



**ДЕПАРТАМЕНТ
ИНФОРМАТИЗАЦИИ
ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Советская, д. 61, г. Тюмень, 625000
тел. (3452) 427-900, факс 426-266
e-mail: di@72to.ru

Руководителям органов
исполнительной власти
Тюменской области,
органов местного самоуправления
Тюменской области
(по списку)

24.06.2019 № 1344/19

На № _____ от _____

*О переходе на приём запросов
в техническую поддержку через
Портал технической поддержки*

Уважаемые руководители!

Служба технической поддержки Тюменской области ежедневно принимает и обрабатывает запросы по различным информационным системам и направлениям обслуживания от сотрудников органов исполнительной и муниципальной власти, подведомственных учреждений. Традиционными каналами подачи запросов являются телефон и электронная почта.

В целях оптимизации процесса приёма и обработки запросов, повышения качества обслуживания пользователей создан Портал технической поддержки <https://sd.72to.ru/> (далее — Портал). Использование Портала предлагает следующие преимущества пользователям:

- Сокращение времени на формирование запроса за счет наличия шаблонов заявок в зависимости от направления обслуживания, а также возможности повторения пользователем запросов, сделанных ранее.
- Сокращение сроков обработки запроса в связи с поступлением заявки соответствующим специалистам напрямую без участия сотрудника 1-ой линии, отсутствием необходимости ожидания ответа сотрудника по телефону или ручной обработки письма.
- Возможность самостоятельно вести переписку с непосредственным исполнителем запроса, дополнять запрос информацией и вкладывать файлы.
- Возможность просматривать статус запроса и регламентное время его решения без звонка или письма.
- Возможность оценки качества выполнения запроса.

С 15 июля 2019 года запланирован переход на приём заявок в Службу технической поддержки Тюменской области по всем действующим направлениям и информационным системам (приложение 1) исключительно через Портал.

В период до 15 июля пользователи смогут обращаться в Службу технической поддержки по всем действующим каналам (телефон, электронная почта и Портал), с 15 июля — заявки будут приниматься только через Портал. Пользователи, обратившиеся по телефону или по почте, будут перенаправлены на Портал и проинформированы о порядке работы с ним.

В связи с вышеизложенным, просим проинформировать сотрудников органов власти и подведомственных учреждений о новом порядке приёма запросов в Службу технической поддержки Тюменской области.

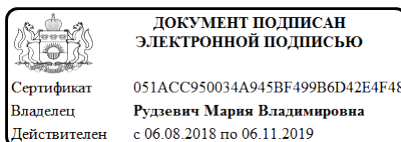
С целью обеспечения комфортного перехода на новый формат взаимодействия рекомендуем организовать заблаговременное заведение учетных записей пользователей для доступа к Порталу и ознакомление сотрудников с руководством по работе с ним (приложение 2 и 3).

В переходный период вопросы, замечания и предложения по работе с Порталом просим направлять на адрес sd@72to.ru, по общим и методологическим вопросам работы с Порталом - на адрес ShtiglicEK@72to.ru.

Приложения:

1. Список направлений поддержки на 1 л. в 1 экз.
2. Порядок получения доступа к Порталу на 4 л. в 1 экз.
3. Руководство пользователя Портала на 19 л. в 1 экз.

Директор



М.В. Рудевич