



# МЭРИЯ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 06.07.2022

№ 2297

О Порядке обеспечения технической поддержки пользователей сети мэрии города Новосибирска

В целях оптимизации технической поддержки пользователей сети мэрии города Новосибирска и обеспечения доступа к информационным ресурсам сети мэрии города Новосибирска, в соответствии с постановлением мэра города Новосибирска от 29.12.2008 № 792 «Об утверждении Инструкции по информационной безопасности в сети мэрии города Новосибирска», постановлением мэрии города Новосибирска от 29.09.2017 № 4444 «О Регламенте мэрии города Новосибирска», руководствуясь Уставом города Новосибирска, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок обеспечения технической поддержки пользователей сети мэрии города Новосибирска (приложение).

2. Признать утратившим силу постановление мэрии города Новосибирска от 05.04.2011 № 2848 «Об утверждении Порядка обеспечения технической поддержки пользователей сети мэрии города Новосибирска».

3. Руководителям структурных подразделений мэрии города Новосибирска довести постановление до сведения работников структурных подразделений мэрии города Новосибирска, руководителей подведомственных муниципальных унитарных предприятий города Новосибирска и муниципальных учреждений города Новосибирска.

4. Департаменту связи и информатизации мэрии города Новосибирска разместить постановление на официальном сайте города Новосибирска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Департаменту информационной политики мэрии города Новосибирска обеспечить опубликование постановления.

6. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра города Новосибирска Скатова А. В.

Мэр города Новосибирска

А. Е. Локоть



**ПОРЯДОК**  
**обеспечения технической поддержки пользователей сети**  
**мэрии города Новосибирска**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок обеспечения технической поддержки пользователей сети мэрии города Новосибирска определяет процедуру взаимодействия администраторов сети, администраторов сегмента сети, локальных администраторов рабочих станций сети и пользователей сети мэрии города Новосибирска.

1.2. Техническая поддержка пользователей сети мэрии города Новосибирска (далее – техническая поддержка) направлена на обеспечение бесперебойной работы программно-аппаратных средств сети мэрии города Новосибирска (далее – мэрия) и организацию доступа к информационным ресурсам сети мэрии.

1.3. Техническая поддержка осуществляется в соответствии с Инструкцией по информационной безопасности в сети мэрии города Новосибирска, утвержденной постановлением мэра города Новосибирска от 29.12.2008 № 792.

**2. Создание учетной записи рабочей станции и подключение рабочей станции к сети мэрии**

2.1. Учетная запись рабочей станции сети мэрии (далее – учетная запись рабочей станции) предназначена для авторизации рабочей станции в сети мэрии (далее – сеть) и предоставления доступа к информационным ресурсам сети.

2.2. Учетная запись рабочей станции представляет собой цифровой код АВВССДДЕЕ-FFF, где АВВССДДЕЕ – код структурного подразделения, FFF – порядковый номер рабочей станции.

2.3. Основанием создания учетной записи рабочей станции и подключения рабочей станции к сети для работников структурных подразделений мэрии является заявка начальника отдела структурного подразделения мэрии (руководителя структурного подразделения мэрии) или назначенного ответственного лица структурного подразделения мэрии, направленная через веб-форму в разделе «Регистрация пользователей и рабочих станций» в подразделе «Новая заявка» внутреннего информационного портала мэрии.

2.4. Направление заявки через веб-форму осуществляется начальником отдела структурного подразделения мэрии (руководителем структурного подразделения мэрии) или назначенным ответственным лицом структурного подразделения мэрии с указанием контактных данных работника, нуждающегося в подключении рабочей станции к сети (фамилия, имя, отчество (при наличии), должность, наименование структурного подразделения мэрии, отдела, номер кабинета, номер телефо-

на).

После заполнения веб-формы заявка отображается в списке заявок со статусом «Направлена».

2.5. Заявка, направленная через веб-форму, принимается к рассмотрению администратором сегмента сети, при этом администратор сегмента сети изменяет статус заявки «Направлена» на статус «Принята». По окончании исполнения заявки администратор сегмента сети изменяет статус заявки «Принята» на статус «Закрыта».

2.6. Основанием создания учетной записи рабочей станции и подключения рабочей станции к сети для работников подведомственных муниципальных унитарных предприятий города Новосибирска и муниципальных учреждений города Новосибирска (далее – подведомственные организации) является заявка, направленная руководителем подведомственной организации через веб-форму в разделе «Регистрация пользователей и рабочих станций» в подразделе «Новая заявка» внутреннего информационного портала мэрии либо на бумажном носителе или через систему электронного документооборота мэрии (далее – СЭД) на имя начальника управления информатизации мэрии по форме согласно приложению 1.

