



МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

28 января 2022 года

№ *65-6/22-инп*

Иркутск

**Об утверждении Стандарта качества выполнения государственной
работы «Предоставление программного обеспечения, инженерной,
вычислительной и информационно-телекоммуникационной
инфраструктуры, в том числе на основе «облачных технологий»
(оборудование рабочих станций)**

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 «Предоставление программного обеспечения, инженерной, вычислительной и информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, в том числе на основе «облачных технологий» (оборудование рабочих станций) (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 января 2022 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 28.06.2022 года № 65-6/22-инф

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНЖЕНЕРНОЙ, ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ И ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ, В ТОМ ЧИСЛЕ НА ОСНОВЕ «ОБЛАЧНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ» (ОБОРУДОВАНИЕ РАБОЧИХ СТАНЦИЙ)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик Стандарта качества выполнения государственной работы «Предоставление программного обеспечения, инженерной, вычислительной и информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, в том числе на основе «облачных технологий» (оборудование рабочих станций): министерство цифрового развития и связи Иркутской области (далее – министерство).

Место нахождения министерства: Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1А.

Контактная информация: телефон (3952) 24-00-55, e-mail: digital@govirk.ru.

2. Единица измерения работы: количество рабочих станций (единиц).

3. Термины и определения:

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

работа – государственная работа «Предоставление программного обеспечения, инженерной, вычислительной и информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, в том числе на основе «облачных технологий» (оборудование рабочих станций);

учреждение – областное государственное автономное учреждение «Информационно-технический центр Иркутской области» (место нахождения учреждения: Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1А, контактная информация: телефон (3952) 25-99-52, e-mail: itc@govirk.ru);

качество выполнения работы – степень фактического соответствия выполнения работы настоящему Стандарту;

рабочая станция - программно-технический комплекс, предназначенный для автоматизации деятельности сотрудников исполнительных органов государственной власти Иркутской области.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения 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 качества, используемые в Стандарте:

- 1) финансовая обеспеченность выполнения работы;
- 2) ресурсная обеспеченность выполнения работы – обеспеченность учреждения специализированным помещением, мебелью, техникой, информационными ресурсами и квалифицированным персоналом;
- 3) технологичность работы – применение современного оборудования, программного обеспечения, копировально-множительной техники, средств связи в процессе выполнения работы;
- 4) бесперебойная работа сопровождаемых рабочих станций – обеспечение работоспособности используемых систем по их функциональному назначению.

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

6. Сведения о государственной работе:

- 1) полное наименование работы: «Предоставление программного обеспечения, инженерной, вычислительной и информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, в том числе на основе «облачных технологий» (оборудование рабочих станций);
- 2) содержание (предмет) работы: виды технического обслуживания: оборудование рабочих станций;
- 3) заказчик выполнения работы: министерство;
- 4) потребитель работы: исполнительные органы государственной власти Иркутской области (далее – потребитель);
- 5) результат работы: информационно-техническое сопровождение по восемь часов пять дней в неделю заданного количества рабочих станций.

7. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

- 1) устав учреждения;
- 2) государственное задание учреждения;
- 3) иные документы, регламентирующие деятельность учреждения.

8. Условия размещения и режим работы учреждения:

- 1) учреждение должно располагаться по адресу в пределах места его нахождения, указанному в едином государственном реестре юридических лиц;

2) режим работы учреждения: понедельник-пятница: с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед: с 13-00 до 14-00 часов. Выходные дни: суббота, воскресенье;

3) помещения учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованными средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание сотрудников;

4) площадь помещений учреждения должна соответствовать техническим нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

9. Техническое оснащение учреждения:

1) каждое рабочее место сотрудника должно быть оснащено компьютерной и оргтехникой, офисной мебелью, счетной техникой, канцелярскими принадлежностями и другим;

2) на рабочей станции сотрудника, обеспечивающего выполнение работы, должен быть установлен необходимый пакет лицензионного программного обеспечения, позволяющий производить автоматизированную обработку документов;

3) учреждение должно быть оснащено оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других документов и обеспечивающим надлежащее качество выполняемых работ соответствующих видов;

4) оборудование должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии, которое систематически проверяется;

5) неисправное оборудование, дающее при работе сомнительные результаты, должно быть снято с эксплуатации, заменено или отремонтировано (если оно подлежит ремонту), пригодность отремонтированного оборудования подтверждается его проверкой.

10. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация:

1) учреждение укомплектовывается необходимым числом сотрудников в соответствии со штатным расписанием учреждения;

2) при определении требований к кадровому составу и квалификации сотрудников руководитель учреждения руководствуется необходимостью обеспечения качественного и своевременного выполнения работы;

3) требования к квалификации сотрудников:

наличие специального технического образования;

периодическое повышение квалификации в соответствии с действующим законодательством.

11. Требования к технологии выполнения работы:

1) выполнение работы включает в себя:

обеспечение технической поддержки потребителей;

обеспечение установки, настройки и сопровождения программного обеспечения;

обеспечение установки, настройки и сопровождения вычислительной техники в соответствии с регламентом по техническому обслуживанию средств вычислительной техники, утверждаемым руководителем учреждения;

обеспечение установки, настройки и сопровождения офисного и периферийного оборудования;

выявление и устранение сбоев и иных ошибок в работе программно - аппаратных комплексов, рабочих станций, специализированного и периферийного оборудования;

осуществление иных функций;

2) основанием для выполнения работы является:

обращение потребителя в диспетчерскую службу учреждения;

письменное обращение потребителя (служебная записка);

3) анализ и рассмотрение поступившего обращения осуществляются в течение трех рабочих дней, в том числе с информированием потребителя о ходе выполнения работы или об отказе от выполнения работы;

4) срок выполнения работы: в течение пяти рабочих дней с момента поступления обращения;

5) основанием для отказа от выполнения работы является отсутствие технической возможности в выполнении работы (отсутствие необходимого оборудования и комплектующих, техническая несовместимость оборудования и так далее);

6) основания для приостановления выполнения работы не предусмотрены.

12. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта могут направляться как непосредственно в учреждение, так и в министерство.

Жалобы подлежат обязательной регистрации.

Жалобы должны быть рассмотрены, а заявителю жалобы дан ответ о принятых мерах в письменной форме в течение 30 дней с момента регистрации жалобы.

13. Информационное сопровождение деятельности учреждения:

1) учреждение поддерживает в актуальном состоянии сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещена информация об учреждении, контактные данные руководителя учреждения;

2) периодичность обновления информации - по мере изменения размещаемой информации;

3) учреждение публикует отчет о деятельности учреждения и об использовании закрепленного за ним имущества в случаях, порядке и сроки, предусмотренные законодательством.

14. Контроль за деятельностью учреждения:

1) контроль за деятельностью учреждения осуществляется министерством в порядке, предусмотренном действующим законодательством;

2) контроль за соблюдением настоящего Стандарта осуществляется путем сопоставления фактически выполненной работы и требований к качеству ее выполнения, установленных настоящим Стандартом;

3) внутренний контроль за выполнением работы обеспечивается руководителем учреждения посредством разъяснения и доведения установленных настоящим Стандартом требований до всех сотрудников учреждения, проведения проверок в соответствии с трудовым законодательством, определения полномочий, ответственности и взаимодействия сотрудников учреждения.

15. Ответственность за качество выполнения работы:

1) руководитель учреждения несет ответственность за качество выполняемой учреждением работы в соответствии с действующим законодательством и локальными правовыми актами учреждения, регламентирующими ответственность сотрудников учреждения, должностной инструкцией;

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

16. Критерий оценки качества выполняемой работы: обеспечение бесперебойной работы рабочих станций 90 процентов времени.

17. Порядок информирования потенциальных потребителей:

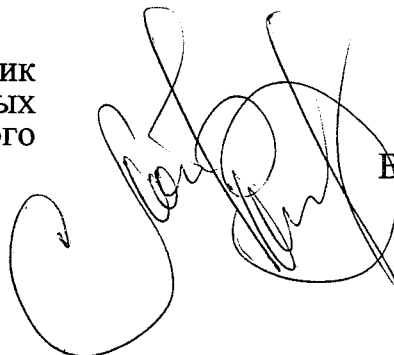
№ п/п	Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.	Отчеты об исполнении государственного задания	в соответствии с государственным заданием учреждения	в соответствии с государственным заданием учреждения
2.	Сайт учреждения http://www.irkobl.ru/itcio	наименование учреждения с указанием адреса и телефона; государственное задание; стандарт; отчет о деятельности учреждения и об использовании закрепленного за ним имущества	по мере необходимости

18. Система показателей (индикаторов) объема и качества выполнения работы:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества работы	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1.	Количество рабочих станций	ед.	указывается количество обслуживаемых рабочих станций.

2.	Обеспечение бесперебойной работы рабочих станций 90 процентов времени	да/нет	указывается, осуществляется ли бесперебойная работа рабочих станций 90 процентов времени
----	---	--------	--

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



В.А. Лойчиц