

راهنمای فرایند ثبت خرابی

سامانه جامع آموزش عالی HES



تهیه کننده: مرکز نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت وزارت عتف

آبان ۱۴۰۰

از ابتدای سال ۱۴۰۰، فرایند ثبت خرابی در سامانه آموزش عالی تغییر کرده است. سابق، پس از اینکه موسسه ای ثبت خرابی انجام میداد، درخواست برای واحد انفورماتیک وزارت عتف ارسال می شد و با صلاحدید آن واحد برای سایر واحدهای مربوطه ارسال می شد. در طراحی جدید، برای تسریع پاسخگویی به درخواست موسسات، فرایند متوجه تغییراتی شده است که در سند حاضر به معرفی آن پرداخته می شود.

تغییر فرایند شامل افزودن یا حذف برخی نودهای میانی و همچنین انتخابی کردن ارجاعات کار می باشد. لازم به ذکر است که ماهیت فرایند ثبت خرابی، بررسی و تأیید نبوده بلکه فرایندی است که طی آن قرار است پرسش ها و مشکلاتی از سمت کاربران سامانه اعم از موسسات و دانشگاه ها و یا خود کاربران ستاد مطرح و طی یک پروسه مشخص و البته سریع، راه حل مربوطه ارائه شود.

۲ سناریوی بررسی فرایند ثبت خرابی توسط هیئت نظارت استانی

سناریوی فرایند ثبت خرابی به ترتیب زیر است:

۱. دانشگاه ثبت خرابی را ارسال می کند.
۲. درخواست برای هیئت نظارت استانی موسسه درخواست دهنده ارسال می شود.
۳. هیئت نظارت استانی درخواست را بررسی می کند. چنانچه قابل حل بود، پاسخ را وارد کرده و از طریق فیلد **انتخاب کاربر بعدی**، آیتم **"بازگشت به درخواست دهنده"** را انتخاب می کند.
۴. چنانچه موضوع درخواست توسط هیئت نظارت استانی قابل حل نباشد، از طریق فیلد **انتخاب کاربر بعدی**، آیتم **"ارسال به مدیران وزارت"** را انتخاب می کند. براساس موضوع مربوطه به تشخیص هیئت نظارت استانی، از فیلد **"واحد مربوطه"** انتخاب می شود که کدام واحد از وزارت عتف باشد. مثلاً اگر پرسش مربوط به اعضای هیئت علمی بوده، برای مرکز نظارت وزارت ارسال شود.
۵. چنانچه موضوع مربوط به استان دیگری بوده باشد، هیئت نظارت استانی، در فرم درخواست از طریق فیلد **انتخاب کاربر بعدی**، آیتم **"ارسال به نظارت استانی"** را انتخاب می کند. براساس موضوع مطرح شده در ثبت خرابی و استان دخیل در موضوع، از فیلد **"واحد مربوطه"** انتخاب می شود که نود بعدی بررسی کننده درخواست، کدام استان باشد.
۶. در ادامه واحد مربوطه پاسخ را درج کرده و درخواست را مجدداً برای هیئت نظارت استانی و یا مستقیم برای درخواست دهنده ارسال می کند.

۷. دانشگاه پاسخ را دریافت کرده در صورتی که قانع شده باشد فرایند را خاتمه می دهد در غیر این صورت مجددا درخواست را ارسال می کند.

۱-۲ راهنمای تصویری بررسی فرایند ثبت خرابی

۱- ابتدا با اکانت Supervision خود وارد سامانه HES شده، در بخش میز کار و در کارتابل، همانطور که شکل زیر نشان می دهد، ثبت خرابی ارسالی توسط موسسات قابل مشاهده است.

