

УТВЕРЖДЕН  
Директором Департамента цифровой трансформации  
М.В.Петровым  
26 апреля 2021 г.

(см. текст Регламента в предыдущей редакции)

## РЕГЛАМЕНТ ПРИЕМА, УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

### 1 Общие положения 1.1 Термины и сокращения

В настоящем регламенте приема, учета и обработки Обращений (далее - Регламент) используются термины и сокращения. Перечень используемых терминов и сокращений, и соответствующих им определений приведен в таблице 1.

*Таблица 1 - Термины и сокращения*

Сокращение / наименование	Определение
Активность	Задача для Инженера КПС "Поддержка", требующая исполнения как в рамках работ по Обращению, так и отдельная
База знаний	База знаний КПС "Поддержка" - база данных, содержащая информацию (статьи, документы, ссылки на успешно решенные Обращения) об использовании ИТ-сервисов
Бизнес-процесс КПС "Поддержка"	Последовательность действий, описанная в КПС "Поддержка" в виде алгоритма, определяющего поведение системы при обработке данных и/или выполнении операций, связанных с конкретными сущностями
ИТ-Департамент	Департамент цифровой трансформации Счетной палаты Российской Федерации
Диспетчерская служба	Группа специалистов, обеспечивающая прием, регистрацию и обработку Обращений в КПС "Поддержка"
Инженер КПС "Поддержка"	Сотрудник Счетной палаты или сторонней организации-Исполнителя, обладающий доступом в КПС "Поддержка" достаточным для выполнения обязанностей, относящихся к предоставлению конкретных ИТ-сервисов в рамках своей зоны ответственности
Запрос на Изменение (Изменение)	Запрос на добавление, модификацию или удаление какой-либо сущности, способной оказывать влияние на ИТ-сервисы
Заявитель	Лицо, инициировавшее создание Обращения
Изменение Комитетом	Вид изменений, требующий в обязательном порядке согласования Комитетом по Изменениям. К таким изменениям, как правило, относятся модификации архитектуры ИТ-инфраструктуры, доработка информационных систем и баз данных. Изменения Комитетом обычно связаны с высокими рисками и влиянием на доступность и непрерывность ИТ-сервисов, а также могут породить серьезные ресурсные и финансовые затраты
Инициатор Изменений	Сотрудник ИТ-Департамента, наделенный правами создавать новые Изменения Комитетом

ИТ	Информационные технологии или информационно-технологический
ИТКС	Информационно-телекоммуникационная система Счетной палаты Российской Федерации
ИТ-сервис или ИТ-услуга	Совокупность программно-технических средств, информационного обеспечения и организационных решений в части ИТ по определённой тематике, используемая для обеспечения выполнения возложенных на Пользователя задач (бизнес-процессов) и функционирующая с заданными параметрами качества
Куратор ИТ-сервиса	Сотрудник Счетной палаты, осуществляющий контроль исполнения Обращений по всем ИТ-сервисам
Комитет по Изменениям	Группа сотрудников ИТ-Департамента, обладающих необходимыми знаниями, и наделенных правом и ответственностью принимать решения о начале работ по Изменениям
КПС "Поддержка"	Информационная система, предназначенная для регистрации, учета и обработки Обращений по обслуживанию информационно-телекоммуникационной системы Счетной палаты Российской Федерации
Менеджер Изменений	Сотрудник ИТ-Департамента (обычно ответственный за ИТ-Сервис), наделенный правами создавать и управлять Изменениями Комитетом в КПС "Поддержка"
Обращение	Обращение, зарегистрированное в КПС "Поддержка", содержащее информацию о выявленном сбое, проблеме, необходимости предоставления ИТ-услуги или о претензии по их предоставлению, и имеющее уникальные реквизиты
Операция	Составная часть ИТ-сервиса, позволяющая разделять Обращения на различные зоны ответственности (бизнес-функции)
Ответственный за ИТ-сервис	Сотрудник Счетной палаты или сторонней организации, осуществляющий руководство Исполнителями, исполняющими Обращения по определенному ИТ-сервису
Пользователь	Сотрудник Счетной палаты Российской Федерации, ФКУ "ЦЭАИТ СП" или иной организации имеющий потребность в использовании ИТ-сервиса
Приоритет	Оценка критичности исполнения Обращения или задания, определяющая срочность их исполнения
Проблема	Причина одного или нескольких Инцидентов. Как правило, нет заранее определенного решения проблемы или ее решение требует значительных ресурсов
Портал самообслуживания (Сервис "Заявки")	Специализированное программное обеспечение, размещенное на внутреннем портале Счетной палаты, позволяющее пользователям создавать, согласовывать и утверждать Обращения на предоставление ИТ-сервисов, а также контролировать ход их исполнения
Счетная палата	Счетная палата Российской Федерации
ФКУ "ЦЭАИТ СП"	Федеральное казенное учреждение "Центр экспертно-аналитических и информационных технологий Счетной палаты Российской Федерации"

