



ГУБЕРНАТОР КУРСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.07.2017

Курск

№ 207-пг

Об утверждении Положения о региональной информационной системе, обеспечивающей техническую поддержку пользователей региональной инфраструктуры Электронного правительства Курской области и Порядка работы с региональной информационной системой, обеспечивающей техническую поддержку пользователей региональной инфраструктуры Электронного правительства Курской области

В соответствии с постановлением Губернатора Курской области от 10.04.2017 № 120-пг «Об информационной системе, обеспечивающей техническую поддержку пользователей региональной инфраструктуры Электронного правительства Курской области» ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемые:

Положение о региональной информационной системе, обеспечивающей техническую поддержку пользователей региональной инфраструктуры Электронного правительства Курской области;

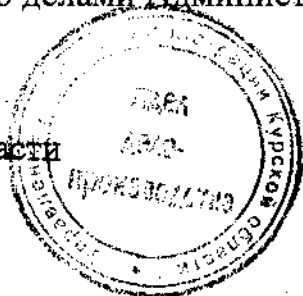
Порядок работы с региональной информационной системой, обеспечивающей техническую поддержку пользователей региональной инфраструктуры Электронного правительства Курской области (далее – ИС техподдержки пользователей РИЭП).

2. Определить, что администратором ИС техподдержки пользователей РИЭП является областное казенное учреждение «Центр электронного взаимодействия».

3. Рекомендовать органам местного самоуправления Курской области, подключенным к единой информационно-коммуникационной среде органов власти Курской области, руководствоваться настоящими Положением и Порядком.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Управляющего делами Администрации Курской области А.Т.Стрелкова.

Губернатор
Курской области



А.Н.Михайлов



303769 954103

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Губернатора
Курской области
от 11.07.2017 № 207-пг

Положение
о региональной информационной системе, обеспечивающей
техническую поддержку пользователей региональной
инфраструктуры Электронного правительства Курской области

1. Настоящее Положение определяет назначение, правила функционирования и использования региональной информационной системы, обеспечивающей техническую поддержку пользователей региональной инфраструктуры Электронного правительства Курской области (далее - ИС техподдержки пользователей РИЭП).

2. Правовые основы создания и функционирования ИС техподдержки пользователей РИЭП:

Закон Курской области от 11 ноября 2008 года №88-ЗКО «Об информационных системах Курской области»;

постановление Губернатора Курской области от 10.04.2017 №120-пг «Об информационной системе, обеспечивающей техническую поддержку пользователей региональной инфраструктуры Электронного правительства Курской области».

3. Цели создания ИС техподдержки пользователей РИЭП - обеспечение управления деятельностью по исполнению заявок, поступающих по вопросам технической поддержки региональной инфраструктуры Электронного правительства Курской области, учет качества и объема работ специалистов технической поддержки.

4. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

Оператор - орган исполнительной власти Курской области, выполняющий операторские функции ИС техподдержки пользователей РИЭП, определенные Законом Курской области от 11 ноября 2008 года №88-ЗКО «Об информационных системах Курской области» и настоящим Положением;

Администратор - организация, обеспечивающая работоспособность и техническое сопровождение ИС техподдержки пользователей РИЭП, методическую поддержку ее пользователей;

Абоненты - органы исполнительной власти Курской области, подведомственные им учреждения и организации, органы местного самоуправления Курской области, подключенные к единой информационно-коммуникационной среде органов власти Курской области (далее - ЕИКС);

Пользователи - уполномоченные сотрудники Абонента;

Заявка - информация о ситуации, возникшей при использовании

региональной инфраструктуры Электронного правительства Курской области, зарегистрированная в ИС техподдержки пользователей РИЭП;

Исполнитель Заявки – уполномоченный сотрудник Администратора либо сотрудник органа исполнительной власти Курской области, подведомственной ему организации, являющейся владельцем информационной системы, интегрированной с ЕСМЭВ и ЕПГУ;

ЕПГУ – единый портал государственных и муниципальных услуг;

ЕСМЭВ – единая система межведомственного электронного взаимодействия.

Другие понятия и термины используются в настоящем Положении в том значении, в котором они определены действующим законодательством.

5. ИС техподдержки пользователей РИЭП предназначена для решения следующих задач:

автоматизация процесса регистрации, согласования и обработки поступивших Заявок;

создание единого, структурированного хранилища Заявок с возможностью поиска и фильтрации Заявок, анализа проблем и оптимизации поддержки;

формирование аналитических и отчетных материалов по результатам обработки Заявок;

сокращение времени, необходимого для обработки поступивших Заявок;

разграничение полномочий пользователей при работе с системой.

