

نکات بسیار مهم در خصوص پاسخگویی به دانشجویان

قبل از تماس با دانشگاه یا پیگیری سوال یا درخواست خود از کارشناس، حتما اطلاعیه را با دقت بخوانید

تاریخ بروز رسانی- ۱۷ شهریور ۱۴۰۰

۱. با توجه به اینکه بیشتر مسائل و سوالات آموزشی که دانشجویان طرح می کنند قبلا توسط دانشگاه اطلاع رسانی شده، دانشجویان قبل از طرح سوالات و درخواست های خود، حتما مطالب و اطلاعیه هایی را که در [کانال آموزش استان در پیام رسان ایتا به نشانی @payamenoreshoma](#) بعنوان مرجع اطلاع رسانی امور آموزشی دانشگاه درج می گردد خوانده و گوش کنند؛
۲. طبق دستور العمل سازمان امور اداری استخدامی کشور، دانشگاه های واقع در مناطق با **وضعیت قرمز کرونایی** از نظر فیزیکی تعطیل و در مناطق با وضعیت نارنجی و زرد با بخشی از کارکنان خود فعال هستند لذا دانشجویان می بایستی وضعیت رنگ بندی کرونا که هر هفته منتشر می شود را پیگیری نمایید و در صورت قرمز بودن شهر محل دانشگاه سوالات و درخواست های خود را صرفا از طریق آی دی کارشناسان در پیام رسان ایتا پیگیری نمایند؛ مع الوصف با توجه به مراجعات اضطراری مثل دریافت ریز نمرات مهر شده و...، به منظور تکریم دانشجویان و تسهیل در کار ایشان مقرر شد حتی در وضعیت قرمز کرونایی یک یا چند نفر از کارشناسان در هر روز در دانشگاه حضور داشته تا پاسخگوی مراجعان باشند؛
۳. در روزهایی که **وضعیت کرونایی نارنجی-زرد یا آبی** است دانشجویان می توانند هم از طریق تماس با تلفن های ثابت(در صورت دورکار نبودن کارشناس) و هم از طریق آی دی کارشناس درخواست خود را مطرح نمایند و پیام های ارسالی دانشجویان توسط کارشناسان چه در روزهای دورکاری و چه در روزهای حضور در دانشگاه بررسی و اقدام می شود؛
۴. جدول وضعیت حضور کارشناسان در دانشگاه در کانال آموزش استان منتشر می شود؛
۵. با توجه به تعریف نام کاربری در پیام رسان ایتا برای تمام کارشناسان آموزش مراکز و واحدها و بعضی از کارشناسان دیگری که به دانشجویان خدمت ارائه می کنند و فعال بودن نام های کاربری اعلام شده، دانشجویان لطفا از تماس با شماره تلفن همراه کارکنان خودداری نمایند؛
۶. دقت شود تمام نام های کاربری تعریف شده در پیام رسان ایتا بوده و مربوط به تلگرام یا سایر پیام رسانها نیست؛
۷. دانشجویان دقت کنند اگر نام کاربری کارشناس مربوطه را با تایپ در قسمت جستجو در ایتا پیدا نکردند می بایستی نام کاربری را در "فضای ابری" (یا همان "پیام های ذخیره شده") ایتا بعد از عبارت @ تایپ و ارسال کرده و سپس روی آن کلیک نمایند و وارد پی وی کارشناس مربوطه شوند؛
۸. زمان آخرین بازدیدی که پیام رسان ایتا نشان میدهد (به طور مثال یک هفته پیش یا یک ماه پیش) دقیق نبوده لذا بدون توجه به زمان آخرین بازدید کارشناس، سوال خود را برای کارشناس مربوطه ارسال کنید؛
۹. از مزایای پیام رسان ایتا امکان استفاده از نسخه ی وب(اینترنت) یا نسخه ی ویندوز بدون نیاز به گوشی هوشمند است و لذا دانشجویان به خصوص دانشجویانی که فاقد گوشی هوشمند هستند نیز می توانند در صورت داشتن کامپیوتر شخصی یا حتی از طریق کافی نت ها نسبت به استفاده از این پیام رسان و ارسال سوال یا درخواست خود به کارشناس مربوطه اقدام کنند؛
۱۰. با توجه به حجم زیاد تماس های تلفنی و اینکه تجربه نشان داده تعداد زیادی از دانشجویان علیرغم تلاش های کارشناسان آموزش برای پاسخگویی به تمام تماسها، موفق به صحبت تلفنی با کارشناس نمی شوند، پیشنهاد می گردد دانشجویان کلا درخواست ها و سوالات خود را از طریق آی دی های اعلام شده در پیام رسان ایتا با کارشناس در میان بگذارند و وقت خود را صرف تماس های تلفنی نکنند؛

