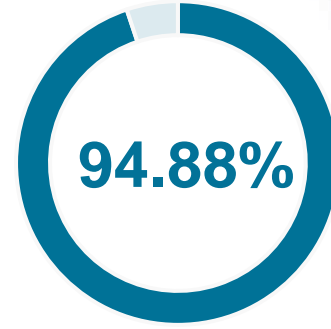
القنوات



المكان



الاجراءات



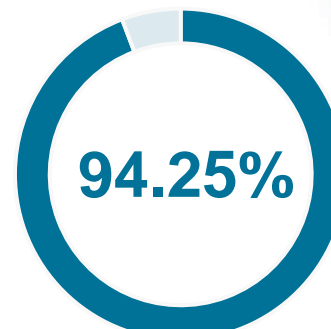
المخرجات



السرعة

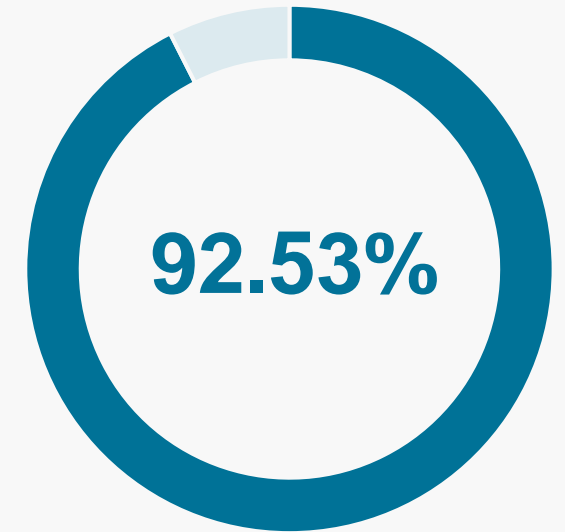


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 14,615



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة أسئلة الاستبيان كاملة

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

٢

تقرير الشكاوي

٣

صوت العميل والخطط التصحيحية

٤

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات

لا ينطبق

المكان

97.26%

الاجراءات

98.88%

المخرجات

95.44%

السرعة

94.58%

الموظف

95.81%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 406

96.00%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيللة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



97.26%

الاجراءات



98.48%

المخرجات



96.14%

السرعة



95.08%

الموظف



96.26%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

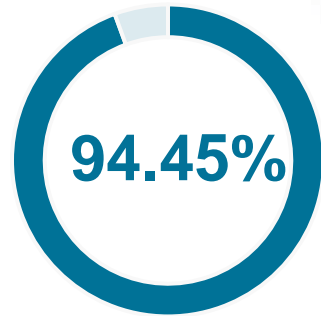
حجم العينة: 3,274

96.39%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيللة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