## 2 Основные положения

### 2.1 Участники и их функции

Перечень участников процессов приема, учета и обработки Обращений, а также их функции приведены в таблице 2.

*Таблица 2. Участники и зоны ответственности*

Участник	Функции	Лица, выполняющие функции
Администратор КПС "Поддержка"	1. Осуществляет ведение Каталога ИТ-сервисов (добавление или редактирование ИТ-сервиса/операции, времени исполнения обращений, доступности для пользователей и др.). 2. Осуществляет добавление статей в Базу знаний. 3. Обеспечивает во взаимодействии с ответственным за ИТ-сервис доведение настоящего Регламента до исполнителей, с которым заключены государственные контракты и др. необходимой документации к КПС "Поддержка". 4. Обеспечивает во взаимодействии с ответственным за ИТ-сервис обучение лиц исполнителей, с которым заключены государственные контракты.	Сотрудники, включенные в группу "Администратор"
Заявитель	1. Создает Обращения по предоставлению ИТ-сервисов. 2. Отслеживает процесс обработки Обращений на портале самообслуживания. 3. Предоставляет дополнительную информацию, необходимую для выполнения Обращения. 4. Оценивает качество исполнения Обращения.	Внешние пользователи информационных систем, оператором которых является Счетная палата Сотрудники Счетной палаты. Исполнители
Утверждающий	Утверждает определенные Обращения на предоставление ИТ-сервисов	Руководитель структурного подразделения Заявителя или иное лицо, уполномоченное утверждать Обращения
Диспетчер	1. Осуществляет прием и регистрацию Обращений по телефону или по электронной почте. 2. Обрабатывает и направляет на Исполнителя Обращения. 3. Создает Обращения, связанные Обращения (подзадачи), необходимые для исполнения текущего Обращения. 4. Устанавливает приоритет. 5. Закрывает Обращение в связи с нецелесообразностью и/или невозможностью его исполнения на основании решения Куратора или ответственного за ИТ-сервис. 6. Контролирует процесс, сроки и качество выполнения Обращений.	Сотрудники группы "Диспетчерская служба"

	<p>7. Отслеживает состояние Обращений, не назначенных на исполнение или находящихся более двух рабочих дней без обновления статуса работ.</p> <p>8. Запрашивает недостающую информацию общего характера по Обращениям.</p> <p>9. Формирует и представляет отчетность об обработке Обращений.</p>	
Исполнитель	<p>1. Осуществляет рассмотрение и анализ Обращений, назначенных на него.</p> <p>2. Исполняет Обращения. В рамках исполнения Обращения запрашивает дополнительную информацию, необходимую для решения Обращению у Заявителя.</p> <p>3. Создает связанные Обращения (подзадачи), необходимые для исполнения текущего Обращения.</p> <p>4. Закрывает Обращение в связи с нецелесообразностью и/или невозможностью его исполнения на основании решения Ответственного за ИТ-сервис.</p>	Исполнители по ИТ-сервисам, включенные в группу "2-линия" соответствующего ИТ-сервиса.
Ответственный за ИТ-сервис	<p>1. Обеспечивает контроль и ответственность за соответствие параметров Обращений (тип Обращений, приоритет и др.) в Каталоге ИТ-сервисов условиям заключенных государственных контрактов.</p> <p>2. Корректирует по согласованию с Куратором ИТ-сервиса приоритет Обращения, установленный диспетчером.</p> <p>3. В случае необходимости, по согласованию с Куратором ИТ-сервиса, меняет срок исполнения по отдельным Обращениям, назначенным на Исполнителя.</p> <p>4. Назначает Обращения на исполнителей своего ИТ-сервиса. Принимает решение о возврате Обращения Диспетчеру.</p> <p>5. Контролирует своевременность принятия Обращений в работу исполнителем и соблюдение сроков исполнения Обращения.</p> <p>6. Предлагает решение о закрытии Обращения в связи с невозможностью и/или нецелесообразностью его исполнения.</p> <p>7. Отвечает за обучение исполнителей своего ИТ-сервиса работе в КПС "Поддержка".</p> <p>8. Отвечает за обеспечение своевременного решения Обращений с наивысшим приоритетом.</p>	Ответственные по ИТ-сервисам, включенные в группу "Ответственный за ИТ-сервис" соответствующего ИТ-сервиса
Куратор ИТ-сервиса	<p>1. Осуществляет мониторинг соблюдения положений настоящего Регламента в части предоставления ИТ-сервисов.</p> <p>2. Согласовывает изменение Ответственным за ИТ-сервис сроков исполнения Обращения от установленных Регламентом в случае невозможности исполнения Обращения в соответствующие сроки.</p> <p>3. Принимает решение, предложенное Ответственным за ИТ-сервис, о закрытии Обращения в связи с невозможностью и</p>	Сотрудники, включенные в группу "Куратор"

