



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

مرکز نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت

فرایند تدوین گزارش از مؤسسه‌های آموزش عالی

الف. مقدمه

بر اساس بند ۴-۲-۱ آیین‌نامه «هیئت نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استانی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری»، یکی از وظایف اصلی هیئت‌های نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استانی، «برنامه‌ریزی، نظارت و ارائه گزارش مستمر از مؤسسه‌های استان» است و از سوی دیگر طبق تبصره ۹ آیین‌نامه مذکور، «هیئت استانی باید فرایند بازدید از مؤسسه‌ها را مطابق شیوه‌نامه‌ای که توسط مرکز نظارت و ارزیابی تدوین و ابلاغ می‌گردد به انجام برساند»، به این منظور راهنمای حاضر تدوین می‌شود.

یادآوری مهم: این راهنما برای نظارت‌های دوره‌ای و سالیانه هیئت‌های نظارت استانی تدوین شده است.

برای رعایت اختصار، تعریف‌های زیر در این راهنما رعایت می‌شود:

الف. وزارت: منظور وزارت علوم، تحقیقات و فناوری است؛

ب. مرکز نظارت: منظور مرکز نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت وزارت است؛

ج. هیئت نظارت: منظور هیئت‌های نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت استانی است؛

د. مؤسسه: منظور هریک از مؤسسه‌های آموزش عالی، پژوهشی و فناوری است که با مجوز وزارت یا شورای انقلاب فرهنگی تأسیس شده است؛

ه. کارگروه: منظور کارگروه‌های تخصصی پیش‌بینی شده در آیین‌نامه نظام نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت است.

و. گروه ناظر: گروهی که برای بازدید از مؤسسات اعزام می‌شوند.

ز. گزارش‌نامه: منظور کاربرگ‌های گردآوری اطلاعات نظارتی مؤسسه است که گروه ناظر هنگام بازدید از مؤسسه آن را تکمیل می‌کند.

ح. ارزیابی^۱: فرایند نظام‌مند تعیین، گردآوری و اندازه‌گیری داده‌ها و اطلاعات توصیفی، تحلیل و تفسیر آن‌ها به منظور قضاوت درباره ارزش و اهمیت اهداف، برنامه‌ها، عملیات و نتایج آن‌ها که با هدف هدایت فرایند، اصلاح مسیر، پاسخ‌گویی و اطلاع‌رسانی به ذی‌نفعان صورت می‌پذیرد.

ط. نظارت^۲: فرایند «ارزیابی تکوینی» است که هدف آن، مشخص کردن میزان تطابق چگونگی اجرای برنامه‌ها با هدف‌های مقطعی و فرایندهای اجرایی است.

با توجه به تعاریف فوق، این راهنما به حوزه «نظارت» مرتبط است و در آن سعی شده، «فرایند نظارت» بر مؤسسات تبیین شود.

