



وزارت صنعت، معدن و تجارت
سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان

گزارش نظر سنجی میزان رضایت از سامانه رسیدگی به شکایات تخلفات واحدهای اقتصادی – سامانه ۱۲۴

تهیه و تنظیم

دفتر بررسی های اقتصادی ، فناوری اطلاعات

و امنیت فضای مجازی

مقدمه

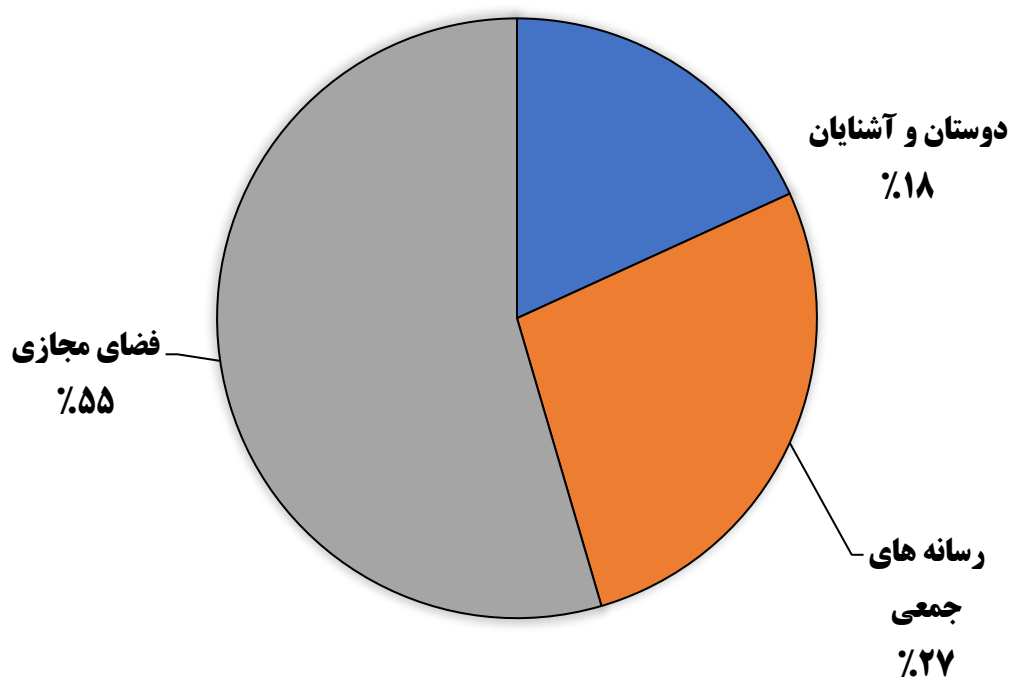
در راستای ارزیابی کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی و ارتباط با ارباب رجوع و دریافت بازخور کیفیت خدمات درگاهی و سامانه ای سازمان حمایت حقوق مصرف کنندگان و تولید کنندگان ، نظر سنجی را در قالب مشارکت الکترونیکی در شاخص های تعیین شده از طریق درگاه الکترونیکی برگزار نموده است که اهم نتایج آن برای اصلاح و رسیدگی تهیه و جمع بندی شده است .

*سوالات نظر سنجی

- نحوه آشنایی شما با ثبت شکایت در سامانه ۱۲۴.ir چگونه بوده است؟
- تا چه میزان از نحوه ثبت شکایت در سامانه رضایت دارید؟
- آیا اطلاعات مورد نیاز شما مانند (مراحل رسیدگی، شماره پیگیری و ...) در سامانه به خوبی ارائه شده بود؟
- میزان رضایت شما از سرعت رسیدگی به شکایات چقدر است؟
- نحوه و کیفیت اطلاع رسانی از طریق پیامک در مراحل مختلف ثبت شکایت و رسیدگی را چگونه ارزیابی می کنید؟
- میزان رضایت شما از نتیجه رسیدگی به شکایت چقدر است؟
- آیا در صورت مشاهده تخلف دیگر از طریق سامانه ۱۲۴ اقدام به ثبت شکایت می نمایید؟