۱۱. دانشجویان در طرح سوال یا ارائه‌ی درخواست‌های خود به مسئولیت کارشناسان دقت داشته باشند تا درخواست خود را برای کارشناس غیر مرتبط ارسال نکنند؛ در موارد بسیار زیادی که دانشجویان از عدم پاسخگویی کارشناسان گلایه داشتند مشاهده شده علیرغم بارها تاکید این نکته، دانشجویان سوالات و درخواست‌های خود را اشتباها با فرد دیگری مطرح کرده‌اند و قاعدتا هم جوابی دریافت نکرده‌اند؛ به طور مثال سوالات و مشکلات مربوطه انتخاب واحد خود را از کارشناس برنامه ریزی، سوالات مربوط به کلاسها و لینک گروه اساتید را از کارشناس رشته، سوالات مربوط به امتحانات و نمرات را از کارشناس رشته و... می‌پرسند و طبیعتا پاسخ هم نمی‌گیرند و ناراحت می‌شوند؛

۱۲. با توجه به اینکه برنامه ریزی کلاسی در نیم سال اول سال تحصیلی ۱۴۰۱-۱۴۰۰ به صورت استانی و به تفکیک رشته انجام شده راههای ارتباطی با **کارشناسان برنامه ریزی** در لیست جداگانه‌ای منتشر شده است؛ دانشجویان سوالات و مشکلات خود در خصوص کلاسها را از کارشناسان برنامه ریزی رشته‌ی خود پیگیری کنند؛ **مکررا تاکید شده که کارشناس برنامه ریزی با کارشناس رشته فرق دارد**، کارشناس برنامه ریزی صرفا ارائه‌ی دروس-تعیین اساتید-درج برنامه کلاسی و لینک گروه اساتید را بعهده دارد؛

۱۳. دانشجویان مشکلات، درخواستها و سوالات خود در خصوص **نمرات و آزمون‌های میان ترم و پایان ترم** صرفا با **کارشناس امتحانات** و آزمون یا مسئول آموزش مرکز مطرح کنند؛

۱۴. **کارشناسان فناوری** صرفا در خصوص مشکلات سامانه پیام من و سامانه کلاسهای الکترونیکی پاسخگو هستند؛

۱۵. **کارشناسی رشته** در خصوص مسائل انتخاب واحد، معادلسازی، مهمان، تغییر رشته، ثبت نام و سایر مسائل آموزشی پاسخگوی دانشجویان است؛

۱۶. **مسئول آموزش** مرکز بعد از کارشناسان مذکور پاسخگوی دانشجویان می‌باشد؛

۱۷. پاسخگویی به درخواست‌ها و سوالات دانشجویان صرفا در ساعات اداری و روزهای غیر تعطیل رسمی انجام می‌شود؛

۱۸. **متوسط زمان پاسخگویی** به درخواست‌ها و سوالات دانشجویان با توجه به ارسال ۲۴ ساعته سوال و درخواست توسط دانشجویان حتی در روزهای تعطیل و ساعات غیر اداری و نیز امور محوله‌ی دیگر به کارشناسان، بستگی به حجم و میزان درخواست‌ها و سوالات کارشناس **بین یک تا دو روز کاری** است؛

۱۹. دانشجویان سوالات و درخواست‌های خود را به صورت نوشتاری ارسال کنند؛

۲۰. در صورتی که دانشجویی درخواست ارائه‌ی خدمات آموزشی را دارد که نیاز به ارائه‌ی درخواست مکتوب دارد (همانند انجام انتخاب واحد بعد از اتمام مهلت مقرر توسط مرکز)، با راهنمایی که کارشناس مربوطه به وی انجام می‌دهد لازم است درخواست خود را به صورت مکتوب و با درج نام و شماره دانشجویی و شرح دقیق درخواست نوشته و بعد از امضا و درج تاریخ، تصویر آن را برای کارشناس ارسال نماید؛

۲۱. دانشجویان سلسله مراتب را در پیگیری درخواست‌ها رعایت کنند؛ بدین صورت که ابتدا از کارشناس مربوطه و در صورت عدم دریافت پاسخ از کارشناس در مهلت تعیین شده، درخواست خود را از مسئول آموزش مرکز پیگیری کنند و در صورت عدم دریافت پاسخ از مسئول آموزش مرکز، موضوع را از حوزه‌ی ریاست محل تحصیل خود پیگیری نمایند؛ عبارت دیگر سلسله مراتب پیگیری کار به صورت **کارشناس مربوطه-----مسئول آموزش مرکز-----حوزه‌ی ریاست مرکز** می‌باشد؛

۲۲. دانشجویان از ارسال همزمان سوال یا درخواست خود به چند کارشناس یا به کارشناس و مسئول آموزش اکیدا خودداری نموده و روال فوق را رعایت فرمایند؛ در غیر این صورت ممکن است در بررسی و انجام درخواست خود با مشکل مواجه شوند؛

۲۳. با توجه به وجود فقط یک نفرمدیر در اداره آموزش استان و عدم امکان پاسخگویی یک نفر به سوالات و درخواست‌های نزدیک به ده هزار دانشجوی ۱۳ مرکز و واحد، و با توجه به اینکه رسالت و مسئولیت مراکز دانشگاه پاسخگویی و پیگیری کارهای دانشجویان است و هیچ مساله و نکته و درخواست و سوالی نیست که نحوه‌ی پاسخگویی و پیگیری آنها به کارشناسان و مسئولین آموزش مراکز اعلام نشده باشد لذا دانشجویان عزیز حتما مسائل آموزشی خود را از کارشناس مربوطه یا مسئول آموزش مرکز خود پیگیری نمایند.

اداره آموزش دانشگاه پیام نور استان مرکزی