

"ДИСПЕТЧЕРИЙН ҮНДЭСНИЙ ТӨВ" ТӨХХК МЭДЭЭЛЛИЙН ТЕХНОЛОГИЙН ТӨВ

ЭРЧИМ ХҮЧНИЙ ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН ЦАХИМ СИСТЕМ

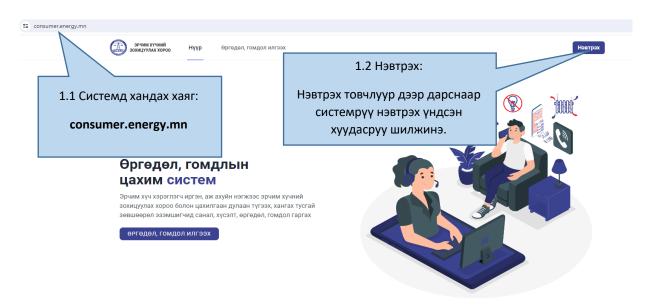
Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийн гарын авлага

Хувилбар 1.0 2024/06/21

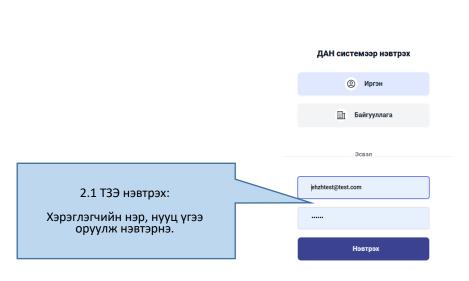
Системийн танилцуулга

Цахилгаан, дулааны эрчим хүч хэрэглэгч иргэд, аж ахуйн нэгжүүдийн дулаан, цахилгаан чанар, үйлчилгээтэй холбоотой өргөдөл, гомдол, санал хүсэлтийг нэгдсэн нэг шугамаар авч өргөдөл гомдлын давхардлыг арилгах, иргэдийн өргөдлийг олон шат дамжлагагүйгээр шууд харьяалах байгууллага, аж ахуйн нэгжүүдэд хүргүүлэн шийдвэрлүүлж иргэд, аж ахуйн нэгжүүдийн цаг хугацааг хэмнэх, өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтэнд иргэдийн зүгээс болон удирдах дээд байгууллагуудын зүгээс хяналт тавих, Тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, Хэрэглэгчийн эрх ашгийг тэнцвэртэй хамгаалах зорилгоор Эрчим хүчний өргөдөл гомдлын цахим системийг хөгжүүлсэн. Энэхүү гарын авлага нь цахим системд хандах, тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийн дэлгэцүүд болон боломжууд, хэрэглэх арга, зааврыг агуулсан болно.

