



دانشگاه کاشان

پروژه مستندسازی و اصلاح فرآیندهای کلیدی دانشگاه کاشان

مراجعه به کمیسیون موارد خاص برای
دانشجویان سنواتی

عنوان فرآیند

کد فرآیند

تاریخ تهیه

تاریخ بازنگری

تصویب کنندگان

رئیس کمیته استقرار فرآیند
امضا

تاییدکنندگان

مدیر امور آموزشی
امضا

معاون آموزشی
امضا



فرآیند مراجعه به کمیسیون موارد خاص برای دانشجویان سنواتی

حوزه: معاونت آموزشی
کد:

۱. هدف :

- بررسی وضعیت و صدور حکم جهت ادامه تحصیل برای دانشجویانی که تعداد سنوات تحصیلی آنها از تعداد مجاز فراتر رفته است

۲. دامنه کاربرد:

- معاونت آموزشی و تحصیلات تکمیلی
- مدیریت امور آموزشی دانشگاه
- اداره خدمات آموزشی

۳. تعاریف :

- **دانشجوی سنواتی:** دانشجویی که طبق آیین نامه مقطع مربوطه سنوات تحصیلی کافی برای پایان تحصیلات و گذراندن واحدهای لازم برای اخذ مدرک را ندارد.

۴. مسئولیت و اختیار :

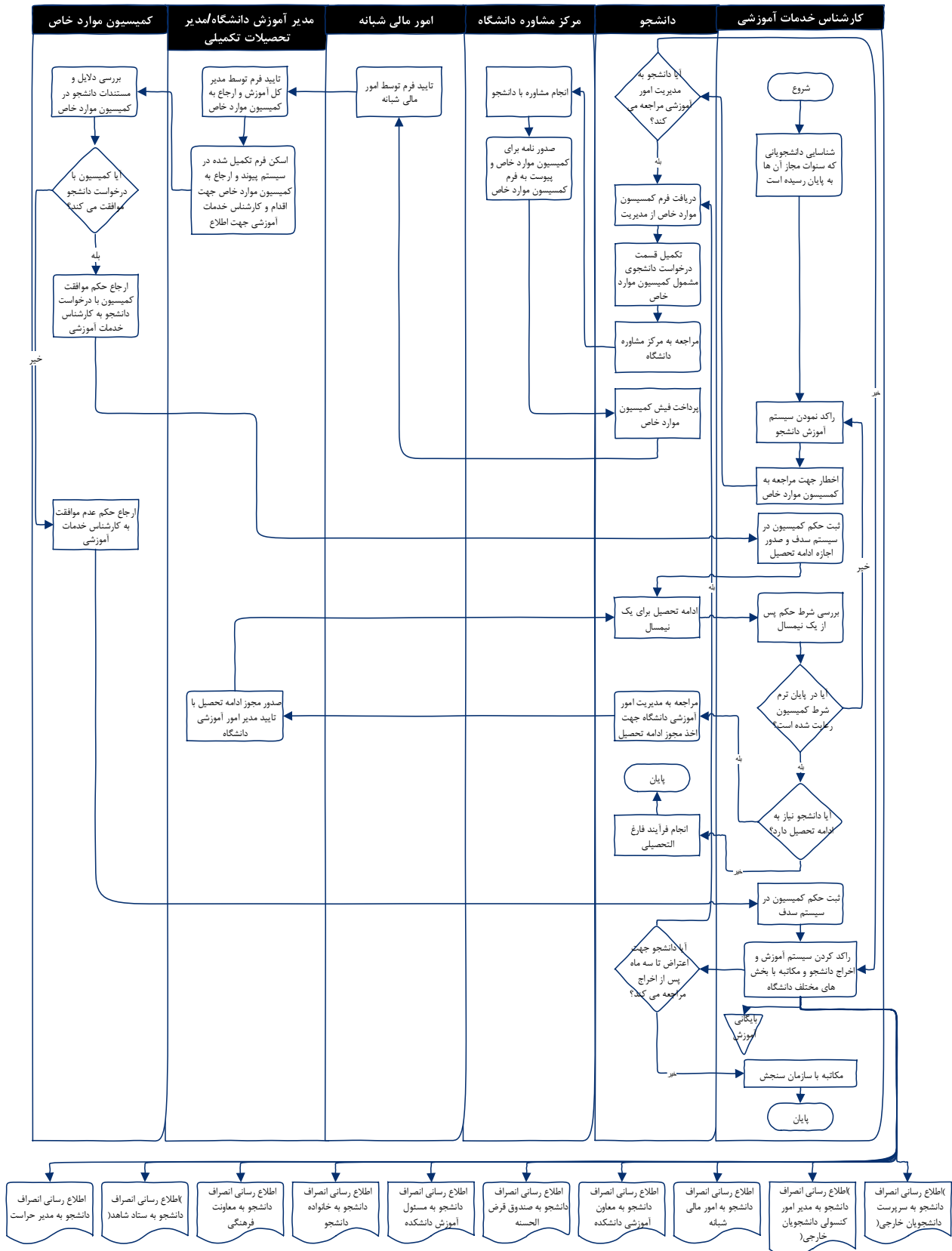
- کارشناس خدمات آموزشی
- دانشجو
- مرکز مشاوره دانشگاه
- امور مالی شبانه
- مدیر امور آموزشی دانشگاه
- مدیر تحصیلات تکمیلی دانشگاه
- کمیسیون موارد خاص

