

باسمه تعالی

داوطلب / طلبه گرامی؛ با سلام

سامانه «ارسال و پیگیری درخواستها» (سامانه پشتیبانی پذیرش) درگاه اصلی ارتباطی داوطلبان و طلاب گرامی با سنجش و پذیرش جامعه الزهراء (سلام الله علیها) است که در آن امکان ارسال درخواست و سؤال و دریافت پاسخ از کارشناسان سنجش و پذیرش به صورت مکاتبه‌ای وجود دارد. لذا لازم است به جای مراجعه حضوری یا تماس تلفنی از این طریق اقدام به ارتباط‌گیری با سنجش و پذیرش نمایید.

این راهنما برای استفاده هر چه بهتر از سامانه مذکور تدوین شده است. لطفاً آن را به طور کامل مطالعه بفرمایید.

سامانه «ارسال و پیگیری درخواستها» دارای دو بخش کلی به شرح ذیل است:

۱. ارسال و ثبت درخواست

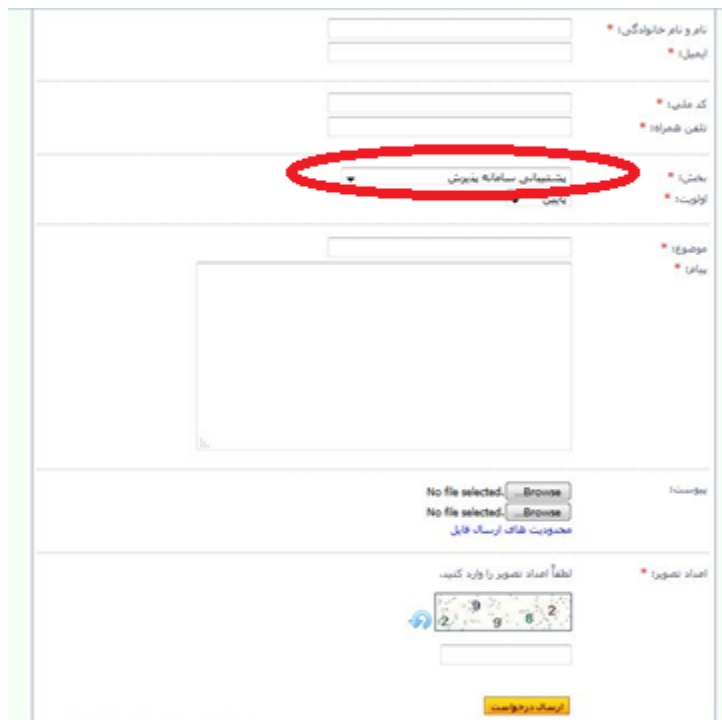
۲. پیگیری و مشاهده پاسخ درخواست ارسالی

پیش از ارائه توضیحات لازم برای استفاده از سامانه مذکور توجه به نکات ذیل ضروری است:

۱. قبل از مراجعه به این سامانه و طرح درخواست یا پرسش، لازم است [سؤالات متداول](#)، دفترچه‌های راهنما و اطلاعیه‌های مندرج در [سامانه پذیرش](#) را به دقت مطالعه نمایید و در صورت عدم دریافت پاسخ لازم نسبت به طرح آن از این سامانه اقدام فرمایید.
۲. برای هر موضوع، لازم است درخواست جدیدی ارسال نمایید و از درج درخواست‌های جدید و بی ارتباط با درخواست قبلی، در ادامه آن درخواست اجتناب کنید. در غیر این صورت، به درخواست جدید شما پاسخ داده نمی‌شود.
۳. چنانچه درخواست ارسالی مربوط به داوطلبانی است که در یکی از مراحل آزمون یا مصاحبه ثبت نام کرده‌اند، و درخواست‌کننده یا ارسال‌کننده درخواست فرد دیگری (مثل پدر، همسر، مادر، برادر، خواهر، دوست یا مسئول کافی نت) است، لازم است در قسمت «نام و نام خانوادگی»، «کد ملی» و «شماره همراه» مشخصات داوطلب مورد نظر درج شود تا امکان بررسی درخواست وجود داشته باشد.
۴. در قسمت «بخش» حتماً باید گزینه «پشتیبانی سامانه پذیرش» انتخاب شود؛ در غیر این صورت درخواست شما به بخش‌های دیگر جامعه الزهراء (سلام الله علیها) ارسال شده و طبعاً امکان مشاهده و پاسخ به آن توسط کارشناسان پذیرش وجود نخواهد داشت.
۵. بعد از ارسال درخواست، شناسه‌ای شامل ۱۰ حرف و عدد انگلیسی که با خط تیره وسط (dash) از هم جدا شده‌اند به شما ارائه می‌شود. لازم است این شناسه را به طور کامل ذخیره یا یادداشت نمایید تا امکان مشاهده پاسخ پذیرش از بخش «[پیگیری و مشاهده پاسخ ارسالی](#)» وجود داشته باشد.
۶. این سامانه صرفاً برای پاسخگویی به درخواستها و پرسش‌های عمومی پذیرش است و مواردی مثل [اعتراض](#) به نتیجه آزمون یا پذیرش نهایی و درخواست معادل سازی باید از طریق سامانه‌های اختصاصی پیش‌بینی شده دیگر ارسال شود (مگر در مواردی که سنجش و پذیرش اجازه ارسال آن را به داوطلبان بدهد).

۱. ارسال و ثبت درخواست

با کلیک بر روی عنوان «ارسال و ثبت درخواست» صفحه‌ای به شکل زیر نمایش داده می‌شود:



- **اطلاعات درخواست‌کننده:** همانطور که ملاحظه می‌کنید این صفحه شامل بخش‌های مختلفی مثل نام و نام خانوادگی، ایمیل، کد ملی و است که لازم است تمامی اطلاعات خواسته شده توسط داوطلبان / طلاب مراجعه کننده به سامانه به دقت تکمیل شود.
توجه: در صورتی که درخواست یا پرسش ارسالی مربوط به فردی است که قبلاً نسبت به خرید کارت آزمون یا ثبت نام اولیه و یا مراحل بعدی ثبت نام اقدام کرده است و به عنوان «داوطلب پذیرش» شناخته می‌شود، حتماً باید اطلاعات شخصی داوطلب در صفحه بالا درج شود تا امکان بررسی وضعیت وی بر اساس اطلاعات سجلی یا نام و نام خانوادگی وی در سامانه وجود داشته باشد. بر این اساس، چنانچه ارسال کننده درخواست یا سؤال شخص دیگری (مثل همسر، پدر، برادر، فرزند، دوست، همکار، مسئول کافی نت) باشد، حتماً باید اطلاعات داوطلب را در درخواست ارسالی درج کند؛ در غیر این صورت امکان پاسخگویی وجود نخواهد داشت.
- **قسمت «بخش»:** در قسمت «بخش» عنوان «پشتیبانی سامانه پذیرش» به صورت خودکار درج شده است. به هیچ وجه این قسمت را تغییر ندهید، چون در این صورت درخواست شما به بخش‌های دیگر جامعه الزهراء (سلام الله علیها) ارسال شده و طبعاً امکان مشاهده درخواست و پاسخ به آن توسط کارشناسان پذیرش وجود نخواهد داشت.
- **اولویت:** هر چند امکان انتخاب اولویت در این قسمت توسط درخواست کننده وجود دارد، اما پاسخ درخواست‌ها معمولاً با توجه به زمان ارسال درخواست اولویت بندی می‌شود و انتخاب اولویت تأثیر چندانی در زمان پاسخگویی نخواهد داشت.
- **موضوع:** در این قسمت موضوع درخواست (حداکثر تا نیم خط) درج می‌شود. دقت در عنوان درج شده برای موضوع در این قسمت، می‌تواند در پاسخگویی هر چه بهتر مؤثر باشد.
- **پیام:** این قسمت بخش اصلی سامانه است که درخواست کننده می‌تواند درخواست یا پرسش خود را به صورت مکتوب در آن درج نماید. شایان ذکر است که درج متن در این قسمت الزامی است و نمی‌تواند خالی باشد.