ب. مراحل تدوین و رسیدگی به گزارش‌های نظارتی دوره‌ای

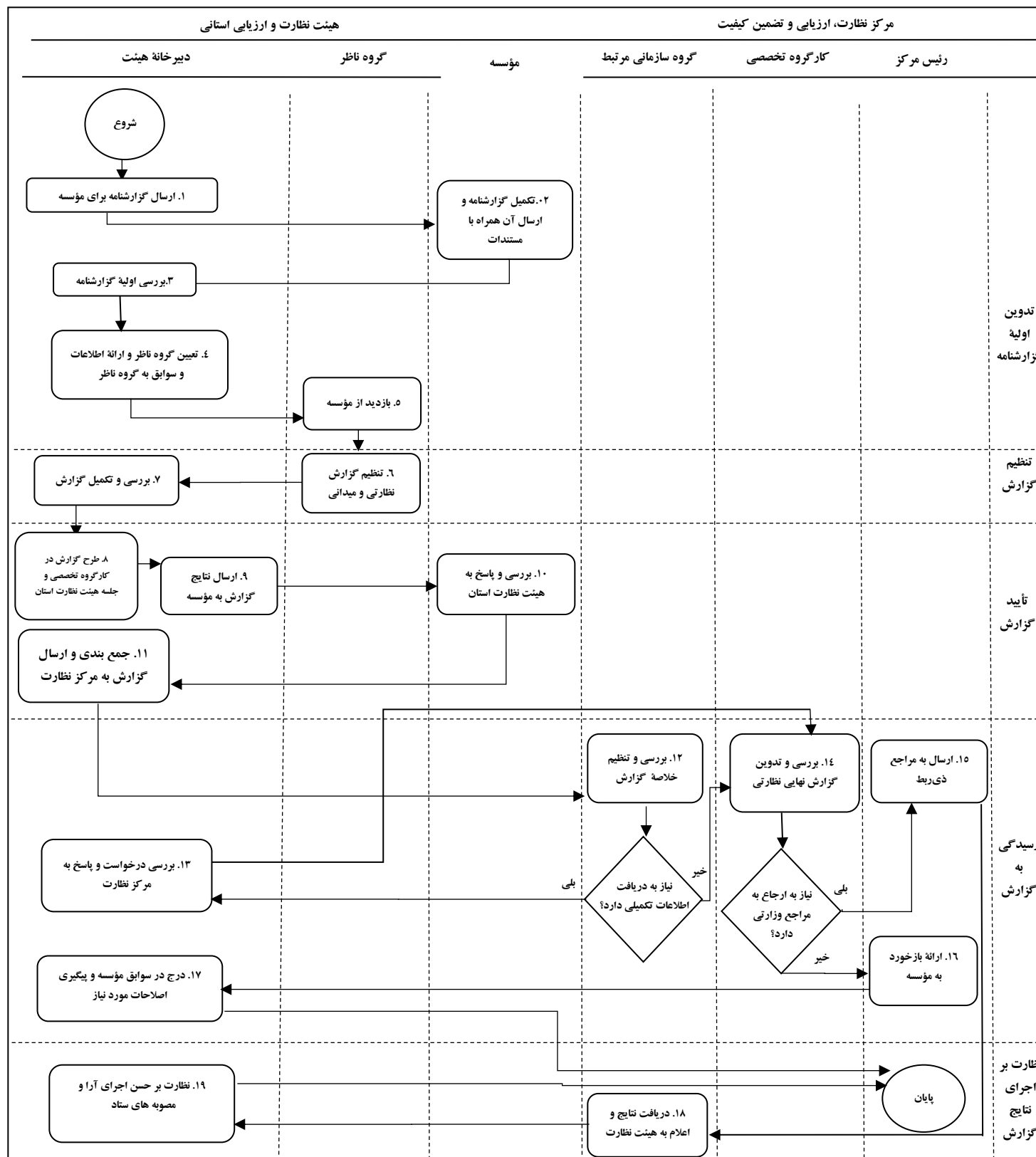
با توجه به این که هدف از نظارت بر مؤسسه، شناسایی نقاط قوت و ضعف عملکرد به منظور هدایت مسیر و ایجاد محیطی برای پاسخ‌گویی به بهره‌مندان و عموم جامعه است؛ فرایند نظارت باید چرخه کاملی از مشاهده، پایش، گزارش و پیگیری اعمال نتایج نظارت

^۱. Evaluation

^۲. Supervision

در مؤسسه را در بر گیرد. به این منظور مراحل تدوین و رسیدگی به گزارش های نظارتی دوره ای از مؤسسه های آموزش عالی غیردولتی - غیرانتفاعی، به صورت فرایند نمودار ۱ طراحی شده است:

نمودار ۱. فرایند تدوین گزارش از مؤسسه های آموزش عالی غیردولتی-غیرانتفاعی و نحوه رسیدگی به گزارش های نظارتی



فرایند تدوین گزارش از مؤسسه‌های آموزش عالی غیردولتی - غیرانتفاعی و نحوه رسیدگی به گزارش‌های نظارتی

۱. ارسال گزارش‌نامه نظارت به مؤسسه

نخستین گام برای بازدید و تدوین گزارش نظارتی از یک مؤسسه، ارسال کاربرگ گزارش‌نامه به مؤسسه و خوداظهاری است. این مرحله توسط دبیرخانه هیئت نظارت صورت می‌گیرد.