۵. مراحل انجام کار:

| ردیف | شرح فعالیت | مسئول | ملاحظات |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------|
| ۱ | شناسایی دانشجویانی که سنوات مجاز آن ها به پایان رسیده است | کارشناس خدمات آموزشی | |
| ۲ | راکد نمودن سیستم آموزش دانشجو | کارشناس خدمات آموزشی | |
| ۳ | اخطار جهت مراجعه به کمیسیون موارد خاص | کارشناس خدمات آموزشی | |
| ۴ | آیا دانشجو به مدیریت امور آموزشی مراجعه می کند؟ | دانشجو | |
| ۵ | (خیر) راکد کردن سیستم آموزش و اخراج دانشجو و مکاتبه با بخش های مختلف دانشگاه و طی فرآیند اخراج | کارشناس خدمات آموزشی | |
| ۶ | (بله) مراجعه به دفتر مدیر امور آموزشی و دریافت فرم کمیسیون موارد خاص | دانشجو | |
| ۷ | تکمیل قسمت درخواست دانشجوی فرم درخواست دانشجوی مشمول کمیسیون موارد خاص | دانشجو | |
| ۸ | مراجعه به مرکز مشاوره دانشگاه | دانشجو | |
| ۹ | انجام مشاوره با دانشجو | مرکز مشاوره دانشجو | |
| ۱۰ | صدور نامه برای کمیسیون موارد خاص و پیوست به فرم کمیسیون موارد خاص | مرکز مشاوره دانشجو | |
| ۱۱ | پرداخت فیش کمیسیون موارد خاص در امور مالی شبانه | دانشجو | |
| ۱۲ | تایید فرم توسط امور مالی شبانه | امور مالی شبانه | |
| ۱۳ | تایید فرم توسط مدیر کل آموزش و ارجاع به کمیسیون موارد خاص | مدیر امور آموزشی دانشگاه | |
| ۱۴ | اسکن فرم تکمیل شده در سیستم پیوند و ارجاع به کارشناس خدمات آموزشی و کمیسیون موارد خاص | منشی مدیر امور آموزشی دانشگاه | |
| ۱۵ | بررسی دلایل و مستندات دانشجو در کمیسیون موارد خاص | کمیسیون موارد خاص | |
| ۱۶ | آیا کمیسیون با درخواست دانشجو موافقت می کند؟ | کمیسیون موارد خاص | |
| ۱۷ | (خیر) ارجاع حکم عدم موافقت به کارشناس خدمات آموزشی | کمیسیون موارد خاص | |
| ۱۸ | ثبت حکم کمیسیون در سیستم سدف | کارشناس خدمات آموزشی | |
| ۱۹ | راکد کردن سیستم آموزش و اخراج دانشجو و مکاتبه با بخش های مختلف دانشگاه | کارشناس خدمات آموزشی | |
| ۲۰ | آیا دانشجو جهت اعتراض تا سه ماه پس از اخراج مراجعه می کند؟ | دانشجو | |
| ۲۱ | (بله) مراجعه به دفتر مدیر امور آموزشی و دریافت فرم کمیسیون موارد خاص | دانشجو | |
| ۲۲ | مکاتبه با سازمان سنجش و بایگانی در آموزش | کارشناس خدمات آموزشی | |
| ۲۳ | اطلاع رسانی اخراج دانشجو به حوزه های زیر: | کارشناس خدمات آموزشی | |

| | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • امور مالی شبانه • معاون آموزشی دانشکده • مسئول آموزش دانشکده • صندوق قرض الحسنه • خانواده دانشجوی • معاونت فرهنگی • مدیر حراست • (ستاد شاهد) • (سرپرست دانشجویان خارجی) • (مدیر امور کنسولی دانشجویان خارجی) |
| ۲۴ | (بله) ارجاع حکم موافقت کمیسیون با درخواست دانشجو به کارشناس کمیسیون موارد خاص خدمات آموزشی |
| ۲۵ | ثبت حکم کمیسیون در سیستم سدف و صدور اجازه ادامه تحصیل کارشناس خدمات آموزشی |
| ۲۶ | ادامه تحصیل برای یک نیمسال دانشجو |
| ۲۷ | بررسی شرط حکم پس از یک نیمسال کارشناس خدمات آموزشی |
| ۲۸ | آیا در پایان ترم شرط کمیسیون رعایت شده است؟ کارشناس خدمات آموزشی |
| ۲۹ | (بله) آیا دانشجو نیاز به ادامه تحصیل دارد؟ کارشناس خدمات آموزشی |
| ۳۰ | (خیر) انجام فرآیند فارغ التحصیلی دانشجو |
| ۳۱ | (بله) مراجعه به مدیریت امور آموزشی دانشگاه جهت اخذ مجوز ادامه تحصیل دانشجو |
| ۳۲ | صدور مجوز ادامه تحصیل با تایید مدیر امور آموزشی دانشگاه مدیر امور آموزشی دانشگاه |
| ۳۳ | ادامه تحصیل برای یک ترم دیگر و بررسی مجدد شرط در پایان هر نیمسال باقی مانده دانشجو |
| ۳۴ | (خیر) راکد کردن سیستم آموزش دانشجو و ارجاع دانشجو به کمیسیون موارد خاص و طی مجدد فرآیند کارشناس خدمات آموزشی |
| ۳۵ | بایگانی حکم کمیسیون در پرونده دانشجو کارشناس خدمات آموزشی |

۶. نقشه فرآیندی:





فرآیند مراجعه به کمیسیون موارد خاص برای دانشجویان سنواتی

حوزه: معاونت آموزشی
کد:

۷. مراجع:

- آیین نامه برگزاری دوره کارشناسی
- آیین نامه برگزاری دوره کارشناسی ارشد
- آیین نامه برگزاری دوره دکتری

۸. مدارک مرتبط:

۹. فنآوری مورد استفاده در اجرای دستورالعمل:

- سامانه جامع آموزش دانشگاه (سدف)
- سامانه مکاتبات اداری (پیوند)

۱۰. توزیع نسخ:

۱۱. نگهدای سوابق:

۱۲. ضمایم:

| ردیف | عنوان فرم | کد فرم |
|------|------------------------------------------------|--------|
| ۱ | فرم درخواست دانشجوی مشمول کمیسیون موارد خاص | |

۱۳. اشکالات و پیشنهادات اصلاحی

این فرآیند جزء فرآیندهای اداره خدمات آموزشی دانشگاه محسوب می‌شود. به دلیل وجود تعداد زیادی دانشجوی دارای شرایط خاص ناشی از کم کاری در تحصیل و یا سهل انگاری در رعایت آیین نامه آموزشی مجبور به مراجعه به کمیسیون موارد خاص می‌شوند. لذا، در صورت تسهیل و تسریع این فرآیند می‌توان حجم کاری مدیریت امور آموزشی و علی‌الخصوص اداره خدمات آموزشی را کم کرد. در ادامه به اشکالات این فرآیند و همچنین اصلاحات پیشنهادی تیم بازمهندسی فرآیند می‌پردازیم:

- در فرآیندهای آموزش، تمامی تصمیمات نهایی توسط مدیر امور آموزشی گرفته می‌شوند. این امر بار کاری مدیر را به شدت بالا برده و همچنین امور آموزش دانشگاه را به شدت وابسته به این جایگاه سازمانی کرده است. به عبارتی اگر یک مدیر ناکارآمد در این جایگاه قرار گیرد، می‌تواند کل امور آموزش دانشگاه را با مشکلات جدی مواجه کند. این در حالی است که جایگاه مدیریت به جای رسیدگی به امور روتین روزانه بایستی به طراحی جهت بهبود فرآیندهای موجود در مجموعه تحت مدیریت خود بپردازد و وقت کمی را به امور جاری اختصاص دهد. دو دلیل اصلی می‌توان برای این امر ذکر کرد:

