

تحلیل نظر سنجی صدور و تمدید پروانه کاربرد علامت استاندارد

مشخصات
عنوان خدمت: نظارت بر کیفیت ارائه خدمت و تولید کالا عنوان زیر خدمت: صدور و تمدید پروانه کاربرد علامت استاندارد
نام واحد انجام دهنده: اداره استاندارد سازی و آموزش نام و نام خانوادگی تنظیم کننده گزارش: مجتبی همتی شماره تماس: ۰۲۸-۳۳۶۵۷۱۸۲-۶

صدور پروانه کاربرد علامت استاندارد به صورت کاملا الکترونیکی توسط سامانه نظارت بر اجرای استاندارد به نشانی som.isiri.gov.ir انجام میپذیرد. پس از ثبت درخواست صدور پروانه در کار تابل مخصوص هر واحد تولیدی توسط شناسه و رمز عبور در این سامانه توسط خود واحد، فرایند نمونه برداری، بازرسی و آزمون انجام پذیرفته و تمام مراحل در کار تابل واحد تولیدی قابل پیگیری و مشهود میباشد. نهایتا پس از مطابقت محصول نمونه برداری شده، پروانه استاندارد ملی برای مدت ۳ سال برای واحد تولیدی صادر میگردد. در صورت تداوم کیفیت و استمرار تولید محصول با الزامات اعتبار پروانه برای مدت ۳ سال، به صورت کاملا الکترونیکی توسط سامانه نظارت بر اجرای استاندارد به نشانی som.isiri.gov.ir انجام میپذیرد. در صورت عدم رعایت الزامات قانونی و استاندارد و کسب ۹۰ امتیاز منفی ناشی از مغایرتهای کیفی مطابق با روش اجرایی نسبت به تعلیق پروانه استاندارد اقدام خواهد شد. به مدت ۳ ماه به واحد تولیدی یا خدماتی جهت رفع نقص مهلت داده میشود. تمامی مراحل به صورت کاملا الکترونیکی توسط سامانه نظارت بر اجرای استاندارد به نشانی som.isiri.gov.ir انجام میپذیرد. و واحد تولیدی در کار تابل خود مشاهده و پیگیری میکند. در صورت رفع نواقص از سوی واحد تولیدی یا خدماتی نمونه برداری از تولید انجام شده و رفع تعلیق به صورت الکترونیکی انجام خواهد پذیرفت. در صورت عدم رعایت الزامات قانونی و استاندارد و کسب ۱۲۰ امتیاز منفی ناشی از مغایرتهای کیفی مطابق با روش اجرایی یا عدم اقدام جهت رفع تعلیق نسبت به ابطال پروانه استاندارد اقدام خواهد شد و واحد تولیدی در کار تابل خود مشاهده و پیگیری میکند. در صورت رفع نواقص از سوی واحد تولیدی یا خدماتی نمونه برداری از تولید انجام شده و ابطال به صورت الکترونیکی انجام خواهد پذیرفت. در صورتی که کالا یا خدمات مشمول مقررات استاندارد اجباری باشد واحد تولیدی یا خدماتی مجاز به تولید، توزیع، انبارش و تبلیغات نخواهد بود و در صورت مشاهده هرگونه از موارد فوق، اقدامات قانونی از سوی اداره کل صورت می پذیرد. شهروندان و آحاد مردم میتوانند جهت دریافت اطلاعات پروانه علامت استاندارد کالاها و خدمات شماره ۱۰ رقمی مندرج در زیر علامت استاندارد را به شماره ۱۰۰۰۱۵۱۷ فرستاده و اطلاعات مورد نظر را به صورت پیامکی دریافت کنند و نیز میتوانند از طریق کد #*۴=USSD نیز اطلاعات پروانه را دریافت نمایند. همچنین از طریق اپلیکیشن دولت همراه و نصب آن بر روی سیستم عامل موبایل استعلام کد ۱۰ رقمی و کسب اطلاعات پروانه امکان پذیر میباشد



با توجه به فایل زمان درج شده بر روی سایت خدمت مورد نظر به موقع توسط کارشناس انجام گرفته است.