1. Системд хандах

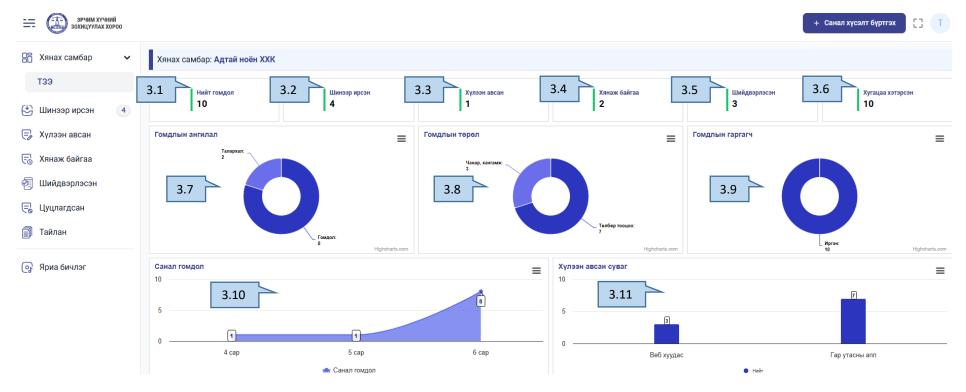


2. Системруу нэвтрэх





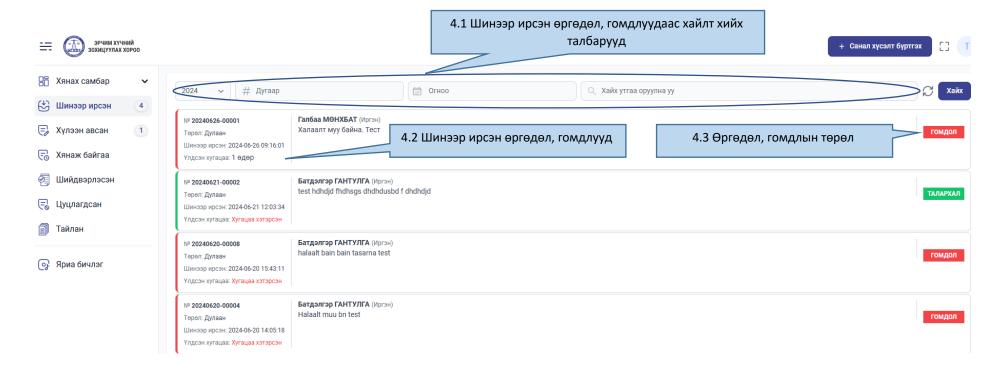
3. Хянах самбар



Хяналтын самбарын тайлбар

Nº	Нэр	Тайлбар	Nº	Нэр	Тайлбар
3.1	Нийт гомдол	Тухайн ТЗЭ-д гаргасан нийт гомдлын тоо	3.7	Гомдлын ангилал	Хэрэглэгчийн гаргасан гомдлын
					ангилалын статистик
3.2	Шинээр ирсэн	Тухайн ТЗЭ-д шинээр ирсэн гомдлын тоо	3.8	Гомдлын төрөл	Хэрэглэгчийн гаргасан гомдлын
					төрлийн статистик
3.3	Хүлээн авсан	Танилцаж хүлээн авсан гомдлын тоо	3.9	Гомдол гаргагч	Гомдол гаргагчийн статистик
					(иргэн, аж ахуйн нэгжээр)
3.4	Хянаж байгаа	ТЗЭ хүлээн авч хянаж буй гомдлын тоо	3.10	Санал гомдол	Санал гомдлын статистик сар,
					сараар
3.5	Шийдвэрлэсэн	ТЗЭ шийдвэрлэсэн гомдлын тоо	3.11	Хүлээн авсан суваг	Хэрэглэгч гомдол гаргасан сувгаар
	-				ангилан харуулна.
3.6	Хугацаа	Шийдвэрлэгдээгүй хугацаа хэтэрсэн			
	хэтэрсэн	гомдлын тоо			

4. Шинээр ирсэн өргөдөл, гомдол



Тайлбар

4.1 Шинээр ирсэн өргөдөл, гомдлуудаас хайлт хийх талбарууд

Шинээр ирсэн өргөдөл гомдлуудын жагсаалтаас ирсэн он, өргөдлийн дугаар, он сар өдөр болон бусад утгаар хайлт хийх боломжтой.

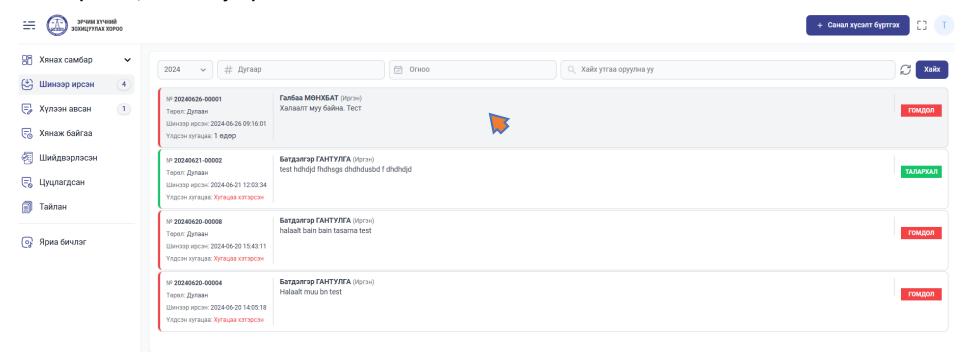
4.2 Шинээр ирсэн өргөдөл, гомдлууд

Шинээр ирсэн өргөдөл гомдлууд автоматаар дугаарлагдах ба мөн шийдвэрлэх хугацаа автоматаар тооцогдоно. Өргөдөл гомдлын дугаар, төрөл, ирсэн огноо, цаг, шийдвэрлэх хугацаа, агуулга харагдана.