- آیین نامه برگزاری دوره‌های مختلف آموزشی، نظر مدیر امور آموزشی دانشگاه را مقدم بر قانون دانسته است. به عبارت دیگر، در بسیاری از موارد با نظر مدیر امور آموزشی می‌توان قوانین آموزشی را نقض کرد. بدین ترتیب دانشجویانی که نکته خلاف آیین نامه در پرونده خود دارند، با مراجعات مکرر به مدیر امور آموزشی سعی در استفاده از قدرت مدیر در حل مشکل خود دارند. بنابراین، وجود آیین نامه در اینجا کاملاً زیر سوال می‌رود چراکه در صورت رعایت آیین نامه و جامع بودن آیین نامه نیازی به تصمیم‌گیری شخصی در تمامی مشکلات دانشجویان نخواهد بود.
- کارشناسان آموزش دانشکده‌ها آگاهی لازم جهت تصمیم‌گیری در مورد مسائل و مشکلات آموزشی دانشجویان را ندارند. همچنین، در صورت داشتن آگاهی، تمامی دانشجویان را به مدیر امور آموزشی ارجاع می‌دهند چراکه نوعی ترس در تصمیم‌گیری و راهنمایی ارباب رجوع دارند. بنابراین، افزایش آگاهی در کارشناسان آموزش دانشکده‌ها و آموزش کامل آیین‌نامه‌های آموزشی به آن‌ها نیاز به مراجعه به آموزش کل دانشگاه را برطرف خواهد کرد. همین‌طور واگذاری اختیار به دانشکده‌ها توانایی آن‌ها را افزایش داده و می‌تواند در برطرف کردن مشکلات از پیشنهادهای

آن‌ها در آینده استفاده کرد. این موارد در رابطه با کارشناسان اداره خدمات آموزشی نیز صدق می‌کند. چراکه آن‌ها نیز در مواقع تصمیم‌گیری، مدیر امور آموزشی را مسئول تصمیم‌گیر نهایی معرف می‌کنند و اختیار و جسارت تصمیم‌گیری را ندارند. بنابراین، واگذاری اختیارات به کارشناسان می‌تواند حجم بار کاری مدیر را کاهش داده و سرعت فرآیند و کارایی آن را به شکل قابل توجهی بالا ببرد.

- کمیسیون موارد خاص در مورد این فرآیند نقشی تعیین کننده ندارد و تصمیمات معمولاً به شکل صوری در آن اتخاذ می‌شود. این کمیسیون معمولاً تصمیمات مورد تایید مدیر امور آموزشی را تایید می‌کند. به عبارت دیگر، باز هم تصمیم نهایی توسط مدیر آموزشی دانشگاه گرفته شده و تنها به دلیل الزام آیین‌نامه کمیسیون موارد خاص نظر مدیر را تایید می‌کند. بنابراین، چون فرآیند ارجاع و صدور حکم کمیسیون موارد خاص فرآیند را بسیار طولانی‌تر می‌کند، تصمیم کمیسیون موارد خاص از فرآیند حذف شده و یا اینکه تنها در موارد بسیار خاص (که شامل فرآیند حاضر نمی‌شود) مدنظر قرار گیرد.

- در این فرآیند دانشجوی بایستی تمامی مراحل را خود پیگیری کند و فرم‌ها و نامه‌ها به شکل فیزیکی بین مراحل مختلف جا به جا کند. این در حالی است که فرآیند بایستی به شکل خودکار و بدون نیاز به حضور دانشجو پیگیری شده و تنها نتیجه به اطلاع دانشجو برسد. پیشنهاد در اینجا اتوماسیونی کردن فرآیند در قسمت درخواست‌های دانشجو در سامانه جامع آموزش سدف است. با این کار دانشجو می‌تواند وضعیت درخواست خود را پیوسته پایش کرده و از همین طریق پیگیر درخواست خود باشد. علاوه بر این، تنها نقطه اتصال دانشجو با فرآیند نیز می‌تواند کارشناس خدمات آموزشی دانشگاه باشد و یا به آموزش دانشکده منتقل شده و از تمرکز فرآیند در اداره خدمات آموزشی جلوگیری شود.

- اطلاع‌رسانی‌های متعدد که در صورت خراج دانشجو در مرحله ۲۳ این فرآیند عنوان شده است بایستی به شکل خودکار انجام شود. این در حالی است که مکاتبات به شکل مجزا به تمام قسمت‌ها به شکل اتوماسیون فرستاده می‌شود. ارسال این نامه‌های اطلاع‌رسانی وقت و انرژی زیادی از کارشناس خدمات آموزشی می‌گیرد و در صورت خودکارسازی می‌تواند کارایی کارشناس را بالاتر ببرد.

