

УТВЕРЖДЕН  
распоряжением Администрации  
Качканарского городского округа №53  
От 11.05.2021

«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@kgo66.ru](mailto:sd@kgo66.ru)

5.4. Заявка должна содержать: сформулированный вопрос либо краткое описание проблемы, скриншоты программного интерфейса ИС, содержащего ошибку или вызвавшего вопрос (при необходимости), контактную информацию пользователя.

5.5. В случае необходимости технический специалист может запросить дополнительную информацию. Пользователь может направлять запрошенную информацию ответным письмом не изменяя тему сообщения.

5.6. Пользователь уведомляется средствами электронной почты о регистрации и выполнении заявки.

## 6. Качество оказания технической поддержки

6.1. После выполнения заявки пользователь может оценить качество оказанной технической поддержки. В случае неудовлетворительной оценки возможна отправка обращения на доработку в течении 5 рабочих дней с момента получения уведомления о решении обращения.

6.2. Не подлежат решению анонимные, содержащие обценную лексику и не относящиеся к выполнению служебных обязанностей пользователей заявки.