

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ СУРГУТ
ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

« 06 » _____ 09 _____ 20 24

№ _____ 4935

О вводе в опытную эксплуатацию
системы управления заявками
Intraservice

В соответствии с распоряжениями Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города», от 21.04.2021 № 552 «О распределении отдельных полномочий Главы города между высшими должностными лицами Администрации города»:

1. Ввести в опытную эксплуатацию систему управления заявками Intraservice, размещенную по адресу: <https://sd.admsurgut.ru>.

2. Утвердить временный регламент взаимодействия при осуществлении отдельных видов деятельности муниципального казённого учреждения «Управление информационных технологий и связи города Сургута» согласно приложению к настоящему распоряжению.

3. Структурным подразделениям Администрации города и муниципальным учреждениям обеспечить соблюдение временного регламента взаимодействия при осуществлении отдельных видов деятельности муниципального казённого учреждения «Управление информационных технологий и связи города Сургута».

4. Муниципальным учреждениям обеспечить самостоятельную регистрацию пользователей в системе управления заявками Intraservice.

5. Департаменту массовых коммуникаций и аналитики обнародовать (разместить) настоящее распоряжение на официальном портале Администрации города: www.admsurgut.ru.

6. Муниципальному казенному учреждению «Наш город» обнародовать (разместить) настоящее распоряжение в сетевом издании «Официальные документы города Сургута»: DOCSURGUT.RU.

7. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его издания и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.09.2024.

8. Контроль за выполнением распоряжения возложить на заместителя Главы города, курирующего сферу обеспечения деятельности Главы города, Администрации города.

Заместитель Главы города

В.В. Криворот

Приложение
к распоряжению
Администрации города
от 06.09.2024 № 4935

Временный регламент
взаимодействия при осуществлении отдельных видов деятельности
муниципального казённого учреждения «Управление информационных
технологий и связи города Сургута»
(далее – регламент)

Раздел I. Общие положения

1. К регламентируемому взаимодействию относятся следующие виды деятельности муниципального казённого учреждения «Управление информационных технологий и связи города Сургута» (далее – МКУ «УИТС г. Сургута»):

- деятельность по развитию (модернизации, модификации), эксплуатации (сопровождению, администрированию и выводу из эксплуатации) информационных и географических информационных (геоинформационных) систем (независимо от степени секретности), в органах местного самоуправления и муниципальных учреждениях города Сургута, в том числе для оказания муниципальных услуг населению и организациям в электронном виде;

- организация приобретения, эксплуатации (содержания, обслуживания, ремонта, администрирования и вывода из эксплуатации) технического обеспечения, устройств связи и защиты в органах местного самоуправления и муниципальных бюджетных учреждениях, муниципальных казенных учреждениях.

2. Перечень конкретных услуг, входящих в виды деятельности пункта 1 настоящего раздела, приведен в приложении 1 к настоящему регламенту.

3. В настоящем регламенте используются следующие термины и определения:

- услуга – конкретная деятельность из состава основных видов деятельности МКУ «УИТС г. Сургута»;

- Пользователь – работник органа местного самоуправления или муниципального учреждения, для которого оказываются услуги, а также, в зависимости от контекста, сам орган местного самоуправления, муниципального учреждения;

- Система управления заявками – программное обеспечение, предназначенное для регистрации, отслеживания, управления и обработки заявок Пользователя;

- Исполнитель – МКУ «УИТС г. Сургута», специализированная некоммерческая организация, созданная в целях выполнения отдельных мероприятий по материально-техническому обеспечению деятельности органов местного самоуправления города Сургута;

- Диспетчер – работник (сотрудник) организации, осуществляющий прием и диспетчеризацию заявок Пользователя по телефону, а также, в зависимости от контекста, сама такая организация.

4. Участниками взаимодействия являются Исполнитель и Пользователь.

5. Исполнитель может организовать подачу заявок через Диспетчера. Порядок взаимодействия Пользователя и Диспетчера не описывается в настоящем документе и регламентируется отдельно.

6. Исполнитель обеспечивает бесперебойное функционирование и настройку Системы управления заявками. Допустимое время простоя Системы управления заявками в рабочие часы 40-часовой пятидневной рабочей неделе – 30 минут, в нерабочие часы – четыре часа.

7. Работа участников взаимодействия в личном кабинете пользователя Системы управления заявками осуществляется через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» по адресу: <https://sd.admsurgut.ru>. Для работы в системе могут использоваться последние версии браузеров Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari, Opera.