4.3 Өргөдөл, гомдлын төрөл

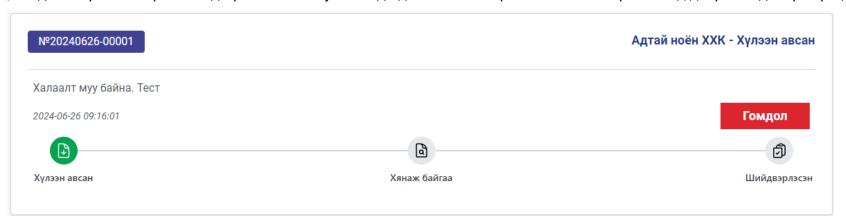
Өргөдөл, гомдлын баруун талд тухайн өргөдөл гомдлын төрөл харагдана.

5. Өргөдөл, гомдлыг удирдах

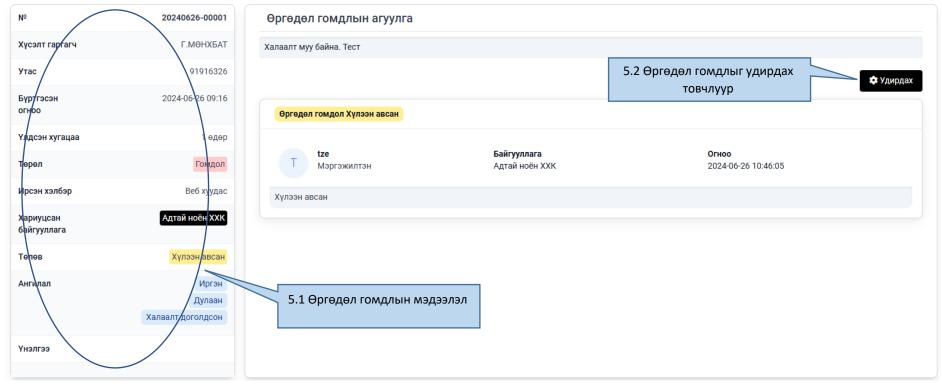


Тайлбар

Шинээр ирсэн өргөдөл гомдол дээр компьютерийн хулганий заагчийг ойртуулахад өнгө нь солигдох ба дээр нь дарснаар тухайн өргөдөл гомдлын дэлгэрэнгүйг харуулах цонх руу шилжих ба тухайн өргөдөл гомдлын төлөв нь хүлээн авсан төлөвт шилжиж, тухайн өргөдөл, гомдлыг гаргасан хэрэглэгчид хүлээн авсан тухай мэдэгдэл илгээнэ. Хүлээн авсан нь хэрэглэгчид доорх байдлаар харагдана.



Шинээр ирсэн өргөдөл гомдол дээр дарснаар доорх цонхруу шилжинэ.



5.2 Өргөдөл гомдлыг удирдах

Өргөдөл гомдлыг удирдах товчлуур дээр дарснаар доорх цонх гарч ирнэ.