۲. تکمیل گزارش‌نامه و ارسال آن به همراه مستندات

در این مرحله گزارش‌نامه توسط مؤسسه تکمیل و با تأیید رییس مؤسسه برای دبیرخانه هیئت استان ارسال می‌شود.

۳. بررسی اولیه گزارش‌نامه

در این مرحله گزارش‌نامه توسط دبیرخانه هیئت استانی بررسی می‌شود و پس از تعیین گروه ناظر، برای بازدید میدانی، گزارش‌نامه در اختیار گروه قرار می‌گیرد.

۴. تعیین گروه ناظر و ارائه اطلاعات و سوابق مؤسسه به گروه

چهارمین مرحله، تعیین گروه ناظر و ارائه اطلاعات و سوابق مؤسسه به آن‌هاست که توسط دبیر هیئت نظارت صورت می‌گیرد. اعضای گروه ناظر از بین اعضای هیئت علمی، صاحب‌نظران، متخصصان و کارشناسان انتخاب می‌شوند و یک نفر از آن‌ها به عنوان مسئول گروه ناظر تعیین و دبیر هیئت برای اعضا حکم مأموریت بازدید را صادر می‌کند.

یادآوری: مناسب است انتخاب گروه ناظر با نظر کارگروه‌های تخصصی انجام گیرد.

پس از این مرحله، گزارش‌نامه در اختیار گروه ناظر قرار می‌گیرد. این اطلاعات، شناختی اولیه از مؤسسه را به گروه ناظر می‌دهد و مزایایی به شرح زیر دارد:

۱. در اختیارداشتن اطلاعات اولیه مؤسسه از صرف زمان زیاد در هنگام بازدید پیش‌گیری می‌کند؛

۲. مسائل مؤسسه برای گروه ناظر قابل دست‌یابی و در زمان بازدید قابل طرح خواهد بود؛

۳. به تناسب داده‌ها و اطلاعات به دست آمده، هدف، مأموریت و پرسش‌ها از مؤسسه مشخص‌تر و شفاف‌تر خواهد شد؛

در ضمن لازم است دبیرخانه مقدمات بازدید گروه ناظر از مؤسسه را فراهم نماید (از جمله: اطلاع‌رسانی مکتوب و به موقع به مؤسسه، اعلام برنامه بازدید و پشتیبانی‌های مورد نیاز و یادآوری لزوم حضور مدیران مؤسسه، اعضای هیئت علمی و اطمینان از حضور جمعی از دانشجویان و کارکنان ذی‌ربط).

یادآوری: در صورت لزوم و بنابه تشخیص مرکز نظارت (یا هیئت نظارت) ممکن است بازدید بدون اطلاع قبلی مؤسسه صورت پذیرد.

اعضای گروه ناظر باید دارای ویژگی‌های زیر باشند:

الف. ویژگی‌های شخصیتی

الف-۱. صداقت و امانت‌داری؛

الف-۲. حسن خلق و سعه صدر؛

الف-۳. رعایت منزلت متولیان و کارکنان مؤسسه مورد بازدید؛

الف-۴. نگاه عالمانه و دقیق درباره موضوع مورد نظارت؛

الف-۵. بینش و دید وسیع درباره مجموعه نهادهای آموزش عالی، پژوهش و فناوری؛

الف- ۶. توانایی برقراری ارتباط با ذی‌نفعان مختلف؛

الف- ۷. نداشتن تعارض منافع (عضو نبودن ناظرین در هیئت مؤسس، امضاء و عدم اشتغال به عنوان آموزش‌گر و ...)

ب. ویژگی‌های تخصصی

ب- ۱. اطلاع از قوانین، مقررات و ضوابط آموزش عالی، پژوهش و فناوری؛

ب- ۲. داشتن دانش سازمانی لازم در حوزه مقررات و الگوهای ارزیابی آموزش عالی، پژوهش و فناوری؛

ب- ۳. داشتن دانش، تخصص و تجربه کافی در حوزه مورد بازدید؛

ب- ۴. آشنایی با فرایندهای سازمان و نظام‌های آموزشی، پژوهش و فناوری؛

ب- ۵. توانایی گزارش‌نویسی و تحلیل.