8. При наличии технической возможности могут предоставляться иные способы подачи и обработки заявок. Информирование о дополнительных способах подачи заявок осуществляет Исполнитель.

Раздел II. Общие правила взаимодействия в рамках оказания услуг

1. Оказание услуг инициируется Пользователем путем подачи заявки в Системе управления заявками самостоятельно или через Диспетчера.

2. Исполнитель обеспечивает оказание услуг и обработку соответствующих заявок в Системе управления заявками в порядке и в сроки, определенные Типовым соглашением об уровне сервиса согласно приложению 2 к настоящему регламенту и Дополнительным соглашением об уровне сервиса, если последнее предусмотрено (далее соответственно – Соглашения об уровне сервиса).

3. Обработка заявок в Системе управления заявками представляет собой последовательное изменение статуса заявки Исполнителем и Пользователем в соответствии с жизненным циклом заявки. Жизненный цикл определяется Соглашениями об уровне сервиса.

4. Настройку параметров регистрации, автоматизированной диспетчеризации и контроля сроков исполнения заявок Пользователей в Системе управления заявками обеспечивает Исполнитель в соответствии с параметрами Соглашений об уровне сервиса.

5. Аутентификация Пользователя в Системе управления заявками осуществляется по учетной записи (логин и пароль). Работники органов местного самоуправления города Сургута и их структурных подразделений используют для аутентификации доменные учетные записи (учетные записи, которые также используются для входа в компьютер, например, `ivanov_aa`). Работники муниципальных учреждений регистрируются в Системе управления заявками самостоятельно посредством заполнения формы <https://sd.admsurgut.ru/registeruser.ivp>, указывая код компании, предоставляемый Исполнителем.

5.1. Работники муниципальных учреждений при регистрации в Системе управления заявками указывают полностью фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) без сокращений, контактный телефон.

5.2. Зарегистрированные работники муниципальных учреждений поддерживают актуальность должности и основного контактного телефона в личном кабинете Системы управления заявками.

6. При возникновении проблем с аутентификацией необходимо отправить письмо с описанием проблемы и контактной информации на адрес электронной почты: sd_inbox@admsurgut.ru.

7. Уведомления о заявках и действиях с ними рассылаются Системой управления заявками с адреса электронной почты: sd@admsurgut.ru.

Раздел III. Порядок подачи и жизненный цикл заявок

1. Пользователь или Диспетчер регистрирует заявку в Системе управления заявками, выбирая одну из доступных Пользователю услуг. При подаче заявки Пользователь подробно описывает ее предмет и/или ожидаемый результат выполнения.

2. Заявка на оказание услуги подается Пользователем лично либо за другого Пользователя, если у последнего временно отсутствует возможность подачи заявки лично. Диспетчер вправе подать заявку от имени любого Пользователя. Групповые заявки, если это не предусмотрено явно Соглашениями об уровне сервиса, недопустимы.

3. После подачи заявки она становится доступна для обработки Исполнителю и начинается ее жизненный цикл, предусмотренный Соглашениями об уровне сервиса и зависящий от выбранной при подаче заявки услуги.

4. Жизненный цикл заявки определяет состав и взаимосвязь статусов заявки, а также действия, доступные Пользователю, Диспетчеру и Исполнителю на каждом из статусов.

Раздел IV. Порядок обработки заявок Исполнителем.

1. Исполнитель обеспечивает анализ поступивших заявок на предмет полноты описания и соответствия текста заявки составу оказываемых услуг, классификацию и исполнение заявок в соответствии с Соглашениями об уровне сервиса.

2. Ход и результат обработки заявок своевременно фиксируется Исполнителем в Системе управления заявками.

3. Некоторые действия с заявкой должны сопровождаться комментарием Исполнителя или Пользователя. Перечень таких действий определяются Соглашениями об уровне сервиса.

4. Комментарии Исполнителя и Пользователя, добавляемые в заявках должны быть полными, а действия по переводу заявок между статусами обоснованными.

5. Исполнитель обязан соблюдать сроки обработки заявок, предусмотренные Соглашениями об уровне сервиса. В случае невозможности соблюдения сроков Исполнитель добавляет соответствующий комментарий-обоснование

к заявке, либо приостанавливает исполнение заявки, если последнее допускается Соглашениями об уровне сервиса.

Раздел V. Порядок контроля исполнения заявок

Для каждой заявки в соответствии с Соглашениями об уровне сервиса в момент регистрации автоматически рассчитываются сроки обработки. Сроки обработки могут автоматически пересчитываться в момент сохранения изменений полей карточки. Расчет сроков обработки заявки может быть приостановлен на определенных Соглашениями об уровне сервиса стадиях жизненного цикла заявки.