The screenshot displays the HES Supervision web application. At the top, there are navigation icons for 'گزارش' (Report), 'خانه' (Home), 'آموزش عالی' (Higher Education), and 'میز کار' (Dashboard). The main content area shows a table of reported faults with columns for 'گروه' (Group), 'عنوان درخواست' (Request Title), 'فرایند' (Process), and 'مرحله' (Stage). A sidebar on the right contains a 'میز کار' (Dashboard) menu with items like 'کار جدید' (New Work), 'کارتابل (45)', 'پیش نویس (2)', 'پیگیری (275)', 'اختصاص نیافته (0)', 'متوقف شده (4)', and 'دسته بندی کارتابل' (Dashboard Categories), which includes 'تایید اطلاعات موسسات' (Verify Institution Information) and 'کارتابل گزارش بازدید موسسات' (Institution Visit Report Dashboard).

گروه	عنوان درخواست	فرایند	مرحله
۱۶۲۰۹۵	ثبت خرابی - مسئول رشته‌های تحصیلی دانشگاه پیام نور	ثبت خرابی / پیشنهادات (نسخه جدید)	بررسی نظارت استانی
۱۶۱۵۱۴	ثبت خرابی - مسئول رشته‌های تحصیلی دانشگاه پیام نور	ثبت خرابی / پیشنهادات (نسخه جدید)	بررسی نظارت استانی
۱۶۱۱۸۰		۱-تایید اطلاعات موسسه	بررسی هیات نظارت استانی
۱۶۰۹۷۸		ثبت خرابی / پیشنهادات (نسخه جدید)	اطلاع رسانی
۱۶۰۸۹۹		۱-تایید اطلاعات موسسه	بررسی هیات نظارت استانی
۱۶۰۷۲۳		۱-تایید اطلاعات موسسه	بررسی هیات نظارت استانی
۱۶۰۴۰۹		۱-تایید اطلاعات موسسه	بررسی هیات نظارت استانی

۲- ثبت خرابی موردنظر را انتخاب کرده تا وارد صفحه مربوطه شوید.

عنوان درخواست: # 162095

موسسه: دانشگاه پیام نور

نام کاربری درخواست دهنده: Gostaresh

شماره درخواست: 162095

تاریخ درخواست: 1400/08/22

عنوان: * خرابی در خواست رشته

توضیحات: * با سلام و احترام جهت ثبت رشته درخواستی قسمت فهرست رشته ها برای انتخاب باز نمیشود. خواهشمند است اقدامات لازم را مبذول فرمایید. یا تشکر

اولویت: فوری

فایل مستندات (در صورت نیاز): *. Allowed file extensions

انتخاب کاربر بعدی: *

توضیحات: * با سلام و احترام جهت ثبت رشته درخواستی قسمت فهرست رشته ها برای انتخاب باز نمیشود. خواهشمند است اقدامات لازم را مبذول فرمایید. یا تشکر

تاریخچه درخواست

میز کار

کار جدید

گزارش (45)

پیش نویس (2)

پیگیری (275)

اختصاص نیافته (0)

متوقف شده (4)

بخش بندی گزارش

تایید اطلاعات موسسات

گزارش گزارش بازدید موسسات

۳- چنانچه سوال توسط هیئت نظارت قابل پاسخ باشد، پاسخ را در قسمت توضیحات درج کرده و از فیلد **انتخاب کاربر بعدی**، آیتم **بازگشت به درخواست دهنده** را انتخاب و دکمه ثبت را میزند.

۴- اما به لحاظ محتوایی، به طور مثال، همانطور که شکل بالا نشان میدهد، سوال مربوط به رشته و دفتر گسترش آموزش عالی می باشد، لذا هیئت می تواند از فیلد **انتخاب کاربر بعدی**، مطابق آنچه شکل زیر نشان می دهد، ابتدا آیتم **ار سال به مدیران وزارت** را انتخاب کرده سپس از فیلد انتخاب مدیر مربوطه، واحد مربوطه در دفتر گسترش را انتخاب کرده و برای ایشان ارسال نماید. در صورت عدم اطلاع هیئت از ماهیت ثبت خرابی، می تواند کاربر بعدی را واحد انفورماتیک انتخاب کرده تا خود انفورماتیک کار را برای واحد مربوطه ارسال نماید.

