

# راهنمای فرایند ثبت خرابی

سالانه جامع آموزش عالی HES



مرکز نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت وزارت عتف

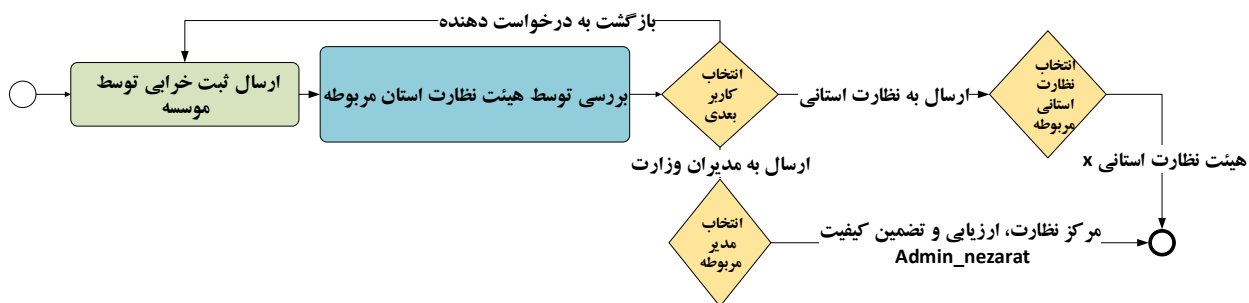
آذر ماه ۱۴۰۱

نسخه دوم

# ۱ 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. درخواست توسط هیئت نظارت استانی بررسی می شود. چنانچه قابل حل باشد، پاسخ را وارد کرده و از طریق **فیلد انتخاب کاربر بعدی**، آیتم **"بازگشت به درخواست دهنده"** را انتخاب نمایید.
۴. چنانچه موضوع درخواست توسط هیئت نظارت استانی قابل حل نباشد، از طریق **فیلد انتخاب کاربر بعدی**، آیتم **"ارسال به مدیران وزارت"** را انتخاب کنید. سپس از فیلد **"انتخاب مدیر مربوطه"** آیتم مرکز نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت را انتخاب کنید. (در صورتیکه مشکل خطای سیستمی و فوری باشد، در این مرحله می توانید بجای ارسال به مدیران وزارت، درخواست را برای کارشناس ارسال شرکت پشتیبانی ارسال کنید. اما پیشنهاد می شود ثبت خرابی ها برای مرکز نظارت وزارت عتف ارسال شود تا در جریان فعالیت های آن هیئت قرار گیرد).
۵. چنانچه موضوع مربوط به استان دیگری بوده باشد، در فرم درخواست و از طریق **فیلد انتخاب کاربر بعدی**، آیتم **"ارسال به نظارت استانی"** را انتخاب کنید. براساس موضوع مطرح شده در ثبت خرابی و استان دخیل در موضوع، از فیلد **"انتخاب نظارت استانی مربوطه"**، استان مورد نظر را انتخاب کرده و دکمه ثبت را بزنید.



## ۱-۱ راهنمای تصویری بررسی فرایند ثبت خرابی

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

#	عنوان درخواست	فرایند	مرحله	مدت اجرا	آخرین تغییر
۱۶۲۰۹۵	ثبت خرابی - مسئول رشته های تحصیلی دانشگاه پیام نور	ثبت خرابی / پیشنهادات ( نسخه جدید)	بررسی نظارت استانی	۱۴۰۰-۰۸-۲۴	۱۱:۴۴ ۱۴۰۰-۰۸-۲۴
۱۶۱۵۱۴	ثبت خرابی - مسئول رشته های تحصیلی دانشگاه پیام نور	ثبت خرابی / پیشنهادات ( نسخه جدید)	بررسی نظارت استانی	۱۴۰۰-۰۸-۱۰	۰۸:۱۳ ۱۴۰۰-۰۸-۱۰
۱۶۱۱۸۰	۱- تایید اطلاعات موسسه	بررسی هیات نظارت استانی	بررسی هیات نظارت استانی	۱۴۰۰-۰۸-۱۰	۱۰:۱۲ ۱۴۰۰-۰۸-۱۰
۱۶۰۹۷۸	ثبت خرابی / پیشنهادات ( نسخه جدید)	اطلاع رسانی	اطلاع رسانی	۱۴۰۰-۰۸-۰۵	۱۱:۰۷ ۱۴۰۰-۰۸-۰۵
۱۶۰۸۹۹	۱- تایید اطلاعات موسسه	بررسی هیات نظارت استانی	بررسی هیات نظارت استانی	۱۴۰۰-۰۸-۰۵	۰۵:۱۶ ۱۴۰۰-۰۸-۰۵
۱۶۰۷۲۳	۱- تایید اطلاعات موسسه	بررسی هیات نظارت استانی	بررسی هیات نظارت استانی	۱۴۰۰-۰۸-۱۰	۱۰:۱۲ ۱۴۰۰-۰۸-۱۰
۱۶۰۴۰۹	۱- تایید اطلاعات موسسه	بررسی هیات نظارت استانی	بررسی هیات نظارت استانی	۱۴۰۰-۰۸-۰۵	۰۶:۱۲ ۱۴۰۰-۰۸-۰۵