6. Адрес ИС техподдержки пользователей РИЭП в сети передачи данных Единой информационной коммуникационной среды Курской области - <http://helpdesk.rkursk.eiks/>.

7. Базовой технологической основой ИС техподдержки пользователей РИЭП является программное обеспечение «HelpDesk» (Общество с ограниченной ответственностью «Бизнес-ориентированные автоматизированные системы»), внесенное в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», регистрационный №1270 от 05.09.2016.

8. ИС техподдержки пользователей РИЭП обеспечивает следующие технические возможности:

- а) регистрация Заявок;
- б) обработка Заявок;
- в) отслеживание хода выполнения Заявок;
- г) оповещение Пользователей по Заявкам;
- д) поиск по Заявкам;
- е) формирование отчетов;
- ж) разграничение прав доступа.

9. Функциональные обязанности Оператора:

а) организационно-правовое обеспечение функционирования ИС техподдержки пользователей РИЭП;

б) участие, по запросам Абонентов, а также контролирующих органов, в разрешении споров, разногласий и конфликтных ситуаций;

в) рассмотрение поступивших от Администратора и Абонентов предложений по изменению и развитию ИС техподдержки пользователей РИЭП;

г) соблюдение требований информационной безопасности.

Оператор имеет право запрашивать необходимую информацию у Абонентов и Администратора в рамках функционирования ИС техподдержки пользователей РИЭП.

Требования к Оператору:

а) наличие подключения к сети передачи данных Единой информационной коммуникационной среды Курской области;

б) выполнение требований Регламента использования Единой информационной коммуникационной среды Курской области;

в) соблюдение требований информационной безопасности.

10. Функциональные обязанности Администратора:

а) исполнение Заявок;

б) поддержка ИС техподдержки пользователей РИЭП в работоспособном состоянии;

в) формирование и актуализация справочников ИС техподдержки пользователей РИЭП;

г) оказание методологической помощи Пользователям по работе с ИС техподдержки пользователей РИЭП;

д) участие по запросам Абонентов и Оператора, а также контролирующих органов в разрешении споров, разногласий и конфликтных ситуаций;

е) подготовка по запросу Оператора необходимых отчетов, статистической и иной информации о работе ИС техподдержки пользователей РИЭП.

Администратор ИС техподдержки пользователей РИЭП имеет право:

а) вносить предложения по изменению и совершенствованию ИС техподдержки пользователей РИЭП;

б) запрашивать необходимую информацию у Абонентов в рамках функционирования ИС техподдержки пользователей РИЭП;

в) запрашивать у Абонентов дополнительную информацию в рамках исполнения Заявок;

г) назначать Исполнителем Заявок (по согласованию) сотрудников органов исполнительной власти Курской области (подведомственных им организаций), являющихся владельцами информационных систем, интегрированных с ЕСМЭВ и ВПГУ, в случае если они являются Абонентами ИС техподдержки пользователей РИЭП и Заявки касаются функционирования этих информационных систем.

Требования к Администратору:

- а) наличие подключения к сети передачи данных Единой информационной коммуникационной среды Курской области;
- б) выполнение требований Регламента использования Единой информационной коммуникационной среды Курской области;
- в) соблюдение требований информационной безопасности.

11. Функциональные обязанности Абонента:

- а) по запросу Администратора предоставлять дополнительную информацию в рамках исполнения Заявок;
- б) исполнять Заявки в случае, если они относятся к компетенции Абонента;
- в) соблюдение требований информационной безопасности.

Абонент имеет право:

- а) получать от Оператора методическую помощь по процедуре подключения к ИС техподдержки пользователей РИЭП, организации работы в ИС техподдержки пользователей РИЭП;
- б) получать от Администратора методическую помощь по работе в ИС техподдержки пользователей РИЭП;
- в) инициировать в целях поддержки в актуальном состоянии внесения Администратором изменений в справочники ИС техподдержки пользователей РИЭП.

Требования к Абоненту:

- а) наличие подключения к сети передачи данных Единой информационной коммуникационной среды Курской области;
- б) выполнение требований Регламента использования Единой информационной коммуникационной среды Курской области;
- в) соблюдение требований информационной безопасности.



УТВЕРЖДЕН
постановлением Губернатора
Курской области
от 11.07.2017 № 207-пг

**Порядок
работы с региональной информационной системой, обеспечивающей
техническую поддержку пользователей региональной
инфраструктуры Электронного правительства Курской области**

1. Основные положения

Порядок работы с региональной информационной системой, обеспечивающей техническую поддержку пользователей региональной инфраструктуры Электронного правительства Курской области (далее - ИС техподдержки пользователей РИЭП):

определяет перечень и формат справочников ИС техподдержки пользователей РИЭП;

определяет перечень и назначение основных процедур, которые входят в процесс обслуживания и эксплуатации ИС техподдержки пользователей РИЭП;

регламентирует действия Оператора, Администратора и Абонентов при выполнении данных процедур.

