



وزارت صنعت، معدن و تجارت
سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان

گزارش نظر سنجی ارائه خدمات سامانه ای

تهیه و تنظیم

دفتر بررسی های اقتصادی ، فناوری اطلاعات

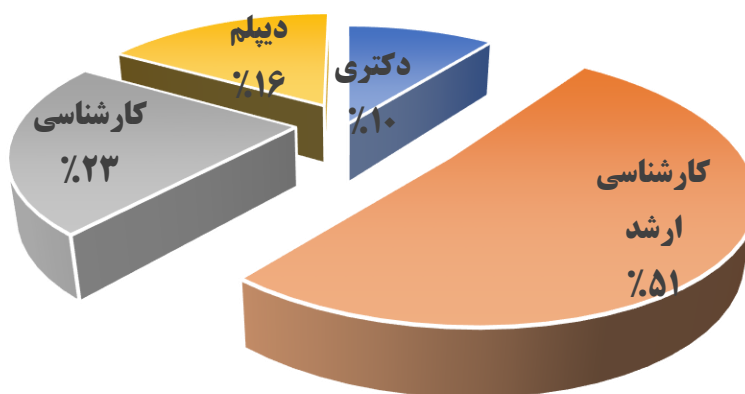
و امنیت فضای مجازی

مقدمه

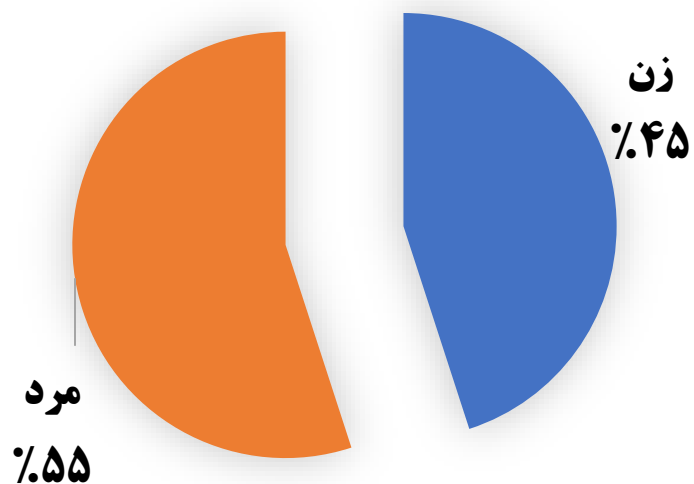
ارتباط با ارباب رجوع و دریافت بازخور کیفیت خدمات سامانه ای یکی از بهترین روش های ارزیابی و اصلاح کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی می باشد
بر همین مبنا سازمان حمایت حقوق مصرف کنندگان و تولید کنندگان ، نظر سنجی را در قالب مشارکت الکترونیکی در شاخص های تعیین شده به انجام می رساند .
اهم نتایج بررسی شاخص ها به قرار ذیل می باشد .