۵. بازدید از مؤسسه

یکی از مهم‌ترین گام‌های این فرایند، بازدید میدانی از مؤسسه است. در این مرحله گروه ناظر طبق برنامه قبلی از مؤسسه بازدید نموده و براساس کاربردگ گزارش‌نامه نظارتی اطلاعات لازم را دریافت و با مستندات تطبیق می‌کند.

هدف اصلی این گام، مطالعه میدانی، گفت‌وگو با مدیران مؤسسه، اعضای هیئت علمی، کارکنان و دانشجویان مؤسسه و مشاهده امکانات، تجهیزات، ابنیه، اسناد و مستندات مؤسسه است.

یادآوری: یکی از رفتارهای مهم و ضروری گروه ناظر، القای نظری و عملی این نکته است که هدف بازدید نه «میچ‌گیری» که «دست‌گیری» از مؤسسه و بهبود و ارتقای فعالیت‌های مؤسسه با ارائه راهکارهای مناسب است. و البته این موضوع به مفهوم نادیده گرفتن مقررات و تخلفات احتمالی نیست.

گام‌های این مرحله نیز به شرح زیر است:

۱. تشکیل جلسه با هیئت رئیسه مؤسسه و تشریح هدف از بازدید، ارائه برنامه بازدید و شنیدن گزارش هیئت رئیسه؛

۲. بررسی مستندات مورد نیاز براساس مطالعه قبلی (مستندات آموزشی، پژوهشی، مالی، اداری و ...)

۳. بازدید میدانی از فضای کالبدی و امکانات مؤسسه؛

۴. مصاحبه با ذی‌نفعان مؤسسه (اعضای هیئت علمی، پژوهشگران، فناوران، کارکنان و دانشجویان)؛

۵. برگزاری جلسه پایانی.

۶. تنظیم گزارش نظارتی و میدانی

پس از بازدید میدانی، گروه ناظر با توجه به اطلاعات و مستندات جمع‌آوری شده، مشاهدات و مصاحبه‌های صورت گرفته، گزارش جامعی را درباره مؤسسه، براساس کاربردگ‌های ابلاغی تدوین می‌کند. گزارش باید دارای ویژگی‌هایی به شرح زیر باشد:

۱. ساده، قابل فهم و قابل دفاع باشد؛

۲. در زمان مقرر و در قالب کاربردگ مشخص شده تهیه شود؛

۳. نقاط قوت و ضعف در مؤسسه به دقت و به ترتیب اهمیت نوشته شده و دارای پیشنهادهایی قانونی برای رفع نقاط ضعف باشد؛

۴. در مواردی که تخلفی از مقررات گزارش می‌شود، باید متقن و مستند باشد.

۷. بررسی و تکمیل گزارش

پس از ارائه گزارش گروه ناظر، دبیر هیئت نظارت باید آن را بررسی و برای طرح در جلسه هیئت نظارت آماده کند. در این مرحله، از ظرفیت کارگروه‌های تخصصی نظارت و ارزیابی برای آماده‌سازی گزارش استفاده می‌شود.

۸. طرح گزارش در جلسه هیئت نظارت استان

دبیر هیئت، گزارش تدوین‌شده (شامل اطلاعات گزارش‌نامه و تحلیل‌های گروه ناظر) را در جلسه هیئت نظارت طرح می‌کند. در این جلسه باید تلاش شود نتایج گزارش به‌درستی و دقت تبیین شده و تصویری شفاف و دقیق از وضعیت مؤسسه برای اعضا ارائه شود. در پایان جلسه، اعضا ضمن بررسی گزارش، جمع‌بندی مورد نظر خود را از مجموع گزارش اعلام می‌کنند.

۹. ارسال نتایج گزارش به مؤسسه

پس از طرح گزارش در جلسه هیئت نظارت استان، رئیس هیئت، جمع‌بندی نظر جلسه، پرسش‌ها و ابهام‌های احتمالی مطرح‌شده در جلسه را به مؤسسه ارسال می‌کند و خواهان توضیح و پاسخ مؤسسه می‌شود.

۱۰. بررسی و پاسخ به هیئت نظارت

مؤسسه پس از دریافت گزارش هیئت، نظر خود را درباره گزارش به هیئت نظارت به دبیرخانه اعلام می‌کند.