Приложение 1
к временному регламенту
взаимодействия при
осуществлении отдельных видов
деятельности муниципального
казённого учреждения
«Управление информационных
технологий и связи города
Сургута»

Перечень конкретных услуг,
входящих в виды деятельности МКУ «УИТС г. Сургута»

№ п/п	Услуга	Наименование в Системе управления заявками	Соглашение об уровне сервиса
1	Сопровождение и развитие системы электронного документооборота ДЕЛО	Дело документооборот (ДЕЛО)	типовое соглашение об уровне сервиса
2	Сопровождение и развитие системы автоматизации процесса управления муниципальными закупками – «Автоматизированный Центр Контроля – Муниципальный заказ»	АЦК-Муниципальный заказ (АЦК-МЗ)	типовое соглашение об уровне сервиса
3	Сопровождение системы исполнения регламентов	Система исполнения регламентов (СИР)	типовое соглашение об уровне сервиса
4	Сопровождение платформы государственных сервисов	Платформа государственных сервисов (ПГС)	типовое соглашение об уровне сервиса
5	Сопровождение Инвестиционного портала Администрации города	Инвестиционный портал Администрации города Сургута (Инвестпортал)	типовое соглашение об уровне сервиса

№ п/п	Услуга	Наименование в Системе управления заявками	Соглашение об уровне сервиса
6	Сопровождение сайта Думы города Сургута	Сайт Думы города Сургута (Сайт Думы)	типовое соглашение об уровне сервиса
7	Сопровождение сайта Контрольно-счетной палаты города Сургута	Сайт Контрольно- счетной палаты города Сургута (Сайт КСП)	типовое соглашение об уровне сервиса

Приложение2
к временному регламенту
взаимодействия
при осуществлении отдельных
видов деятельности
муниципального казённого
учреждения «Управление
информационных технологий
и связи города Сургута»

Типовое соглашение об уровне сервиса
(далее – соглашение)

Раздел I. Общие положения

1. Настоящее соглашение описывает общие параметры оказания всех услуг, для которых оно применяется.
2. Настоящее соглашение применяется совместно с Дополнительным соглашением об уровне сервиса, если последнее предусмотрено.
3. Дополнительное соглашение об уровне сервиса, если оно предусмотрено, имеет более высокий приоритет применения, чем настоящее соглашение. Положения Дополнительного соглашения об уровне сервиса могут дополнять или полностью переопределять положения настоящего соглашения.
4. Сроки по заявкам рассчитываются в рамках производственного календаря 40-часовой пятидневной рабочей неделе. Все сроки и периоды, если иное не сказано явно, указаны в соглашении в рабочих часах и днях.

Раздел II. Приоритеты обработки заявок

1. Все заявки имеют приоритет, определяющий срочность их обработки и обусловленный степенью влияния результата оказания услуги на возможность и качество исполнения Пользователем своих трудовых функций.
2. Настоящее соглашение предусматривает четыре приоритета:
 - 2.1. Критический приоритет (P1):
 - полный отказ технического средства, информационной системы или ее критической функции, приводящие к полному прекращению работы;
 - проблема, затрагивающая всех Пользователей или основные бизнес-процессы. Осуществление бизнес-процесса без устранения проблемы невозможно;
 - проблема, вызывающая значительные нарушения регламентных сроков оказания услуг или осуществления полномочий.
 - 2.2. Высокий приоритет (P2):
 - существенное нарушение работы системы или отдельных функций, влияющее на большое количество Пользователей или важные бизнес-процессы;
 - проблема, вызывающая значительное замедление работы информационной системы или частичное прекращение ее работы;

- нестабильная работа критических функций информационной системы, технического устройства;
- проблема, требующая быстрого вмешательства для предотвращения эскалации в критический приоритет.

2.3. Средний приоритет (P3):

- нарушение работы отдельных функций информационной системы, затрагивающее ограниченное количество Пользователей или не критические бизнес-процессы;
- проблемы, которые вызывают неудобства, но не приводят к остановке работы информационной системы или значительным задержкам;
- вопросы, требующие внимания, но не влияющие существенно на основную деятельность.

2.4. Низкий приоритет (P4):

- незначительные проблемы или запросы на улучшение, не влияющие на основные функции информационной системы и работу Пользователей;
- задачи, которые могут быть выполнены в плановом порядке без срочного вмешательства;
- информационные запросы или предложения по улучшению функционала.