عنوان درخواست #: 162095

کار جدید

کارتابل (45)

پیش نویس (2)

پیگیری (275)

اختصاص نیافته (0)

متوقف شده (4)

دسته بندی کارتابل

تایید اطلاعات موسسات

کارتابل گزارش بازدید موسسات

عنوان *
خرابی در خواست رشته

توضیحات *
با سلام و احترام جهت ثبت رشته درخواستی قسمت فهرست رشته ها برای انتخاب باز نمیشود. خواهشمند است اقدامات لازم را مبذول فرمایید. با تشکر

اولویت
فوری

فایل مستندات (در صورت نیاز)
*. Allowed file extensions

تاریخچه درخواست

انتخاب کاربر بعدی *
ارسال به مدیران وزارت

انتخاب مدیر مربوطه
AdminInst-کاربر ارشد موسسات

توضیحات
با سلام و احترام جهت ثبت رشته درخواستی قسمت فهرست رشته ها برای انتخاب باز نمیشود. خواهشمند است اقدامات لازم را مبذول فرمایید. با تشکر

ثبت

۵- در همینجا لازم به ذکر است، چنانچه موضوع مطرح شده در ثبت خرابی، مشکلی بوده که توسط هیئت نظارت استان دیگری بایستی حل شود، از همان فیلد **انتخاب کاربر بعدی** می توانید آیتم **ارسال به نظارت استانی** را انتخاب کرده، و از فیلد بعدی، استان مربوطه را انتخاب نمایید.

عنوان درخواست #: 162095

کار جدید

کارتابل (45)

پیش نویس (2)

پیگیری (275)

اختصاص نیافته (0)

متوقف شده (4)

دسته بندی کارتابل

تایید اطلاعات موسسات

کارتابل گزارش بازدید موسسات

عنوان *
خرابی در خواست رشته

توضیحات *
با سلام و احترام جهت ثبت رشته درخواستی قسمت فهرست رشته ها برای انتخاب باز نمیشود. خواهشمند است اقدامات لازم را مبذول فرمایید. با تشکر

اولویت
فوری

فایل مستندات (در صورت نیاز)
*. Allowed file extensions

تاریخچه درخواست

انتخاب کاربر بعدی *
ارسال به نظارت استانی

انتخاب نظارت استانی مورد نظر
هیات نظارت و ارزیابی و تضمین کیفیت استان همدان

توضیحات
با سلام و احترام جهت ثبت رشته درخواستی قسمت فهرست رشته ها برای انتخاب باز نمیشود. خواهشمند است اقدامات لازم را مبذول فرمایید. با تشکر

ثبت

نمونه ای از ثبت خرابی هایی که میتوانید برای حل موضوع، درخواست را برای استان دیگری ارسال کنید:

به عنوان مثال: یک موسسه غیرانتفاعی چند سال قبل برای یک فرد قرارداد تمام وقت در سامانه ثبت کرده، فرد با آن دانشگاه قطع همکاری داشته و در جای دیگری مشغول کار است. در چنین حالتی، دانشگاه دوم نمی تواند برای شخص قرارداد تمام وقت ثبت کند زیرا قبلا موسسه غیرانتفاعی ثبت کرده و قطع همکاری صادر نکرده است. لذا در حالت عادی دانشگاه مبدا (موسسه غیرانتفاعی) بایستی برای فرد یک رکورد قطع همکاری ثبت کند. زمانیکه دانشگاه مبدا (موسسه غیرانتفاعی) اینکار را انجام نمی دهد و با شخص یا دانشگاه مقصد همکاری نمیکند، در این وضعیت چنانچه دانشگاه مبدا (موسسه غیرانتفاعی)، خارج از استان شما باشد، آنگاه می توانید موضوع را از طریق فرایند ثبت خرابی با استانی که دانشگاه مبدا در آنجا قرار دارد مطرح کرده تا هیئت استانی مربوطه، قرارداد فرد را از دانشگاه مبدا که در استان ایشان است غیرقابل قبول بزند. در واقع در این حالت شما ثبت خرابی یک موسسه از استان خود که حل آن خارج از دسترس شما است را برای استان دیگری که دسترسی دارد ارسال می کنید.

