



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное
бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный
университет»
(ФГБОУ ВО «КнаГУ»)

П Р И К А З

04.02.2026 № 54-0

г. Комсомольск-на-Амуре

[Об утверждении Положения
о Центре информационно-
технической поддержки
пользователей]

В целях регламентации деятельности подразделения в соответствии с
СТО П.003-2025

ПРИКАЗЫВАЮ:

1 Утвердить Положение о Центре информационно-технической поддерж-
ки пользователей (приложение 1).

2 Ввести в действие Положение с 04 февраля 2026 г.

3 Начальнику ИТУ Абарниковой Е.Б. в срок до 09 февраля 2026 г. озна-
комить сотрудников подразделения с Положением под роспись в Журнале
ознакомления.

4 Начальнику ИТУ Абарниковой Е.Б. в срок до 09 февраля 2026 г. раз-
местить Положение о подразделении в системе электронного документообо-
рота университета.

Приложение 1: Положение о Центре информационно-технической поддержки
пользователей - на 12 листах.

И.о. ректора

Я.Ю. Григорьев

Проект приказа вносит
Начальник ИТУ

Е.Б. Абарникова

Е.А Свирина 15 20
04.02.2026

\\corp\server\Подразделения\Учебно-методическое управление\Документы\53_Сектор
МК\ППИТУ\ЦИТ ПП



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное
бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный
университет»
(ФГБОУ ВО «КнаГУ»)

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОДРАЗДЕЛЕНИИ

г. Комсомольск-на-Амуре

[Центр информационно-
технической поддержки
пользователей]

Приложение 1
УТВЕРЖДЕНО
приказом и.о. ректора

от 04.02.2026 № 54-0

1 Общие положения

1.1 Центр информационно-технической поддержки пользователей (далее – ЦИТ ПП) является структурным подразделением ФГБОУ ВО «Комсомольский-на-Амуре государственный университет» (далее – ФГБОУ ВО КнаГУ, университет) в составе ИТ-Управления (далее – ИТУ).

1.2 Создание, реорганизация и ликвидация ЦИТ ПП проводится на основании приказа ректора университета.

1.3 ЦИТ ПП возглавляет руководитель, который назначается на должность приказом ректора ФГБОУ ВО КнаГУ по представлению начальника ИТУ.

1.4 ЦИТ ПП в своей деятельности руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- федеральными конституционными законами;
- федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и актами Правительства Российской Федерации;
- нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти;
- Уставом и локальными нормативными актами ФГБОУ ВО КнаГУ, в том числе в сфере информационных технологий, эксплуатации информационных систем и защиты информации;
- правилами внутреннего трудового распорядка ФГБОУ ВО КнаГУ;
- указаниями и распоряжениями начальника ИТУ по вопросам технической поддержки и эксплуатации ИТ-инфраструктуры;
- утвержденными регламентами, стандартами обслуживания (SLA) и показателями деятельности;
- настоящим Положением и должностными инструкциями работников ЦИТ ПП.

1.5 ЦИТ ПП подчинено начальнику ИТУ.

1.6 Непосредственное руководство и контроль за деятельностью подразделения осуществляет начальник ИТУ.

2 Структура и организация работы подразделения

2.1 Структура и штатное расписание ЦИТ ПП утверждается в составе структуры и штатного расписания ИТУ ректором университета на основе функций, выполняемых ЦИТ ПП, объема работ и особенностей обслуживания пользователей.

2.2 На должность руководителя ЦИТ ПП назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование в области информационных технологий, системного администрирования или управления IT-сервисами, а также стаж практической работы в сфере технической поддержки пользователей или эксплуатации информационных систем не менее 3 лет.

2.3 Работники ЦИТ ПП должны обладать компетенциями, необходимыми для выполнения возложенных на них функций по оказанию информационно-технической поддержки. Не менее 30 процентов работников ЦИТ ПП должны иметь профессиональное образование в области информационных технологий или пройти соответствующее обучение по программам повышения квалификации.

