
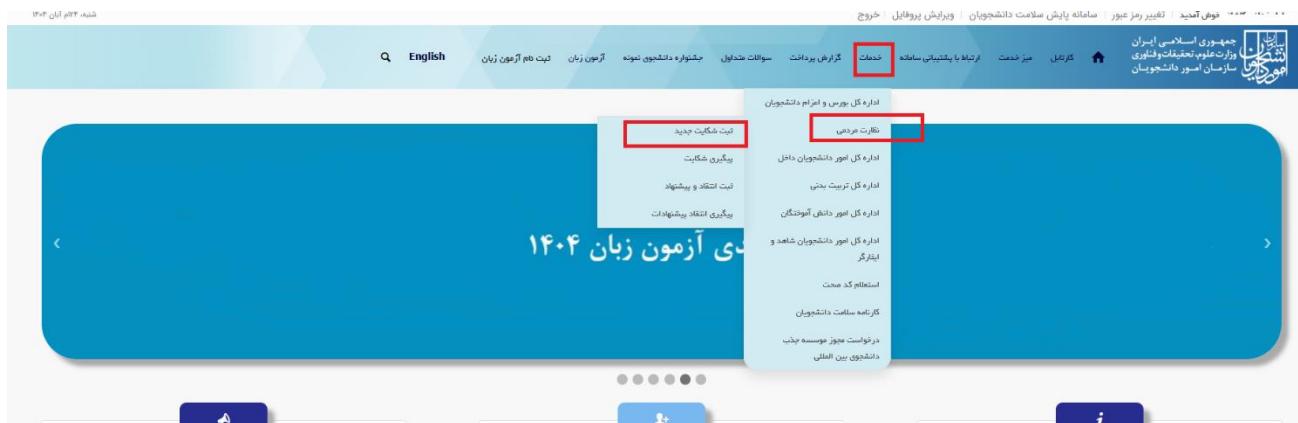


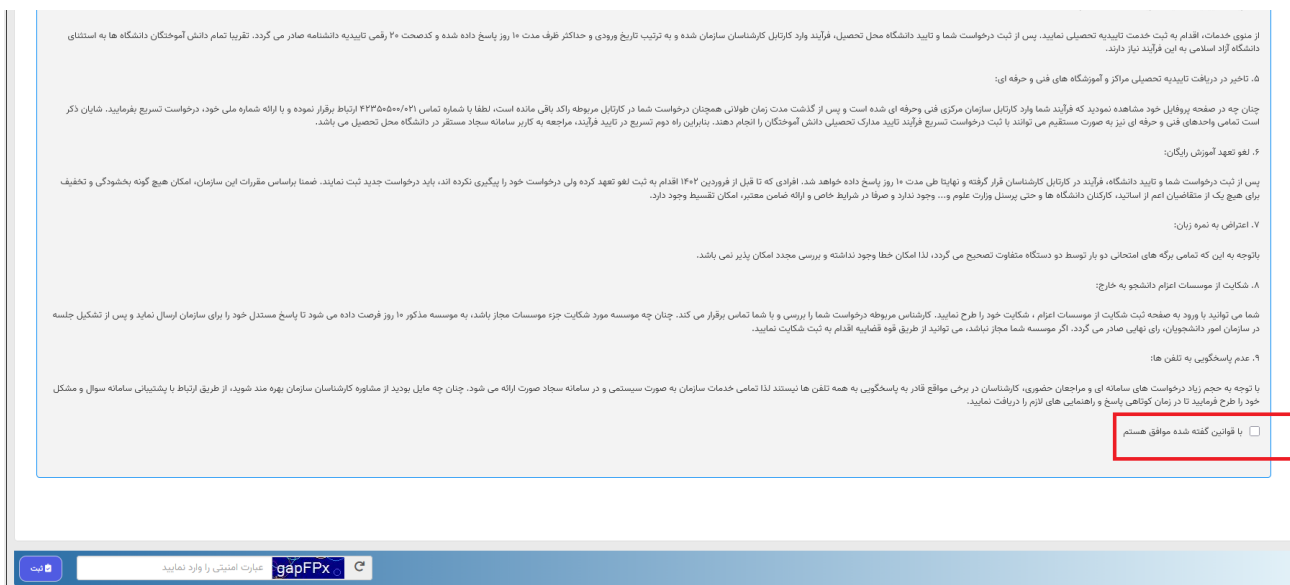
تاریخ آخرین ویرایش: ۱۴۰۴/۰۸/۲۱	راهنمای کاربری ثبت و پیگیری شکایت	
نسخه سند: ۱	سامانه جامع سازمان امور دانشجویان (سجاد)	