- نکته کلی در رابطه با فرآیندهای آموزش و تحصیلات تکمیلی وجود تایید مسئول امور مالی شبانه (مراحل ۱۵ در فرآیند حاضر) در همه فرم‌هاست. این بخش جهت تسویه بدهی دانشجویان شبانه به دانشگاه است.

دانشجویان روزانه که بخش عمده مراجعان این فرآیندها را تشکیل می‌دهند به ندرت به این بخش بدهی دارند. لذا، وجود این بخش برای آن‌ها تنها زمانبر بوده و بدون هرگونه بدهی مجبور به طی این مرحله هستند. چون دانشگاه می‌تواند بدهی دانشجویان شبانه را در زمان ثبت نام و انتخاب واحد دریافت کند و کسانی که بدهی دارند را از انتخاب واحد محروم کند، لذا وجود این مرحله در تمامی فرآیندها بیهوده بوده و حداکثر برای دانشجویان شبانه بایستی اعمال شود.

- در مرحله ۲۸ فرآیند، شرط کمیسیون موارد خاص در پایان هر ترم باقی مانده از تحصیل دانشجو مجدداً بایستی بررسی شود. این کار نه تنها ارزش افزوده‌ای ایجاد نمی‌کند بلکه طول فرآیند را افزایش می‌دهد. لذا، پیشنهاد می‌شود، چون شرط مدنظر معمولاً آموزشی است و کارشناس خدمات آموزشی می‌تواند رعایت شرط را بررسی کند، نیاز به مراجعه به آموزش حذف شده و تنها در موردی از دانشجو جهت مراجعه و طی فرآیند دعوت شود که شرط رعایت نشده باشد. پیشنهاد دیگر اینکه در صورت وجود امکان اتوماسیون فرآیند در سامانه سدف، می‌توان بررسی و رعایت شرط کمیسیون را به شکل خودکار انجام داد و در صورت رعایت نشدن شرط به شکل خودکار به کارشناس خدمات جهت پیگیری وضع دانشجو هشدار دهد.

- تغییرات آیین‌نامه‌ای متعدد مورد دیگری است که کارایی فرآیند و حتی اصلاح آن را با مشکل مواجه می‌کند. به عنوان مثال نحوه برخورد با دانشجویان مشروطی و سنواتی طی سال‌های اخیر هر ساله تغییر کرده است. این تغییرات نه تنها غیر منطقی است، بلکه فرآیند حاضر را با عدم کارایی شدید مواجه می‌کند. حتی این تغییرات خودکارسازی و اتوماسیون فرآیند را مشکل‌تر می‌کند. لذا، پیشنهاد می‌شود حداقل در صورت امکان مراتب اعتراض دانشگاه به وزارت علوم جهت عدم تغییرات آیین‌نامه در سال‌های مختلف اعلام گردد.

- بخشی از فرآیند حاضر دستی و بخشی در اتوماسیون مکاتبات اداری پیوند انجام می‌گیرد. این کار باعث افزایش زمان و همچنین کاهش قابلیت اطمینان در انتقال بین دو فاز می‌شود. در صورت اتوماسیون کلی در سامانه جامع آموزشی از این کار جلوگیری می‌شود و با تعریف دسترسی برای تمامی مسئولیت‌های درگیر در این فرآیند، نیاز به سایر سامانه‌ها را از بین برد. این مورد در مورد تمامی فرآیندهای اداره آموزش صادق است.



فرآیند مراجعه به کمیسیون موارد خاص برای دانشجویان سنواتی

حوزه: معاونت آموزشی
کد:

- مورد پایانی اینکه، این فرآیند و فرآیندهای مشابه در خدمات آموزشی، به دلیل عدم تواتر زیاد نمی تواند مورد تمرکز پروژه بازمهندسی باشند. اما، بررسی آنها می تواند در حل مشکلات کلی بخش آموزش دانشگاه موثر باشد. همچنین، چون اکثریت فرآیندهای آموزش بر اساس آیین نامه های متعدد متمرکز وزارت علوم طراحی می شوند، اکثر مشکلات به آیین نامه بر می گردد (همان طور که در مورد اول بیان شد). بنابراین، چون اصلاح آیین نامه ها برای دانشگاه امکان پذیر نیست، اصلاح اساسی این فرآیند امکان پذیر نیست. این مورد، یکبار دیگر عدم کارایی و کیفیت تصمیم گیری متمرکز را نشان می دهد.