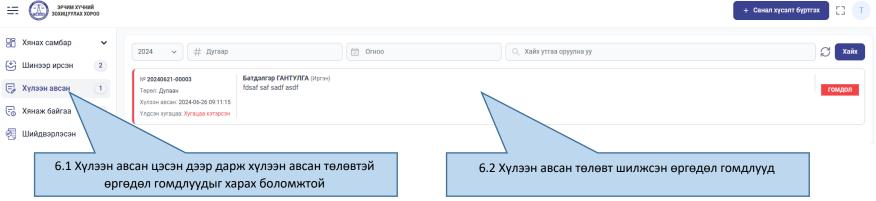
Удирдах			Удирдах	AVISARABORE
Үйлдэл	Сонгох	~	Үйлдэл	Сонгох
Файл хавсаргах Тайлбар:	Choose File No file chosen		Файл хавсаргах Тайлбар:	Сонгох Тайлбар Шилжүүлэх Цуцлах Хянаж байгаа Шийдвэрлэх Сунгах
Хадгалах Хаах			Хадгалах Хаах	

Үйлдлүүд:

- 1. Тайлбар: Ирүүлсэн өргөдөл гомдолд тайлбар холбогдох тэмдэглэлүүдийг бичнэ.
- 2. Шилжүүлэх: Өргөдөл гомдлыг байгууллага дотроо бусад ажилтанруу шилжүүлэхдээ ашиглана. Шилжүүлэх үйлдлийг сонгосон тохиолдолд системд бүртгэл байгууллагын ажилтнуудын жагсаалт гарч ирэх ба шилжүүлэх ажилтнаа сонгож шаардлагатай тохиолдолд холбогдох зураг, материалуудыг хавсаргаж, тайлбар оруулж шилжүүлнэ.
- 3. Цуцлах: Тухайн тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийн харьяалал бус, үйл ажиллагаанд хамааралгүй өргөдөл гомдол ирсэн тохиолдолд холбогдох тайлбар оруулах ба Эрчим хүчний зохицуулах хороо хянаж цуцлах хүсэлтийг зөвшөөрсөн тохиолдолд цуцлагдана.
- 4. Хянаж байгаа: Өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх явцад холбогдох тайлбарыг оруулж хянаж байгаа төлөвт оруулна.
- 5. Шийдвэрлэх: Холбогдох арга хэмжээг авч өргөдөл, годмлыг шийдвэрлэж дууссаны дараа шаардлагатай тохиолдолд холбогдох зураг, хавсрагах материалыг оруулж, тайлбарыг бичиж шийдвэрлэсэн төлөвт оруулна.
- 6. Сунгах: Системээс олгосон хугацаанд өргөдөл гомдлыг шийдвэрлэх боломжгүй тохиолдолд тайлбар шалтгааныг оруулж сунгах хүсэлт илгээх ба Эрчим хүчний зохицуулах хорооны хянан үзэж, зөвшөөрөл олгосон тохиолдолд сунгалт хийгдэнэ.

Анхаарах: Өргөдлийн шийдвэрлэх хугацаа дууссан тохиолдолд ямар нэгэн үйлдэл хийх боломжгүй болохыг анхаарна уу!

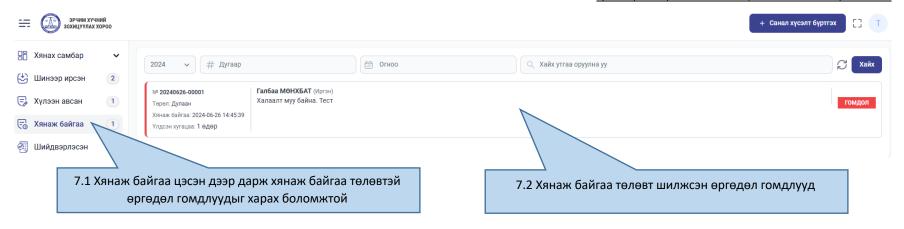
6. Хүлээн авсан өргөдөл, гомдлыг удирдах



Тайлбар

Хүлээн авсан төлөвт байгаа өргөдөл гомдлууд дээр дарж тухайн өргөдөл гомдлыг удирдах цонх нээгдэх ба 5-р хэсэгт заасны дагуу тухайн өргөдөл гомдлыг удирдах боломжтой болно.