۱۱. جمع‌بندی و ارسال گزارش به مرکز نظارت

پاسخ دریافتی از مؤسسه به‌همراه گزارش تأییدشده در جلسه هیئت نظارت، جمع‌بندی و حاصل آن در قالب پرونده‌های الکترونیکی (word و pdf)، از طریق سامانه خودکارسازی اداری (erp) و نیز سامانه آموزش عالی (ساعا- hes) به مرکز نظارت ارسال می‌شود.

۱۲. بررسی و تنظیم خلاصه گزارش در گروه سازمانی مربوط

گروه مرتبط در مرکز، گزارش دریافتی را از نظر کامل بودن مفاد گزارش و مستندات، بررسی و خلاصه‌ای از آن را برای طرح در کارگروه تخصصی آماده می‌کنند.

۱۳. دریافت اطلاعات تکمیلی از هیئت نظارت (در صورت نیاز)

در هنگام بررسی گزارش در گروه مرتبط در مرکز، در صورت نیاز به اطلاعات تکمیلی و مستندات، از هیئت نظارت یا مؤسسه دریافت می‌شود.

۱۴. بررسی و تصمیم‌سازی در کارگروه تخصصی

با توجه به لزوم هماهنگی و یک‌دستی بین نتایج گزارش‌های نظارتی دریافتی از استان‌های مختلف، خلاصه گزارش مؤسسه در کارگروه تخصصی مرتبط مطرح و پس از بحث و تبادل نظر اعضای کارگروه، جمع‌بندی و تصمیم‌سازی می‌شود. مبنای تصمیم‌های اخذشده در کارگروه نیز بر اساس موارد زیر است:

۱. پیشنهادهای هیئت نظارت استان؛

۲. نظر و پاسخ مؤسسه؛

۳. مستندات دریافتی؛

۴. قانون و مقررات مرتبط.

تصمیم‌های کارگروه در دو سطح اتخاذ می‌شود:

۱. «سطح مؤسسه‌ای» که شامل اعلام موارد اصلاحی و تعیین مهلت زمانی برای اصلاح و پیشنهادهایی برای بهبود کیفیت مؤسسه خواهد بود.

۲. «سطح ستادی» که شامل مواردی است که نیازمند تصمیم‌گیری در مراجع ذی‌ربط ستادی (مانند: دفتر گسترش آموزش عالی، کمیسیون ماده ۹، مرکز هیئت‌های امنا، دفتر آموزش عالی غیردولتی و ...) است.

۱۵. ارائه بازخورد به مؤسسه و درج در سوابق مؤسسه و پیگیری اصلاحات مورد نیاز

رئیس مرکز، تصمیم‌های کارگروه را (در صورت عدم نیاز به ارجاع به مراجع ذی‌ربط ستادی)، به مؤسسه و رونوشتی از آن را به هیئت نظارت استانی ابلاغ می‌کند. مؤسسه ملزم است اقدامات مورد نیاز را انجام و در مهلت مقرر، گزارش اقدامات را به هیئت نظارت ارسال کند.

با توجه به این‌که هدف نهایی از نظارت و ارزیابی، بهبود و ارتقای کیفیت فعالیت‌های مؤسسه است، لذا هیئت نظارت، ضمن درج نتایج نهایی رسیدگی به گزارش نظارتی در سوابق مؤسسه برای بهره‌برداری در گزارش‌های بعدی، مؤسسه را تا انجام اصلاحات و ارتقای کیفیت مؤسسه همراهی می‌کند.

۱۶. ارسال تصمیم‌های مرکز به مراجع ذی‌ربط

در صورت تشخیص مرکز، نتایج گزارش نظارتی به مراجع ذی‌ربط ستادی ارسال می‌شود.

۱۷. دریافت نتایج از مراجع ذی‌ربط و اعلام به هیئت نظارت استان

گروه سازمانی، نتایج تصمیم‌های مراجع ذی‌ربط ستادی را پیگیری و پس از دریافت، برای هیئت نظارت ارسال می‌کند.

۱۸. نظارت بر حسن اجرای آرا و مصوبه‌های ستاد

هیئت نظارت پس از دریافت نتایج تصمیم‌های مراجع ستادی، بر حسن اجرای آرا و مصوبه‌های ستاد، نظارت و نتایج آن را به مرکز نظارت ارسال می‌کند.

