



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

## راهنمای فرآیند درخواست های حضور غیاب و پرسنلی

نگارش : اول

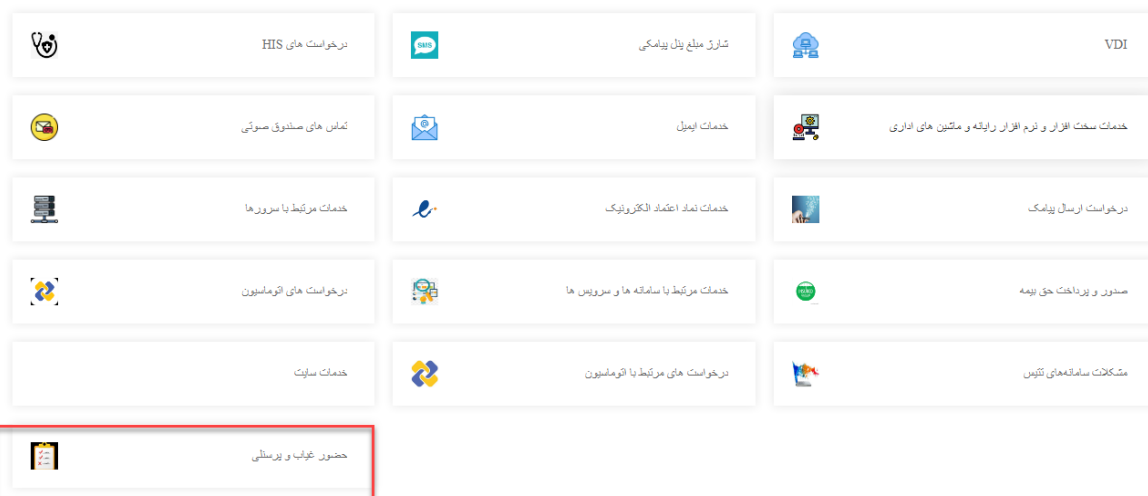
تاریخ تدوین: ۱۴۰۱/۰۳/۲۲



## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی

### راهنمای ثبت تیکت

- به منظور ثبت تیکت به آدرس <http://ticket.iums.ac.ir> مراجعه نمایید. نام کاربری و رمز عبور ورود به سامانه، بر اساس اکانت تعریف شده در اکتیو دایرکتوری دانشگاه می باشد.
  - نکته ۱: نام کاربری و رمز عبور در اکانت اکتیو دایرکتوری با آنچه در سامانه هایی همانند راکت چت، ایمیل و ... استفاده می شود یکسان است.
  - نکته ۲: در صورتی فراموشی رمز عبور می توانید نسبت به دریافت رمز عبور جدید از طریق وبسایت <https://account.iums.ac.ir/> اقدام نمایید.
- از بین گزینه های موجود در میز خدمت، "حضور غیاب و پرسنلی" و در ادامه درخواست مورد نیاز خود را انتخاب نمایید.



### درخواست عدم مشاهده حکم در کار تابل شخصی:

- در فرم باز شده اطلاعات خواسته شده را وارد نمایید و دکمه ایجاد یا create را کلیک نمایید. به توضیحات ذکر شده برای هر فیلد دقت نمایید.
  - در فیلد "نام و نام خانوادگی"، اطلاعات مربوط به خودتان را وارد نمایید.
  - در فیلد "کد ملی"، اطلاعات مربوط به خودتان را وارد نمایید.
  - از لیست کشویی، "واحد سازمانی" خود را انتخاب نمایید.
  - در فیلد "شماره تماس"، اطلاعات تماس خود را وارد نمایید.



## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی

- در فیلد "اولویت"، اولویت درخواست خود را وارد نمایید.
- در فیلد "پیوست" فایل خود را پیوست کنید.

Raise this request on behalf of

نیلوفر زعفرانی دوست

---

نام و نام خانوادگی

واحد سازمانی

شماره تماس

کد ملی (optional)

اولویت (optional)