Термины и определения, используемые в Порядке ИС техподдержки пользователей РИЭП, функциональные обязанности и права Оператора, Администратора и Абонентов установлены в Положении о ИС техподдержки пользователей РИЭП.

2. Справочники ИС техподдержки пользователей РИЭП

Администратор создает и поддерживает в актуальном состоянии следующие справочники:

1) справочник «Статусы Заявок» (содержит перечень статусов, отображающих текущее состояние Заявок);

2) справочник «Темы заявок» (содержит перечень вопросов, входящих в компетенцию Администратора, подлежащих решению в рамках эксплуатации РИЭП);

3) справочник «Приоритеты» (содержит перечень приоритетов обработки заявок с указанием максимального времени исполнения).

3. Подключение Пользователей к ИС техподдержки пользователей РИЭП

К ИС техподдержки пользователей РИЭП подключаются только пользователи единой информационно-коммуникационной среды Курской области, обеспечившие выполнение требований Регламента использования

Единой информационной коммуникационной среды Курской области.

Пользователь заполняет регистрационную карточку в веб-интерфейсе ИС техподдержки пользователей РИЭП (<http://helpdesk.rkursk.eiks>). Администратор активирует учетную запись Пользователя и направляет уведомление о подключении Пользователя к ИС техподдержки пользователей РИЭП на e-mail адрес, указанный в регистрационной карточке.

4. Порядок формирования и направления Заявок

Пользователи подают Заявки одним из следующих способов:

- посредством веб-интерфейса ИС техподдержки пользователей РИЭП (<http://helpdesk.rkursk.eiks>);
- посредством электронного письма на адрес help@rkursk.ru.

5. Организация процесса обработки Заявок в ИС техподдержки пользователей РИЭП

Все поступившие Заявки регистрируются Администратором в ИС техподдержки пользователей РИЭП в течение 1 часа в рабочее время. Каждой Заявке при регистрации присваивается номер и статус. Срок исполнения Заявки определяется Администратором в соответствии с установленным приоритетом. Стандартный срок исполнения Заявки может быть увеличен в случае, если в процессе ее выполнения затрагиваются объекты сторонних организаций.

При создании Заявки Абоненту необходимо указать свои контактные данные для обратной связи, в т.ч. электронный почтовый адрес, под которым он зарегистрирован в ИС технической поддержки пользователей РИЭП, и подробно описать последовательность своих действий, при которой возникает ситуация, требующая технической поддержки, её систематичность и последствия в работе пользователя, вызванные указанной ситуацией, а также прикрепить к заявке графические пояснения (файлы снимков экрана), показывающие событие возникновения нештатной ситуации или ошибки. Графические файлы должны быть подготовлены в одном из следующих форматов: JPG, GIF, PDF. Прикрепленные файлы не должны содержать вирусы и не должны превышать суммарный объем 20Мб. Заявки, в которых указан электронный почтовый ящик, не зарегистрированный в ИС техподдержки пользователей РИЭП, а также Заявки от незарегистрированных Абонентов не принимаются к исполнению.

При необходимости Администратор запрашивает у Пользователя дополнительную информацию, необходимую для исполнения Заявки. Дополнительная информация оформляется Пользователем в виде новой Заявки с указанием номера исходной Заявки. При отсутствии номера

исходной Заявки Администратор исполняет Заявку как новую. Срок ожидания Администратором дополнительной информации составляет 3 рабочих дня. После истечения этого срока, при неполучении запрашиваемой информации, Администратор вправе закрыть Заявку.

В процессе обработки Администратор изменяет статус Заявки. Принцип присвоения и описание статусов Заявок размещены в информационно-справочной системе Администрации Курской области <http://spr.rkursk.eiks>. Информация о ходе выполнения Заявки (смена статуса, изменение времени исполнения, комментарии Администратора, решение по Заявке) направляется Пользователю по адресу электронной почты, указанному при оформлении Заявки. Пользователь может самостоятельно узнать статус Заявки на портале ИС техподдержки пользователей РИЭП (<http://helpdesk.rkursk.eiks>) в разделе «Узнать статус» по номеру Заявки.

6. Организация мероприятий по защите информации

Абонент обязан обеспечить выполнение единых правил информационной безопасности в соответствии с Регламентом использования Единой информационной коммуникационной среды Курской области.

