

استطلاع قياس رضا المستهلك عن الخدمات المختلفة التي تقدمها الهيئة العامة لحماية المستهلك لعام 2015م

يهدف الاستطلاع إلى تقييم رضا المستهلك عن الخدمات المختلفة التي تقدمها الهيئة ، وقد استهدف الاستطلاع كافة محافظات السلطنة حيث بلغ حجم العينة (1350) فرد ممن هم في سن 18 سنة فما فوق ،

رضا المستهلك عن
الخدمات التي تقدمها
الهيئة

مكافحة الاعلانات
المضللة و الوهمية
%63

اسهام وسائل التواصل
الاجتماعي في تسهيل
عملية تواصل المستهلك
مع الهيئة
%66

التوعية و التنقيف
بحقوق المستهلك
وواجباته
%63

مكافحة الغش
التجاري
%73

إرجاع الحقوق
لأصحابها
%76

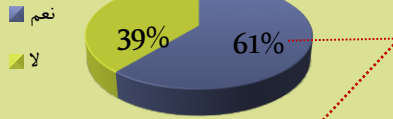
متابعة اجراءات
الشكوى وانجازها
%78

سرعة الاستجابة
للبلغات المقدمة
%78

سرعة تسجيل
الشكوى في مبنى
الهيئة
%86

الاستفادة من البرامج و
التطبيقات الالكترونية

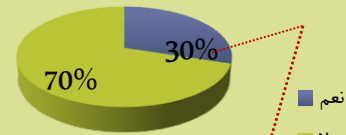
المعرفة بدليل المستهلك الالكتروني



%84

معدل استفادة الفئة المتابعة
لدليل المستهلك

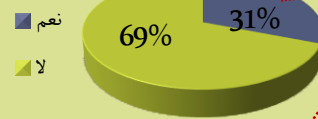
المعرفة بموقع الاستدعاءات و التحذيرات



86%

معدل استفادة الفئة
المتابعة للموقع

المعرفة بوجود مرصد الاسعار



83%

معدل استفادة الفئة المتابعة
للمرصد