МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

1 октября 2021 года № 65-11/21-мпр

Иркутск

Об утверждении Стандарта качества выполнения государственной работы «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (информационные системы обеспечения специальной деятельности)»

В соответствии с пунктами 3, 5 общих требований к формированию и применению стандартов качества оказания государственных услуг (выполнения работ), утвержденных постановлением Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года № 348-пп, руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области, распоряжением Губернатора Иркутской области от 27 июля 2021 года № 435-рк «О Лойчице В.А.», Положением о министерстве цифрового развития и связи Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 27 мая 2021 года № 368-пп,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Стандарт качества выполнения государственной работы «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (информационные системы обеспечения специальной деятельности)» (прилагается).

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 августа 2021 года.

Заместитель министра - начальник управления развития информационных технологий министерства цифрового развития и связи Иркутской области В.А. Лойчиц

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства цифрового
развития и связи Иркутской области
от 04.10.2021г. № 65-11/21-мпр

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ И ЭКСПЛУАТАЦИЯ, ВЫВОД ИЗ ЭКСПЛУАТАЦИИ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ И КОМПОНЕНТОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ (ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ СПЕЦИАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)»

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчиком Стандарта качества выполнения работы «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (информационные системы обеспечения специальной деятельности)» является министерство цифрового развития и связи Иркутской области (далее - министерство).

Местонахождение министерства: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, 1А.

Контактная информация: телефон (3952) 24-06-11, e-mail: digital@govirk.ru.

2. Единица измерения работы: количество информационных систем обеспечения специальной деятельности в единицах.

3. Термины и определения:

1) стандарт качества выполнения работы – перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя работы требований к выполнению работы, включающий характеристики процесса выполнения работы, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее выполнения;

2) работа – государственная работа «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (информационные системы обеспечения специальной деятельности)»;

3) информационные системы (далее – ИС) обеспечения специальной деятельности – ИС, предназначенные для автоматизации либо информационной поддержки инвестиционного портала Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте: www.invest.irkobl.ru;

4) учреждение – Государственное автономное учреждение «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

5) качество выполнения работы – степень фактического соответствия выполнения работы настоящему Стандарту.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие выполнение работы:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

5. Основные факторы, влияющие на качество выполнения работы, используемые в настоящем Стандарте:

1) наличие документации, регламентирующей деятельность учреждения;

2) условия размещения и режим работы учреждения;

3) техническое оснащение учреждения;

4) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

5) информационное сопровождение деятельности учреждения;

6) наличие контроля за деятельностью учреждения;

7) ответственность за качество выполнения работы;

8) критерии оценки качества работы.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

6. Полное наименование работы: техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (ИС обеспечения специальной деятельности).

7. Содержанием (предметом) работы являются ИС обеспечения специальной деятельности/техническая поддержка и обеспечение функционирования.

Потребителями работы являются органы государственной власти.

8. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

1) устав учреждения;

2) государственное задание учреждения, ежегодно утверждаемое министром цифрового развития и связи Иркутской области;

3) иные документы, регламентирующие деятельность учреждения.

9. Учреждение должно располагаться по месту нахождения, предусмотренному в Уставе учреждения.

10. Режим работы учреждения: понедельник - четверг: с 9:00 до 18:00 часов, пятница: с 9:00 до 17:00 часов, перерыв на обед: с 13:00 до 14:00 часов. Выходные дни: суббота, воскресенье.

11. Помещение учреждения должно соответствовать следующим характеристикам:

1) размещение в помещении, обеспеченном всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащенном телефонной связью;

2) помещение в соответствии с законодательством Российской Федерации должно отвечать требованиям пожарной, санитарно-

эпидемиологической безопасности, нормам и правилам безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация);

3) площадь помещения учреждения должна соответствовать техническим нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

12. Каждое рабочее место специалиста должно быть оснащено мебелью, средствами связи, компьютерной и оргтехникой, счетной техникой, канцелярскими принадлежностями, расходными материалами к оргтехнике.

