

43

Нийслэлийн Мэдээллийн Технологийн
газрын даргын Д.Б оны 10 сарын 09 ний
өдрийн А / 17 дугаар тушаалын хавсралт

“Мэдээллийн технологийн дэмжлэг”-ийн төвийн үйл ажиллагааны журам

НЭГ. Нийтлэг үндэслэл

1. Нийслэлийн Мэдээллийн Технологийн Газрын доторх “Мэдээллийн технологийн дэмжлэгийн төв”-ийн / цаашид МТДТ гэх/ дотоод үйл ажиллагаанд энэхүү журмыг мөрдлөг болгоно.

2. Мэдээллийн технологийн дэмжлэгийн төв Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудад үйлчилгээ үзүүлнэ.

3. Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагууд (ННЗБ) гэдэгт

- Дүүргийн засаг даргын тамгын газар, түүний харьяа хэлтэс, алба
- Нийслэлийн засаг даргын тамгын газар
- Нийслэлийн засаг даргын хэрэгжүүлэгч агентлаг
- Нийслэлийн захирагчийн ажлын алба, түүний харьяа хэлтэс алба

4. Үйлчилгээ гэдэгт – ННЗБ-уудад үзүүлж буй Хавсралт1-т заасан үйлчилгээг ойлгоно.

ХОЁР. Үйлчилгээний нөхцөл

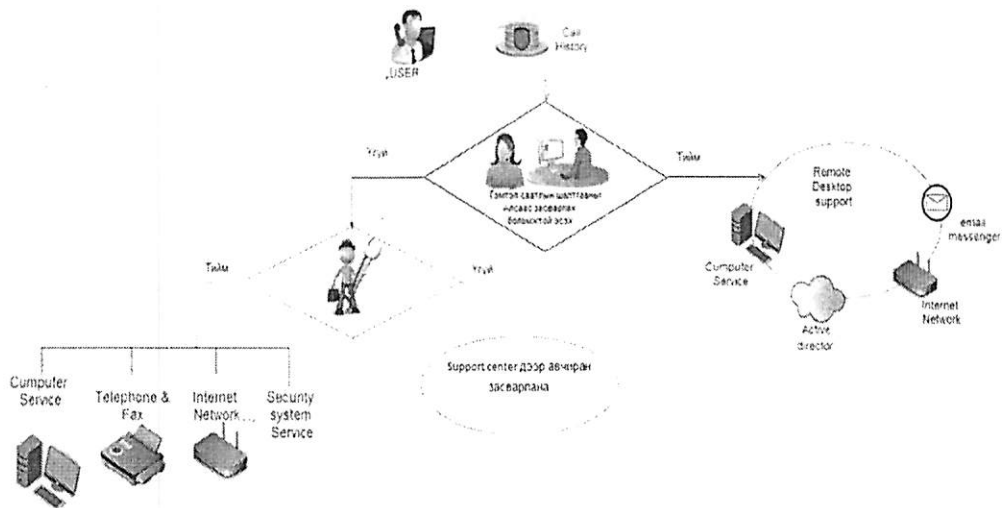
Мэдээллийн Технологийн дэмжлэгийн төв нь ННЗБ-уудад Хавсралт2-т заасан гэрээ байгуулсаны үндсэн дээр үйлчилгээг үзүүлнэ.

2.1. Дуудлага хүлээн авах

Бүх дуудлагыг Мэдээллийн Технологийн дэмжлэгийн төвөөр дамжуулан бүртгэсний үндсэн дээр хүлээж авна. Дуудлагыг дараах сувгуудаар хүлээн авна:

- 11-330844 дугаарын утсаар
- 27-29, 27-06, 27-09 дотуур дугаараар
- www.nmtg.zendesk.com вэб сайтаар
- suppcenter@ulaanbaatar.mn э-мэйл хаягаар

Аливаа бүртгэгдээгүй дуудлага, хүсэлтийг албан бус гэж үзэж үйлчилгээ үзүүлэхээс татгалзаж болно. Дуудлага хүлээн авах процедурыг дараах зурагт дүрслэн харуулав.