2.4 В период отсутствия руководителя ЦИТ ПП его должностные обязанности выполняет штатный сотрудник подразделения, назначаемый в установленном порядке, который приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

2.5 Руководитель ЦИТ ПП организует работу подразделения:

- по согласованию с начальником ИТУ разрабатывает текущие и оперативные планы работы ЦИТ ПП, направленные на повышение эффективности поддержки пользователей и выполнение установленных показателей;

- распределяет задания (заявки, задачи) между сотрудниками ЦИТ ПП, контролирует сроки и качество их выполнения в соответствии с утвержденными регламентами;

- осуществляет контроль за соблюдением сотрудниками ЦИТ ПП должностных инструкций, правил внутреннего распорядка и стандартов обслуживания;

- участвует в оценке эффективности работы сотрудников ЦИТ ПП, вносит начальнику ИТУ предложения по их поощрению или применению дисциплинарных взысканий;

- рассматривает поступающую в ЦИТ ПП рабочую документацию и обеспечивает ее исполнение;

- проводит оперативные совещания с сотрудниками ЦИТ ПП по вопросам его текущей деятельности;

- взаимодействует с руководителями других отделов ИТУ для оперативного решения инцидентов и выполнения совместных задач;

- выполняет работы по оказанию IT-услуг, предусмотренных **Приложением А** настоящего Положения.

3 Цели и показатели деятельности

3.1 Основными целями ЦИТ ПП являются:

- обеспечение доступности, стабильности и бесперебойной работы основных ИТ-сервисов и клиентской инфраструктуры для всех категорий пользователей в рамках ЭИОС КнАГУ;
- повышение эффективности и качества информационно-технической поддержки пользователей за счет стандартизации процессов, сокращения времени реагирования и решения инцидентов, а также повышения уровня удовлетворенности пользователей;
- минимизация простоев и негативного влияния на учебный и административный процессы за счет оперативного устранения технических сбоев, профессионального консультирования и своевременного выполнения запросов на обслуживание;
- обеспечение надежности и производительности работы пользователей с корпоративными системами и сервисами (включая ЭИОС и ДОТ) путем оказания методической поддержки, обучения и оперативного решения возникающих проблем;
- содействие рациональному использованию ИТ-ресурсов и инфраструктуры университета за счет организации технического обслуживания оборудования, закупка оборудования и комплектующих оргтехники, взаимодействия с сервисными центрами.

3.2 Показатели и критерии деятельности ЦИТ ПП представлены в **приложении А** настоящего Положения.

4. Основные задачи ЦИТ ПП

4.1 Основными задачами деятельности ЦИТ ПП являются:

- планирование, организация и координация работ по оказанию информационно-технической поддержки пользователей и контроль за соблюдением утвержденных регламентов и стандартов обслуживания (SLA) в рамках ЭИОС КнАГУ;
- обеспечение бесперебойного функционирования единой точки контакта (Service Desk) для приема, регистрации, первичной обработки и управления жизненным циклом всех обращений пользователей;
- оперативное выявление, диагностика и устранение инцидентов первого уровня, связанных с работой клиентской инфраструктуры (персональные компьютеры, оргтехника, базовое программное обеспечение, сетевое подключение);
- предотвращение простоев в работе пользователей путем своевременного выполнения стандартных запросов на обслуживание, включая управление учетными записями, настройку оборудования и установку программного обеспечения;
- обеспечение стабильной работы автоматизированных рабочих мест и доступа к ключевым сервисам ЭИОС КнАГУ за счет организации техниче-

ского обслуживания, ремонта оборудования и оперативного реагирования на сбои;

- методическая поддержка, консультирование и обучение пользователей правилам эффективной и безопасной работы с корпоративными информационными системами и сервисами;

- систематизация опыта, ведение и постоянная актуализация базы знаний для стандартизации решений, сокращения времени устранения инцидентов и повышения качества услуг;

- подготовка аналитических отчетов о деятельности службы поддержки, оценка ключевых показателей эффективности.