متقاضیان محترم، از طریق پورتال سازمان امور دانشجویان و از سربرگ خدمات، بخش ظرات مردمی را انتخاب و جهت ثبت درخواست بر روی ثبت شکایت جدید کلیک نمایید. (تصویر ۱)



تصویر ۱- ثبت شکایت

با قوانین گفته شده موافق هستم را انتخاب نمایید. (تصویر ۲)



تصویر ۲- قوانین و مقررات



راهنمای کاربری ثبت و پیگیری شکایت

تاریخ آخرین ویرایش: ۱۴۰۴/۰۸/۲۱

سامانه جامع سازمان امور دانشجویان (سجاد)

نسخه سند: ۱

در صورتی که با نام کاربری خود وارد سامانه نشده باشید، فرم احراز هویت به شما نمایش داده خواهد شد، در این مرحله می بایست شماره موبایل خود را وارد نمایید و با کلیک بر روی دکمه "ارسال کد یکبار مصرف"، کد تاییدیه ارسال شده به شماره همراه خود را وارد نمایید و کلید "احراز هویت" را انتخاب نمایید. (تصویر ۳)

ثبت شکایت پورتال

قوانین و مقررات

مقتضای گرامی لطفاً قبل از ثبت هرگونه شکایت، مطالب زیر را به دقت مطالعه فرمایید و چنانچه پاسخ پرسش خود را مشاهده نکردید، اقدام به ثبت شکایت فرمایید.

راهنمای تصویری و متنی همه خدمات سازمان را می توانید از بخش **میزخدمت** ملاحظه فرمایید.

با مراجعه به بخش **سوالات متداول** می توانید پاسخ پرسش های احتمالی خود را دریافت نمایید.

جهت پیگیری درخواست یا دریافت راهنمایی درباره خدمات سامانه، با ثبت درخواست از طریق **ارتباط با پشتیبانی سامانه** اقدام فرمایید.

این صفحه مختص شکایات مربوط به عملکرد سازمان امور دانشجویان، سامانه سجاد و عملکرد معاونت های دانشجویی دانشگاه های تحت پوشش وزارت علوم (دانشگاه های دولتی، غیر دولتی، غیر انتفاعی، پیام نور، فنی حرفه ای و علمی کاربردی) می باشد. سایر موارد از طریق لینک های زیر پیگیری شود:

ثبت شکایات دانشگاه آزاد اسلامی
 ثبت شکایات دانشگاه های علوم پزشکی
 ثبت شکایات دفتر بازرسی وزارت علوم

پاسخ شکایات متداول:

- مشکلات سامانه استعلام مدارک تحصیلی (estelam.mart):
 چنانچه اطلاعات مدرک تحصیلی شما در سامانه فوق قابل رویت نبوده و یا حاوی اطلاعات قدیمی و اشتباه است، مشکلی به وجود نخواهد آمد. شما می توانید با ورود به سامانه سجاد، ایجاد پرو فایل و انتخاب خدمت تاییدیه تحصیلی، اطلاعات آموزشی خود را مشاهده، اصلاح و اقدام به دریافت کدصحت نمایید.
- اشغال بودن تلفن پشتیبانی سامانه سجاد:
 به علت تعداد بالای تماس ها، ممکن است قدری منتظر پاسخ کاربر بمانید. از طرف دیگر نیز می توانید از طریق **ارتباط با پشتیبانی سامانه** سوال و مشکل خود را طرح فرمایید تا در زمان کوتاهی پاسخ و راهنمایی لازم را دریافت نمایید.
- تایید مدارک دانشجویان داخل و غیرایرانی (دریافت کدصحت جهت ترجمه):
 تایید مدارک تحصیلی صرفاً به صورت سیستمی انجام می شود. پس از ثبت درخواست فرآیند توسط دانشجو و تایید دانشگاه، تمامی درخواست های وارد به سازمان به ترتیب تاریخ ورودی و نهایتاً طی مدت ۳ روز پس از تایید دانشگاه پاسخ داده شده و کدصحت ۲۰ رقمی ترجمه صادر می گردد. شایان ذکر است انتخاب این خدمت صرفاً برای افرادی که قصد ادامه تحصیل در خارج از کشور را دارند مفید است و سایر دانش آموزان نیازی به این فرآیند ندارند.
- دریافت تاییدیه تحصیلی (دریافت کدصحت ۲۰ رقمی دانشنامه):
 از سوی خدمات، اقدام به ثبت خدمت تاییدیه تحصیلی نمایید. پس از ثبت درخواست فرآیند توسط دانشجو و تایید دانشگاه، تمامی درخواست های وارد به سازمان به ترتیب تاریخ ورودی و حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز پاسخ داده شده و کدصحت ۲۰ رقمی تاییدیه دانشنامه صادر می گردد. تقریباً تمام دانش آموزان دانشگاه ها به استثنای دانشگاه آزاد اسلامی به این فرآیند نیاز دارند.
- تاخیر در دریافت تاییدیه تحصیلی مراکز و آموزشگاه های فنی و حرفه ای:
 چنانچه در صفحه پرو فایل خود مشاهده نمودید که فرآیند شما وارد کارنابل سازمان مرکزی فنی و حرفه ای شده است و پس از گذشت مدت زمان طولانی همچنان درخواست شما در کارنابل مربوطه اکتد باقی مانده است، لطفاً با شماره تماس ۰۲۱/۴۳۳۰۵۰۰۰ ارتباط برقرار نموده و با ارائه شماره ملی خود، درخواست تسریع فرمایید. شایان ذکر است تمامی واحدهای فنی و حرفه ای نیز به صورت مستقیم می توانند با ثبت درخواست تسریع فرآیند تایید مدارک تحصیلی دانش آموزان را انجام دهند. بنابراین راه دوم تسریع در تایید فرآیند، مراجعه به کاربر سامانه سجاد مستقر در دانشگاه محل تحصیل می باشد.
- لغو تعهد آموزش رایگان:
 پس از ثبت درخواست شما و تایید دانشگاه، فرآیند در کارنابل کارشناسان قرار گرفته و نهایتاً طی مدت ۱۰ روز پاسخ داده خواهد شد. افرادی که تا قبل از فروردین ۱۴۰۳ اقدام به ثبت لغو تعهد کرده ولی درخواست خود را پیگیری نکرده اند، باید درخواست جدید ثبت نمایند. ضمناً براساس مقررات این سازمان، امکان هیچ گونه بخشودگی و تخفیف برای هیچ یک از متقاضیان امر از اساتید، کارکنان دانشگاه ها و حتی پرسنل وزارت علوم و... وجود ندارد و صرفاً در شرایط خاص و ارائه غرض معسر، امکان تسلیط وجود دارد.
- اعتراض به نمره زبان:
 بانچه به این که تمامی برگه های امتحانی دو بار توسط دو دستگاه متفاوت تصحیح می گردد، لذا امکان خطا وجود نداشته و بررسی مجدد امکان پذیر نمی باشد.
- شکایت از موسسات اعزام دانشجو به خارج:
 شما می توانید با ورود به صفحه ثبت شکایت از موسسات اعزام، شکایت خود را طرح نمایید. کارشناس مربوطه درخواست شما را بررسی و با شما تماس برقرار می کند. چنانچه موسسه مورد شکایت جزء موسسات مجاز باشد، به موسسه مذکور ۱۰ روز فرصت داده می شود تا پاسخ مستدل خود را برای سازمان ارسال نماید و پس از تشکیل جلسه در سازمان امور دانشجویان، رای نهایی صادر می گردد. اگر موسسه شما مجاز نباشد، می توانید از طریق قوه قضاییه اقدام به ثبت شکایت نمایید.
- عدم پاسخگویی به تلفن ها:
 با توجه به حجم زیاد درخواست های سامانه ای و مراجعه حضوری، کارشناسان در برخی مواقع قادر به پاسخگویی به همه تلفن ها نیستند لذا تمامی خدمات سازمان به صورت سیستمی و در سامانه سجاد صورت ارائه می شود. چنانچه مایل بودید از مشاوره کارشناسان سازمان بهره مند شوید، از طریق ارتباط با پشتیبانی سامانه سوال و مشکل خود را طرح فرمایید تا در زمان کوتاهی پاسخ و راهنمایی لازم را دریافت نمایید.

