



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
РАСПОРЯЖЕНИЕ

11.05.2021 № 53

г. Качканар

**Об утверждении Регламента оказания технической поддержки
работникам Администрации Качканарского городского округа**

В целях повышения качества выполняемых с использованием информационных систем специалистами Администрации Качканарского городского округа работ:

- 1) Утвердить «Регламент оказания технической поддержки работникам Администрации Качканарского городского округа»
- 2) Настоящее распоряжение вступает в силу со дня подписания.
- 3) Отделу по организационной работе ознакомить специалистов Администрации Качканарского городского округа.

Глава городского округа



А.А. Ярославцев

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Администрации
Качканарского городского округа
от 11.05.2021 № 53

«Об утверждении Регламента оказания
технической поддержки
работникам Администрации
Качканарского городского округа»

Регламент оказания технической поддержки
работникам Администрации Качканарского городского округа
Свердловской области

1. Общие сведения

1.1. Данный регламент устанавливает порядок осуществления технической поддержки работников Администрации Качканарского городского округа Свердловской области (далее — Администрация).

1.2. Техническая поддержка осуществляется в целях обеспечения возможности выполнения работниками Администрации своих служебных обязанностей с использованием информационных систем Администрации.

1.3. Осуществление технической поддержки включает в себя оказание консультаций и выполнение заявок.

Техническую поддержку осуществляют специалисты отдела по организационной работе Администрации, ответственные за оказание технической поддержки.

2. Основные понятия и сокращения

2.1. В настоящем Регламенте применяются следующие основные понятия и сокращения:

информационная система (ИС) — совокупность определенной информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

пользователь — работник Администрации Качканарского городского округа: Свердловской области, использующий в целях выполнения своих служебных обязанностей Информационные системы Администрации;

технический специалист — специалист отдела по организационной работе Администрации, ответственный за оказание технической поддержки;

консультация — краткое устное пояснение порядка действий, необходимых для решения незначительной проблемы;

заявка — запрос на оказание технической поддержки, направляемый пользователем техническому специалисту;

номер заявки — уникальный номер, присваиваемый обращению при поступлении в SD;

Service Desk (SD) – автоматизированная ИС, предназначенная для регистрации, контроля и учета заявок.

3. Режим оказания технической поддержки

3.1. Техническая поддержка пользователей осуществляется по рабочим дням в соответствии с производственным календарем.

3.2. Техническая поддержка пользователей осуществляется с 8.00 до 17.15 с понедельника по четверг, с 8.00 до 16.00 по пятницам.

4. Сроки оказания технической поддержки

4.1. Консультация осуществляется непосредственно в момент обращения пользователя.

4.2. В случае необходимости консультация может быть перенесена на согласованное с пользователем время.

4.3. Заявка считается принятой в работу техническим специалистом с момента регистрации в Service Desk.

4.4. Время регистрации заявки составляет не более 1 рабочего дня с момента поступления в Service Desk.

4.5. Время выполнения заявки зависит от сложности вопроса, необходимых трудозатрат и составляет не более 5 рабочих дней с момента регистрации заявки.

4.6. Время выполнения может быть увеличено в случае высокой сложности заявки и необходимости выполнения значительного объема работы техническими специалистами.

4.7. В случае возникновения необходимости одновременного участия пользователя и технического специалиста в процессе выполнения заявки время выполнения согласовывается между ними.

5. Порядок оказания технической поддержки

5.1. Консультация пользователей осуществляется по телефонам +7 34341 2-44-90, внутренний номер 90 и 91, либо при личном обращении к техническим специалистам.

5.2. В случае невозможности решить проблему пользователя в формате консультации пользователю будет предложено направить заявку.

5.3. Заявка в службу технической поддержки осуществляется письмом на адресу электронной почты sd@kgob66.ru