2.7. Создание учетной записи рабочей станции и регистрация информации о создании учетной записи рабочей станции на внутреннем информационном портале мэрии в разделе «Регистрация пользователей и рабочих станций» осуществляется администратором сегмента сети в течение двух рабочих дней с момента приема заявки.

2.8. Администратор сегмента сети при создании учетной записи рабочей станции обязан заполнить следующие поля в программе управления сетью (Active Directory):

2.8.1. Имя компьютера (Computer Name).

2.8.2. Описание (Description). В данное поле заносится фамилия и инициалы пользователя рабочей станции.

2.9. Подготовка рабочей станции к подключению к сети осуществляется администратором сегмента сети или локальным администратором рабочих станций сети и включает в себя:

2.9.1. Установку на рабочую станцию пользователя сети операционной системы и пакета офисных программ при наличии лицензионных сертификатов.

2.9.2. Настройку рабочей станции пользователя сети и офисного оборудования, подключенного к рабочей станции.

2.9.3. Физическое подключение рабочей станции к сети, получение IP-адреса.

2.10. Авторизация рабочей станции в сети, настройка сетевых подключений осуществляется администратором сегмента сети в течение двух рабочих дней после подготовки рабочей станции к подключению к сети при наличии учетной записи рабочей станции.

### **3. Регистрация учетных записей пользователей сети**

3.1. Учетная запись пользователя сети (далее – учетная запись пользователя) предназначена для авторизации пользователя в сети и организации доступа к информационным ресурсам сети.

3.2. Основанием создания учетной записи пользователя для работников структурных подразделений мэрии является заявка начальника отдела структурного подразделения мэрии (руководителя структурного подразделения мэрии) или назначенного ответственного лица структурного подразделения мэрии, направленная через веб-форму в разделе «Регистрация пользователей и рабочих станций» в подразделе «Новая заявка» внутреннего информационного портала мэрии.

3.3. Направление заявки через веб-форму осуществляется начальником отдела структурного подразделения мэрии (руководителем структурного подразделения мэрии) или назначенным ответственным лицом структурного подразделения мэрии с указанием контактных данных работника, нуждающегося в создании учетной записи пользователя (фамилия, имя, отчество (при наличии), должность, наименование структурного подразделения мэрии, отдела, номер кабинета, номер телефона).

После заполнения веб-формы заявка отображается в списке заявок со статусом «Направлена».

3.4. Заявка, направленная через веб-форму, принимается к рассмотрению администратором сегмента сети, при этом администратор сегмента сети изменяет статус заявки «Направлена» на статус «Принята». По окончании исполнения заявки администратор сегмента сети изменяет статус заявки «Принята» на статус «Закрыта».

3.5. Основанием создания учетной записи пользователя для работников подведомственных организаций является заявка, направленная руководителем подведомственной организации через веб-форму в разделе «Регистрация пользователей и рабочих станций» в подразделе «Новая заявка» внутреннего информационного портала мэрии либо на бумажном носителе или через СЭД на имя начальника управления информатизации мэрии по форме согласно приложению 1.

3.6. Создание учетной записи пользователя и регистрация информации о создании учетной записи пользователя на внутреннем информационном портале мэрии в разделе «Регистрация пользователей и рабочих станций» осуществляется администратором сегмента сети в течение двух рабочих дней с момента приема заявки.

3.7. Администратор сегмента сети при создании учетной записи пользователя обязан заполнить следующие поля в программе управления сетью (Active Directory):

3.7.1. Учетная запись пользователя (User logon name).

3.7.2. Фамилия (First Name).

3.7.3. Имя, отчество (при наличии) (Last Name).

3.7.4. Фамилия, имя, отчество (при наличии) полностью (Display Name).

3.7.5. Описание учетной записи (Description).

3.7.6. Номер кабинета (Office).

3.7.7. Номер телефона (Telephone number).

3.7.8. Наименование должности (Title).

3.7.9. Отдел (Department).

3.7.10. Департамент (Company).

3.8. Поле «Адрес электронной почты (E-mail)» не заполняется. Его заполнение осуществляется автоматически при создании почтового ящика пользователя се-

ти.

3.9. Первоначальный пароль доступа в сеть должен быть изменен пользователем сети при первой регистрации в сети.

3.10. Администратор сегмента сети обязан вносить изменения в информацию об учетной записи пользователя при переводе, увольнении или изменении информации о пользователе сети в течение двух рабочих дней после поступления информации в программе управления сетью (Active Directory).

