

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH



## QUY TRÌNH




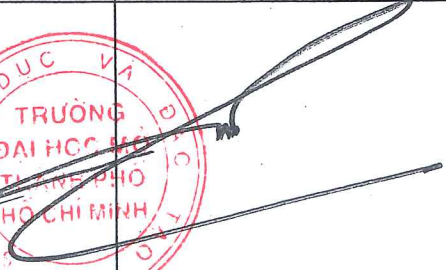
### HỖ TRỢ XỬ LÝ SỰ CỐ CHO CÁC ĐƠN VỊ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2714/QĐ-ĐHM ngày 30 tháng 12 năm 2021 của Trường Đại học Mở TP.Hồ Chí Minh)

Mã hiệu : HTTT.03

Lần ban hành : 02

Ngày hiệu lực : 01/01/2022

	Đơn vị phụ trách	Đơn vị kiểm tra	Ban Giám hiệu phê duyệt
	TT. Quản lý HTTT	Phòng Hành chính – Quản trị	Hiệu trưởng
Họ và tên	Ninh Xuân Hương	Trần Thị Tuyết Trinh	Nguyễn Minh Hà
Chữ ký		 	

**BẢNG THEO DÕI NHỮNG THAY ĐỔI**

<b>TT</b>	<b>Ngày sửa</b>	<b>Trang sửa</b>	<b>Nội dung sửa đổi</b>
1	22/12/2021	01, 03	Thay đổi ngày hiệu lực.
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		

...  
HỌC  
... NH  
... CHI  
...

<b>Quy trình Quy trình hỗ trợ xử lý sự cố cho các đơn vị</b>	Mã hiệu : HTTT.03
	Lần ban hành : 02
	Ngày hiệu lực : 01/01/2022

### 1. Cơ sở pháp lý:

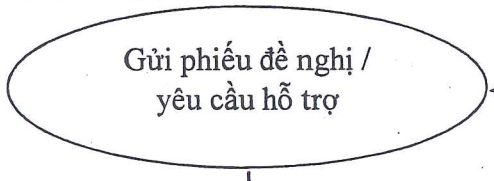
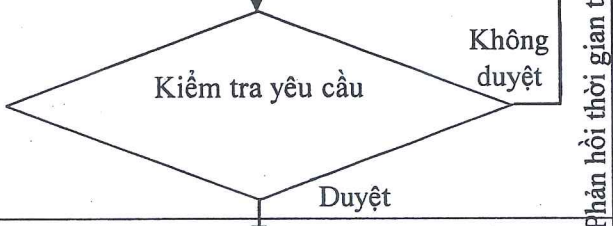
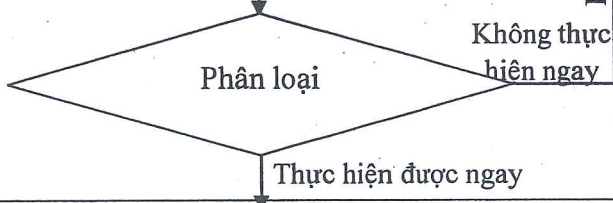
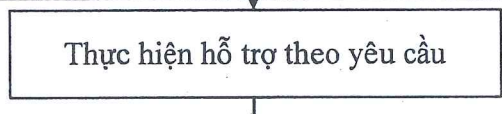
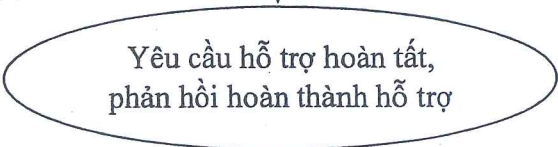
- Căn cứ Quyết định số 79/QĐ-ĐHM ngày 20 tháng 02 năm 2014 của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của các đơn vị trực thuộc Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.

- Căn cứ Quyết định số 42/QĐ-ĐHM ngày 13 tháng 01 năm 2016 của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh về việc bổ sung chức năng, nhiệm vụ và nhân sự của Trung tâm quản lý hệ thống thông tin.

### 2. Phạm vi áp dụng:

- Quy trình áp dụng đối với các đơn vị thuộc Trường.

### 3. Lưu đồ trình tự công việc:

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu và tài liệu liên quan	Thời gian giải quyết
Cá nhân viên chức / Đơn vị có yêu cầu hỗ trợ		Phiếu yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật hoặc gửi yêu cầu qua website <a href="http://hotro.ou.edu.vn">http://hotro.ou.edu.vn</a>	
TT.QLHTTT		Kiểm tra phiếu yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật.	
Chuyên viên phụ trách		Chuyên viên thực hiện theo yêu cầu	
Chuyên viên phụ trách		Chuyên viên thực hiện theo yêu cầu	Tùy theo công việc
Chuyên viên phụ trách		Cập nhật kết quả hoàn thành công việc vào nhật ký công việc	

#### 4. Diễn giải quy trình:

##### 4.1. Hướng dẫn thực hiện:

**Bước 1:** Viên chức hoặc đơn vị có yêu cầu hỗ trợ điền vào phiếu yêu cầu hỗ trợ (download tại <http://qlhhtt.ou.edu.vn/vi/page/view/van-ban-bieu-mau>).

**Bước 2:** Trung tâm Quản lý hệ thống thông tin kiểm tra yêu cầu, nếu yêu cầu không đúng với chức năng của trung tâm thì sẽ trả lại yêu cầu.

**Bước 3:** Yêu cầu được kiểm tra phân loại chuyển cho chuyên viên phụ trách.

**Bước 4:** Nếu yêu cầu thực hiện được ngay chuyên viên hỗ trợ thực hiện yêu cầu, nếu không thực hiện được ngay thì chuyên viên phụ trách sẽ phản hồi thời gian thực hiện lại cho đơn vị yêu cầu.

**Bước 5:** Cập nhật kết quả hoàn thành công việc vào bảng nhật ký công việc.

**4.2. Đơn vị phụ trách:** Trung tâm Quản lý hệ thống thông tin

##### 5. Biểu mẫu đi kèm:

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Phiếu đề nghị sửa chữa	HTTT.03.01

**6. Phụ lục:** Các biểu mẫu đi kèm./.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ TP.HCM  
 ĐƠN VỊ:.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

## PHIẾU ĐỀ NGHỊ SỬA CHỮA

Kính gửi: TRUNG TÂM QUẢN LÝ HỆ THỐNG THÔNG TIN

Tôi là: ..... đề nghị được sửa chữa, bảo trì các thiết bị sau:

Số điện thoại:

, Email:

STT	Tên thiết bị	Vị trí	Tình trạng
1			
2			

Yêu cầu về thời gian hoàn thành: .....

Lãnh đạo đơn vị yêu cầu ký tên

Tp.HCM, ngày ..... tháng ..... năm 201...

Người đề nghị

(Ký, ghi rõ họ và tên)

### Phần của TT.QLHTTT

#### 1. Công tác kiểm tra:

Nhân viên kiểm tra	Đề xuất của nhân viên kiểm tra	Ý kiến của BP. Trợ Giúp	Ý kiến của Lãnh đạo TT.QLHTTT

#### 2. Kết quả thực hiện:

Thời gian hoàn thành	Xác nhận của đơn vị yêu cầu sửa chữa