None

زیاد

متوسط

کم

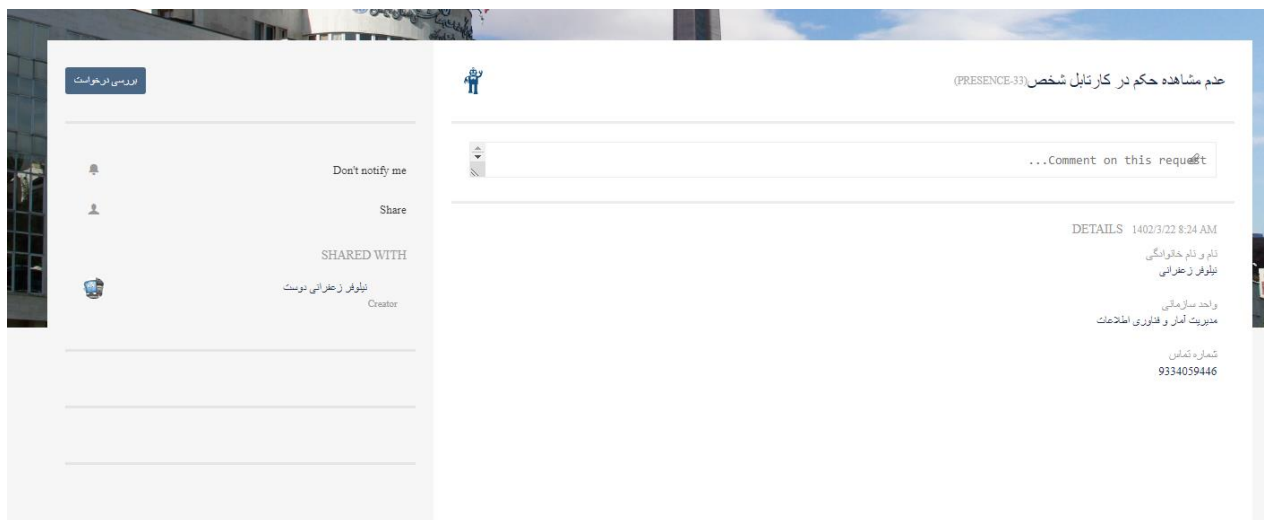
● پس از ثبت درخواست، در پنجره باز شده می‌توانید جزئیات تیکت شامل اطلاعات وارد شده را مشاهده نموده و از بالا گوشه سمت چپ از وضعیت تیکت خود مطلع شوید و در صورت لزوم در کادر موجود، کامنت‌های خود را برای کارشناس مربوطه ارسال نمایید.

○ نکته ۱: به کامنت‌هایی که کارشناسان بر روی تیکت شما درج می‌کنند توجه نموده و در زمان لازم، پاسخ خود را از همان طریق ارسال نمایید.



## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی

- نکته ۲: با انجام اقدامات توسط کارشناسان، وضعیت نمایش داده شده تغییر خواهد کرد.



- نکته ۳: با کلیک بر روی تصویر قرار گرفته در گوشه بالا سمت راست و انتخاب گزینه **my requests** یا درخواست‌های من، می‌توانید لیست درخواست‌ها به همراه وضعیت آن‌ها را مشاهده نموده و در صورت لزوم، درخواست‌های نمایش داده شده را بر اساس نوع درخواست فیلتر نمایید.



## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی

STATUS	REQUESTER	SERVICE DESK	SUMMARY	REFERENCE
درخواست	دبایور زعفرانی دوست	حضور غیاب	عدم مشاهده حکم در کارنابل شخص	PRESENCE-33
درخواست نام درخواستی	دبایور زعفرانی دوست	خدمات نهاد اعتماد الکترونیک	درخواست دریافت لینک	ENAMAD-26
درخواست متن پیامک ارسال شده به حاکم...	دبایور زعفرانی دوست	درخواست ارسال پیامک	درخواست ارسال پیامک	SENDSMS-7

### راهنمای فرآیند

- پس از ثبت درخواست، درخواست توسط سرپرست اداره دیده بانی بررسی می گردد و در خواست انجام می شود و در صورت ناقص بودن اطلاعات تیکت به سمت درخواست کننده برای تکمیل اطلاعات بازگشت داده می شود.


### درخواست سایر مشکلات مربوط به احکام:

- در فرم باز شده اطلاعات خواسته شده را وارد نمایید و دکمه ایجاد یا create را کلیک نمایید. به توضیحات ذکر شده برای هر فیلد دقت نمایید.
  - در فیلد "نام و نام خانوادگی"، اطلاعات مربوط به خودتان را وارد نمایید.
  - در فیلد "کد ملی"، اطلاعات مربوط به خودتان را وارد نمایید.
  - از لیست کشویی، "واحد سازمانی" خود را انتخاب نمایید.
  - در فیلد "شماره تماس"، اطلاعات تماس خود را وارد نمایید.
  - در فیلد "اولویت"، اولویت درخواست خود را وارد نمایید.
  - در فیلد "پیوست" فایل خود را پیوست کنید.



## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی

Raise this request on behalf of

 نیلوفر زعفرانی دوست

---

نام و نام خانوادگی

واحد سازمانی

None

شماره تماس

کد ملی (optional)

اولویت (optional)

None

زیاد

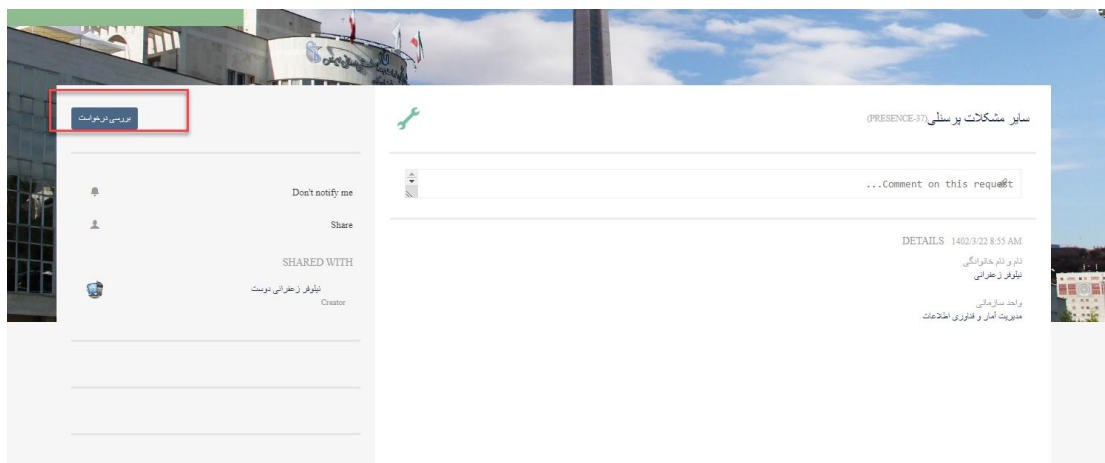
متوسط

کم

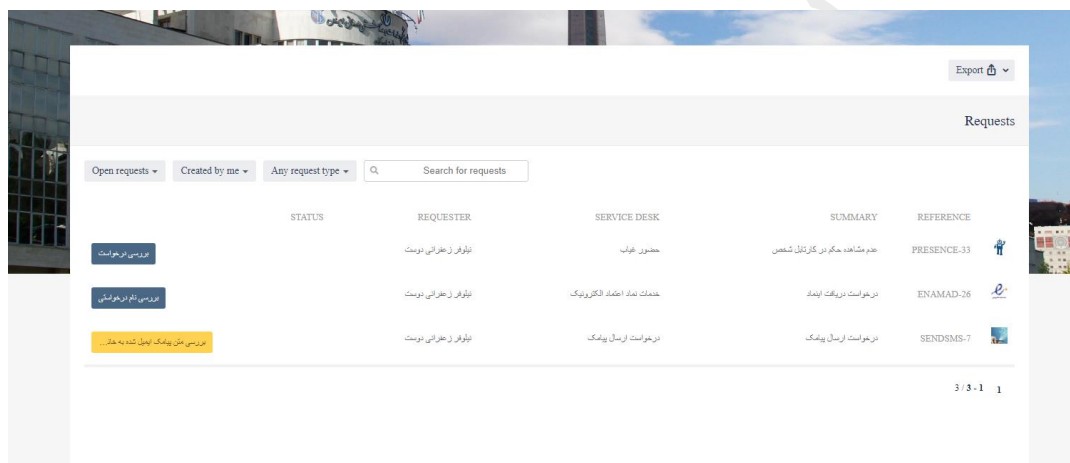
- پس از ثبت درخواست، در پنجره باز شده می‌توانید جزئیات تیکت شامل اطلاعات وارد شده را مشاهده نموده و از بالا گوشه سمت چپ از وضعیت تیکت خود مطلع شوید و در صورت لزوم در کادر موجود، کامنت‌های خود را برای کارشناس مربوطه ارسال نمایید.
- نکته ۱: به کامنت‌هایی که کارشناسان بر روی تیکت شما درج می‌کنند توجه نموده و در زمان لازم، پاسخ خود را از همان طریق ارسال نمایید.
- نکته ۲: با انجام اقدامات توسط کارشناسان، وضعیت نمایش داده شده تغییر خواهد کرد.



## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی



تکته ۳: با کلیک بر روی تصویر قرار گرفته در گوشه بالا سمت راست و انتخاب گزینه my requests یا درخواست‌های من، می‌توانید لیست درخواست‌ها به همراه وضعیت آن‌ها را مشاهده نموده و در صورت لزوم، درخواست‌های نمایش داده شده را بر اساس نوع درخواست فیلتر نمایید.



## راهنمای فرآیند

- پس از ثبت درخواست، درخواست توسط سرپرست اداره دیده بانی بررسی می‌گردد و با توجه به نوع احکام اعضای هیئت علمی و غیر هیئت علمی درخواست‌ها تفکیک می‌گردد در صورتی که جز احکام غیر هیئت علمی باشد ابتدا توسط سرپرست کارگزینی اعضای غیر هیئت علمی بررسی سپس به کارشناسان مرتبط ارجاع می‌شود در غیر این صورت افرادی که جز هیئت علمی هستند ابتدا درخواست توسط سرپرست کارگزینی اعضای هیئت علمی بررسی و سپس به کارشناسان مرتبط ارجاع می‌گردد لازم به ذکر است در صورت ناقص بودن اطلاعات تیکت به سمت درخواست کننده برای تکمیل اطلاعات بازگشت داده می‌شود.



## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی

### درخواست مشکلات مربوط به احکام:

- در فرم باز شده اطلاعات خواسته شده را وارد نمایید و دکمه ایجاد یا create را کلیک نمایید. به توضیحات ذکر شده برای هر فیلد دقت نمایید.
  - در فیلد "نام و نام خانوادگی" اطلاعات مربوط به خودتان را وارد نمایید.
  - در فیلد "کد ملی" اطلاعات مربوط به خودتان را وارد نمایید.
  - از لیست کشویی، "واحد سازمانی" خود را انتخاب نمایید.
  - در فیلد "شماره تماس"، اطلاعات تماس خود را وارد نمایید.
  - در فیلد "اولویت" اولویت درخواست خود را وارد نمایید.
  - در فیلد "پیوست" فایل خود را پیوست کنید.

Raise this request on behalf of

نیلوفر زعفرانی دوست

---

نام و نام خانوادگی

واحد سازمانی

None

شماره تماس

کد ملی (optional)

اولویت (optional)

