



ПРИКАЗ

« 14 » сентября 2020 г.

№ 292

г. Ижевск

Об утверждении Регламента взаимодействия оператора и участников государственной информационной системы Удмуртской Республики «Государственная информационная система социальной защиты и занятости населения Удмуртской Республики»

В соответствии с распоряжением Правительства Удмуртской Республики от 14 апреля 2020 года № 419-р «О государственной информационной системе Удмуртской Республики «Государственная информационная система социальной защиты и занятости населения Удмуртской Республики» п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемый Регламент взаимодействия оператора и участников государственной информационной системы Удмуртской Республики «Государственная информационная система социальной защиты и занятости населения Удмуртской Республики» (далее соответственно – Регламент, Система).

2. Начальнику управления информационных ресурсов Толчину А.В. обеспечить поддержку пользователей Системы в соответствии с утвержденным Регламентом.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Лубнину О.В.

Министр

Т.Ю. Чуракова

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
социальной политики и труда
Удмуртской Республики
от «14» 19 2020 года № 292

РЕГЛАМЕНТ
взаимодействия оператора и участников
государственной информационной системы Удмуртской Республики
«Государственная информационная система социальной защиты
и занятости населения Удмуртской Республики»

I. Общие положения

1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», распоряжением Правительства Удмуртской Республики от 14 апреля 2020 года № 419-р «О государственной информационной системе Удмуртской Республики «Государственная информационная система социальной защиты и занятости населения Удмуртской Республики».

Настоящий Регламент определяет порядок и сроки взаимодействия оператора и участников государственной информационной системы Удмуртской Республики «Государственная информационная система социальной защиты и занятости населения Удмуртской Республики» при эксплуатации используемых в ней программных продуктов «Катарсис: Соцзащита» и «Катарсис» версия 8.

2. В целях настоящего Регламента применяются следующие понятия и сокращения:

1) Система – государственная информационная система Удмуртской Республики «Государственная информационная система социальной защиты и занятости населения Удмуртской Республики»;

2) оператор Системы – Министерство социальной политики и труда Удмуртской Республики (далее также – Министерство). Функции оператора выполняют структурные подразделения Министерства: управление развития трудовых ресурсов, миграции и занятости населения; управление мер социальной поддержки; управление по делам инвалидов и организации социального обслуживания; управление по вопросам семьи и детства; управление информационных ресурсов; сектор сопровождения комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав;

3) администратор Системы – Министерство. Функции администратора выполняет управление информационных ресурсов Министерства;

4) технический администратор Системы – автономное учреждение Удмуртской Республики «Ресурсный информационный центр Удмуртской Республики»;

5) участники Системы – исполнительные органы государственной власти Удмуртской Республики, органы местного самоуправления городских округов и муниципальных районов в Удмуртской Республике и государственные и муниципальные учреждения, организации, являющиеся поставщиками жилищно-коммунальных услуг, участвующие в информационном обмене, использующие данные Системы, обеспечивающие ведение информационных ресурсов и реализацию своих полномочий с использованием Системы

6) пользователи Системы – должностные лица, сотрудники участников Системы, имеющие доступ в Систему для исполнения своих полномочий (должностных обязанностей), уполномоченные на ввод, актуализацию и удаление информации в Системе, а также физические и юридические лица, использующие общедоступные информационные ресурсы Системы;

7) обращение – сообщение (заявка) пользователя Системы, поступившее в установленном настоящим Регламентом порядке, администратору Системы, и связанное с вопросами, отнесенными к его функциям;

8) исполнитель – сотрудник администратора Системы (управления информационных ресурсов Министерства), выполняющий работу по обращению.

II. Подключение к Системе и условия ее использования

3. Подключение новых пользователей Системы, назначение прав доступа осуществляется администратором Системы в течение семи календарных дней со дня получения заявки от участника Системы в соответствии с полномочиями участника и пользователей Системы и распорядительными документами Оператора.

Участник Системы в целях подключения к Системе новых пользователей, назначения прав доступа направляет администратору Системы заявку по форме согласно приложению к настоящему Регламенту.

III. Приостановление доступа к Системе

4. Основаниями для приостановления доступа к Системе являются следующие нарушения:

1) внесение пользователем Системы недостоверной информации в Систему;

2) передача пароля доступа к Системе третьим лицам;

3) совершение деструктивных действий, направленных на нарушение информационной безопасности Системы.

5. При выявлении или получении администратором Системы информации о выявлении нарушений, предусмотренных подпунктами 2, 3 пункта 4 настоящего Регламента, доступ пользователя Системы к Системе приостанавливается незамедлительно.