با قوانین گفته شده موافق هستم


احراز هویت

* شماره موبایل:

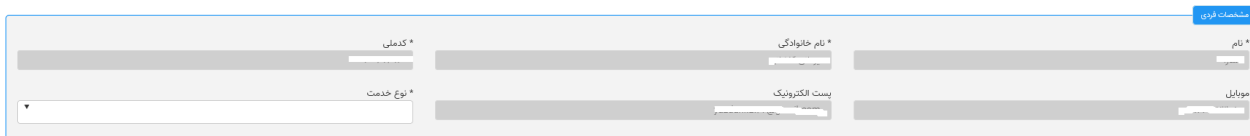
کد ارسال شده به شماره موبایل را وارد کنید

پيامک اعتبارسنجی ارسال گردید. مهلت استفاده از این کد ۳ دقیقه می باشد.

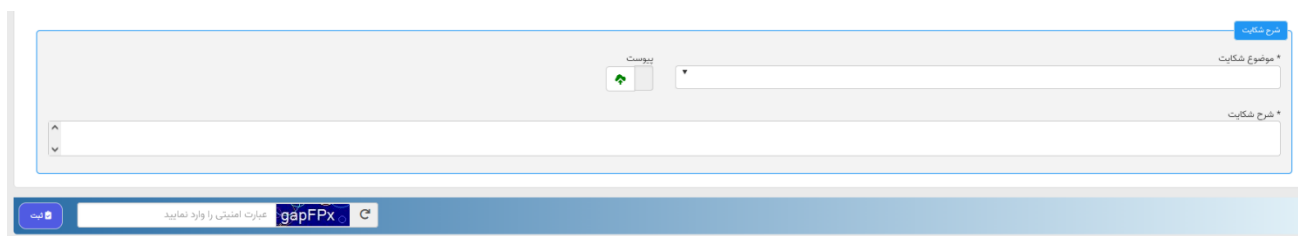
تصویر ۳-۱ احراز

تاریخ آخرین ویرایش: ۱۴۰۴/۰۸/۲۱	راهنمای کاربری ثبت و پیگیری شکایت	
نسخه سند: ۱	سامانه جامع سازمان امور دانشجویان (سجاد)	

در صورتی که با نام کاربری خود وارد سامانه شده باشید، فرم مشخصات به شما نمایش داده خواهد شد؛ فیلد شماره موبایل بازمی‌آید شده نام، نام خانوادگی، کد ملی، از پروفایل خوانده شده و فیلد نوع خدمت، موضوع شکایت، فایل پیوست، شرح شکایت می‌بایست مقداردهی شود. بارگذاری فایل پیوست و تکمیل فیلد پست الکترونیک به صورت اختیاری می‌باشد. (تصویر ۵،۴)