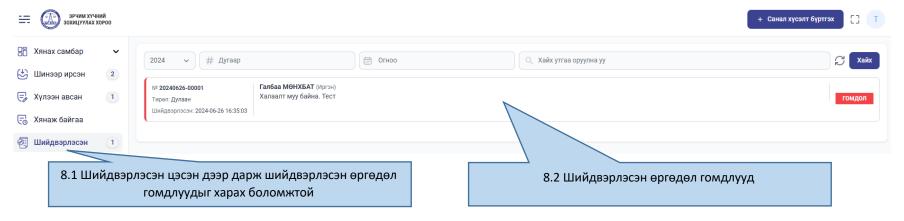
7. Хянаж байгаа өргөдөл, гомдлыг удирдах



Тайлбар

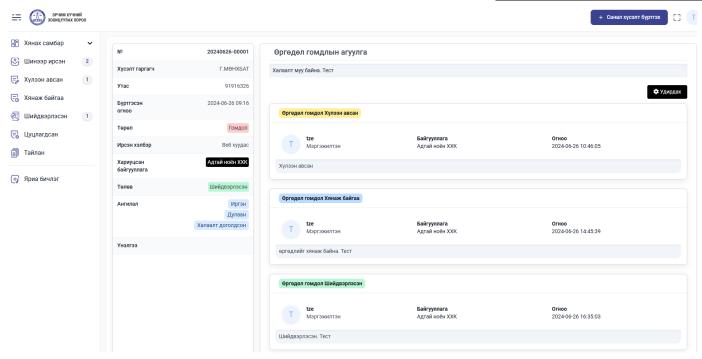
Хянаж байгаа төлөвтэй өргөдөл гомдлууд дээр дарж тухайн өргөдөл гомдлыг удирдах цонх нээгдэх ба 5-р хэсэгт заасны дагуу тухайн өргөдөл гомдлыг удирдах боломжтой болно.

8. Шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдол

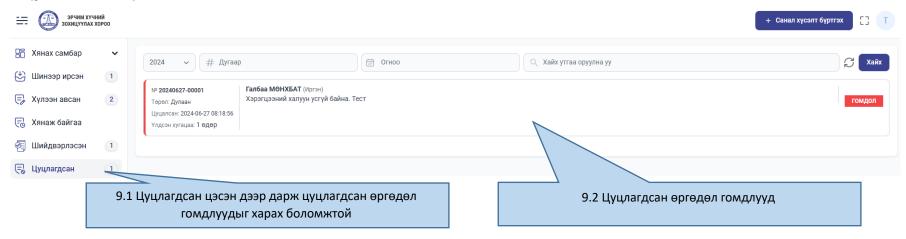


Тайлбар

Шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдлууд дээр дарж тухайн өргөдөл гомдлын төлөвийн шилжилтүүд болон бусад дэлгэрэнгүй мэдээллийг харах боломжтой болно. Тухайн шийдвэрлэсэн өргөдөл гомдлыг дахин удирдах боломжгүй болно. Доор шийдвэрлэсэн өргөдөл, гомдлын дэлгэрэнгүй мэдээллийг харуулах цонхны зургийг оруулав.