нецелесообразностью его исполнения

## 2.2 ИТ-сервисы

2.2.1 ИТ-сервисы делятся на операции, для которых определяется Исполнитель, порядок согласования и максимальный срок исполнения Обращения.

2.2.2 Перечень ИТ-сервисов и операций разрабатывается ФКУ "ЦЭАИТ СП" на основании предложений сотрудников ИТ-Департамента и ФКУ "ЦЭАИТ СП" и утверждается Директором ИТ-Департамента в виде документа "Каталог ИТ-сервисов Счетной палаты Российской Федерации" (далее - Каталог ИТ-сервисов).

2.2.3 Актуальный Каталог ИТ-сервисов размещается Администратором КПС "Поддержка" на Главной странице Портал самообслуживания (сервис "Заявки") в день фактических изменений в КПС "Поддержка".

2.2.4 Администратором КПС "Поддержка" не допускается несоответствие утвержденного Каталога ИТ-сервисов фактической реализации в КПС "Поддержка".

2.2.5 В день фактических изменений в КПС "Поддержка" Администратором КПС "Поддержка" осуществляется:

- обеспечение размещения объявления на главной странице внутреннего портала Счетной палаты;
- доведение изменений по электронной почте до ответственных за ИТ-сервис и исполнителей.

## 2.3 Правила оформления Обращений

2.3.1 Для успешного анализа и корректного назначения Обращения на Исполнителя Диспетчеру необходимо обеспечить предоставление следующих сведений, указанных в Таблице 3, позволяющих однозначно определить Заявителя, ИТ-сервис и оборудование на котором нужно произвести работы.

В случае, если пользователь не указал какую-либо информацию, Диспетчер в момент обработки Обращения должен запросить необходимую информацию и внести её в Обращение любым доступным способом (путем редактирования Обращения или отдельным комментарием).

2.3.2 Правила подачи Обращения и основные действия пользователя при Обращении в диспетчерскую службу описаны в таблице 3.

Таблица 3 - Правила оформления Обращений

N	Наименование поля	Пример заполнения	Комментарий
1	Заявитель (контакт)	Иванов И.И.	Лицо, которое непосредственно направляет Обращение любым доступным ему способом
2	Получатель услуги	Петров В.В.	Указывается конечный получатель ИТ-услуги, если отличается от Заявителя
3	Тема*	"Не печатает принтер", "При открытии "САДЭД Дело" возникает ошибка"	Тема должна содержать краткие сведения о наименовании оборудования (ПО) и типе неисправности (необходимой, но отсутствующей функции).  * при создании Обращения через Портал самообслуживания (сервис "Заявки") не заполняется ввиду отсутствия поля Тема в форме
4	Описание	"При запуске "САДЭД Дело" возникает ошибка 567, перезагрузка не помогает"	Для наиболее оперативного определения причин неисправности в данном поле желательно как можно более подробно описать возникающую проблему

5	ИТ-сервис	Техническая поддержка	Правильное указание ИТ-сервиса Обращение позволяет определить группу операций характерных для работ по Обращению
6	Операция	Перенос информации одного АРМ	Выбор подходящей операции позволяет автоматически направить ее на ответственное ИТ-подразделение и автоматически установить сроки реакции и выполнения работ по Обращению согласно утвержденному каталогу ИТ-сервисов
7	Инвентарный номер	13610704	В случае проблемы с АРМ или организационной техникой необходимо указать инвентарный номер оборудования
8	Кабинет	1207Е	Необходимо указать место расположения получения и (или) получателя ИТ-услуги (Пользователя)
9	Телефон	6-66-66	Любой актуальный для пользователя номер телефона

## 2.4 Параметры Обращений

2.4.1 Для определения порядка выполнения Обращений и предельного срока их исполнения, Обращению устанавливается приоритет. Приоритет определяет предельное время выполнения работ.