- обеспечение материально-технической базы для оказания услуг поддержки, включая оформление заявок на закупку оборудования, ПО и организацию взаимодействия с сервисными центрами;

- содействие повышению общей ИТ-грамотности пользователей и формирование культуры обращения в службу поддержки через своевременное информирование и прозрачную коммуникацию.

5. Основные функции ЦИТ ПП

5.1 ЦИТ ПП выполняет следующие функции:

- разработка и совершенствование регламентов, стандартов и процессов оказания информационно-технической поддержки пользователей ЭИОС КНАГУ;

- обеспечение функционирования единой точки контакта (Service Desk) для приема, регистрации, классификации и первичной обработки всех обращений пользователей (заявок, инцидентов, сервисных запросов);

- оперативное консультирование пользователей и решение инцидентов первого уровня, связанных с работой персональных компьютеров, базового программного обеспечения, оргтехники, корпоративной почты и сетевого доступа;

- выполнение стандартных запросов на обслуживание: управление базовыми учетными записями и правами доступа, установка и настройка стандартного программного обеспечения, подключение и настройка периферийного оборудования;

- организация и проведение работ, совместно с сервисными центрами, по техническому обслуживанию, ремонту и заправке копировально-множительной и цифровой офисной техники;

- оформление, сопровождение и контроль исполнения заявок на закупку вычислительной техники, оргтехники, расходных материалов и лицензионного программного обеспечения;

- консультирование и методическая поддержка пользователей по работе с сервисами Электронной информационно-образовательной среды (ЭИОС) КНАГУ, включая поддержку дистанционных образовательных технологий (ДОТ);

- своевременная эскалация сложных, специализированных инцидентов и запросов в соответствующие подразделения ИТУ (ОССА, ОПРИС, ОЗИ), сопровождение заявок и информирование пользователей о статусе;
- ведение, актуализация и наполнение внутренней базы знаний (Knowledge Base) на основе типовых решений и анализа частых запросов;
- подготовка регулярной оперативной и аналитической отчетности о работе службы поддержки, включая ключевые показатели (KPI) по количеству, типам и времени решения заявок, а также анализ удовлетворенности пользователей;
- информирование пользовательского сообщества о плановых работах, изменениях в конфигурации сервисов, а также о массовых инцидентах;
- участие в проектных работах по тестированию, прототипированию и внедрению новых IT-сервисов и функций в составе ЭИОС КНАГУ;
- выполнение иных функций, направленных на повышение доступности, качества и эффективности предоставляемых IT-услуг, в рамках поставленных руководством университета и ИТУ задач.

6. Матрица ответственности

Матрица ответственности ЦИТ ПП представлена в **приложении Б**, в котором использованы следующие сокращения:

- О – ответственный, отвечает за проведение и конечный результат работы;
- И – непосредственный исполнитель;
- С – согласование, визирование возможного решения.

7. Права ЦИТ ПП

7.1. ЦИТ ПП в целях реализации возложенных функций имеет право:

- разрабатывать и вносить начальнику ИТУ обоснованные предложения по совершенствованию организационной структуры, материально-техническому, программному и кадровому обеспечению, необходимому для качественного и своевременного оказания IT-услуг в соответствии с установленными регламентами и ключевыми показателями эффективности;
- разрабатывать и вносить начальнику ИТУ предложения по приобретению, обновлению и развитию программных, аппаратных и инфраструктурных средств, направленных на повышение эффективности и качества услуг, оказываемых подразделением, в том числе:
 - средства для обслуживания оргтехники и локальных вычислительных сетей;
 - инструменты для поддержки, тестирования и разработки сервисов ЭИОС КНАГУ;
 - системы для автоматизации обработки заявок пользователей, управления доступом и ведения документации;

- запрашивать и получать в установленном порядке от структурных подразделений ФГБОУ ВО КНАГУ информацию и документы, необходимые для выполнения задач по технической поддержке, сопровождению IT-сервисов и реализации проектов;

- взаимодействовать с другими подразделениями ИТУ и сторонними организациями для решения задач, требующих совместных действий или привлечения специализированных компетенций;

