



دفتر نظارت و ارزیابی

باسمه تعالی شأنه

## گزارش نتایج رضایت سنجی (خدمات پرکاربرد)

سال ۱۴۰۲

درصد دلایل نارضایتی											میزان رضایت (از ۱۰۰)	نام خدمت
سایر موارد	ضعف اطلاع رسانی و راهنمایی	عدم کسب نتیجه موردنظر از خدمت	شفاف نبودن فرآیندها و مقررات	ضعف پشتیبانی سامانه	مشکلات ثبت اطلاعات در سامانه	عدم پاسخگویی به تلفن ها	نحوه پاسخگویی و رفتار کارکنان	عدم دقت لازم در بررسی پرونده ها	عدم حضور کارکنان مربوطه	طولانی بودن زمان ارائه خدمت		
%۶	%۱۳	%۳	%۱۳	%۱۶	%۳	%۳	۰	۰	۰	%۴۳	۸۰	۱. لغو تعهد آموزش رایگان
%۵	%۵	%۶	%۹	%۱۵	%۳	%۴	%۲	%۰٫۵	%۰٫۵	%۵۰	۷۷	۲. کمیسیون بررسی موارد خاص
%۹	%۱۱	%۹	%۱۰	%۱۰	%۵	%۳	%۰٫۵	%۰٫۵	%۲	%۴۲	۶۸	۳. تاییدیه تحصیلی
%۵	%۱۰	%۴	%۱۱	%۱۴	%۴	%۳	۰	۰	%۱	%۴۸	۷۷	۴. تایید مدارک دانشجویان
%۱	%۱۳	%۴	%۱۳	%۱۶	%۲	%۲	%۲	%۱	۰	%۴۶	۷۶	۵. انتقال / مهمانی دانشجویان
%۵	%۱۰	%۵	%۱۱	%۱۴	%۳	%۳	%۰٫۹	%۰٫۴	%۰٫۷	%۴۶	۷۶	میانگین کل