



МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

28 января 2022 года

№ 65-8/22-инфр

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 типовой 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 типовой 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 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 ноября 2022 года № 65-8/22...и.ир

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

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик Стандарта качества выполнения государственной работы «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры» (информационные системы обеспечения типовой деятельности): 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 информационных систем (далее - ИС) обеспечения типовой деятельности (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 «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры» (информационные системы обеспечения типовой деятельности);

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.

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 качества, используемые в Стандарте:

- 1) финансовая обеспеченность выполнения государственной работы;
- 2) ресурсная обеспеченность выполнения государственной работы – обеспеченность учреждения специализированным помещением, мебелью, техникой, информационными ресурсами и квалифицированным персоналом;
- 3) технологичность государственной работы – применение современного аудио-, видеооборудования, программного обеспечения, копировально-множительной техники, средств связи в процессе выполнения работы;
- 4) бесперебойная работа – доступность ИС для работы потребителей – обеспечение работоспособности используемой системы по ее функциональному назначению.

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

6. Сведения о государственной работе:

- 1) полное наименование работы: «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры» (информационные системы обеспечения типовой деятельности);
- 2) содержание (предмет) работы: ИС обеспечения типовой деятельности, техническая поддержка и обеспечение функционирования;
- 3) заказчик выполнения работы: министерство;
- 4) потребитель работы: исполнительные органы государственной власти Иркутской области (далее - потребитель);
- 5) результат работы: техническая поддержка и обеспечение функционирования по восемь часов пять дней в неделю 95 процентов регламентированного рабочего времени потребителей работы.

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:

информационно-техническое сопровождение ИС;

устранение технических неисправностей ИС;

предоставление консультативной, методической помощи сотрудникам потребителей по вопросам работы ИС;

настройку информационных ресурсов;

размещение в установленном порядке информации в ИС в соответствии с запросами потребителей;

осуществление иных функций;

- 2) основанием для выполнения работы является:
обращение потребителя в диспетчерскую службу;
письменное обращение потребителя (служебная записка);
- 3) выполнение работы осуществляется:
непрерывно в течение календарного года;
на основании обращения потребителя – в течение трех рабочих дней со дня его поступления;
- 4) основанием для отказа от выполнения работы являются технические ограничения серверного программного обеспечения;
- 5) 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 ИС 95 процентов времени.

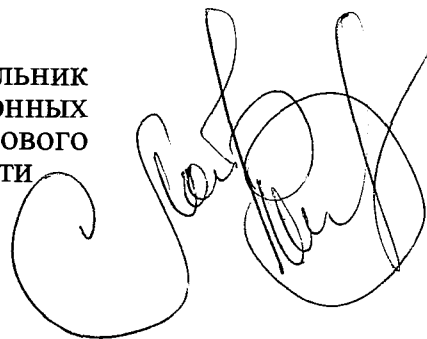
17. Порядок информирования потенциальных потребителей:

№ 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://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 государственной работы	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1.	Количество ИС обеспечения типовой деятельности	ед.	указывается количество ИС обеспечения типовой деятельности
2.	Обеспечение бесперебойной работы ИС 95 процентов времени.	да/нет	указывается, осуществляется ли бесперебойная работа ИС 95 процентов времени.

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



В.А. Лойчиц