13. На рабочей станции специалиста, обеспечивающего выполнение работы, должен быть установлен необходимый пакет лицензионного программного обеспечения, позволяющий производить автоматизированную обработку документов.

14. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, соответствующим требованиям охраны труда, установленным в Российской Федерации, и иметь сертификаты соответствия техническим условиям, а также обеспечивать надлежащее качество выполняемых работ соответствующих видов.

15. Оборудование должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии.

16. Неисправное оборудование подлежит замене или ремонту.

17. Учреждение укомплектуется необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения.

18. Специалисты учреждения должны:

1) иметь высшее или среднее профессиональное образование, обладать знаниями и опытом, соответствующим квалификационным требованиям, установленным для данной должности;

2) знать и соблюдать законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся своей профессиональной деятельности, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения учреждения;

3) проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы учреждения перед поступлением на работу;

4) знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, с которым они работают, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;

5) соблюдать профессиональную этику в процессе оказания государственной услуги;

6) не разглашать сведения, ставшие известными в связи с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство.

19. Для специалистов каждой категории разрабатываются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, которые утверждаются директором учреждения.

20. Выполнение работы включает в себя следующие процедуры:

1) программирование инвестиционного портала Иркутской области;

2) настройка системы администрирования инвестиционного портала Иркутской области;

3) поддержка, обновление общего дизайна инвестиционного портала Иркутской области;

4) редактирование баннера, установленного на главной странице инвестиционного портала Иркутской области;

5) устранение технических неисправностей инвестиционного портала Иркутской области по заявке сотрудников министерства в течение трех рабочих дней с момента поступления заявки;

6) в разделе «Инвестиционный каталог» обновление, добавление дополнительной информации на интерактивную карту Иркутской области;

7) разработка, создание новых разделов инвестиционного портала Иркутской области, недоступных редактированию в режиме администратора.

21. Заявка на технические работы, форма которой определена приложением 1 к настоящему Стандарту, предоставляется в учреждение лично либо посредством направления через организации почтовой связи или на адрес электронной почты: info@mfc38.ru.

22. При получении заявки учреждение направляет в министерство уведомление о выполнении или об отказе в выполнении работы по форме согласно приложению 2 к настоящему Стандарту.

23. Уведомление об отказе от выполнения работы направляется в случае, если по заявке требуется проведение работ в сроки, не позволяющие обеспечить проведение процедур в установленном порядке.

24. Уведомление о выполнении (об отказе в выполнении) работ направляется в срок не более двух рабочих дней со дня поступления заявки в учреждение.

25. Учреждение формирует план работы для обеспечения выполнения работы по заявке.

26. По результатам выполнения работы учреждение направляет отчет о выполнении работы в министерство по форме согласно приложению 3 к настоящему Стандарту.

27. Общий срок выполнения работы составляет не более 20 рабочих дней с момента получения учреждением заявки, если иной срок не установлен в заявке.

28. Основания для приостановления выполнения работы не предусмотрены.

29. Обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц учреждения по выполнению работы в случае несоответствия выполненной работы настоящему Стандарту осуществляется путем направления жалобы на имя руководителя учреждения.

В случае, если обжалуются действия руководителя учреждения, жалоба направляется в министерство.

30. Срок принятия решения по результатам рассмотрения жалобы и информирования заявителя о результатах не должен превышать 15 рабочих дней со дня ее поступления.

31. Информационное сопровождение деятельности учреждения, непосредственно выполняющего работу:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Размещение информации на информационных стендах, расположенных в здании учреждения, и официальном сайте учреждения	О режиме работы и адресе учреждения, нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность учреждения	По мере необходимости, но не более трех рабочих дней с момента изменения сведений

32. Контроль за деятельностью учреждения, непосредственно выполняющего работу, осуществляется министерством в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

33. Контроль за соблюдением настоящего Стандарта осуществляется путем сопоставления фактически выполняемых работ установленным настоящим Стандартом требованиям к качеству выполнения работ.