3. Все заявки по умолчанию имеют средний приоритет (P3), который может быть изменен на этапе создания заявки Пользователем. Исполнитель имеет право понизить приоритет заявки с учетом вышеописанных критериев, обязательно добавляя соответствующий комментарий-обоснование данного понижения. Исполнитель имеет право повысить приоритет заявки без добавления комментария.

Раздел III. Сроки обработки заявок (оказания услуг)

1. Исполнитель при оказании услуг и обработки соответствующих заявок обязан соблюдать два вида сроков:

1.1. Время реакции – срок, в течение которого Исполнитель должен проанализировать заявку и перевести ее в статус, отличный от статуса «Открыта».

1.2. Время выполнения – срок, в течение которого Исполнитель должен оказать услугу и перевести соответствующую заявку в статус «Выполнена». Время выполнения заявки автоматически пересчитывается при изменении приоритета заявки и приостанавливается при переходе заявки в отдельные статусы.

2. Конкретные значения сроков обработки заявок (оказания услуг) в зависимости от их приоритета приведены в таблице 1.

3. Исполнитель имеет право изменить срок выполнения заявки. Изменение срока должно сопровождаться комментарием-обоснованием к заявке.

Раздел IV. Статусы и жизненный цикл заявок

1. Заявка на оказание услуги может находиться в одном из восьми статусов, указанных в таблице 2.

2. Перевод в отдельные статусы в соответствии с таблицей 2 должен сопровождаться комментарием.

3. Переход между статусами осуществляется в соответствии со схемой жизненного цикла. Исполнитель и Пользователь могут перевести заявку только в те статусы, которые доступны им для перехода.

4. Перевод в отдельные статусы в соответствии с таблицей 2 автоматически приостанавливает учет времени выполнения заявки. Общий срок выполнения (время выполнения) пересчитывается в момент вывода заявки из такого статуса.

5. Обработка заявки Исполнителем начинается на статусе «Открыта» и завершается на статусах «Отменена», «Отказана», «Закрыта».

6. Исполнитель имеет право перевести заявку в статус «Отказано», если описание заявки не соответствует составу оказываемых услуг. В комментарии Исполнитель указывает обоснование несоответствия.

7. Исполнитель имеет право перевести заявку в статус «Требуется уточнения», если Пользователь при подаче заявки указал не полную информацию, необходимую для оказания услуги, если в процессе оказания услуги потребовались дополнительные сведения или если Пользователь неверно выбрал услугу. В комментарии Исполнитель указывает состав требуемой информации.

8. Исполнитель имеет право отложить выполнение заявки, если оказание услуги должно быть отложено по времени, например, начато через несколько дней или с определенной даты (для заявок, поданных заранее), а также если в процессе оказания услуги Исполнителю требуются совместные работы с другими исполнителями или наступление внешнего события, не зависящего от Исполнителя. В комментарии исполнитель указывает обоснование перевода заявки в статус «Отложено» и срок, на который осуществляется перевод в данный статус. Исполнитель обязан вернуть заявку в статус «В работе» в тот же день, в который должно начаться (возобновиться) оказание услуги или в рабочий день наступления (ближайший рабочий день после наступления) внешнего события, завершения совместных работ с другим исполнителем.

9. Завершение оказания услуги фиксируется Исполнителем переводом соответствующей заявки в статус «Выполнена». Пользователь на статусе «Выполнена» проверяет факт оказания услуги и переводит заявку в статус «Закрыта», если услуг оказана в полном объеме, или «В работе», если услуга не оказана или оказана частично, с указанием в комментарии необходимых дополнительных действий Исполнителя. Если заявка находится в статусе «Выполнена» больше 24 часов, она автоматически переводится в статус «Закрыта».

Таблица 1

Сроки по заявкам в разрезе приоритетов

Приоритет	Время реакции	Время выполнения
Низкий	4 часа	40 часов (5 дней)
Средний	1 час 30 минут	24 часа (3 дня)
Высокий	40 минут	8 часов (1 день)
Критический	10 минут	30 минут

Таблица 2

Статусы заявок

Наименование	Доступность для перевода на статус Исполнителю	Учет времени выполнения приостановлен	Обязательность комментария для перевода в статус
Открыта	нет	нет	нет
В работе	да	нет	нет
Требует уточнения	да	да	да
Выполнена	да	да	да
Закрыта	да	да	нет
Отменена	нет	да	да
Отказана	да	да	да
Отложена	да	да	да

Схема жизненного цикла заявки