- участвовать в подготовке и проведении совещаний, рабочих групп и проектов ФГБОУ ВО КНАГУ по вопросам, связанным с внедрением, развитием и эксплуатацией информационных систем и сервисов;

- вносить начальнику ИТУ предложения о приостановлении или корректировке работ в случае выявления критических проблем, угрожающих стабильности работы IT-сервисов или нарушающих установленные регламенты оказания услуг;

- вносить начальнику ИТУ предложения по совершенствованию процессов, регламентов и стандартов работы подразделения, а также по оптимизации взаимодействия с пользователями и другими отделами;

- вносить начальнику ИТУ предложения о поощрении сотрудников ЦИТ ПП за достижение высоких показателей эффективности и качества работы, а также предложения о применении дисциплинарных мер в случае нарушения установленных требований;

- организовывать и проводить мероприятия по повышению квалификации и профессиональному развитию сотрудников ЦИТ ПП в области IT-поддержки, управления сервисами и эксплуатации современных информационных систем;

- вносить начальнику ИТУ предложения о направлении сотрудников на обучение, курсы повышения квалификации, семинары и конференции за счет средств ФГБОУ ВО КНАГУ для поддержания и развития их профессиональных компетенций.

8 Ответственность подразделения

8.1 Руководитель ЦИТ ПП несет ответственность за:

- организацию и результаты работы ЦИТ ПП, своевременное и качественное выполнение всех IT-услуг, предусмотренных **Приложением А**, а также достижение установленных ключевых показателей эффективности (КПЭ) по каждой услуге;

- своевременное и качественное предоставление отчетности о работе ЦИТ ПП начальнику ИТУ;

- соблюдение сотрудниками ЦИТ ПП утвержденных регламентов работы, правил внутреннего трудового распорядка и трудовой дисциплины;

- состояние трудовой и исполнительской дисциплины в подразделении, выполнение сотрудниками порученных задач в установленные сроки;

- обеспечение соблюдения правил информационной безопасности и конфиденциальности данных при работе сотрудников ЦИТ ПП с информацией пользователей и ресурсами ЭИОС КНАГУ;

- рациональное и целевое использование выделенных материально-технических ресурсов.

8.2. Сотрудники ЦИТ ПП несут ответственность за:

- качественное и своевременное выполнение своих должностных обязанностей в соответствии с должностными инструкциями, настоящим Положением и регламентами оказания конкретных IT-услуг;

- соблюдение утвержденных регламентов обслуживания пользователей, в том числе целевых сроков реакции и решения заявок;

- достоверность и полноту информации, вносимой в систему учета заявок, а также конфиденциальность информации, полученной в ходе работы;

- соблюдение правил эксплуатации оборудования и программного обеспечения, требований охраны труда, промышленной и информационной безопасности;

- сохранность вверенного им имущества и оборудования;

- соблюдение трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка университета;

Персональная ответственность каждого сотрудника ЦИТ ПП конкретизируется его должностной инструкцией, законодательством Российской Федерации и требованиями настоящего Положения.

9 Взаимоотношения (служебные связи) с другими подразделениями

9.1. Взаимодействие в рамках ИТ-Управления:

- ЦИТ ПП осуществляет оперативное взаимодействие со всеми отделами ИТУ (ОССА, ОПРИС, ОЗИ) в рамках процессов обработки инцидентов и запросов пользователей, руководствуясь внутренними регламентами эскалации;

- ЦИТ ПП предоставляет другим отделам ИТУ первичную информацию по заявкам пользователей и получает от них информацию о статусе решения эскалированных заявок, плановых работах и инцидентах, влияющих на пользователей;

- ЦИТ ПП подчиняется непосредственно начальнику ИТУ, выполняет его поручения и предоставляет ему отчетность о своей деятельности.