۶- در پایان دکمه ثبت را زده تا فرایند از کارتابل شما خارج و به بخش پیگیری منتقل شود.

۷- چنانچه شما ثبت خرابی را برای واحدهای دیگری ارسال کرده بودید، زمانیکه توسط واحد مربوطه اعم از وزارت یا هیئت نظارت استان دیگری به آن پاسخ داده میشود، یک نسخه جهت اطلاع مشابه آنچه شکل زیر نشان می دهد برای شما ارسال می شود. شما با انتخاب تاریخچه درخواست می توانید روند پاسخ های داده شده را مشاهده نمایید. در پایان تنها دکمه ثبت را زده تا از کارتابل شما خارج شود و این درخواست دیگر اقدامی ندارد.

مرحله بعد

موسسه: [Redacted]

دانشگاه: [Redacted]

نام کاربری درخواست ده: TopChart_ [Redacted]

شماره درخواست: 160370

تاریخ درخواست: 1400/08/24

عنوان*: [Redacted]

توضیحات*: با سلام و احترام
با توجه به اعمال تغییراتی در تشکیلات دانشگاه
اصلی که سابقا تهیه گردیده جهت درج در سامانه

اولویت: عادی

فایل مستندات (در صورت نیاز): [Redacted]

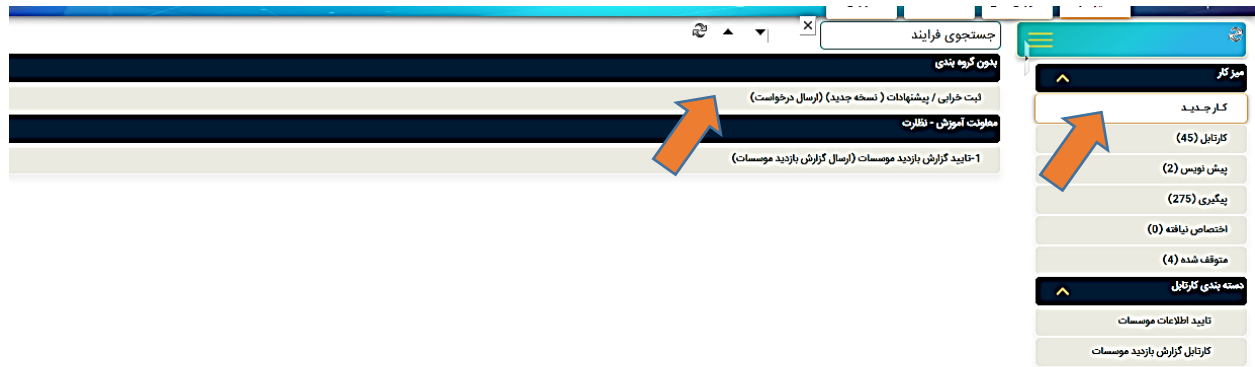
تاریخچه درخواست

ثبت

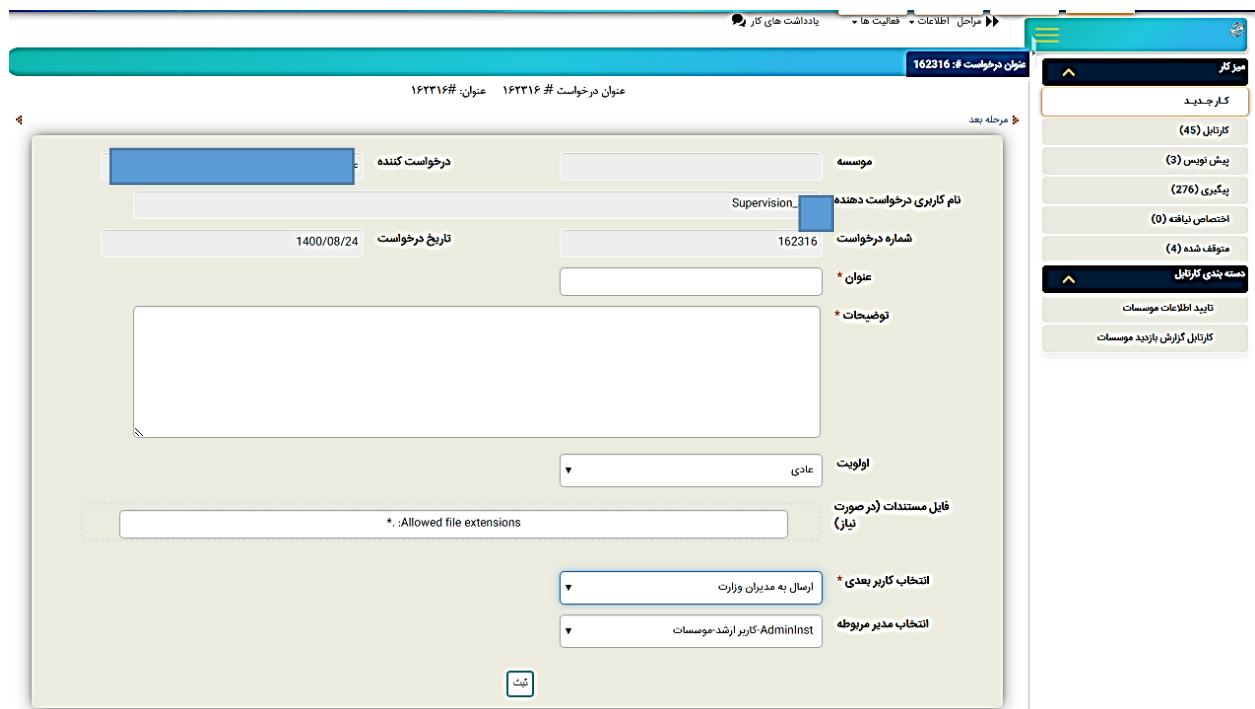
۳ ارسال ثبت خرابی توسط خود هیئت نظارت استانی