3.10.1. При переводе работника структурного подразделения мэрии в другое структурное подразделение мэрии учетная запись пользователя удаляется из всех групп доступа к информационным ресурсам мэрии, за исключением группы доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) и группы доступа структурного подразделения мэрии, в которое переведен работник.

3.10.2. При увольнении работника структурного подразделения мэрии учетная запись пользователя блокируется и удаляется из всех групп доступа к информационным ресурсам мэрии.

3.11. Учетные записи пользователей со сроком блокировки более двух месяцев удаляются администраторами сети из программы управления сетью (Active Directory).

#### **4. Регистрация электронных почтовых ящиков пользователей сети**

4.1. Электронный почтовый ящик пользователя сети (далее – электронный почтовый ящик) предназначен для пересылки информации в электронном виде.

4.2. Основанием создания электронного почтового ящика для работников структурных подразделений мэрии является заявка начальника отдела структурного подразделения мэрии (руководителя структурного подразделения мэрии) или назначенного ответственного лица структурного подразделения мэрии, направленная через веб-форму в разделе «Регистрация пользователей и рабочих станций» в подразделе «Новая заявка» внутреннего информационного портала мэрии.

4.3. Направление заявки через веб-форму осуществляется начальником отдела структурного подразделения мэрии (руководителем структурного подразделения мэрии) или назначенным ответственным лицом структурного подразделения мэрии с указанием контактных данных работника, нуждающегося в создании электронного почтового ящика (фамилия, имя, отчество (при наличии), должность, наименование структурного подразделения мэрии, отдела, номер кабинета, номер телефона).

После заполнения веб-формы заявка отображается в списке заявок со статусом «Направлена».

4.4. Заявка, направленная через веб-форму, принимается к рассмотрению администратором сегмента сети, при этом администратор сегмента сети изменяет статус заявки «Направлена» на статус «Принята». По окончании исполнения заявки администратор сегмента сети изменяет статус заявки «Принята» на статус «Закрыта».

4.5. Основанием создания электронного почтового ящика для работников подведомственных организаций является заявка, направленная руководителем под-

ведомственной организации через веб-форму в разделе «Регистрация пользователей и рабочих станций» в подразделе «Новая заявка» внутреннего информационного портала мэрии либо на бумажном носителе или через СЭД на имя начальника управления информатизации мэрии по форме согласно приложению 1.

4.6. Создание электронного почтового ящика и регистрация информации о создании электронного почтового ящика на внутреннем информационном портале мэрии в разделе «Регистрация пользователей и рабочих станций» осуществляется администратором сети в течение двух рабочих дней с момента приема заявки.

4.7. Настройка почтовой программы на рабочей станции пользователя сети осуществляется администратором сегмента сети или локальным администратором рабочих станций сети в течение двух рабочих дней с момента регистрации информации о создании электронного почтового ящика на внутреннем информационном портале мэрии.

## **5. Организация предоставления доступа к информационным сервисам сети**

5.1. Доступ к внутреннему информационному portalу мэрии осуществляется для всех пользователей сети.

5.2. Основанием предоставления доступа к сети Интернет работникам структурных подразделений мэрии является заявка начальника отдела структурного подразделения мэрии (руководителя структурного подразделения мэрии) или назначенного ответственного лица структурного подразделения мэрии, направленная через веб-форму в разделе «Регистрация пользователей и рабочих станций» в подразделе «Новая заявка» внутреннего информационного портала мэрии.

5.3. Направление заявки на предоставление доступа к сети Интернет через веб-форму осуществляется начальником отдела структурного подразделения мэрии (руководителем структурного подразделения мэрии) или назначенным ответственным лицом структурного подразделения мэрии с указанием контактных данных работника, нуждающегося в предоставлении доступа к сети Интернет (фамилия, имя, отчество (при наличии), должность, наименование структурного подразделения мэрии, отдела, номер кабинета, номер телефона).

После заполнения веб-формы заявка отображается в списке заявок со статусом «Направлена».

5.4. Заявка, направленная через веб-форму, принимается к рассмотрению администратором сегмента сети, при этом администратор сегмента сети изменяет статус заявки «Направлена» на статус «Принята». По окончании исполнения заявки администратор сегмента сети изменяет статус заявки «Принята» на статус «Закрыта».

5.5. Основанием предоставления доступа к сети Интернет работникам подведомственных организаций является заявка, направленная руководителем подведомственной организации через веб-форму в разделе «Регистрация пользователей и рабочих станций» в подразделе «Новая заявка» внутреннего информационного портала мэрии либо на бумажном носителе или через СЭД на имя начальника управления информатизации мэрии по форме согласно приложению 2.