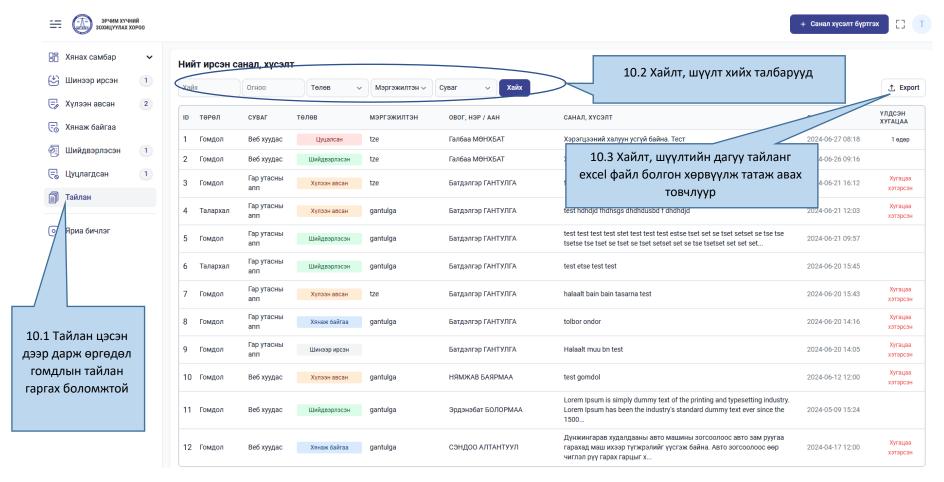
9.Цуцлагдсан өргөдөл, гомдол



Тайлбар

Цуцлагдсан өргөдөл гомдлууд дээр дарж тухайн өргөдөл гомдлын төлөвийн шилжилтүүд болон бусад дэлгэрэнгүй мэдээллийг харах боломжтой болно. Цуцлагдсан өргөдөл, гомдлыг дахин удирдах боломжгүй болно.

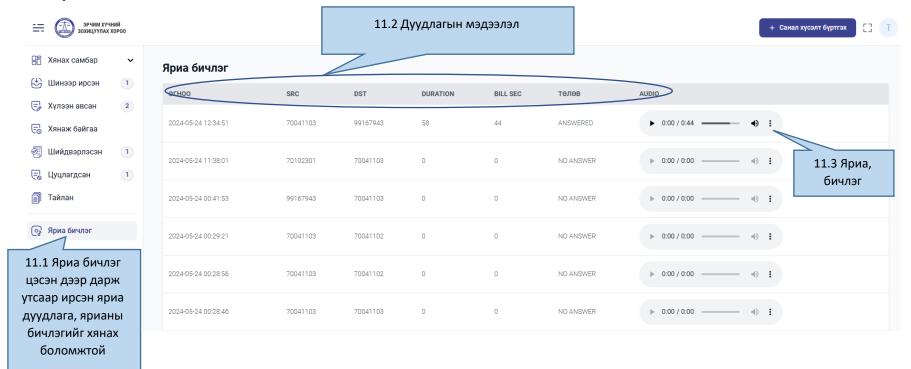
10. Тайлан



Тайлбар

- 10.2 Өргөдөл гомдлын жагсаалтаас огноо, төлөв, хариуцсан ажилтан, өргөдөл гомдол хүлээн авсан сувгаар бүлэглэх, хайлт, шүүлт хийж тайлан гаргах боломжтой.
- 10.3 Хайлт, шүүлтийн дагуу тайланг ехсеl файл болгон хөрвүүлж татаж авах боломжтой.

11. Яриа бичлэг



Тайлбар

11.2 Дуудлагын мэдээлэл

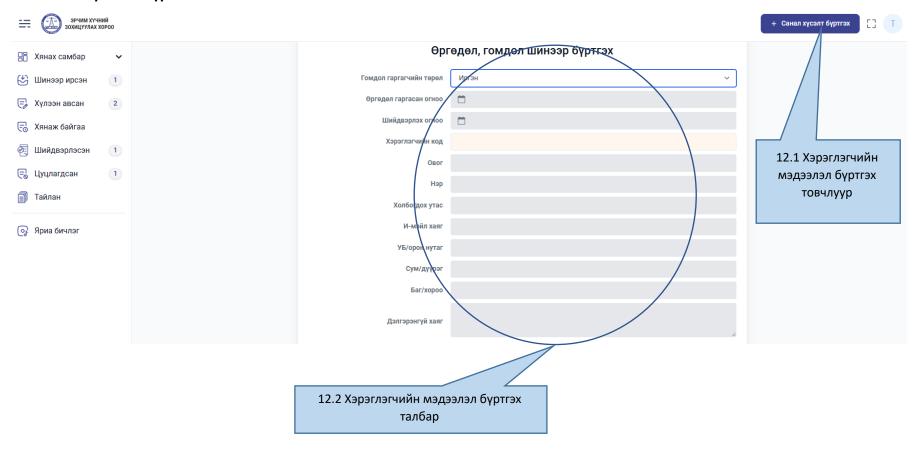
Nº	Нэр	Тайлбар	
1	ОГНОО	Дуудлага ирсэн он, сар, өдөр, цаг, минут, секунд	
2	SRC	Гаднаас дуудлага хийсэн утасны дугаар (Хэрэглэгч)	
3	DST	Хүлээн авсан утасны дугаар (ТЗЭ)	
4	DURATION	Дуудлага хийсэн нийт хугацаа	
5	BILL SEC	Дуудлага хүлээн авч ярьсан хугацаа	
6	төлөв	Хариу өгсөн, эсвэл өгөөгүй төлөв. (Answered-дуудлага хүлээн авч хариу өгсөн, No answer- Дуудлага аваагүй, хариу өгөөгүй)	