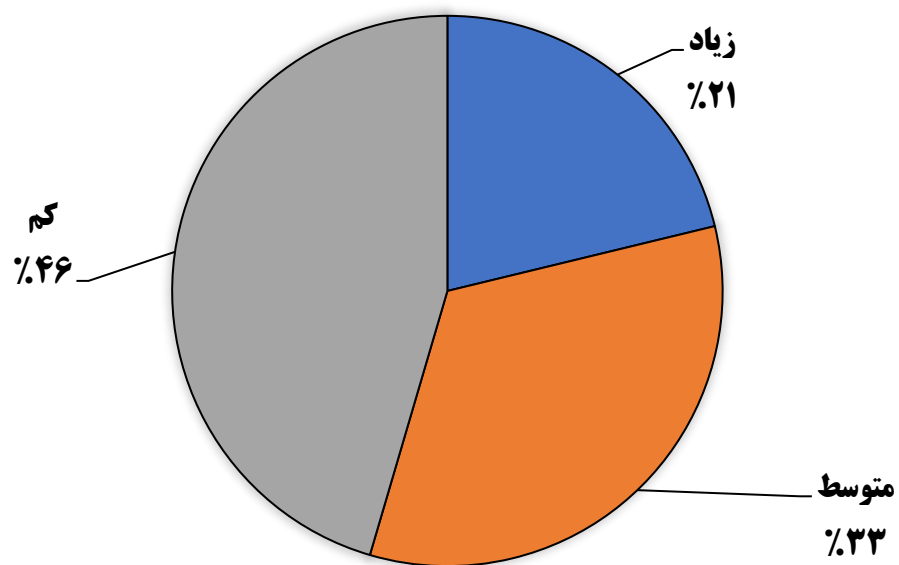
نحوه آشنایی شما با ثبت شکایت در سامانه ۱۲۴.ir چگونه بوده است؟

روش های آشنایی	درصد
دوستان و آشنایان	۱۸
رسانه های جمعی	۲۷
فضای مجازی	۵۵



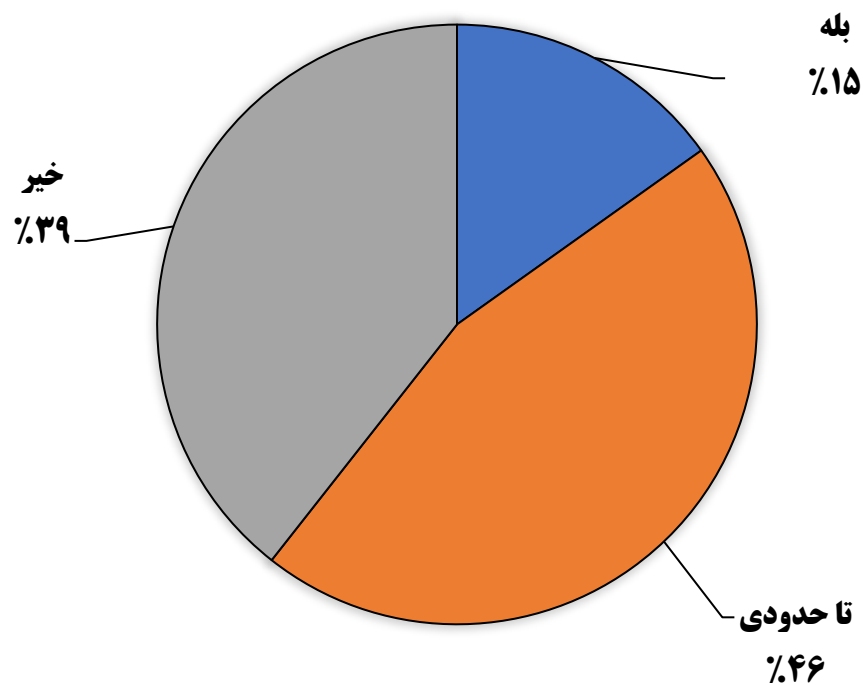
تا چه میزان از نحوه ثبت شکایت در سامانه رضایت دارید؟