5.6. Предоставление доступа к сети Интернет осуществляется администрато-

ром сегмента сети в течение одного рабочего дня с момента приема заявки.

5.7. Основанием предоставления доступа к муниципальным информационным системам мэрии (далее – МИС) пользователям сети является согласованная с оператором МИС заявка руководителя структурного подразделения мэрии или руководителя подведомственной организации на бумажном носителе или направленная через СЭД на имя начальника департамента связи и информатизации мэрии по форме согласно приложению 3.

5.8. Предоставление доступа к МИС и регистрация информации о предоставлении доступа к МИС на внутреннем информационном портале мэрии в разделе «Регистрация доступа к информационным ресурсам» осуществляется администраторами сети в течение двух рабочих дней с момента приема заявки.

5.9. Администратор сегмента сети или локальный администратор рабочих станций сети осуществляет подключение к МИС на рабочей станции пользователя сети в течение двух рабочих дней с момента регистрации информации о доступе к МИС на внутреннем информационном портале мэрии.

5.10. Основанием предоставления доступа к календарю руководителя структурного подразделения мэрии (далее – календарь руководителя) для работников структурных подразделений мэрии является согласованная с владельцем календаря руководителя заявка руководителя структурного подразделения мэрии на бумажном носителе или направленная через СЭД на имя начальника департамента связи и информатизации мэрии по форме согласно приложению 4.

5.11. Предоставление доступа к календарю руководителя и регистрация информации о доступе к календарю руководителя на внутреннем информационном портале мэрии в разделе «Регистрация доступа к информационным ресурсам» осуществляется администраторами сети в течение двух рабочих дней с момента приема заявки.

5.12. Администратор сегмента сети или локальный администратор рабочих станций сети осуществляет подключение календаря руководителя на рабочей станции пользователя сети в течение двух рабочих дней с момента регистрации информации о доступе к календарю руководителя на внутреннем информационном портале мэрии.

## **6. Организация работ с заявками пользователей сети на техническую поддержку**

6.1. Заявки пользователей сети на техническую поддержку (далее – заявка) принимаются администратором сегмента сети или локальным администратором рабочих станций сети. Список администраторов сегментов сети и локальных администраторов рабочих станций сети расположен на внутреннем информационном портале мэрии в разделе «Обращения пользователей».

6.2. Заявки принимаются через веб-форму в разделе «Обращения пользователей» внутреннего информационного портала мэрии или по телефону.

6.3. Направление заявки через веб-форму осуществляется пользователями сети с указанием контактных данных заявителя (фамилия, имя, отчество (при наличии), наименование структурного подразделения мэрии или подведомственной ор-

ганизации, отдела, месторасположение, номер контактного телефона), краткого описания проблемы и событий, предшествующих ее возникновению. После заполнения веб-формы заявка отображается в списке заявок со статусом «Направлена».

6.4. Заявка, направленная через веб-форму, принимается к рассмотрению администратором сегмента сети в течение четырех рабочих часов с момента регистрации заявки в разделе «Обращения пользователей» внутреннего информационного портала мэрии, при этом администратор сегмента сети изменяет статус заявки «Направлена» на статус «Принята».

6.5. Рассмотрение заявки включает в себя проверку введенной пользователем сети информации, определение типа заявки, приоритетности ее обслуживания, оценку временных затрат на ее исполнение.

6.6. Заявка, принятая администратором сегмента сети по телефону, регистрируется через веб-форму в разделе «Обращения пользователей» внутреннего информационного портала мэрии со статусом «Принята» в течение одного часа с момента принятия.

6.7. Работы по исполнению заявки выполняются администратором сегмента сети средствами удаленного доступа или непосредственно на рабочем месте пользователя сети. При необходимости заявитель обязан организовать доставку рабочей станции в службу технической поддержки.

6.8. Администратор сегмента сети вправе обратиться к администратору сети или к локальному администратору рабочих станций сети за получением консультативной или технической помощи, о чем делается отметка в системе регистрации заявок пользователей сети.

6.9. Работы по исполнению заявки выполняются в течение пяти рабочих дней.

6.10. По окончании исполнения заявки администратор сегмента сети изменяет статус заявки «Принята» на статус «Закрота».

