

# أهم نتائج استطلاع قياس رضا المستهلك عن الخدمات المختلفة التي تقدمها الهيئة العامة لحماية المستهلك لعام 2014م

**%71.8**



اسهام وسائل التواصل الاجتماعي في تسهيل عملية تواصل المستهلك مع الهيئة

**%76.9**



التوعية و التثقيف بحقوق المستهلك وواجباته

**%72,3**



مكافحة الاعلانات المضللة و الوهمية

**%86,5**

سرعة تسجيل الشكاوى في مبنى الهيئة



**%84,1**

سرعة الاستجابة للابلاغات المقدمة



**%81,6**

متابعة اجراءات الشكاوى وانجازها



**%82,5**

إرجاع الحقوق لأصحابها



**%79,7**

مكافحة الغش التجاري



الاستفادة من دليل المستهلك الالكتروني



**%48,5**      **%51,5**

لديهم معرفة بالدليل      ليس لديهم معرفة بالدليل

الاستفادة من مرصد الاسعار



**%37,1**      **%62,9**

لديهم معرفة بالمرصد      ليس لديهم معرفة بالمرصد

الاستفادة من موقع الاستدعاءات و التحذيرات



**%31,5**      **%68,5**

لديهم معرفة بالموقع      ليس لديهم معرفة بالموقع

الاستفادة من الملحق اشهري أختار أين تتسوق



**%86,5**

الاستفادة من الملحق اشهري أختار أين تتسوق

**%79,6**

معدل استفادة الفئة المتابعة للدليل

**%83,7**

معدل استفادة الفئة المتابعة للمرصد

**%81,1**

معدل استفادة الفئة المتابعة للموقع