7	AUDIO	Ярианы бичлэг
---	-------	---------------

11.2 Дуудлагын мэдээлэл

Тоглуулах товчин дээр дарж дуудлагын ярианы бичлэгийг сонсох боломжтой. Баруун талын 3 цэг дээр дарж ярианы бичлэгийг өөрийн төхөөрөмж дээр татаж авах мөн ярианы бичлэгийн хурдыг тохируулах боломжтой.

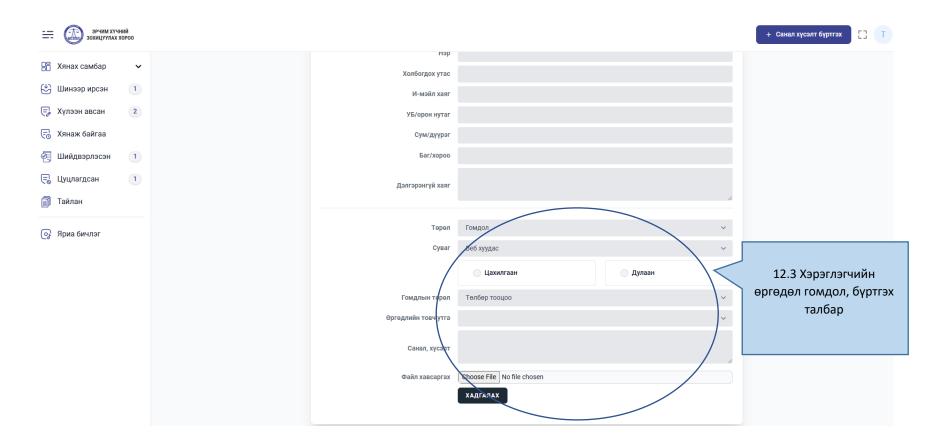
12. Санал хүсэлт бүртгэх



Тайлбар

12.1 Хэрэглэгч энэхүү систем болон гар утасны аппликейшнээс бусад сувгаар (утсаар, бичгээр гэх мэт) ирүүлсэн өргөдөл гомдлыг тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч бүртгэх шаардлагатай ба Санал хүсэлт бүртгэх товчлуур дээр дарж бүртгэнэ.

12.2 Хэрэглэгчийн мэдээллийг бүртгэх талбар ба хэрэв хэрэглэгч Цахилгаан хэрэглэгчийн 7 оронтой кодоо мэдэж байгаа тохиолдолд хэрэглэгчийн код хэсэгт тухайн кодыг оруулвал хэрэглэгчийн мэдээлэл автоматаар бөглөгдөнө.



12.3 Хэрэглэгчийн ирүүлсэн өргөдөл, гомдлыг дээр үзүүлсэн талбарын дагуу гомдлын төрөл, ирүүлсэн суваг, дулаан цахилгаан аль нь болох, гомдлын төрөл, товч утга, санал хүсэлт зэрэг талбаруудыг бөглөж, хэрэв зураг файл ирүүлсэн бол хавсаргаж хадгалах товчлуур дээр дарна. Ингэснээр энэхүү системийн Шинээр ирсэн цэсэн дээр нэмэгдэж орох ба тухайн өргөдөл гомдлыг удирдах боломжтой болно.

Жич: Энэхүү гарын авлагад оруулсан бүх мэдээллүүд нь тестийн буюу хийсвэр өгөгдөл болно.