

## بایادپـروردگـار

آموزش نحوه ی ثبت شکایت در سامانه شکایات وزارت علوم

## ۱- نحوه ی ثبت شکایت :

پس از مراجعه به پورتال سیستم شکایات وزارت علوم ، اولین گام جهت ثبت شکایت ، استفاده از لینک " ثبت شکایت" است که در صفحه نخست

موجود می باشد. (مشابه تصویر ۱)

### شکل ۱-۱ استفاده از لینک ثبت شکایت در صفحه نخست جهت ثبت شکایت

پس از انتخاب ثبت شکایت به صفحه ای هدایت خواهید شد که در مراجعه به این صفحه باید به نکات زیر دقت داشته باشید:

۱- اگر برای اولین بار قصد ثبت شکایت دارید از لینک "ثبت شکایت" استفاده کنید. (مشابه شکل ۲)

۲- اگر قبلا در این سامانه شکایتی ثبت کرده اید، از لینک "ثبت شکایت با مشخصات قبلی" استفاده کنید. (مشابه شکل ۲)



شکل 2 انتخاب ثبت شکایت با مشخصات فعلی یا مشخصات قبلی

۳- اگر قصد پیگیری شکایت قبلی خود را دارید از لینک "پیگیری شکایت" استفاده نمایید. (مشابه شکل ۲)

## ۲- "ثبت شکایت"

در صورتی که گزینه "ثبت شکایت" را انتخاب کنید در گام اول اقدام به ثبت مشخصات فردی کرده این مشخصات شامل موارد زیر می باشد (تصویر ۳)

- ۱- نام      ۲- نام خانوادگی      ۳- کد ملی      ۴- تاریخ تولد      ۵- تلفن ثابت      ۶- پست الکترونیک      ۷- مقطع تحصیلی

شکل 3 ثبت مشخصات فردی در صورت انتخاب ثبت شکایت

و در گام بعد اقدام به ثبت مشخصات مربوط به شکایت می نمایید که این بخش شامل جزئیات شکایت قبلی، و جزئیات شکایت فعلی می باشد

The screenshot shows a web form for registering a previous complaint. At the top, there is a header with the Iranian flag and the text 'سازمان پانگویی شکایات' (National Complaints Organization). The form is divided into several sections:

- اطلاعات فردی (Personal Information):** Fields for Name, ID Number, Address, and Date of Birth.
- جزئیات شکایت قبلی (Details of Previous Complaint):** A section with three questions: 'آیا سابقه طرح موضوع را در این اداره کل داشته اید؟', 'آیا در مرجع دیگر نیز اقدام به شکایت نموده اید؟', and 'آیا سابقه طرح موضوع در قسمت دیگری از وزارت خانه را داشته اید؟'. Each question has a 'بله' (Yes) and 'خیر' (No) radio button.
- کاربر گرامی: نام مرکز، دانشگاه، سازمان مورد شکایت خود را از فیلد زیر انتخاب نمایید (Dear User: Name of center, university, organization you complained against, select from the field below):** A dropdown menu with a search icon and a 'نام واحد سازمانی مربوطه' (Related organizational unit name) label.
- محل خدمت فعلی (دانشگاه یا سازمان) (Current service location (university or organization)):** A dropdown menu with a search icon and a 'محل خدمت فعلی (دانشگاه یا سازمان)' label.
- جزئیات شکایت فعلی (Details of Current Complaint):** Fields for 'موضوع شکایت' (Complaint subject), 'موضوع درخواست' (Request subject), and 'متن شکایت' (Complaint text).
- فایل مستندات (Supporting Documents):** A section with a 'Choose File' button and the text 'No file chosen'.
- کد امنیتی (Security Code):** A field containing the number '70675'.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'ثبت شکایت' (Register Complaint) and 'برگشت' (Return).

شکل 4 - فرم ثبت اطلاعات شکایت

(تصویر ۴)

### ۳- "ثبت شکایت با مشخصات قبلی"

اگر قبلا شکایت را ثبت کرده باشید و مشخصات شما در سامانه ثبت شده باشد دیگر لازم نیست که از لینک ثبت شکایت استفاده نمایید در این موارد از "ثبت شکایت با مشخصات قبلی" اقدام به ثبت شکایت نمایید. به این صورت که در ابتدا کد ملی و تاریخ تولد خود را وارد می کنید (مشابه

The screenshot shows a simplified web form for registering a complaint using previous details. It features a header with the Iranian flag and the text 'سازمان پانگویی شکایات'. The form includes:

- A search bar at the top.
- Fields for 'کد ملی' (National ID) and 'تاریخ تولد' (Date of Birth).
- A 'بررسی اطلاعات' (Check Information) button.

شکل ۵ - ورود کد ملی و تاریخ تولد در صورتی که قبلا شکایت ثبت کرده باشد

(تصویر ۵)

بعد از وارد کردن مشخصات به صفحه ای هدایت خواهید شد که در این صفحه می توانید اقدام به ثبت شکایت جاری خود کنید.

The screenshot shows a web form for registering a complaint. The header includes the logo of the Ministry of Education and Higher Education and the text 'سازمان پانحویں به شکایات' (Ministry of Education and Higher Education). The form is titled 'ثبت شکایت' (Register Complaint) and contains several sections:

- اطلاعات فردی** (Personal Information): Fields for Name, ID Number, and Address.
- جزئیات شکایت قبلی** (Previous Complaint Details): A section with radio buttons for 'بله' (Yes) and 'خیر' (No) to answer questions about previous complaints.
- کاربر گرامی:** (Dear User): A section for selecting the organization and service type.
- جزئیات شکایت فعلی** (Current Complaint Details): Fields for Subject, Category, and Priority.
- فایل مستندات** (Attachments): A section for uploading files, with a 'Choose File' button and a note that the file size should not exceed 2 MB.
- کد امنیتی** (Security Code): A CAPTCHA field with the code '27988'.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'ثبت شکایت' (Register Complaint) and 'پایبست' (Close).

شکل ۶ ثبت مشخصات مربوط به شکایت

#### ۴- "پیگیری شکایت"

با استفاده از لینک "پیگیری شکایت" نیز می توان اقدام به پیگیری شکایت خود نمایید و بررسی نمایید که شکایت شما در چه وضعیتی قرار دارد.

در صفحه مربوط به "پیگیری شکایت" با وارد کردن "کد ملی" و "کد رهگیری شکایت" می توان اقدام به پیگیری شکایت نمود.

The screenshot shows a web form for tracking a complaint. The header includes the logo of the Ministry of Education and Higher Education and the text 'سازمان پانحویں به شکایات' (Ministry of Education and Higher Education). The form is titled 'پیگیری شکایت' (Track Complaint) and contains the following fields:

- کد ملی** (National ID): A text input field.
- کد رهگیری** (Tracking Code): A text input field.
- جستجو** (Search): A button to submit the form.

در صورتی که کد رهگیری خود را فراموش کرده باشید می توانید با وارد نمودن "کد ملی" و "تاریخ تولد" خود لیست تمامی شکایت های ثبت



شکل 7 دریافت مشخصات کد رهگیری

شده خود را مشاهده کنید. (مشابه شکل ۷)

با انتخاب هر کدام از شکایت های ثبت شده و فشردن دکمه ارسال کد رهگیری به ایمیل، کد رهگیری خود را به صورت ایمیلی دریافت می کنید یعنی با مراجعه به صندوق ایمیل خود اقدام به مشاهده کد رهگیری خود می نمایید.



شکل 8 ارسال کد رهگیری به ایمیل