В случае выявления или получения администратором Системы информации о выявлении нарушения, предусмотренного подпунктом 1 пункта 4

настоящего Регламента, доступ пользователя Системы к Системе приостанавливается после истечения срока, указанного в пункте 7 настоящего Регламента.

6. При выявлении нарушений, предусмотренных пунктом 4 настоящего Регламента, администратор Системы в срок, не превышающий трех рабочих дней, направляет пользователю Системы или на адрес участника Системы уведомление с указанием основания для приостановления доступа к Системе.

7. Пользователь Системы, допустивший нарушение, в течение трех рабочих дней со дня получения уведомления обязан устранить допущенное нарушение, а при невозможности самостоятельного устранения – с помощью оператора Системы или администратора Системы, и проинформировать администратора Системы о его устранении. Администратор Системы возобновляет пользователю Системы доступ к Системе в течение 2 рабочих дней со дня поступления от пользователя Системы информации об устранении нарушения.

IV. Отключение пользователя Системы от Системы

8. Отключение пользователей Системы (блокировка) осуществляется администратором Системы в случае их освобождения от занимаемой должности или изменения должностных обязанностей, не требующих дальнейшего доступа к Системе, в течение пяти рабочих дней со дня поступления соответствующей информации от участника Системы.

Участники Системы обязаны незамедлительно информировать администратора Системы о наступлении случая, указанного в настоящем пункте.

9. В случае отключения пользователя Системы администратор Системы в течение трех рабочих дней со дня отключения направляет участнику Системы соответствующее уведомление.

V. Работа с обращениями

10. Пользователи Системы направляют обращения администратору Системы по телефонам управления информационных ресурсов Министерства или по адресу электронной почты **support@msp.udmr.ru** в рабочие дни в период времени с 8:30 до 17:30 с понедельника по четверг и в период времени с 8:30 до 16:15 в пятницу.

11. При приеме обращения по телефону, исполнитель уточняет у пользователя Системы, направившего обращение:

- 1) фамилию, имя и отчество (при наличии), должность;
- 2) причину обращения к оператору Системы;
- 3) контактную информацию для обратной связи (контактный телефон и (или) адрес электронной почты).

12. При приеме обращений по электронной почте исполнитель проверяет наличие в них информации, указанной в пункте 11 настоящего Регламента.

В случае отсутствия такой информации исполнитель запрашивает у

пользователя Системы, направившего обращение, недостающую информацию по указанному в обращении контактному телефону или адресу электронной почты, если они не указаны, обращение оставляется без рассмотрения.

13. Если указанная пользователем Системы причина обращения подлежит рассмотрению службой технической поддержки разработчика программного комплекса Системы (далее – СТП разработчика), такое обращение незамедлительно перенаправляется исполнителем в адрес СТП разработчика или рекомендуется пользователю Системы направить такое обращение в СТП разработчика самостоятельно.

14. Работа по обращению считается выполненной, если выявлены и устранены причины, по которым пользователь Системы обратился к администратору Системы, либо указанному пользователю Системы направлена информация, достаточная для ее самостоятельного решения.

15. Пользователь Системы обязан подтвердить устранение причины обращения в устной форме, если исполнитель сообщил ему предусмотренную пунктом 14 настоящего Регламента информацию в устной форме, либо по электронной почте, если указанная информация была направлена ему исполнителем по электронной почте.

При отсутствии подтверждения устранения причины обращения от пользователя Системы, его направившего, по истечении 5 рабочих дней со дня сообщения (направления) исполнителем информации, предусмотренной настоящим пунктом, причина обращения считается устраненной.

Если пользователем Системы не подтверждено устранение причины обращения, исполнитель выясняет у пользователя Системы дополнительную информацию, которая может повлиять на устранение указанной причины. В этом случае работа с обращением возобновляется.

16. При подтверждении пользователем Системы устранения причины обращения, такое обращение считается закрытым в день получения указанного подтверждения.

Приложение
к Регламенту взаимодействия оператора
и участников государственной
информационной системы Удмуртской
Республики «Государственная
информационная система социальной
защиты и занятости населения
Удмуртской Республики»

ЗАЯВКА
на подключение к государственной информационной системе
Удмуртской Республики «Государственная информационная система
социальной защиты и занятости населения Удмуртской Республики»

Прошу организовать создание следующих учетных записей пользователей в государственной информационной системе Удмуртской Республики «Государственная информационная система социальной защиты и занятости населения Удмуртской Республики»

№ п/п	Организация (ведомство)	ФИО полностью	Должность	Наименование услуги	Эл. почта	Номер телефона

должность

подпись

ФИО

М.П.