Бүх хүсэлтийг хүлээн авсан дарааллын дагуу шийдвэрлэнэ. Зарим яаралтай шийдвэрлэх дуудлагыг дараалал харгалзахгүй шийдвэрлэж болно. Дуудлагын эрэмбийг төвийн оператор ажилтан дараах байдлаар тогтооно:

Эрэмбэ	Тодорхойлолт	Хариу өгөх хугацаа	Шийдвэрлэх хугацаа
Маш яаралтай	ННЗБ-н хэмжээнд үйлчилгээний хэвийн ажиллагаа доголдсон	1 цагт	4 цагт
Яаралтай	Нэг хэрэглэгчийн хувьд тулгарсан, ажлыг нь тасалдуулсан асуудал гарсан	2 цагт	Ажлын 1 өдөрт
Дунд	Ердийн асуудал шийдвэрлүүлэх хүсэлт	8 цагт	Ажлын 2 өдөрт
Бага	Яаралтай арга хэмжээ авах шаардлагагүй эсвэл урт хугацааны төлөвлөгөөнд орсон асуудал	Ажлын 3 өдөрт	

Дээрх эрэмбэ тогтоох, хариу өгөх стандартыг албан ёсоор баримтлах боловч Мэдээллийн Технологийн дэмжлэгийн төвийн ажилтнууд бүх дуудлагад хүлээн авсан дариуд нь хариу өгөхийг эрмэлзэж ажиллах ёстой.

2.2. Ажиллах цагийн хуваарь

Мэдээллийн Технологийн дэмжлэгийн төв нь дараах ажлын цагийн хуваариар үйлчилгээ үзүүлнэ.

Даваа - Пүрэв	8:00 AM - 17:00 PM
Бямба	9:00 AM - 15:00 PM

Онцгой шаардлагаар ажлын цагт өөрчлөлт оруулахыг НМТГ-н даргын зөвшөөрлөөр шийдвэрлэнэ. Мөн өөрчлөлтийг холбогдох газруудад урьдчилан мэдээлсэн байна.

Дээрх хуваариас бусад цагаар тусламж авах шаардлагатай үед nmtg.zendesk.com вэб сайтад хүсэлт үлдээх буюу suppcenter@ulaanbaatar.mn э-мэйл хаягаар хүсэлт илгээж болно.

2.3. Үйл ажиллагаандаа баримталж ажиллах зарчим

- Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг дээд цэгт хүргэх.
 - Үйлчилгээний ажилтнуудын ур чадвар, харилцааны соёл маш сайн байх
 - Хэрэглэгчтэй маш ойр харилцах боломжийг бүрдүүлэх
 - Хэрэглэгч өөрөө өөртөө үйлчлэх боломж мэдээллээр хангах. Өмнө гарч байсан төстэй тохиолдол асуудлуудын бүртгэлийг бий болгох
 - Дуудлагын явц, төлвийг хэрэглэгч хянах боломжтой байх
- Үүлэн тооцоолол ашиглах.
 - Zendesk.com програм хангамжийг ашиглах
- Бүтээмжийг өндөр байлгах.
 - Цөөн хүнээр өндөр бүтээмжтэй ажиллах.
 - Үйлчилгээний мэргэжилтнүүд нь сайн програм хангамж, багаж хэрэгслээр тоноглогдсон байх хэрэгтэй.
- Өртөгийг хамгийн бага хэмжээнд барих.
 - Өндөр өртөгтэй програм хангамж, олон тооны үйлчилгээний мэргэжилтнүүд шаардахгүйгээр ажиллах бүтэц бий болгох.
- Процесс, уялдааг сайжруулах.
 - Хэрэглэгчийн дуудлагад хурдтай хариулдаг байхын тулд дуудлагын үйлчилгээний оператор, техникийн инженер, мэргэжилтэн, ахлах хоорондын харилцаа холбоог дээд цэгт хүргэх

- Дуудлагад олон утас дамжуулж, бие бие рүүгээ түлхсэн байдал гаргавал хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж шууд унах нь ойлгомжтой. Ийм байдлаас зайлсхийх, менежментийн зүгээс үүнд хяналт тавих боломжтой байх шаардлагатай.

- Үйлчилгээний ажилтнуудад ачаалал, стресс багатай байх боломжийг бүрдүүлэх

- Үйлчилгээний чанар, хүртээмж, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид байнга хяналт тавьж ажиллах шаардлагатай

- Мэдлэгийн сан ашиглах

- Мобайл боломжуудыг түлхүү ашиглах.

- Компьютер, таблет, гар утас зэрэг олон төрлийн сувгаар тусламж хүссэн дуудлагуудыг хүлээн авах, хариу өгөх боломжтой байх хэрэгтэй.

ГУРАВ. Үйлчилгээний чанарын хяналт

1. Энэхүү журмын хэрэгжилтэнд Мэдээллийн Технологийн дэмжлэгийн төвийн Ахлах хяналт тавьж ажиллана.

2. Энэхүү журмыг баримтлан ажиллаагүй төвийн ажилтанд хариуцлага тооцох асуудлыг Ахлах байгууллагын удирдлагад гаргана.

3. Дүн шинжилгээ хийх: Мэдээллийн Технологийн дэмжлэгийн төвийн үйл ажиллагаанд ашиглах ZenDesk програм хангамжийн тусламжтайгаар хагас сар тутамд дуудлагуудын тайланг нэгтгэн гаргаж анализ хийж байна.

4. Судалгаа авах: Мэдээллийн Технологийн дэмжлэгийн төвд хандсан ННЗБ-уудын холбогдох ажилтнуудтай эргэх холбоотой ажиллаж, оператор болон инженерүүдийн ажлын гүйцэтгэл, харилцааны соёлын талаар сэтгэл ханамжийн судалгаа авч төвийн ажилчдад үнэлгээ өгөх.

5. Дуудлага бүрийг шийдвэрлэсний дараа тухайн дуудлагыг ННЗБ-н холбогдох ажилтнаар дүгнүүлнэ. Энэ үнэлгээ нь 1-5 хүртэлх одоор (stars) хэмжигдэнэ.

6. Урамшуулах: Хамгийн өндөр бүтээмжтэй /үнэлгээтэй/ ажилтныг шалгаруулан жилд 2 удаа зохих урамшууллыг НМТГазрын даргын шийдвэрээр олгоно.

7. Багаж хэрэгсэл, техник төхөөрөмжүүдийн ашиглалтын хяналт: Төвийн ажилчид ажлын багаж хэрэгсэл, тоног төхөөрөмжүүдийг ажлын бус зориулалтаар ашиглахыг хориглоно, өөрсдийн буруугаас техник хэрэгслийг эвдэх, хаяж үрэгдүүлсэн тохиолдолд барагдуулах арга хэмжээ авна.

ДӨРӨВ. МТДТ-ийн бүтэц, ажил үүргийн хуваарь

Мэдээллийн Технологийн дэмжлэгийн төвийн ажилчид нь дараах ажил үүргийг гүйцэтгэнэ.

- **Ахлах**

Төвийн өдөр тутмын үйл ажиллагаанд хяналт тавьж ажиллана. Чухал тайлан, үзүүлэлтийг хянана, дээд удирдлагад тайлагнана. Менежерийн үүргийг СХАҮХ-ийн дарга хавсран гүйцэтгэнэ.

- Тайлангуудыг гарган удирдлагад танилцуулах
- Анализ
- Үйлчилгээний чанарт хяналт тавих

- **ОПЕРАТОР**

Нутгийн захиргааны байгууллагуудаас дуудлага хүлээн авч шийдвэрлэх ажилтан. Оператор нь зайнаас үзүүлэх боломжтой бүх үйлчилгээг үзүүлнэ. Дуудлагын ихэнхи хэсэг нь операторуудаар шийдвэрлэгдэх ёстой.

- Дуудлага хүлээн авах
- Remote үйлчилгээ
- Ажил хуваарилан шилжүүлэх

- **ИНЖЕНЕР**

Асуудал үүссэн газар дээр очиж тусламж, үйлчилгээ үзүүлнэ. Үүнд техникийн, сүлжээний, програм засварын, дотуур холбооны инженерүүд хамрагдана. Хэрэв тухайн байгууллага албан байранд засварыг хийх боломжгүй тохиолдолд Төв дээр авчирч засварыг гүйцэтгэнэ.