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

میز کار درخواست # 162095

موسسه: دانشگاه پیام نور مرکز گرمسا

نام کاربری درخواست دهنده: G...3284

شماره درخواست: 162095

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

تایید اطلاعات موسسات

کار تابل (45)

پیش نویس (2)

پیگیری (275)

اختصاص نیافته (0)

متوقف شده (4)

حسته بندی کار تابل

تایید اطلاعات موسسات

کار تابل گزارش بازید 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 بزنید.

۴- چنانچه پاسخگویی یا رفع مشکل توسط آن هیئت امکان پذیر نبود، آنگاه می توانید درخواست را برای مرکز نظارت وزارت علوم ارسال نمایید. برای اینکار از فیلد **انتخاب کاربر بعدی**، مطابق آنچه شکل زیر نشان می دهد، ابتدا آیتم **ارسال به مدیران وزارت** را انتخاب کرده سپس از فیلد انتخاب مدیر مربوطه، مرکز نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت را انتخاب کنید.

شماره درخواست	195983	تاریخ درخواست	1401/09/20
عنوان *	<input type="text"/>		
توضیحات *	<input type="text"/>		
اولویت	حادی		
فیل مستندات (در صورت نیاز)	*.Allowed file extensions		
انتخاب کاربر بعدی *	ارسال به مدیران وزارت		
انتخاب مدیر مربوطه	admin_nezarat - مرکز نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت هدف		



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 بازخورد 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

ارسال به نظارت استانی

ارسال به نظارت استانی

هیات نظارت و ارزیابی و تضمین کیفیت استان همدان

انتخاب نظارت استانی مورد نظر

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 درحالت 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. درواقع 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.

موسسه	دانشگاه	درخواست کننده	مسئول تشکیلات
نام کاربری درخواست ده	TopChart	تاریخ درخواست	1400/08/24
شماره درخواست	160370	عنوان *	تشکیلات جدید دانشگاه
توضیحات *	با سلام و احترام با توجه به اعمال تغییراتی در تشکیلات دانشگاه اصولی که سابقاً تهیه گردیده جهت درج در سامانه		
اولویت	عادی		
فایل مستندات (در صورت نیاز)	تشکیلات سامانه حسن اصلاح نهایی مهر xlsx.1400		
<input type="button" value="تاریخچه درخواست"/>			

ثبت

## ۲ ارسال ثبت خرابی توسط خود هیئت نظارت استانی


در شرایطی لازم است که هیئت نظارت با مرکز نظارت راجع به موضوع خاصی تعامل داشته باشد که الزاماً مرتبط با موسسه خاصی نبوده، ممکن است به شکل پرسش، پیشنهاد یا راهکار باشد. در این شرایط شما می توانید با انجام مراحل زیر، موضوع و درخواست خود را برای مرکز نظارت وزارت عتف ارسال کنید.

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

The screenshot shows a web application interface. On the right side, there is a sidebar menu with a 'میز کار' (Dashboard) section containing several items: 'کار جدید', 'کارتابل (45)', 'پیش نویس (2)', 'پیگیری (275)', 'اختصاص نیافته (0)', and 'متوقف شده (4)'. Below this is a 'هسته بندی کارتابل' (Dashboard Categories) section with 'نایب اعلانات موسسات' and 'کارتابل گزارش بازدید موسسات'. In the main content area, there is a 'جستجوی فرایند' (Process Search) bar and a list of menu items. An orange arrow points to the 'ثبت خرابی / پیشنهادات (نسخه جدید) (ارسال درخواست)' item in the main menu. Another orange arrow points to the 'کار جدید' item in the sidebar menu.

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

شماره درخواست	195983	تاریخ درخواست	1401/09/20
عنوان *	<input type="text"/>		
توضیحات *	<input type="text"/>		
اولویت	عادی		
فایل مستندات (در صورت نیاز)	*.Allowed file extensions		
انتخاب کاربر بعدی *	ارسال به مدیران وزارت		
انتخاب منبع مربوطه	admin_nezarat - مرکز نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت عتف		



### ۳ سخن پایانی

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

۲) به موسسات تأکید نمایید که درخواست و مشکلات خود را الزاماً از طریق ثبت خرابی اعلام نمایند تا با طی شدن یک جریان مشخص، به پاسخ برسند. با اینکار میزان پاسخگویی به پرسش های موسسات، میزان مشارکت و عملکرد هیئت ها در رفع مشکلات، قابل ردیابی و گزارش گیری خواهد بود.

۳) 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.