بر اساس تحلیل انجام شده بر نظرسنجی خدمت تایید صلاحیت مدیران کنترل کیفیت همان طور که در زیر مشاهده می کنید، با توجه به مقدار P-value در قسمت سطر که بیشتر از ۰.۵٪ است پس فرض صفر یعنی برابر ی میانگینهای پاسخ ها برای سوالات با یکدیگر رد نمیشود در واقع پاسخ سوالات تفاوت زیادی بایکدیگر ندارد. همچنین با توجه به P-value ستون این عدد نیز از ۰.۵٪ بزرگتر است و فرض صفر رد نمیشود پس نتیجه میگیریم پاسخ سوالات تفاوت فاحشی ندارد.

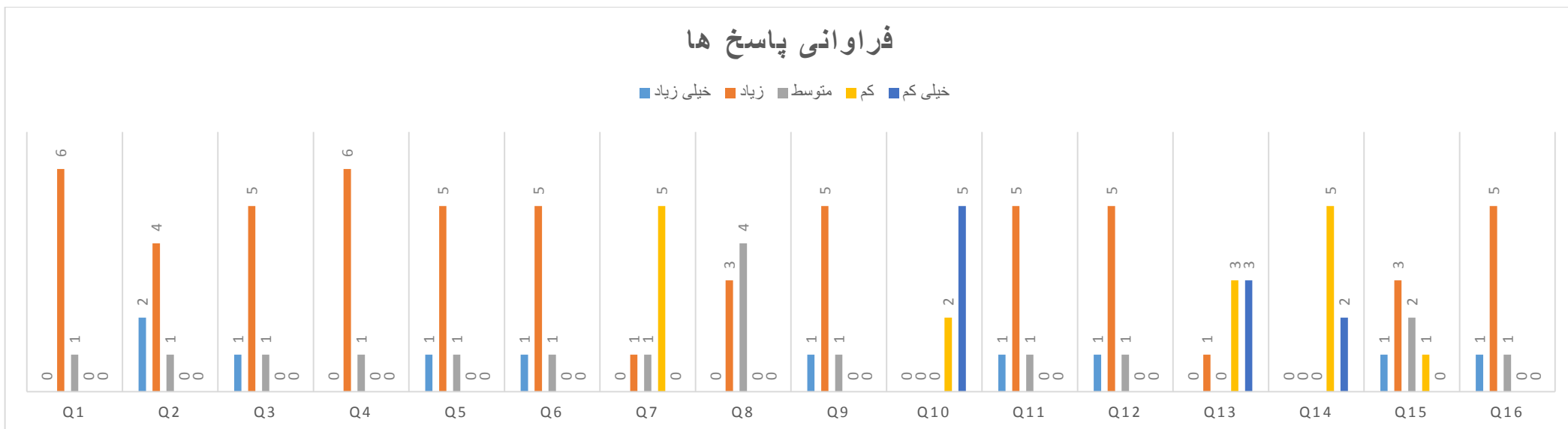
با توجه به نمودار فراوانی کل پاسخ ها، ۷۴ درصد از شرکت کنندگان در نظرسنجی این خدمت دارای رضایت زیاد می باشند، سپس گزینه خیلی زیاد با ۴۹ درصد در رتبه دوم قرار دارد.