میزان رضایت	درصد
زیاد	۲۱
متوسط	۳۳
کم	۴۶



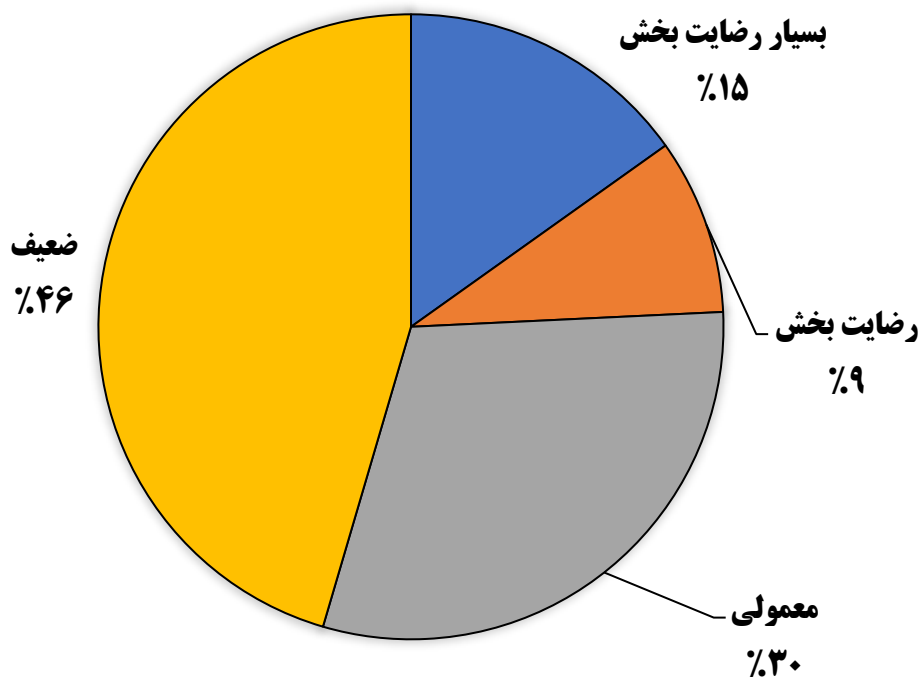
آیا اطلاعات مورد نیاز شما مانند (مراحل رسیدگی، شماره پیگیری و ...) در سامانه به خوبی ارائه شده بود؟

میزان رضایت	درصد
بله	۱۵
تا حدودی	۴۶
خیر	۳۹



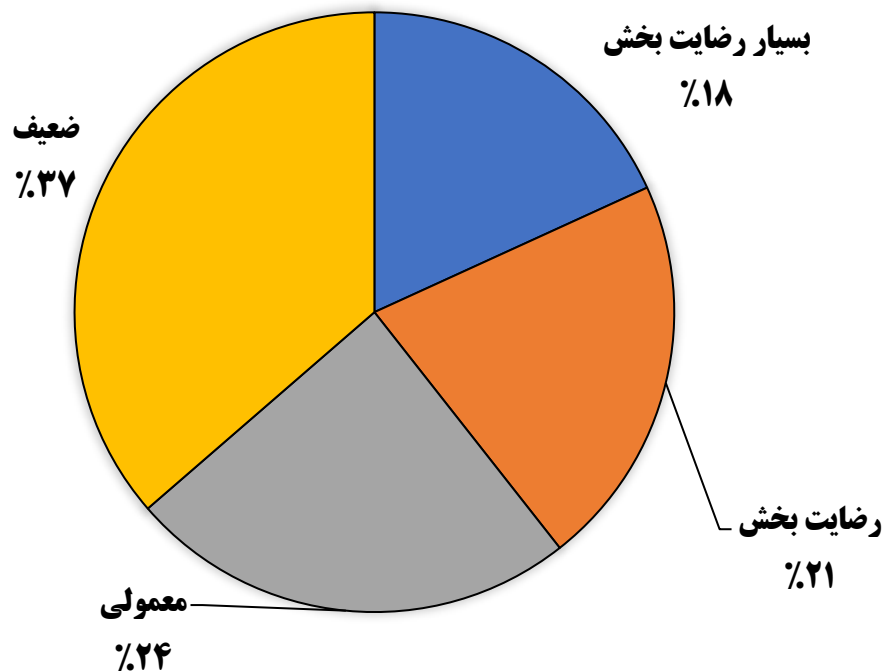
میزان رضایت شما از سرعت رسیدگی به شکایات چقدر است؟