در طراحی جدید فرایند ثبت خرابی، این امکان وجود دارد که هیئت نظارت، سوال یا ابهام خود را مستقیم با واحد موردنظر مطرح کند. برای انجام اینکار:

۱- از بخش میزکار، وارد کار جدید شده و روی گزینه ثبت خرابی کلیک کنید.



۲- همانطور که شکل زیر نشان می دهد، ابتدا موضوع و توضیحات مشکل یا پیشنهادتان را درج کرده، چنانچه تصویر یا پیوستی دارید بارگذاری کرده و از فیلد انتخاب کاربر بعدی، کاربر موردنظرتان را انتخاب نمایید.



۴ سخن پایانی

چنانچه ثبت خرابی توسط شما قابل پاسخ نمی باشد و مبهم بوده و لازم به توضیحات مرکز نظارت وزارت عتف است، خواهشمند است همان درخواست مربوطه را ارسال کرده تا توضیحات و نکات همانجا متناسب با مورد مطرح شده، پاسخ داده و برای هیئت ارسال شود.

به موسسات تأکید نمایید که درخواست و مشکلات خود را از طریق ثبت خرابی اعلام نمایند تا با طی شدن یک جریان مشخص، به پاسخ برسند.

به موسسات تأکید نمایید که صفحه رویداد سامانه را مطالعه کنند. آخرین تغییرات، رویدادها، بخشنامه ها و آموزش های مرتبط با سامانه در بخش رویدادها اطلاع رسانی می شود.