2.4.2 Приоритет устанавливается Диспетчером исходя из условий заключенного государственного контракта на сопровождение соответствующего ИТ-сервиса и условий, установленных в Таблице 4.

2.4.3 В случае, если у Диспетчера возникает вопрос установки приоритета, он обеспечивает получение необходимой дополнительной информации у ответственного за ИТ-сервис и отмечает это в Обращении.

Таблица 4 - Приоритеты Обращений

N	Наименование	Критерии присвоения приоритета
1	Высокий	<p>1. Любое Обращение Руководства, сотрудников Секретариата Председателя, Секретариата заместителя Председателя, Руководства Аппарата, Директоров департаментов Аппарата или Аудиторов Счетной палаты Российской Федерации.</p> <p>2. Обращение сотрудников Счетной палаты, по инцидентам, блокирующим работу пользователя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Не работает персональный компьютер;</li> <li>- Не работает сетевое печатающее устройство, обслуживающее рабочую группу;</li> <li>- Не работает какая-либо информационная система в целом.</li> </ul>
2	Стандартный	<p>Обращение сотрудников Счетной палаты Российской Федерации по инцидентам, ограничивающим работу пользователя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Персональный компьютер работает, но встречаются отдельные сбои;</li> <li>- Не работает персональное печатающее устройство, но есть возможность печати на сетевом печатающем устройстве;</li> <li>- Не работает информационная система на отдельном рабочем месте; Оказание консультации;</li> <li>- Запрос на обслуживание в рамках эксплуатации информационной системы (формирование отчета, создание</li> </ul>

		пользователя).
3	Низкий	Необходима настройка персонального компьютера; Предложения по улучшению функционирования информационной системы.

Таблица 5 - Типы Обращений

Наименование	Описание	Допустимые приоритеты
Консультация	Обращение за предоставлением Консультации	Стандартный
Запрос на обслуживание	Обращение на предоставление ИТ-сервиса (кроме претензий по исполнению Обращений на предоставление ИТ-сервисов)	Высокий, Стандартный, Низкий
Инцидент	Обращение, связанное с возникновением сбоя в работе ИТ-сервиса (кроме претензий по исполнению Обращений на предоставление ИТ-сервисов)	Высокий, Стандартный, Низкий
Запрос на изменение	Запрос на изменение может включать операции по утверждению или согласованию проведения работ ответственным руководителем или комитетом по изменениям, внесению изменений, в базу конфигурационных элементов или материальных ценностей, доработке программного обеспечения.	Высокий, Стандартный, Низкий
Претензия	Обращение, связанное с претензиями по исполнению ранее созданных Обращений	Высокий
Регламентные работы	Обращение на работы в рамках выполнения регламентных процессов	Стандартный

2.4.4 В рамках выполнения работ по конкретным Обращениям или для выполнения служебных операций может потребоваться создание и выполнение Активностей различных категорий. Активности могут создаваться вручную Инженерами КПС "Поддержка" (при наличии доступа к разделу Активности) или автоматически в рамках настроенных бизнес-процессов КПС "Поддержка".

## 2.5 Правила оформления Изменений Комитетом

2.5.1 Каждое новое Изменение Комитетом создается в КПС "Поддержка" только Инициатором Изменений или Менеджером Изменений, который принимает решение о необходимости таких действий на базе ранее зарегистрированных Обращений в КПС "Поддержка" или при получении соответствующей информации от руководства ИТ-Департамента.

2.5.2 Обращения, которые послужили сигналом для создания Изменения Комитетом, переводятся Исполнителем в статус Решено, с обязательным описанием решения - "создано изменение NXXX". Менеджер Изменений связывает новое изменение с родительским обращением.

2.5.3 Обязательными для создания Изменения Комитетом являются заполненные поля: "Тема", "Описание", "Маршрут" и "Ответственный".