تصویر ۴- مشخصات فردی




تصویر ۵- شرح شکایت

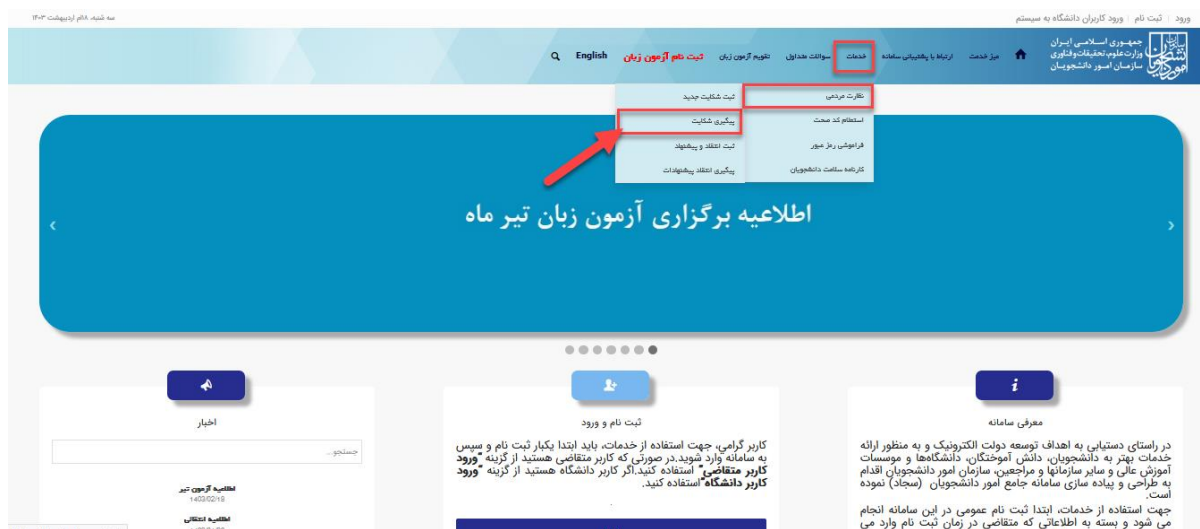
در صورت مقداردهی به تمامی فیلدهای اجباری، درخواست ثبت شده و کد پیگیری به شما نمایش داده خواهد شد. جهت پیگیری درخواست، کد را نزد خود نگه دارید. (تصویر ۶)



تصویر ۶- ثبت موفق و دریافت کد پیگیری

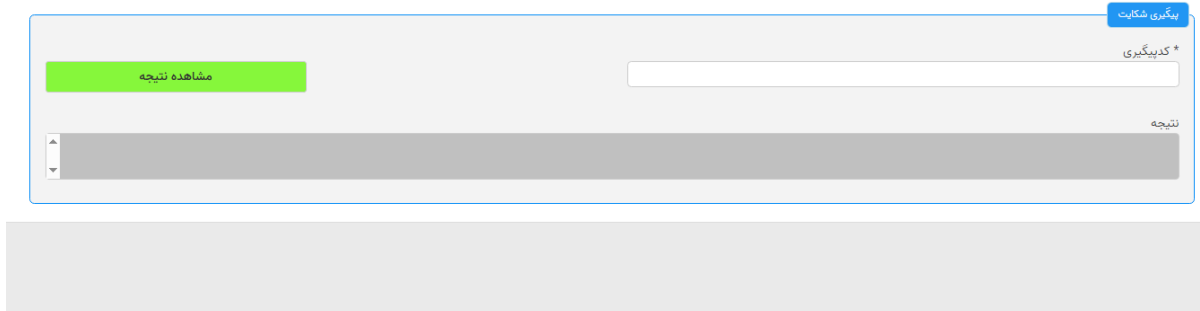
جهت پیگیری درخواست ثبت شده از طریق پورتال سازمان امور دانشجویان و از سربرگ خدمات، گزینه نظارت مردمی، فرایند پیگیری شکایت را انتخاب نمایید. (تصویر ۷)

تاریخ آخرین ویرایش: ۱۴۰۴/۰۸/۲۱	راهنمای کاربری ثبت و پیگیری شکایات	
نسخه سند: ۱	سامانه جامع سازمان امور دانشجویان (سجاد)	



تصویر ۷- پیگیری انتقاد پیشنهاد

سپس کد پیگیری خود را در فرم پیگیری شکایات وارد نمایید و با کلیک بر روی مشاهده نتیجه، نتیجه درخواست خود را مشاهده نمایید. (تصویر ۸)



تصویر ۸- درج کد پیگیری و مشاهده نتیجه