- **پیوست:** در صورت نیاز به ارسال تصویر مدرکی خاص (مدارک سجلی، مدرک تحصیلی و هر مدرک یا گواهی دیگری) می‌توان حداکثر دو فایل تا حجم ۱ مگابایت را از این طریق ارسال کرد. در صورتی که تعداد فایلها بیشتر از این تعداد باشد، می‌توانید آنها را زیپ و تبدیل به یک فایل نموده و ارسال نمایید.
- **توجه:** چنانچه قصد دارید مدارکی را برای ثبت در سامانه پذیرش از این طریق ارسال نمایید، فرمت آن حتماً باید JPG یا JPEG باشد؛ چون فرمت‌های دیگر مثل Pdf یا Word در سامانه پذیرش قابل بارگذاری نیست.
- **اعداد تصویر:** این قسمت در واقع برای کد امنیتی است. در این قسمت درج اعداد تصویر در کادری که برای این منظور پیش بینی شده است الزامی است.
- **ارسال درخواست:** بعد از تکمیل قسمت‌های بالا و درج درخواست یا پرسش مورد نظر در قسمت «پیام»، با کلیک بر روی گزینه «ارسال درخواست» پیام شما به سنجش و پذیرش ارسال شده و برای پیگیری پاسخ در صفحه بعدی کدی به عنوان شناسه درخواست در اختیار شما قرار می‌گیرد:



این شناسه برای امکان پیگیری درخواست و مشاهده پاسخ پذیرش از بخش «پیگیری و مشاهده پاسخ درخواست ارسالی» در اختیار درخواست کننده قرار می‌گیرد؛ بنابراین لازم است نسبت به ذخیره یا یادداشت آن به صورت کامل اقدام نمایید.

۲. پیگیری و مشاهده پاسخ درخواست ارسالی

درخواستها و پرسش‌های ارسالی به سنجش و پذیرش، به صورت مستمر توسط کارشناسان پذیرش بررسی شده و پاسخ به تناسب نوع پرسش یا درخواست در سریع‌ترین زمان ممکن برای درخواست کننده ارسال می‌شود. بیشتر پاسخ‌ها معمولاً بین ۲۴ تا ۴۸ ساعت بعد از دریافت درخواست/ پرسش ارسال می‌گردد. درخواست کنندگان می‌توانند با مراجعه به بخش «پیگیری و مشاهده پاسخ درخواست ارسالی» (با ایمیلی که در زمان ارسال درخواست درج کرده‌اند) پاسخ را مشاهده نمایند:



بعد از درج شناسه درخواست (که حتماً باید به صورت کامل و به همراه خط تیر وسط باشد) و کلیک روی گزینه «نمایش درخواست» به صفحه ذیل هدایت شده و متن درخواست یا پرسش ارسالی و پاسخ کارشناس پذیرش قابل مشاهده خواهد بود:

Persian **مورد شناسه درخواست: 25Q-VYT-1GEP**
مرکز پشتیبانی > راهنمای کاربران > درخواست شما

انتخاب واحد

شناسه درخواست: 25Q-VYT-1GEP (شماره درخواست: 25Q-VYT-1GEP)
وضعیت درخواست: منتظر پاسخ از کاربر [علامتگذاری به عنوان حل شده]
ایجاد شده در: 22:03:09 1398-7-12
تغییر داده شده: 09:45:07 1399-6-13
آخرین پاسخ دهنده: شهید بهرزی سره نند
بخش: پشتیبانی سامانه پذیرش
پاسخ ها: 4
اولویت: بالا

تاریخ: 22:03:09 1398-7-12
نام و نام خانوادگی: ا.ب.ح.ر.ی.ا.
ایمیل: a (dot) abhari84 (at) gmail (dot) com
کد ملی: 007027307
تلفن همراه: 02127000007