الف) شاخص های شخصیتی نظر دهندگان

* مدارک تحصیلی مشارکت کنندگان

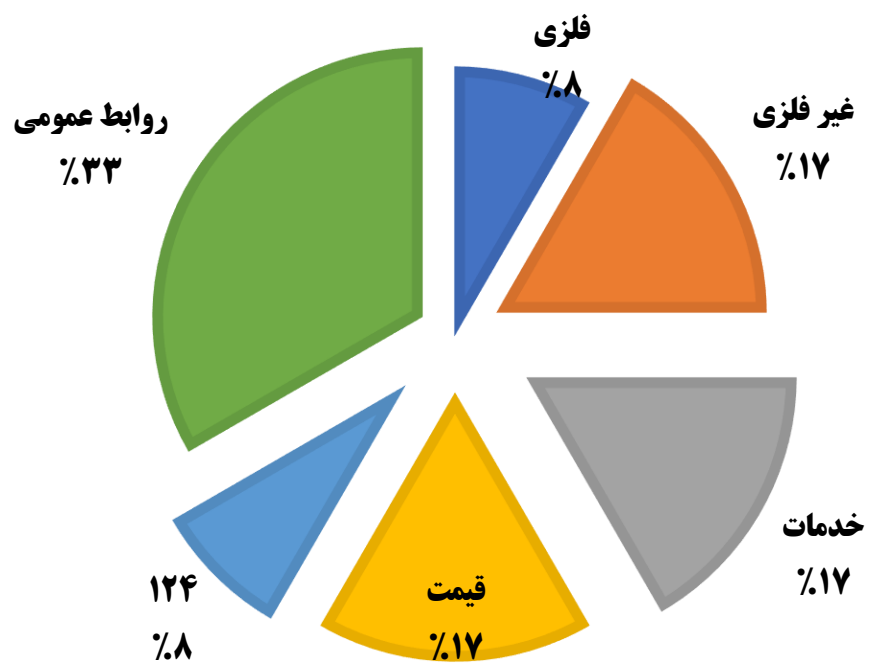


***جنسیت مشارکت کنندگان**



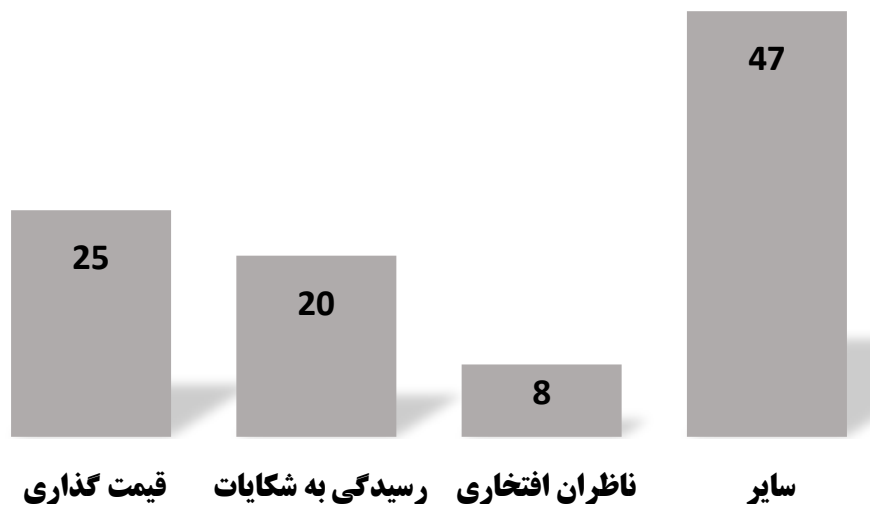
(ب) شاخص های سازمانی نظر دهندگان

***حوزه های ستادی مورد مراجعه**



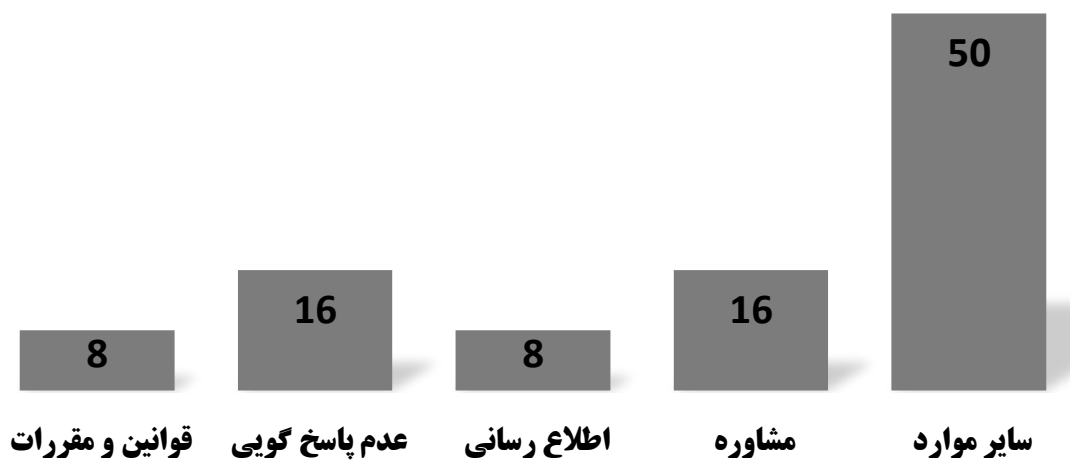
*موضوع مراجعت

(درصد)

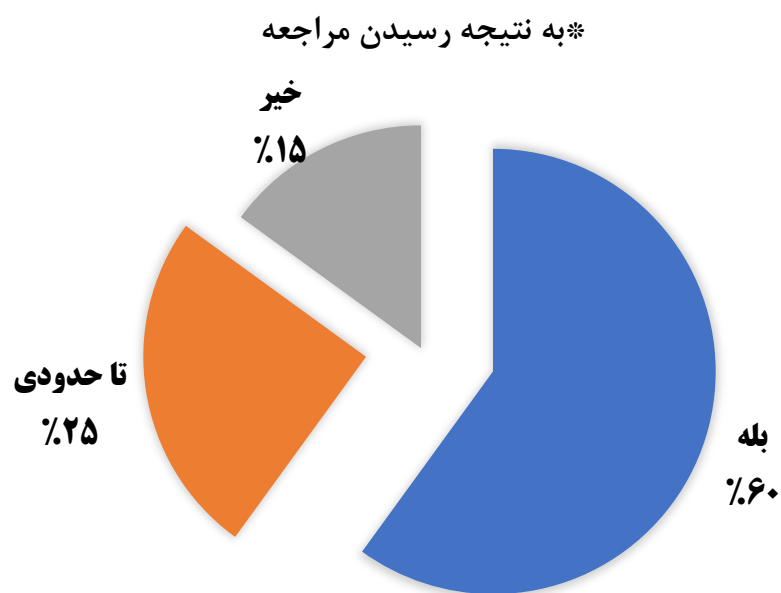


*علت مراجعه

(درصد)



ج) شاخص های عملکردی



* میزان رضایت