جدول نظرسنجی صدور و تمدید پروانه کاربرد علامت استاندارد

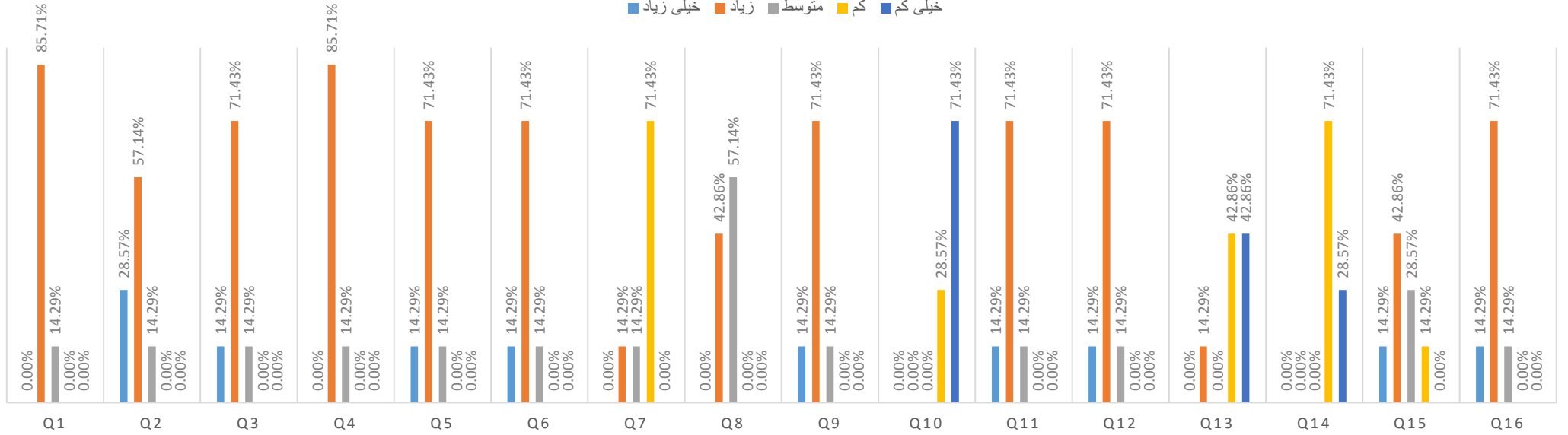
دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار	انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی	نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت	نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت	راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و پیگیری وضعیت درخواستها	تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت	امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت	نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه	ارائه چند باره اطلاعات یا تکراری (نظیر کپی شناسنامه، کارت ملی و...) به بخش های مختلف	تعهد و پایبندی دستگاه به زمان ارائه خدمت در فرم رسید خدمت	به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما	میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت	احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت	دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه توسط دستگاه	احساس رضایت از خدمت دریافت شده
متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	کم	متوسط	متوسط	کم	متوسط	متوسط	کم	کم	متوسط	متوسط
زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	کم	زیاد	زیاد	خیلی کم	زیاد	زیاد	خیلی کم	کم	زیاد	زیاد
زیاد	خیلی زیاد	زیاد	زیاد	خیلی زیاد	زیاد	کم	متوسط	زیاد	خیلی کم	زیاد	زیاد	خیلی کم	کم	زیاد	زیاد
زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	کم	متوسط	زیاد	خیلی کم	زیاد	زیاد	خیلی کم	کم	زیاد	زیاد
زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	متوسط	زیاد	زیاد	کم	زیاد	زیاد	کم	کم	متوسط	زیاد
زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	خیلی زیاد	کم	زیاد	خیلی زیاد	خیلی کم	خیلی زیاد	خیلی زیاد	کم	خیلی کم	خیلی زیاد	زیاد
زیاد	خیلی زیاد	خیلی زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	متوسط	زیاد	خیلی کم	زیاد	زیاد	زیاد	خیلی کم	کم	خیلی زیاد

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16
تعداد	Blank	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Non-blank	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Total	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
انواع		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16
بازدیدها	خیلی زیاد	0	2	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1
	زیاد	6	4	5	6	5	5	1	3	5	0	5	5	1	0	3	5
نظر سنجی	متوسط	1	1	1	1	1	1	1	4	1	0	1	1	0	0	2	1
	کم	0	0	0	0	0	0	5	0	0	2	0	0	3	5	1	0
	خیلی کم	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	3	2	0	0
	Total	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7



درصد فراوانی پاسخ ها

■ خیلی زیاد
 ■ زیاد
 ■ متوسط
 ■ کم
 ■ خیلی کم



Anova: Two-Factor Without Replication

<i>SUMMARY</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
خیلی زیاد	16	10	0.625	0.383333333
زیاد	16	59	3.6875	4.3625
متوسط	16	17	1.0625	0.8625
کم	16	16	1	3.2
خیلی کم	16	10	0.625	2.116666667
Q1	5	7	1.4	6.8
Q2	5	7	1.4	2.8
Q3	5	7	1.4	4.3
Q4	5	7	1.4	6.8
Q5	5	7	1.4	4.3
Q6	5	7	1.4	4.3
Q7	5	7	1.4	4.3
Q8	5	7	1.4	3.8
Q9	5	7	1.4	4.3
Q10	5	7	1.4	4.8
Q11	5	7	1.4	4.3
Q12	5	7	1.4	4.3
Q13	5	7	1.4	2.3
Q14	5	7	1.4	4.8
Q15	5	7	1.4	1.3
Q16	5	7	1.4	4.3

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Rows	107.325	4	26.83125	9.823798627	3.51839E-06	2.525215
Columns	1.7053E-13	15	1.13687E-14	4.16245E-15	1	1.836437
Error	163.875	60	2.73125			
Total	271.2	79				