9.2. Взаимодействие с подразделениями и пользователями университета:

- ЦИТ ПП является основным каналом коммуникации для всех пользователей университета (сотрудников, преподавателей, студентов) по вопросам эксплуатации ИТ-сервисов, приема заявок и консультирования;

- ЦИТ ПП взаимодействует с администраторами факультетов и других структурных подразделений для координации работ на местах, требующих присутствия специалиста, и для уточнения специфических требований;

- ЦИТ ПП доводит до сведения пользователей информацию о плановых работах, изменениях и инцидентах, влияющих на доступность сервисов, по согласованным каналам связи.

9.3. Внешнее взаимодействие:

- по поручению начальника ИТУ сотрудники ЦИТ ПП могут взаимодействовать с сервисными и ремонтными организациями по вопросам обслуживания и ремонта оборудования, находящегося в зоне ответственности ЦИТ ПП;

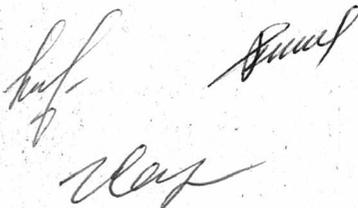
- прямое взаимодействие с внешними организациями и органами власти по вопросам, входящим в компетенцию ИТУ, осуществляется начальником ИТУ или уполномоченными им лицами.

СОГЛАСОВАНО

Начальник ПУ

Начальник УКД

Специалист СМК



А.В. Ременников

М.А. Корякина

Е.А. Свирина

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(справочное)

Показатели и критерии деятельности ЦИТ ПП

№	Наименование IT-услуги	Детализация IT-услуги	Зона обслуживания	Критичность	Время реагирования	Время предоставления услуги	Максимальное время решения	Ключевой показатель эффективности (КПЭ)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 Обслуживание оргтехники и ЛВС								
1.1	Консультирование пользователей	Консультирование сотрудников по вопросам работы с программами общего назначения и оргтехники	Все категории пользователей ЭИОС КнаГУ	Ср	1 час	РД	РД	Не более 10% записей о некачественном оказании услуг
1.4	Сопровождение и поддержка	Перенаправление и отслеживание заявок сотрудников соответствующим специалистам ИТУ. Координация работ по выполнению заявок, поступающих от пользователей.	Все категории пользователей ЭИОС КнаГУ	Ср	1 час	РД	РД	Не более 15% записей о некачественном оказании услуг
1.5	Закупки	Проведение работ по оформлению заявок на закупку вычислительной, копировально-множительной и другой офисной техники, а так же заявок на закупку лицензионного программного обеспечения	Сотрудники ЦИТ ПП	Н	РД	РД	5 РД	Не менее 60% заявок должны выполняться в целевое время
3 Поддержка и сопровождение элементов ЭИОС КнаГУ								
3.1	Консультирование пользователей	Консультирование сотрудников по вопросам работы с программными сервисам ЭИОС КнаГУ	Все категории сотрудников университета	Ср	4 часа	РД	5 РД	Не более 10% записей о некачественном оказании услуги
3.2	Информационно-консалтинговые услуги по программным сервисам ЭИОС КнаГУ	Оказание методической поддержки пользователей; Диагностика проблем и согласование необходимых работ; Обучение пользователей; Оперативное решение вопросов пользователей в рамках функционирующих программных сервисов ЭИОС	Все категории сотрудников университета. Все категории пользователей ЭИОС КнаГУ	Ср Ср Ср В	4 часа 4 часа 4 часа 1 час	РД	22РД 18 часов 18 часов 6 часов	Не более 10% записей о некачественном оказании услуги. Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время.
3.3	Ведение IT-сервиса	Добавле-	Все категории	Ср	4 часа	РД	РД	Не менее 80%