34. Внутренний контроль за выполнением работы обеспечивается руководителем учреждения посредством разъяснения и доведения установленных Стандартом требований до всех сотрудников учреждения, организации и проведения проверок в соответствии с трудовым законодательством, определения полномочий, ответственности и взаимодействия специалистов учреждения.

35. Ответственность за качество выполнения работы:

1) руководители учреждения несет ответственность за качество выполняемой работы в соответствии с действующим законодательством и локальными правовыми актами учреждения, регламентирующими ответственность работников учреждения;

2) специалисты, непосредственно выполняющие работу, несут ответственность за качество выполняемой ими работы в соответствии с действующим законодательством и локальными правовыми актами учреждения, регламентирующими ответственность работников учреждения, должностными инструкциями.

36. Критериями оценки качества выполняемой работы являются:

1) полнота и своевременность выполнения работы;

2) соответствие работы установленным настоящим Стандартом требованиям;

3) наличие (отсутствие) обоснованных жалоб к результату выполненной работы.

37. Порядок информирования о выполняемой работе:

№ п/п	Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.	Отчеты об исполнении государственного задания	В соответствии с государственным заданием учреждения	В соответствии с государственным заданием учреждения
2.	Сайт учреждения	Наименование учреждения с указанием адреса и телефона	По мере необходимости
3.	Информационные стенды, буклеты		
4.	Средства массовой информации	Отчет о деятельности учреждения и об использовании закрепленного за ним имущества	Ежегодно

38. Система показателей (индикаторов) объема и качества работы:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества работы	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1.	Количество ИС обеспечения специальной деятельности	Ед.	Указывается количество ИС обеспечения специальной деятельности, по которым должно быть обеспечено функционирование и техническая поддержка
2.	Доля технических работ, выполненных в установленные сроки	%	Рассчитывается по формуле: $D = \frac{V_{ус} * 100}{V_{общ}}$, где: $V_{ус}$ - объем технических работ, выполненных в установленные сроки; $V_{общ}$ - общий объем технических работ

39. Контроль значений показателей объема и качества работы осуществляется министерством на основании анализа заявок на технические работы, уведомлений и отчетов о выполнении работы. Указанные документы предоставляются в министерство ежеквартально не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

Заместитель министра - начальник управления развития информационных технологий министерства цифрового развития и связи Иркутской области



В.А. Лойчиц

Приложение 1
к Стандарту качества выполнения работы «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (информационные системы обеспечения специальной деятельности)»

ЗАЯВКА
НА ТЕХНИЧЕСКИЕ РАБОТЫ

Прошу выполнить работу по устранению технических неисправностей работы инвестиционного портала Иркутской области:

_____
(перечень работ)

Срок выполнения: _____
Требования: _____
Дополнительная информация: _____
Заказчик: министерство цифрового развития и связи Иркутской области

_____ _____ _____
(должность представителя заказчика) (подпись) (расшифровка подписи)

«____» _____ _____ г.

Приложение 2
к Стандарту качества выполнения работы «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (информационные системы обеспечения специальной деятельности)»

УВЕДОМЛЕНИЕ

Уведомляем о выполнении (отказе в выполнении) (нужное подчеркнуть) работы от «____» _____ 20__ г. на устранение технических неисправностей инвестиционного портала Иркутской области.
В случае отказа (указывается причина отказа): _____
_____.
Предлагаем пересмотреть следующие условия заявки: _____
_____.

_____ _____ _____
(должность представителя заказчика) (подпись) (расшифровка подписи)

«____» _____ ____ г.

Приложение 3
к Стандарту качества выполнения работы «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (информационные системы обеспечения специальной деятельности)»

ОТЧЕТ
О ВЫПОЛНЕНИИ ТЕХНИЧЕСКИХ РАБОТ

Номер заявки _____ (дата) _____

Работа выполнена в полном/не выполнена/не в полном объеме (нужное подчеркнуть).

В случае неполного выполнения работы (указывается причина невыполнения): _____

_____.

_____ _____ _____

(должность представителя заказчика) (подпись) (расшифровка подписи)

«____» _____ ____ г.