2.5.4 В момент создания нового Изменения, создается Активность на анализ нового Изменения, ответственным за выполнение которой назначается контакт, указанный в этом Изменении в поле "Ответственный".

2.5.5 Основные правила оформления Изменений Комитетом описаны в Таблице 6.

Таблица 6 - Правила оформления Изменений Комитетом

<b>N</b>	<b>Наименование поля</b>	<b>Пример заполнения</b>	<b>Комментарий</b>
1	Автор	Иванов И.И.	Сотрудник, который непосредственно создает Изменение Комитетом
2	Тема	Добавить блок печати реестра перемещений КЭ в КПС "Поддержка"	Краткое описание запроса на Изменение Комитетом
3	Описание	Печатная форма должна содержать поля Наименование, Инв.№, Дата перемещения, Нкабинета	В поле необходимо раскрыть характер предполагаемых изменений. В случае большого объема вводных данных, следует приложить файл описания проекта Изменения во вкладке "Файлы и примечания"
4	ИТ-сервис	КПС Поддержка	Правильное указание ИТ-сервиса Изменения Комитетом позволяет вести статистику Изменений по ИТ-Сервисам
5	Маршрут согласования	Маршрут 2	Перечень доступных маршрутов согласования описан в приложении N1 к данному регламенту
6	Цель	Инновации и усовершенствования	Выбирается из справочника целей Изменений (например, Инновации и усовершенствования, Корректирующие меры, Стандартные изменения)
7	Источник	Проект	Выбирается из справочника источников Изменений (например, Законодательство, Клиент, Политика Компании, Поставщик, Проект, Сотрудник)

## 2.6 Параметры Изменений Комитетом

2.6.1 В отличие от Обращений, Изменения Комитетом не имеют приоритета и не управляются автоматически временными параметрами ИТ-сервисов. Управление реализацией таких Изменений осуществляется Комитетом по Изменениям как на встречах Комитета в очной форме, так и в виде e-mail переписки или с использованием других средств связи.

2.6.2 Работа Комитета по Изменениям, как и назначение его состава регламентируется отдельным документом, утвержденным ИТ-Департаментом.

## 2.7 Статусная модель

2.7.1 Для контроля над процессами управления Обращениями и управления Изменениями организована следующая статусная модель. Все Бизнес-процессы КПС "Поддержка" настроены с учетом этой модели.

2.7.2 Перечень и описание статусов Обращений, Активностей и Изменений Комитетом приведены в таблицах 7, 8 и 9 соответственно.

2.7.3 Так же в КПС "Поддержка" настроены условия возможного перехода из одного статуса в другой и определены конечные для сущностей статусы.

*Таблица 7 - Статусы Обращений*

Статус	Описание
Утверждение	Обращение на утверждении у руководителя Заявителя. Обращение на получение некоторых ИТ-сервисов должно быть утверждено Директором или заместителем директора департамента Заявителя либо лицом, назначенным в соответствующем департаменте уполномоченным за утверждение Обращений
Согласование	Обращение на согласовании. Обращение на получение некоторых ИТ-сервисов должно быть согласовано ответственным сотрудником согласно каталогу ИТ-сервисов
Зарегистрировано	Обращение зарегистрировано в КПС "Поддержка", но не назначено на Исполнителя
Открыто	Обращение назначено на группу исполнителей по ИТ-сервису, но не взята в работу
В работе	Обращение взято в работу Исполнителем
Ожидает ответа	По исполняемому Обращению ожидается предоставление дополнительной информации от Заявителя или выполнение связанного Обращения
Переоткрыто	Статус, присваиваемый Обращению при получении ответа на запрос информации или при открытии ее вновь в связи с неудовлетворительным решением
Решено	Обращение выполнено, но результаты работ не подтверждены Заявителем
Закрыто	Успешное выполнение Обращения подтверждено Заявителем или Обращение автоматически закрыто в случае отсутствия реакции Заявителя на исполнение Обращения в течение 5 рабочих дней
Отменено	Статус, в который переводится более неактуальное Обращение (самим Заявителем или Диспетчером по просьбе Заявителя). В случае если Обращение находится в статусе "Ожидает ответа" дольше 3 календарных месяцев, то оно так же переводится в статус "Отменено" по отсутствию обратной связи

Таблица 8 - Статусы Активностей типа "Задача".