میزان رضایت	درصد
بسیار رضایت بخش	۱۵
رضایت بخش	۹
معمولی	۳۰
ضعیف	۴۶



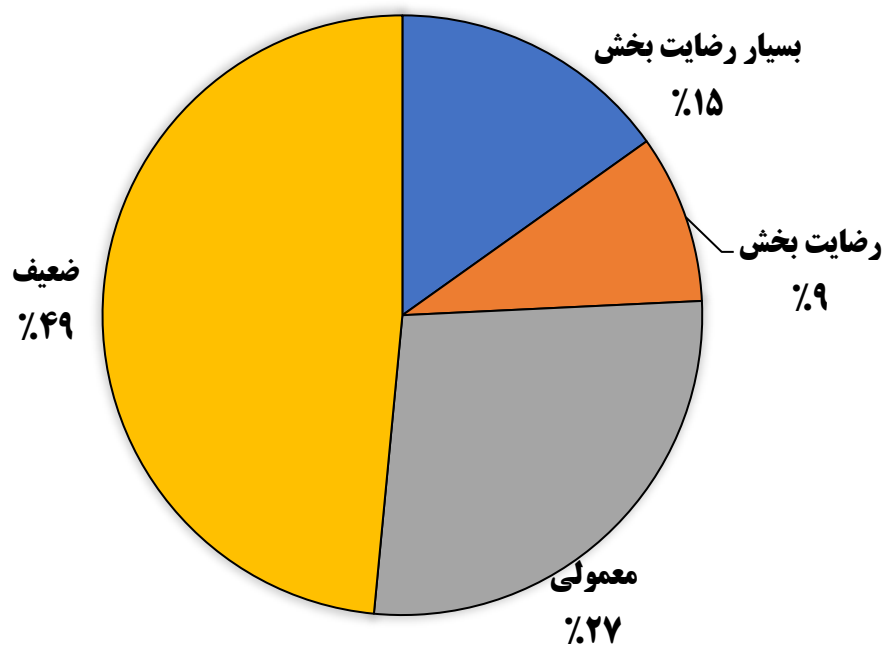
نحوه و کیفیت اطلاع رسانی از طریق پیامک در مراحل مختلف ثبت شکایت و رسیدگی را چگونه ارزیابی می کنید؟