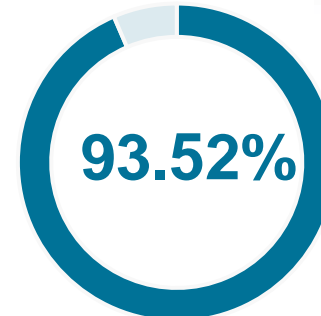
القنوات



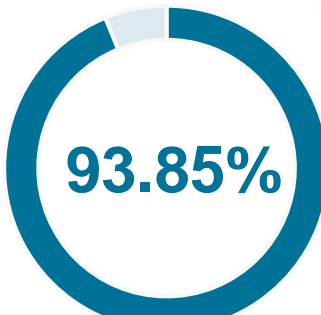
المكان

لا ينطبق

الاجراءات



المخرجات



السرعة

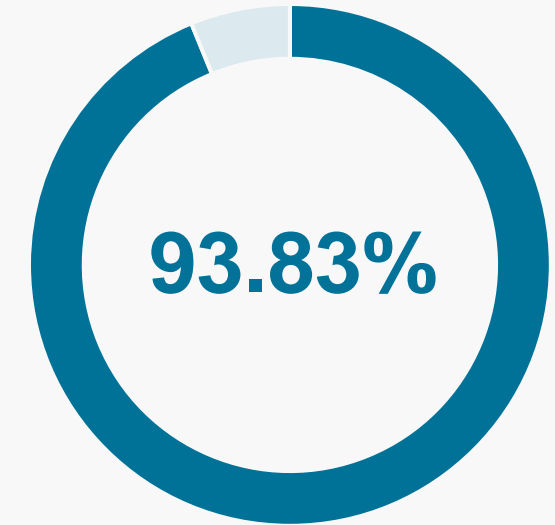
لا ينطبق

الموظف

لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 3,008



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات

لا ينطبق

المكان

89.30%

الاجراءات

92.99%

المخرجات

87.38%

السرعة

86.08%

الموظف

90.68%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 7,139

89.06%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

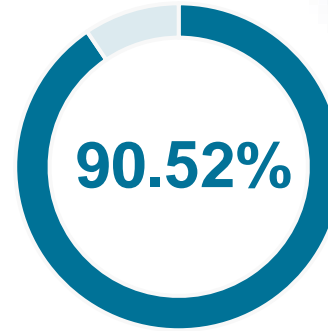
القنوات



المكان

لا ينطبق

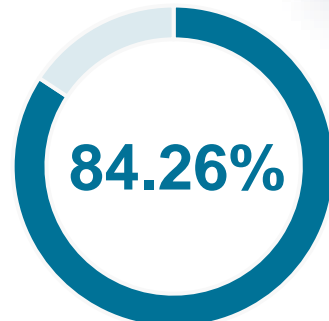
الاجراءات



المخرجات



السرعة

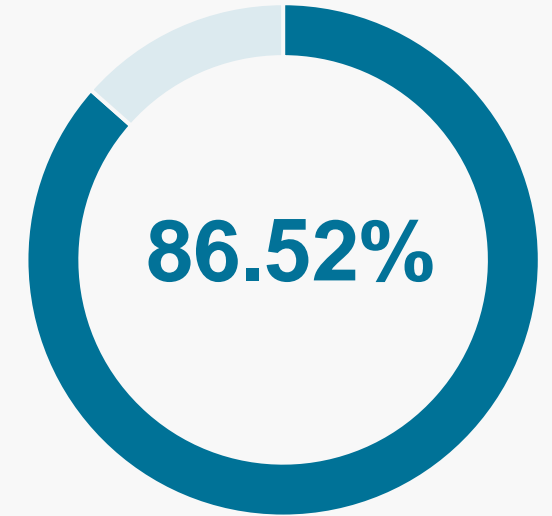


الموظف

لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 788



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصة أسئلة الاستبيان كاملة

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

٢

تقرير الشكاوي

٣

صوت العميل والخطط التصحيحية

٤

تقرير الشكاوي - الربع الرابع من عام ٢٠٢٤ م

الخدمة	عدد الشكاوي	عدد الشكاوي المغلقة	إجراءات تحسين نسبة الرضا
الارشاد	2	2	حصر ودراسة المقترحات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا
الاستشارات	17	17	
شهادة حجم المنشأة	10	10	
التدريب الإلكتروني	22	22	
التدريب المحلي	19	19	
مزايا منشآت	١٧٤	١٧٤	

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

٢

تقرير الشكاوي

٣

صوت العميل والخطط التصحيحية

٤

الخدمة	الملاحظة	الخطة التصحيحية
1	يواجه العملاء إشكالية تقنية عند مرحلة الدفع	تم العمل على حل الإشكالية التقنية
2	عدم وضوح آلية استلام كود نسبة الخصم	تم إضافة خاصية القبول التلقائي، حيث يظهر للمستفيد حالياً كود نسبة الخصم وآلية الحصول على الخدمة مباشرة بعد طلب الخدمة
3	وجود إشكالية تقنية في جودة ووضوح الصوت في بعض الدورات الافتراضية	تم العمل على إعداد لائحة تفقدية للدورات الافتراضية للتحقق من جميع المعايير

منشآت monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم