

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

ПРИКАЗ

24.07.2025

№ 857-ОД

Об утверждении способов подачи заявок
на техническую поддержку
и обслуживание в сфере
информационных технологий

В целях повышения качества обслуживания сотрудников и обучающихся Московского политехнического университета, оптимизации процесса подачи и обработки заявок в сфере информационных технологий

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить следующие способы подачи заявок на техническую поддержку и обслуживание, внесение изменений в информационные системы, консультации в сфере информационных технологий:

1.1. Личный кабинет сотрудника и студента (e.mospolytech.ru). После авторизации: переход в блок «Все разделы» - «Техническое обслуживание».

1.2. Форма подачи заявок. Ссылка на форму: help.mospolytech.ru.

1.3. Чат-бот в Telegram. Ссылка на подключение:

@mospolytech_helpdesk_bot или https://t.me/mospolytech_helpdesk_bot.

1.4. Электронная почта. Для отправки заявок использовать адрес: help@mospolytech.ru.

1.5. Телефон. Для оперативного решения вопросов обращаться по внутреннему номеру 1111.

2. При первом обращении через чат-бот центру информационных технологий обеспечить сбор информации для привязки аккаунта пользователя Telegram к учетной записи сотрудника или обучающегося.

3. Сотрудникам, выполняющим заявки в сфере информационных технологий, при поступлении обращения на личный телефон или устно:

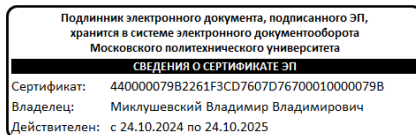
- провести консультацию обратившегося о способах подачи заявки;
- направить ссылку на статью в базе знаний: zv.k.mospolytech.ru;
- зафиксировать факт некорректного обращения в системе приема заявок HelpDesk в выделенном сервисе;
- не принимать заявку к исполнению.

4. Определить подразделением, ответственным за прием и маршрутизацию заявки на исполнителей, отдел развития информационной инфраструктуры.

5. Отделу контроля и делопроизводства (О.В. Макарова) обеспечить рассылку настоящего приказа всем структурным подразделениям.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на проректора по цифровому развитию И.О. Красильникова.

Ректор



В.В. Миклушевский