با توجه به نمودار فوق، مراحل نظارت و مجری هر مرحله به شرح جدول ۱ است.

جدول ۱. فرایند تدوین گزارش از مؤسسه‌های آموزش عالی غیردولتی-غیرانتفاعی و نحوه رسیدگی به گزارش‌های نظارتی

ردیف	عنوان مرحله	اقدام	مجری	زمان اجرا	نحوه اجرا
۱	تدوین اولیه گزارش نامه	۱	ارسال گزارش نامه (گزارش نامه نظارت بر مؤسسه‌های آموزش عالی غیردولتی-غیرانتفاعی)، برای مؤسسه	دبیرخانه هیئت	حد اقل دو هفته قبل از بازدید
		۲	تکمیل و تأیید گزارش نامه و ارسال آن به همراه مستندات	مؤسسه	حد اقل یک هفته قبل از بازدید
		۳	بررسی اولیه گزارش نامه	دبیرخانه هیئت	حد اقل سه روز قبل از بازدید
		۴	تعیین گروه ناظر و ارائه اطلاعات و سوابق مؤسسه به گروه ناظر	دبیر هیئت	حد اقل یک هفته قبل از بازدید
		۵	بازدید از مؤسسه	گروه ناظر	
۲	تنظیم گزارش	۱	تنظیم گزارش نظارتی و میدانی	گروه ناظر	در زمان بازدید ضرورت دارد گروه ناظر کاربرگ‌های مربوطه را تکمیل، امضا و به دبیر هیئت تحویل دهد.

ردیف	عنوان مرحله	اقدام	مجری	زمان اجرا	نحوه اجرا
		۲	بررسی و تکمیل گزارش در کارگروه تخصصی	دبیر هیئت و کارگروه تخصصی	برگزاری یک جلسه مشترک به ریاست دبیر هیئت، و اعضای گروه ناظر، کارگروه تخصصی و مسئولان مؤسسه
		۱	طرح گزارش در جلسه هیئت نظارت	دبیر هیئت	برگزاری جلسه با حضور اعضای هیئت
	بررسی و تأیید گزارش	۲	ارسال نتایج گزارش به مؤسسه	رییس هیئت	یک هفته پس از اعلام نتیجه هیئت استانی
		۳	بررسی و پاسخ به هیئت نظارت استان	رییس مؤسسه	یک هفته پس از ابلاغ نامه
		۴	جمع بندی و ارسال گزارش به مرکز نظارت	دبیر هیئت	حداکثر دو هفته پس از جلسه هیئت استانی
		ارسال نظر هیئت استانی با امضای رییس هیئت			
۴	رسیدگی به گزارش	۱	بررسی و تنظیم خلاصه گزارش	گروه مرتبط در مرکز ناتک	یک ماه از زمان دریافت گزارش هیئت استانی
		۲	در صورت نیاز به اطلاعات تکمیلی، بررسی و پاسخ به مرکز نظارت	دبیرخانه هیئت نظارت استان	
		۳	بررسی و تصمیم سازی	کارگروه تخصصی مرکز نظارت	
		۴	در صورت عدم نیاز به ارجاع به مراجع ذی ربط ستادی ۱. ارائه بازخورد هیئت نظارت برای درج در سوابق مؤسسه و پیگیری اصلاحات مورد نیاز ۲. ارائه بازخورد به مؤسسه برای انجام اقدامات اصلاحی و گزارش به هیئت نظارت استانی	رییس مرکز نظارت	
		۵	ارسال تصمیم های مرکز به مراجع ذی ربط (در صورت تشخیص کارگروه تخصصی)		
۵	نظارت بر اجرای نتایج گزارش	۱	دریافت نتایج از مراجع ذی ربط و اعلام به هیئت نظارت	گروه سازمانی مرتبط در مرکز نظارت	دو هفته پس از دریافت نتیجه در مراجع تصمیم گیرنده
		۲	نظارت بر حسن اجرای آرا و مصوبه های ستاد	هیئت نظارت	حداکثر چهار ماه پس از ابلاغ مصوبه