

Ввод в эксплуатацию информационной системы технической поддержки пользователей региональной структуры Электронного правительства Курской области

3 апреля 2018 года в Доме Советов прошел обучающий семинар на тему «О работе в информационной системе технической поддержки пользователей региональной структуры Электронного правительства Курской области», организованный Комитетом информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области.

Семинар провели заместитель председателя Комитета информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области, начальник управления информационных технологий Виктор Веревкин, директор Центра электронного взаимодействия Игорь Ярешко и ведущий инженер-программист ЦЭВ Александр Зайцев.

В настоящее время в рамках программы информатизации Курской области внедрено и введено в эксплуатацию множество информационных систем. По Курской области насчитывается более трех тысяч их пользователей, количество которых с каждым годом увеличивается. В связи с этим увеличивается нагрузка на техподдержку информационных систем, на обеспечение устойчивости работы Единой информационно-коммуникационной среды, на узлы телекоммуникации; ужесточаются правила по защите информации по каналам связи.

С целью повышения эффективности техподдержки, фиксации возникающих инцидентов, систематизации запросов по инцидентам и их оперативной отработки создана региональная информационная система, обеспечивающая техническую поддержку пользователей региональной инфраструктуры Электронного правительства Курской области.

Положение об этой системе утверждено постановлением Губернатора Курской области от 11.07.2017 №207-пг, которое определяет назначение, правила функционирования и использования системы техподдержки.

Система предназначена для автоматизации процесса регистрации, согласования и обработки поступивших заявок; создание единого, структурированного хранилища заявок с возможностью поиска; формирование аналитических и отчетных материалов; сокращение времени, необходимого для обработки; разграничение полномочий пользователей при работе с системой.

В семинаре приняли участие представители 43 региональных органов исполнительной власти, которые получили практические навыки по использованию данной информационной системы.