Статус	Описание
Не начата	Активность не взята в работу Ответственным
В работе	Ответственный по Активности приступил к выполнению работ, требующихся для достижения цели
Завершена	Ответственный устанавливает этот статус при достижении цели, запрашиваемой в Активности или при использовании обходного решения
Отменена	Статус для отмены Активности. Устанавливается Ответственным или Автором Активности при ее неактуальности.

Таблица 9 - Статусы Изменений Комитетом.

Статус	Описание
--------	----------

Новое	Изменение Комитетом зарегистрировано
Оценка ресурсов	Ответственный по Изменению Комитетом приступил к оценке ресурсов, предположительно требующихся для реализации
Согласование	Изменение на согласовании, которое проходит согласно выбранному ранее маршруту
Отменена	Статус для отмены Изменения Комитетом. Устанавливается Ответственным или Менеджером Изменений при неактуальности конкретного изменения или принятия соответствующего решения Комитетом по Изменениям
В работе	Ответственный по Изменению Комитетом запустил и контролирует процессы реализации Изменения
Выполнено	Ответственный по Изменению Комитетом устанавливает этот статус при достижении цели, описанной в запросе на Изменении Комитетом. Лица заинтересованные в реализации Изменения приступают к тестированию
Переоткрыто	Устанавливается Менеджером Изменений при поступлении сведений о наличии недоработок или не полном выполнении изначального запроса, по результатам тестирования
Закрыто	Изменение считается реализованным. Конечный статус

## 2.8 Уровень предоставления ИТ-сервисов

Предельное время исполнения Обращения в соответствии с приоритетом и операцией конкретного ИТ-сервиса указано в Каталоге ИТ-сервисов. Всем Диспетчерам и Исполнителям необходимо учитывать, что от правильности выбора ИТ-сервиса, операции внутри него и приоритета Обращения напрямую зависит время, за которое Ответственный по обращению должен будет успеть оказать помощь пользователю, тем самым уложиться в соглашение об уровне сервиса.

На рассмотрение Обращения Диспетчером, определение ИТ-сервиса и выбор операции, назначения Исполнителю отводится не более 15 минут с момента создания Обращения.

Отсчет времени обработки Обращения Исполнителем начинается с момента назначения Обращения на группу исполнителей по ИТ-сервису и присвоения Обращению статуса "Открыто".

Ожидание подтверждения выполнения работ по Обращению от Заявителя по результатам исполнения Обращения составляет 5 рабочих дней от даты исполнения Обращения.

## 3 Порядок приема, учета и обработки Обращений

### 3.1 Описание порядка обработки Обращений

3.1.1 Прием, регистрация и обработка обращений, поступивших по телефону или электронной почтой осуществляется Диспетчерской службой в период с 8:00 до 20:00 (МСК) в рабочие дни.

3.1.2 При регистрации Обращения, поступившего по телефону или электронной почте, Диспетчер должен убедиться, что в КПС "Поддержка" имеются сведения о Заявителе. В случае отсутствия этих сведений, Диспетчер вносит их с указанием фамилии, имени, адреса электронной почты лица, номера телефона, подавшего Обращение.

3.1.3 После регистрации Обращения диспетчер сообщает Заявителю уникальный регистрационный номер Обращения.

3.1.4 Для операций, указанных в Каталоге ИТ-сервисов как требующие согласования и/или утверждения, производятся процедуры согласования и утверждения с присвоением Обращениям соответствующих статусов. После регистрации, или же после завершения требующихся процедур согласования и утверждения, Обращение автоматически назначается на Диспетчера, ему присваивается статус "Зарегистрировано".

3.1.5 Если Обращение было создано Заявителем через Портал самообслуживания (сервис "Заявки")

и по выбранной операции существует бизнес-процесс КПС "Поддержка", в результате работы которого производится автоматическое распределение Обращения на конкретного ответственного или группу исполнителей, производится указанное назначение и Обращению автоматически присваивается статус "Открыто".

3.1.6 Исполнитель должен принять Обращение на исполнение в течении 15 минут с момента его назначения на Исполнителя, при этом Обращению присваивается статус "В работе".

3.1.7 В случае, если Исполнитель определил, что Обращение назначено на него ошибочно (не относится к зоне его ответственности), то он в течение 15 минут с момента получения Обращения должен связаться с Диспетчером для последующего переназначения Обращения.