	«Матрица доступа»	ние/расширение/сокращение/удаление прав доступа пользователей к функциям и элементам ЭИОС	пользователей ЭИОС КнаГУ				заявок должны выполняться в целевое время.
3.4	Регламентные работы по программным сервисам ЭИОС КнаГУ	Поддержка ведения информационных баз знаний, вики и др. ресурсов.	Все категории пользователей ЭИОС КнаГУ	В	1 час	РРД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время.
3.5	Информационная поддержка ДОТ	Сопровождение и модификация элементов ЭОР и ДОТ	Преподаватели и сотрудники КнаГУ	Ср	2 часа	РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время.
4 Разработка и внедрение новых IT-сервисов ЭИОС КнаГУ							
4.2	Тестирование	Тестирование ПО	Все категории пользователей ЭИОС КнаГУ	Ср	4 часа	РД	Не менее 80% задач должны выполняться в целевое время.
4.4	Проектирование и разработка дизайна	Разработка эскизов, электронных макетов web-дизайна, прототипирование	Все категории пользователей ЭИОС КнаГУ, сторонние организации и физ.лица	Ср	4 часа	РД	Не менее 70% задач должны выполняться в целевое время
5 Общие информационно-консалтинговые услуги							
5.1	Общие информационно-консалтинговые услуги	Планирование мероприятий по решению задач, выполнению функций и оказанию услуг по поддержке IT-сервисов; контроль их выполнения; изучение и анализ современных информационных технологий, методов их создания и внедрения; разработка предложений по оптимизации IT-сервисов; формирование заявок потребности в программном и аппаратном обеспечении	Все категории пользователей ЭИОС КнаГУ, сторонние организации и физ.лица	Ср	2 часа	РД	Не менее 80% задач должны выполняться в целевое время.

5.2	«Сетевое» ведение реестра текущих задач	«Сетевое» ведение текущих задач, формирование потребностей по задачам, принятие работ, согласование документации	Все категории пользователей ЭИОС КНАГУ	Ср	4 часа	РД	10 РД	Не менее 80% задач должны выполняться в целевое время.
5.3	Оформление технической документации	Оформление необходимой технологической и эксплуатационной документации, инструкций по работе с программными IT-сервисами и обеспечение ими пользователей	Все категории пользователей ЭИОС КНАГУ	Ср	4 часа	РД	66 РД	Не менее 80% задач должны выполняться в целевое время.
6 Организационно-распорядительные работы и работа с документацией								
6.1	Совещания	Организация, проведение и участие во внешних и внутренних совещаниях по основной деятельности						
6.2	Работа с организациями	Переписка с партнерскими организациями и организациями-поставщиками, договорная деятельность	Сторонние организации	Ср	4 часа	РД	15 РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время.
6.3	Работа с организационно-распорядительной документацией	Подготовка внутренних документов по всем видам IT-услуг, сканирование и печать документов по обеспечению деятельности, подготовка внешних и внутренних отчетов по IT-услугам и сервисам	АУП, сторонние организации	Ср	2 часа	РД	10 РД	Не менее 80% задач должны выполняться в целевое время.

РД – часы рабочего дня: с 8—00 до 17:00 (по местному времени) с понедельника по пятницу. **Круглосуточно** – круглосуточно без праздников и выходных дней (24x7). **РРД** – часы расширенного рабочего дня в зависимости от потребности, обычно 8:00–20:00 с понедельника по пятницу и 8:00–17:00 в выходные и праздничные дни.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

(справочное)

Матрица ответственности ЦИТ ПП

	начальник ИТУ	ЦИТ ПП
Разработка и поддержание в актуальном состоянии единой системы требований для мониторинга и списания вычислительной техники в рамках всего университета.	С	О,И
Создание системы «одного окна» для всех запросов конечных пользователей и унифицированной процедуры обработки запросов.	С	О,И
Сопровождение системы сервисной поддержки Service Desk в подразделениях университета.	С	О,И
Проведение работ, совместно с сервисными центрами, по обслуживанию копировально-множительной и цифровой техники (замена, ремонт, заправка).	С	О,И
Разработка и внедрение документов системы менеджмента качества, закрепленных за подразделением.	С	О,И
Организация и проведение постоянно действующих семинаров, курсов и консультаций для сотрудников, профессорско-преподавательского состава и студентов по вопросам информатизации.	С	О,И

О – ответственный, отвечает за проведение и конечный результат работы;

И – непосредственный исполнитель;

С – согласование, визирование возможного решения задачи.

