

KPI'S							مؤشرات الاداء				
المستهدف ٢٠٢١			الإجاز المحقق في 2020	المستهدف لعام 2020			المؤشرات (% - # - \$ - *)	الأهداف	البرامج	المشروع	المنظير
أدنى	متوسط	أعلى		أدنى	متوسط	أعلى					
4	5	6	عدد استطلاعات العملاء (3)	2	3	4	# استطلاعات العملاء	رضى المستفيد	نسمعكم	لرضاكم	العملاء
%85	%95	%100	نسبة رضاء العملاء (85%)	%70	%75	%80	% استطلاعات العملاء				
4	5	6	عدد استطلاعات المستفيدين (3)	2	3	4	# استطلاعات المستفيدين				
%75	%85	%95	نسبة رضاء المستفيدين (%75)	%70	%75	%80	% استطلاعات المستفيدين				
5	6	7	عدد وسائل تلقي الشكاوي (5)	2	3	4	# وسائل تلقي الشكاوي				