



وزارت ترانسپورت
اداره ترانسپورت جاده
ریاست تکنالوژی معلوماتی

طرز العمل بخش کمک های تخنیکي (HelpDesk)

فصل اول

احکام عمومی

مبني

ماده اول:

این طرز العمل به تاسی از حکم ماده 52 قانون تنظیم ترانسپورت جاده بمنظور مدیریت و تنظیم امورات تکنالوژی معلوماتی اداره ترانسپورت جاده وضع گردیده است.

اهداف

ماده دوم:

این طرز العمل دارای اهداف ذیل است:

- (1) مشخص شدن پروسه کاری و ساحه فعالیت Help Desk.
- (2) ارایه خدمات منظم تکنالوژی معلوماتی.
- (3) ایجاد نظم کاری در بخش Help Desk.

اصطلاحات

ماده سوم:

Help Desk: نیروی کاری بخش تکنالوژی معلوماتی است که طبق لایحه وظایف خدمات تکنالوژیکی را برای کارمندان اداره ترانسپورت جاده انجام میدهد.

فورم F3: عبارت از فورمی می باشد که کارمندان اداره جهت درخواست کمک تخنیکي به ریاست تکنالوژی معلوماتی ارایه می نمایند.

ساحه تطبیق

ماده چهارم:

احکام این طرز العمل در محوطه اداره ترانسپورت جاده تطبیق میگردد.

مرجع تطبیق

ماده پنجم:

تطبیق احکام این طرز العمل از صلاحیت ریاست تکنالوژی معلوماتی می باشد.

فصل دوم

وظایف و صلاحیت ها

وظایف بخش Help Desk

ماده پنجم:

- 1- حل مشکلات تخنیکي در بخش های هارد ویر و سافت ویر.
- 2- نصب سافت ویرها.
- 3- سروی وسایل تکنالوژی مطابق به پلان، در هر شش ماه.
- 4- تطبیق سیستم دومین Domain.
- 5- حل مشکلات تیلیفون های سه نمره ای شعبات.

مسؤولیت درخواست کننده خدمات از بخش Help Desk

ماده ششم:

1. ریاست هایی که نیاز به کمک تخنیکي بخش Help Desk دارند به شماره 117 تماس گرفته و یا فورم درخواست خدمات تخنیکي را بطور آنلاین یا کتبا خانه پوری نموده و مشکلات خویش را ابراز داشته به بخش Help Desk تسلیم دارند.
2. بخش Help Desk ریاست تکنالوژی معلوماتی بعد از دریافت فورم درخواست کمک های تخنیکي و یا تماس از شماره 117 در اسرع وقت به مشکلات تخنیکي ریاست ها رسیدگی می نماید.
3. درخواست کننده خدمات Help Desk، بعد از اطمینان یافتن از رفع یا عدم رفع مشکل خویش، فورم درخواست کمک های تخنیکي را امضا و تسلیم کارمند تخنیکي می نماید.

ذخیره مشکلات

ماده هفتم:

تمام مشکلات تخنیکي اولویت بندی شده و نزد تیم Help Desk ریاست تکنالوژی معلوماتی ذخیره خواهد شد.

انفاذ

ماده هشتم:

این طرز العمل در طی دو فصل و هشتم ماده تهیه شده و بعد از منظوری رئیس اداره ترانسپورت جاده د قابل تطبیق میباشد.