- Компьютерийн техникийн гэмтэл засвар
- Холбооны гэмтэл
- Шинээр суурилуулалт
- Програм хангамж суурилуулалт
- Сүлжээний гэмтэл
- Сүлжээний шинэ холболт, суурилуулалт
- Бусад..

Аюулгүй ажиллагаа:

Төвийн ажилчид нь ажиллах багаж тоног төхөөрөмжүүдээр хангагдсан байна. Аюулгүй ажиллагааны хувцасаар хангагдсан байна.

Хавсралт1. Үйлчилгээний төрөл, цар хүрээ

МТ-ийн цогц үйлчилгээний хүрээнд доорхи үйлчилгээнүүд хамаарна. Үүнд:

	Харилцаа холбоо
1	РВХ дотуур холбооны станц дээр дугаар үүсгэх, ашиглалтанд оруулах
2	Цахим хурлын системийн хэвийн ажиллагааг хангах
3	Хангарьд ордонд гаднаас орж ирсэн дугаар тараах
4	Хангарьд ордны давхар хороонд болон өрөөнд дугаар шилжүүлэх
5	Холбооны гэмтэл оношлох
6	Тасарсан утас холбох
7	Кротоглосон утас салгах
8	Телефоны толгой хавчих
9	Хяналтын системийн ажиллагааг хариуцах
10	Хангарьд ордны галын дохиололд хяналт тавих
11	Мэйл үүсгэх, устгах, мессенжер
12	Албаны цахим шуудан, албаны мессенжер
	Техник хангамж
13	Гэрээт байгууллагуудын компьютер болон дагалдах тоног төхөөрөмжийн хэвийн үйл ажиллагааг хангаж ажиллах.
14	Компьютер, тоног төхөөрөмжийн эвдрэл гэмтлийг оношлох, мэргэжилийн дүгнэлт гаргах.
15	Нийслэлийн нутгийн захиргааны нэгдсэн төв байранд байралдаг байгууллагуудын дотоод сүлжээний гэмтлийг засварладаг.
16	Нийслэлийн нутгийн захиргааны байгууллагуудад хэрэглэгдэж байгаа тоног төхөөрөмжийн судалгааг хамтарч авах. Судалгааны нэгтгэн боловсруулсан мэдээллийг мэдээллийн сангийн програмд оруулна.
17	Камерын систем, бичлэг, дохиолол хамгаалал
18	Серверийн зогсуур түрээслэх
19	Сервер байршуулах, хоостинг
	Интернэт, Сүлжээ

21	Интернет урсгалыг авах
22	Интернет урсгалыг тараах
23	Интернет урсгалын холболтыг хийх
24	Нэгдсэн сүлжээнд холбох
25	Дүүргүүд болон байгууллагуудад байрлах свитчийг хариуцах
26	Домайн контерлерт холбогдох байгууллагуудын сүлжээний тохиргоо хийх
27	Салбар хоорондын онлайн үйлчилгээ VPN
28	Сүлжээний мониторинг
29	Домаинд холбох устгах
30	Домаинд мэдээллийн сан үүсгэх
31	Uv.gov.mn домайн хаяг үүсгэх
	Програм хангамж
32	Цахим хуудас хийх -
33	Цахим хуудас засварлах
34	Вэб хоостинг
35	Үйлдлийн системийн засвар үйлчилгээ
36	Албан ёсны лиценз бүхий /антивирус/ програм хангамжийг нэвтрүүлэх ажлыг зохион байгуулж, өдөр тутам мониторингийн програмыг цаг тухай бүрт нь шинэчлэлтийг хийж байнгын хэвийн үйл ажиллагааг хангаж ажиллаж байна.
37	Жижиг дунд үйлдвэрлэлийн програм хангамжийн ашиглалтыг хангах.
	Сургалт, зөвлөгөө
38	Мэргэжлийн хүрээнд заавар зөвлөгөө өгөх