پیام:
سلام خدمت خواهر عزیز و محترمه خداقوت عزیزم زمان انتخاب واحد میدانستم محدودمیشد ،مدبرداخلی خانه کودکم ،از صبح ناشب تقریبادرگیر بودم ، گفتم تقریباً از هفته دوم انشاالله انتخاب رشته میکنم ،که رفتم نوشت زمانش الان نیست ،،خواهر عزیزم انشاالله من چطور انتخاب رشته کنم؟
حما برم کافی نت ؟ یا موبایل میشه؟
و کتابارواز خواهرحوزویهایی که حضوری میرن حوزه البته نه جامعه الزهرا ، همین حوزه شاکه در تهران هستن مینوم بگیرم؟
منظور که کتابمون شبیه هست؟

تاریخ: 08:06:17 1398-7-14
نام و نام خانوادگی: ا.ب.ح.ر.ی.ا.

پیام:
با سلام: انتخاب واحد مربوط به واحد آموزش غیرحضوری است. با شماره 02127000007 تماس بگیرید.
کتابها را بر اساس انتخاب واحد صورت گرفته، می توانید از فروشگاه الکترونیک جامعه الزهراء سفارش دهید. در تهران هم احتمالاً بعضی از کتابفروشی ها داشته باشند.
موفق باشید
لادن سرزنگ - جامعه الزهراء

در این صفحه، ضمن مشاهده پاسخ، در صورتی که نیازمند ارسال درخواست یا پرسش مرتبط با درخواست یا پرسش قبلی باشید، می توانید در بخش «پیام» نسبت به درج و ارسال آن (مشابه ارسال پیام نخست) اقدام نمایید. برای این کار لازم است به کادر پایین صفحه تحت عنوان «اضافه کردن پاسخ» مراجعه نمایید. قابلیت دیگر این بخش علامت زدن پاسخ به عنوان «مفید» یا «غیرمفید» به شرح ذیل است:

علامت زدن پاسخ به عنوان «مفید» یا «غیرمفید»: برای این کار می توانید به کادر سبز رنگی که پاسخ کارشناس پذیرش در آن درج شده است مراجعه و در انتهای آن، جلوی سؤال «این پاسخ مفید بود؟» یکی از دو گزینه «بله» یا «خیر» را انتخاب نمایید.

نکات قابل توجه:

۱. برای هر درخواست یا پرسش مستقل لازم است پیام جداگانه‌ای ارسال نمایید و از درج درخواست یا پرسش جدید در ادامه درخواستهای قبلی جداً خودداری نمایید. در صورت عدم رعایت این امر، به موارد جدید پاسخ داده نمی‌شود.
۲. توجه داشته باشید که در صورت اضافه کردن متن جدید به متن قبلی (چه پس از دریافت پاسخ کارشناس پذیرش و چه قبل از آن) درخواست شما از عنوان «جدید» به عنوان «منتظر پاسخ» تغییر کرده و با این عنوان برای کارشناس پذیرش نمایش داده می‌شود. بر این اساس، لازم است در مواردی که هنوز پاسخی از پذیرش دریافت نکرده‌اید از درج متن جدید در ادامه درخواست یا پرسش قبلی خودداری کنید. در موارد ضروری بهتر است درخواست جدیدی را تنظیم کرده و متن قبلی و جدید را به صورت یکجا ارسال نمایید.
۳. در صورت فراموشی «شناسه درخواست» می‌توانید در همان صفحه ابتدایی «[پیگیری و مشاهده پاسخ درخواست ارسالی](#)» (قسمت پایین کادر) روی گزینه «شناسه درخواست خود را فراموش کرده‌اید» کلیک نموده و آدرس ایمیل خود را ارسال کنید تا شناسه به ایمیل شما ارسال شود:

نمایش درخواست های موجود 

شناسه درخواست:

نمایش درخواست

شناسه درخواست خود را فراموش کرده اید؟

شناسه درخواست خود را فراموش کرده اید؟

نگران نباشید! آدرس ایمیل خود را وارد کنید و ما شناسه درخواست شما را فوراً ارسال می‌کنیم:

شناسه درخواست را برای من ارسال کن

موفق باشید

سنجش و پذیرش

مهر ۱۳۹۹