---



Приложение 1  
к Порядку обеспечения техни-  
ческой поддержки пользовате-  
лей сети мэрии города Новоси-  
бирска

**ФОРМА**  
**заявки на подключение рабочей станции к сети мэрии города Новосибирска,**  
**на создание учетной записи, электронного почтового ящика**  
**пользователей сети мэрии города Новосибирска**

Бланк муниципального унитарного  
предприятия города Новосибирска  
(муниципального учреждения  
города Новосибирска)

Начальнику управления  
информатизации мэрии  
города Новосибирска

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

**ЗАЯВКА**  
**на подключение рабочей станции к сети мэрии города Новосибирска,**  
**на создание учетной записи, электронного почтового ящика**  
**пользователей сети мэрии города Новосибирска**

Прошу \_\_\_\_\_  
(подключить рабочую станцию к сети мэрии города Новосибирска, создать учетную  
запись пользователя, создать электронный почтовый ящик)

для следующих работников:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Наименование должности	Наименование подразделе- ния	Наимено- вание отдела	Номер кабинета	Номер телефона
1	2	3	4	5	6	7
1						

\_\_\_\_\_  
(наименование должности руководителя)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

Исполнитель  
Номер телефона

\_\_\_\_\_

Приложение 2  
к Порядку обеспечения техни-  
ческой поддержки пользовате-  
лей сети мэрии города Новоси-  
бирска

**ФОРМА**  
**заявки на предоставление доступа к информационно-телекоммуникационной**  
**сети «Интернет»**

Бланк муниципального унитарного  
предприятия города Новосибирска  
(муниципального учреждения  
города Новосибирска)

Начальнику управления  
информатизации мэрии  
города Новосибирска

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

**ЗАЯВКА**  
**на предоставление доступа к информационно-телекоммуникационной**  
**сети «Интернет»**

В связи с \_\_\_\_\_  
(обоснование необходимости)

прошу предоставить доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»  
для следующих работников:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Наименование должности	Наименование подразделе- ния	Наимено- вание отдела	Номер кабинета	Номер телефона
1	2	3	4	5	6	7
1						

\_\_\_\_\_  
(наименование должности руководителя)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

Исполнитель  
Номер телефона

\_\_\_\_\_

Приложение 3  
к Порядку обеспечения техни-  
ческой поддержки пользовате-  
лей сети мэрии города Новоси-  
бирска

**ФОРМА**  
**заявки на предоставление доступа к муниципальным информационным**  
**системам мэрии города Новосибирска**

Бланк структурного подразделения  
мэрии города Новосибирска  
(муниципального унитарного  
предприятия города Новосибирска,  
муниципального учреждения  
города Новосибирска)

Начальнику департамента  
связи и информатизации  
мэрии города Новосибирска

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

**ЗАЯВКА**  
**на предоставление доступа к муниципальным информационным**  
**системам мэрии города Новосибирска**

В связи с \_\_\_\_\_ прошу предоставить доступ к  
(обоснование необходимости)  
\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_  
(наименование ресурса) (чтение, редактирование, полный доступ)  
следующим работникам:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Наименование должности	Наименование подразделе- ния	Наименова- ние отдела	Номер кабинета	Номер телефона
1	2	3	4	5	6	7
1						

\_\_\_\_\_  
(наименование должности руководителя)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

**СОГЛАСОВАНО**

\_\_\_\_\_  
(наименование должности оператора муниципальной  
информационной системы)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

Исполнитель  
Номер телефона

\_\_\_\_\_

Приложение 4  
к Порядку обеспечения техни-  
ческой поддержки пользовате-  
лей сети мэрии города Новоси-  
бирска

**ФОРМА**  
**заявки на предоставление доступа к календарю руководителя структурного**  
**подразделения мэрии города Новосибирска**

Бланк структурного подразделения  
мэрии города Новосибирска

Начальнику департамента  
связи и информатизации  
мэрии города Новосибирска

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

**ЗАЯВКА**  
**на предоставление доступа к календарю руководителя структурного**  
**подразделения мэрии города Новосибирска**

В связи с \_\_\_\_\_ прошу организовать доступ к календарю  
(обоснование необходимости)

\_\_\_\_\_  
(наименование должности, фамилия, имя, отчество (при наличии) владельца календаря)  
на \_\_\_\_\_ для следующих работников:  
(чтение, редактирование, полный доступ)

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Наименование должности	Наименование подразделе- ния	Наименова- ние отдела	Номер кабинета	Номер телефона
1	2	3	4	5	6	7
1						

\_\_\_\_\_  
(наименование должности руководителя)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

**СОГЛАСОВАНО**

\_\_\_\_\_  
(наименование должности владельца календаря руководителя)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

Исполнитель  
Номер телефона

\_\_\_\_\_