



وزارت صنعت، معدن و تجارت  
سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان

# گزارش مشارکت و نظر سنجی ارائه خدمات و اطلاعات درگاهی و سامانه ای

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 .

## جنسیت مشارکت کنندگان در نظر سنجی

(درصد)

| مرد | زن |
|-----|----|
| ۵۸  | ۴۱ |

## مدارک تحصیلی مشارکت کنندگان در نظر سنجی

(درصد)

| دکتری | کارشناسی ارشد | کارشناسی | دیپلم |
|-------|---------------|----------|-------|
| ۱۶    | ۵۰            | ۱۶       | ۱۶    |

## حوزه های ستادی مشارکت کنندگان در نظر سنجی

(درصد)

| اداره سایت | روابط عمومی | ۱۲۴ | قیمت | خدمات | غیر فلزی | فلزی |
|------------|-------------|-----|------|-------|----------|------|
| ۱۶         | ۳۲          | ۸   | ۱۶   | ۸     | ۸        | ۸    |

## موضوعات و علت مراجعت مشارکت کنندگان در نظر سنجی

(درصد)

| سایر | ناظران افتخاری | رسیدگی به شکایات | قیمت گذاری |
|------|----------------|------------------|------------|
| ۵۰   | ۸              | ۱۶               | ۲۵         |

## علت مراجعه مشارکت کنندگان در نظر سنجی

(درصد)

| سایر موارد | اطلاع رسانی<br>ضعیف | عدم پاسخ گویی مناسب<br>کارکنان | قوانین و مقررات<br>دست و پا گیر |
|------------|---------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| ۶۶         | ۸                   | ۱۶                             | ۸                               |

### به نتیجه رسیدن مشارکت کنندگان در نظر سنجی

(درصد)

| بله | تا حدودی | خیر |
|-----|----------|-----|
| ۵۸  | ۲۵       | ۱۶  |

### میزان رضایت مشارکت کنندگان در نظر سنجی

(درصد)

| خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | خیلی کم |
|-----------|------|-------|----|---------|
| ۴۱        | ۲۵   | ۸     | ۱۶ | ۸       |