میزان رضایت	درصد
بسیار رضایت بخش	۱۸
رضایت بخش	۲۱
معمولی	۲۴
ضعیف	۳۷



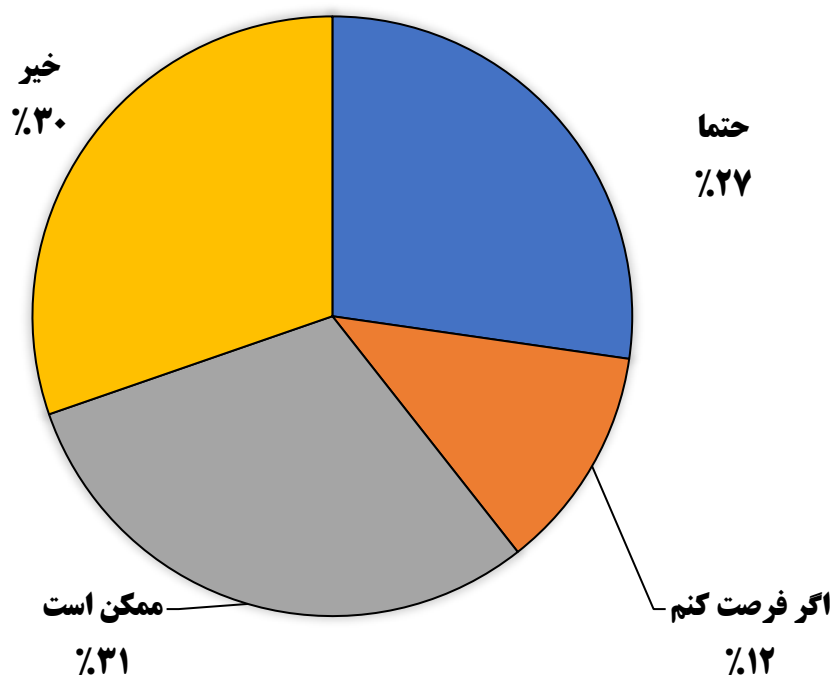
میزان رضایت شما از نتیجه رسیدگی به شکایت چقدر است؟

میزان رضایت	درصد
بسیار رضایت بخش	۱۵
رضایت بخش	۹
معمولی	۲۷
ضعیف	۴۹



آیا در صورت مشاهده تخلف دیگر از طریق سامانه ۱۲۴ اقدام به ثبت شکایت می نمایید؟

درصد	اثر بخشی
۲۷	حتما
۱۲	اگر فرصت کنم
۳۱	ممکن است
۳۰	خیر



نتیجه گیری

*در خصوص نحوه آشنایی مراجعان با ثبت شکایت در سامانه ۱۲۴.۱۲ همانگونه که قابل پیش بینی بوده است سهم فضای مجازی با ۵۵ درصد بیشترین بوده است و به نظر می رسد این سهم به مرور نیز بیشتر شود .

* در خصوص میزان رضایت مراجعان از نحوه ثبت شکایت در سامانه ، بیش از نیمی از مراجعان دارای رضایت متوسط به بالا بوده اند .

*در خصوص میزان رضایت مراجعان از ارائه اطلاعات مورد نیاز (مراحل رسیدگی، شماره پیگیری و ...) در سامانه ، بیش از ۶۰ درصد مراجعان دارای رضایت تا حدودی به بالا بوده اند .

*در خصوص میزان رضایت مراجعان از سرعت رسیدگی به شکایات ، بیش از نیمی از مراجعان دارای رضایت معمولی ، رضایت بخش و بسیار رضایت بخش بوده اند .

*در خصوص میزان رضایت مراجعان در نحوه و کیفیت اطلاع رسانی از طریق پیامک در مراحل مختلف ثبت شکایت و رسیدگی ، بیش از ۶۰ درصد مراجعان دارای رضایت معمولی به بالا بوده اند .

*در خصوص میزان رضایت مراجعان از نتیجه رسیدگی به شکایت ، بیش از ۵۰ درصد مراجعان دارای رضایت معمولی به بالا بوده اند .

*در خصوص تمایل مجدد مراجعان برای ثبت شکایات مشابه از طریق سامانه بیش از ۷۰ درصد مراجعان تحت شرایطی به نوعی تمایل به ثبت مجدد داشته اند .

نتیجه نهایی

با توجه به میزان تمایل مراجعان برای ثبت شکایات احتمالی بعدی ، به نظر می رسد امید به رسیدگی اثربخش در مراجعان دیده می شود . گرچه با توجه به نسبت درصدهای میزان رضایت در شاخص های مرتبط در ثبت و فرایند رسیدگی به شکایات از طریق سامانه به نظر می رسد می بایستی اقدامات آسیب شناسی و اصلاحی در فرایند رسیدگی به شکایات از طریق سامانه به عمل آورده شود .