None

زیاد

متوسط

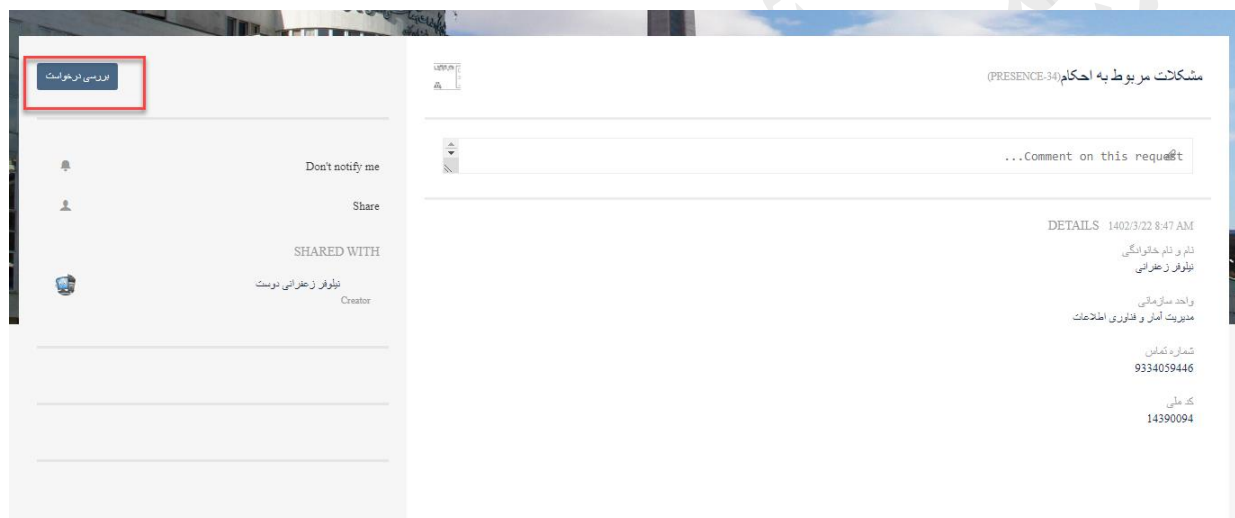
کم



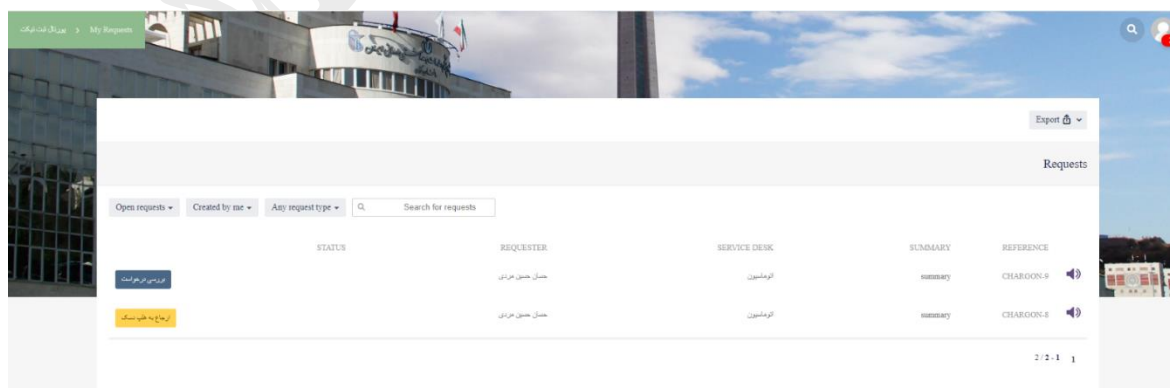


## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی

- پس از ثبت درخواست، در پنجره باز شده می‌توانید جزئیات تیکت شامل اطلاعات وارد شده را مشاهده نموده و از بالا گوشه سمت چپ از وضعیت تیکت خود مطلع شوید و در صورت لزوم در کادر موجود، کامنت‌های خود را برای کارشناس مربوطه ارسال نمایید.
  - نکته ۱: به کامنت‌هایی که کارشناسان بر روی تیکت شما درج می‌کنند توجه نموده و در زمان لازم، پاسخ خود را از همان طریق ارسال نمایید.
  - نکته ۲: با انجام اقدامات توسط کارشناسان، وضعیت نمایش داده شده تغییر خواهد کرد.



- نکته ۳: با کلیک بر روی تصویر قرار گرفته در گوشه بالا سمت راست و انتخاب گزینه **my requests** یا درخواست‌های من، می‌توانید لیست درخواست‌ها به همراه وضعیت آن‌ها را مشاهده نموده و در صورت لزوم، درخواست‌های نمایش داده شده را بر اساس نوع درخواست فیلتر نمایید.





## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی

### راهنمای فرآیند

- پس از ثبت درخواست، درخواست توسط سرپرست اداره دیده بانی بررسی می‌گردد و با توجه به نوع احکام اعضای هیئت علمی و غیر هیئت علمی درخواستها تفکیک می‌گردد در صورتی که جز احکام غیر هیئت علمی باشد ابتدا توسط سرپرست کارگزینی اعضای غیر هیئت علمی بررسی سپس به کارشناسان مرتبط ارجاع می‌شود در غیر این صورت افرادی که جز هیئت علمی هستند ابتدا درخواست توسط سرپرست کارگزینی اعضای هیئت علمی بررسی و سپس به کارشناسان مرتبط ارجاع میگردد لازم به ذکر است در صورت ناقص بودن اطلاعات تیکت به سمت درخواست کننده برای تکمیل اطلاعات بازگشت داده می‌شود.

### درخواست ثبت مرخصی و ماموریت:

- در فرم باز شده اطلاعات خواسته شده را وارد نمایید و دکمه ایجاد یا create را کلیک نمایید. به توضیحات ذکر شده برای هر فیلد دقت نمایید.
  - در فیلد "نام و نام خانوادگی" اطلاعات مربوط به خودتان را وارد نمایید.
  - در فیلد "کد ملی" اطلاعات مربوط به شخص متقاضی را وارد نمایید.
  - از لیست کشویی، "واحد سازمانی" خود را انتخاب نمایید.
  - در فیلد "اولویت" اولویت درخواست خود را وارد نمایید.
  - در فیلد "پیوست" فایل خود را پیوست کنید.



## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی

مشکلات ثبت مرخصی و ماموریت

Raise this request on behalf of  
نیلوفر زعفرانی دوست

واحد سازمانی  
None

نام و نام خانوادگی  
نیلوفر زعفرانی

کد ملی (optional)  
0014390094

شماره تماس  
09334059446

شرح درخواست (optional)

کد ملی شخص متقاضی درج گردد

Create Cancel

پس از ثبت درخواست، در پنجره باز شده می‌توانید جزئیات تیکت شامل اطلاعات وارد شده را مشاهده نموده و از بالا گوشه سمت چپ از وضعیت تیکت خود مطلع شوید و در صورت لزوم در کادر موجود، کامنت‌های خود را برای کارشناس مربوطه ارسال نمایید.

- نکته ۱: به کامنت‌هایی که کارشناسان بر روی تیکت شما درج می‌کنند توجه نموده و در زمان لازم، پاسخ خود را از همان طریق ارسال نمایید.
- نکته ۲: با انجام اقدامات توسط کارشناسان، وضعیت نمایش داده شده تغییر خواهد کرد.

پروسی درخواست

مشکلات ثبت مرخصی و ماموریت (PRESENCE-3)

...Comment on this request

DETAILS 1402/3/22 8:59 AM

واحد سازمانی  
شهرک بهداشت و درمان شهرداری

نام و نام خانوادگی  
نیلوفر زعفرانی

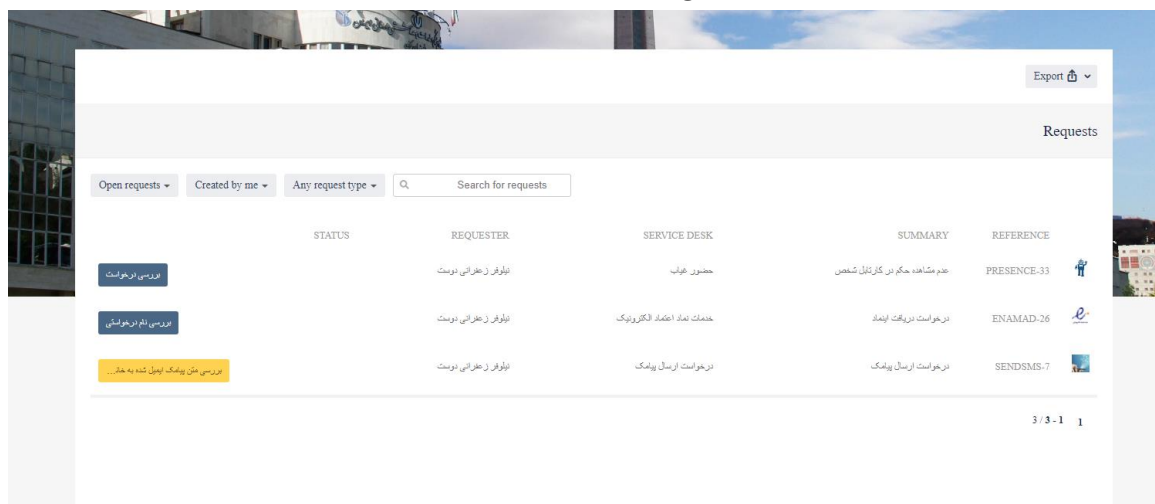
کد ملی  
14390094

شماره تماس  
9334059446



## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی

- تکته ۳: با کلیک بر روی تصویر قرار گرفته در گوشه بالا سمت راست و انتخاب گزینه my requests یا درخواست‌های من، می‌توانید لیست درخواست‌ها به همراه وضعیت آن‌ها را مشاهده نموده و در صورت لزوم، درخواست‌های نمایش داده شده را بر اساس نوع درخواست فیلتر نمایید.



### راهنمای فرآیند

- پس از ثبت درخواست، درخواست توسط سرپرست اداره دیده بانی بررسی می‌گردد و به کارشناس مرتبط ارجاع داده می‌شود و در صورت ناقص بودن اطلاعات تیکت به سمت درخواست کننده برای تکمیل اطلاعات بازگشت داده می‌شود.

### درخواست عدم تخلیه دستگاه حضور و غیاب:

- در فرم باز شده اطلاعات خواسته شده را وارد نمایید و دکمه ایجاد یا create را کلیک نمایید. به توضیحات ذکر شده برای هر فیلد دقت نمایید.
  - در فیلد "نام و نام خانوادگی" اطلاعات مربوط به خودتان را وارد نمایید.
  - در فیلد "کد ملی" اطلاعات مربوط به خودتان را وارد نمایید.
  - از لیست کشویی، "واحد سازمانی" خود را انتخاب نمایید.
  - در فیلد "شماره تماس"، اطلاعات تماس خود را وارد نمایید.
  - در فیلد "اولویت"، اولویت درخواست خود را وارد نمایید.
  - در فیلد "پیوست" فایل خود را پیوست کنید.
  - در فیلد "IP"، IP دستگاه خود را وارد نمایید.
  - در فیلد "نام دستگاه"، نام دستگاه خود را وارد نمایید.



## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی

عدم تخلیه دستگاه حضور غیاب

نام و نام خانوادگی  
نیلوفر زعفرانی

واحد سازمانی  
None

شماره تماس  
09334059446

کد ملی  
0014390094

IP  
192.168.12.11

نام دستگاه  
بعد پنجم

شرح درخواست (optional)

• پس از ثبت درخواست، در پنجره باز شده می‌توانید جزئیات تیکت شامل اطلاعات وارد شده را مشاهده نموده و از بالا گوشه سمت چپ از وضعیت تیکت خود مطلع شوید و در صورت لزوم در کادر موجود، کامنت‌های خود را برای کارشناس مربوطه ارسال نمایید.

- نکته ۱: به کامنت‌هایی که کارشناسان بر روی تیکت شما درج می‌کنند توجه نموده و در زمان لازم، پاسخ خود را از همان طریق ارسال نمایید.
- نکته ۲: با انجام اقدامات توسط کارشناسان، وضعیت نمایش داده شده تغییر خواهد کرد.

The screenshot shows the 'Request Details' page. On the left, there are options for 'Don't notify me', 'Share', and 'SHARED WITH' (listing 'نیلوفر زعفرانی دوست' as the creator). The main content area shows the ticket title 'مشکلات ثبت مرخصی و مأموریت (PRESENCE-38)', a comment field, and a 'DETAILS' section with the following information: 'واحد سازمانی: شبکه بهداشت و درمان شهریار', 'نام و نام خانوادگی: نیلوفر زعفرانی', 'کد ملی: 14390094', and 'شماره تماس: 9334059446'. A red box highlights the 'درخواست' (Request) button in the top left corner.



## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی

- تکته ۳: با کلیک بر روی تصویر قرار گرفته در گوشه بالا سمت راست و انتخاب گزینه my requests یا درخواست‌های من، می‌توانید لیست درخواست‌ها به همراه وضعیت آن‌ها را مشاهده نموده و در صورت لزوم، درخواست‌های نمایش داده شده را بر اساس نوع درخواست فیلتر نمایید.

STATUS	REQUESTER	SERVICE DESK	SUMMARY	REFERENCE
درخواست	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	عدم تمایه ننگاه حضور غیاب	PRESENCE-39
درخواست	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	مشکلات ثبت مرخصی و مشوریت	PRESENCE-38
درخواست	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	سایر مشکلات پرسنلی	PRESENCE-37
درخواست	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	مشکلات مربوط به احکام	PRESENCE-36
درخواست	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	سایر مشکلات پرسنلی	PRESENCE-35
درخواست	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	مشکلات مربوط به احکام	PRESENCE-34
درخواست با واحد درخواست دهند	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	عدم مشاهده حکم در کارنابل شخص	PRESENCE-33
باز	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	مشکلات مربوط به احکام	PRESENCE-26

### راهنمای فرآیند

- پس از ثبت درخواست، درخواست توسط سرپرست اداره دیده بانی بررسی می‌گردد و به کارشناس مرتبط ارجاع داده می‌شود و در صورت ناقص بودن اطلاعات تیکت به سمت درخواست کننده برای تکمیل اطلاعات بازگشت داده می‌شود.

### درخواست سایر مشکلات مربوط پرسنلی:

- در فرم باز شده اطلاعات خواسته شده را وارد نمایید و دکمه ایجاد یا create را کلیک نمایید. به توضیحات ذکر شده برای هر فیلد دقت نمایید.
  - در فیلد "نام و نام خانوادگی" اطلاعات مربوط به خودتان را وارد نمایید.
  - در فیلد "کد ملی" اطلاعات مربوط به شخص متقاضی را وارد نمایید.
  - از لیست کشویی، "واحد سازمانی" خود را انتخاب نمایید.
  - در فیلد "اولویت" اولویت درخواست خود را وارد نمایید.
  - در فیلد "پیوست" فایل خود را پیوست کنید.



## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی



سایر مشکلات مربوط به پرسنلی ×

Raise this request on behalf of

نیلوفر زعفرانی دوست

---

نام و نام خانوادگی

نیلوفر زعفرانی

واحد سازمانی

مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

شماره تماس

09334059446

کد ملی

0014390094

شرح درخواست (optional)

تست

Create Cancel

فناوری اطلاعات

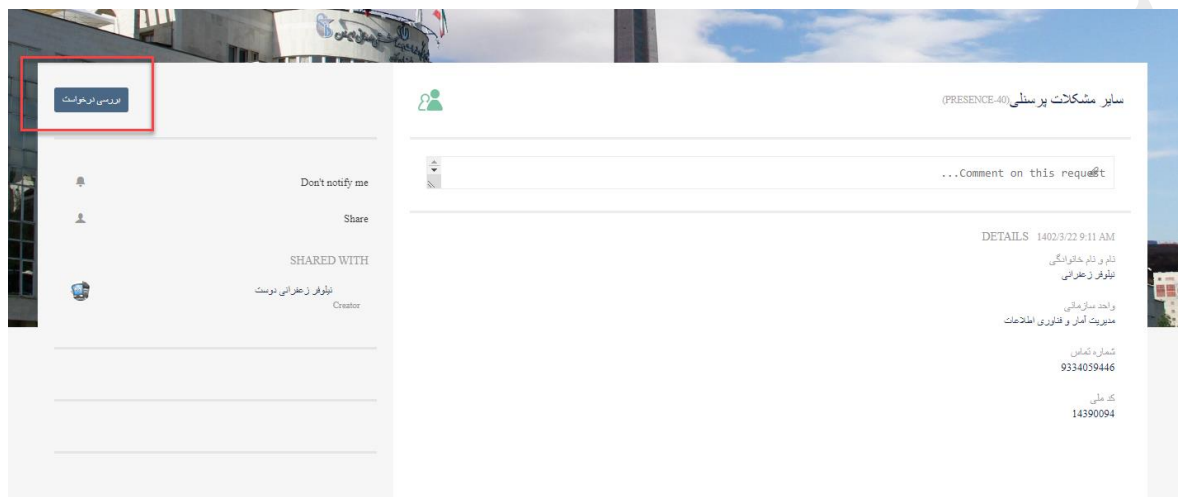


## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی

• پس از ثبت درخواست، در پنجره باز شده می‌توانید جزئیات تیکت شامل اطلاعات وارد شده را مشاهده نموده و از بالا گوشه سمت چپ از وضعیت تیکت خود مطلع شوید و در صورت لزوم در کادر موجود، کامنت‌های خود را برای کارشناس مربوطه ارسال نمایید.

○ نکته ۱: به کامنت‌هایی که کارشناسان بر روی تیکت شما درج می‌کنند توجه نموده و در زمان لازم، پاسخ خود را از همان طریق ارسال نمایید.

○ نکته ۲: با انجام اقدامات توسط کارشناسان، وضعیت نمایش داده شده تغییر خواهد کرد.



○ نکته ۳: با کلیک بر روی تصویر قرار گرفته در گوشه بالا سمت راست و انتخاب گزینه my requests یا درخواست‌های من، می‌توانید لیست درخواست‌ها به همراه وضعیت آن‌ها را مشاهده نموده و در صورت لزوم، درخواست‌های نمایش داده شده را بر اساس نوع درخواست فیلتر نمایید.





## راهنمای فرآیند درخواستهای مرتبط با حضور غیاب و پرسنلی

Export

Requests

Any status Created by anyone Any request type Search for requests

STATUS	REQUESTER	SERVICE DESK	SUMMARY	REFERENCE
دررسی درخواست	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	عدم تکلیف دستگاه حضور غیاب	PRESENCE-39
دررسی درخواست	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	مشکلات ثبت مرخصی و مأموریت	PRESENCE-38
دررسی درخواست	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	سایر مشکلات پرسنلی	PRESENCE-37
دررسی درخواست	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	مشکلات مربوط به احکام	PRESENCE-36
دررسی درخواست	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	سایر مشکلات پرسنلی	PRESENCE-35
دررسی درخواست	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	مشکلات مربوط به احکام	PRESENCE-34
دررسی یا واحد درخواست دهنده	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	عدم مشاهده حکم در کارنابل شخص	PRESENCE-33
بازبینی	نیلوفر زعفرانی دوست	حضور غیاب	مشکلات مربوط به احکام	PRESENCE-26

### راهنمای فرآیند

- پس از ثبت درخواست، درخواست توسط سرپرست اداره دیده بانی بررسی می‌گردد و به کارشناس مرتبط ارجاع داده می‌شود و در صورت ناقص بودن اطلاعات تیکت به سمت درخواست کننده برای تکمیل اطلاعات بازگشت داده می‌شود.