3.1.8 Если требуется дополнительная информация прикладного характера (техническая информация) или согласование времени проведения работ по Обращению с Заявителем, Исполнитель должен оперативно предпринять все возможные меры для установления контакта с Заявителем, используя все доступные средства связи - голосовую внутреннюю/внешнюю/мобильную телефон и электронную почту. Если Исполнителю не удалось получить требуемую информацию, то он формирует запрос в КПС "Поддержка", после чего переводит Обращение в статус "Ожидает ответа" до момента получения ответа от Заявителя. Отсчет времени исполнения Обращения при этом, приостанавливается.

При этом в комментарии Исполнитель обязательно должен указать причину, не позволяющую продолжить выполнение работ по Обращению, а так же перечень отсутствующей информации. Этот комментарий отправляется Заявителю в виде автоматического оповещения по электронной почте. После предоставления Заявителем требуемой информации, статус Обращения меняется на "Переоткрыто".

3.1.9 Если для исполнения Обращения требуется привлечение специалистов (исполнителей) по другим ИТ-сервисам (Например: необходима коммутация розетки или выдача IP-адреса), то Исполнитель самостоятельно формирует необходимые подчиненные Обращения или Активности типа "Задача" (далее - Задача). Родительское Обращение может быть переведено в статус "Ожидает ответа", в случае если продолжить работы по нему не представляется возможным до решения связанных с ним Обращений или Задач.

Исполнитель отслеживает и рассматривает результаты исполнения таких связанных Обращений или Задач, и когда по ним получены положительные результаты, должен продолжить выполнение работ по конкретному Обращению. Исполнитель выполняет все необходимые действия для исполнения Обращения в части закрепленной за ним зоны ответственности.

3.1.10 По факту завершения работ по Обращению Исполнитель переводит Обращение в статус "Решено" с обязательным заполнением поля "Решение" понятным для Заявителя комментарием о результатах исполнения Обращения. Текст комментария должен быть кратким, но содержать четкое описание выполненных по данному Обращению работ. По возможности минимизировать использование аббревиатур и специализированных терминов, там, где можно заменить их аналогичными понятиями. Ответственному по Обращению всегда следует помнить о том, что комментарий, оставленный в поле "Решение", автоматически включается в тело письма оповещения, отправляемого Заявителю.

*Примеры: "Произведена настройка операционной системы" (или программного обеспечения "наименование"), "Произведена антивирусная проверка. Консультация пользователя", "Очищен кэш браузера, время открытия веб страниц улучшилось", "В настройках принтера, стояла галочка "приостановлена печать". После снятия галочки, печать восстановилась". Комментарии общего содержания вроде: "Выполнено", "Сделано" "Настроено", "Устранены неисправности" и т.п. не допускаются.*

3.1.11 Датой и временем окончания работ Обращению является момент времени, зафиксированный в КПС "Поддержка", в который данное Обращение было переведено в статус "Решено". Время исполнения Обращения, включая все этапы анализа, рассмотрения и назначения, не должно превышать предельное время, отведенное на его исполнение в прямом соответствии с приоритетом конкретного Обращения, выбранным для него ИТ-сервисом и операцией, согласно утвержденном Каталогу ИТ-Сервисов.

3.1.12 После окончания выполнения работ по Обращению, Заявителю по электронной почте направляется информация о результатах этих работ. Заявитель может согласиться с результатами исполнения Обращения и оценить качество исполнения (выбрав в качестве оценки и нажав на эмодзи, аналогичный оценке по пятибалльной системе от "3" до "5") - в этом случае Обращение переходит в статус "Закрыто", или не согласиться (выбор эмодзи аналогичного оценке "2" или "1") - в этом случае Обращение автоматически открывается повторно и назначается на Исполнителя со статусом "Переоткрыто". Если Заявитель не согласился с результатами выполненных работ и Обращение было

переоткрыто, то оно не считается выполненным и подлежит дальнейшему исполнению. При этом срок выполнения суммируется с первоначальным.

### **3.2 Описание порядка и способов уведомления пользователей**

3.2.2 Пользователь получает информацию о ходе обработки Обращений через Портал самообслуживания (сервис "Заявки").

3.2.3 Для удобства и оптимизации затрат на информирование Пользователя используются настроенные в КПС "Поддержка" автоматические алгоритмы формирования и отправки писем на электронную почту Заявителя. Такими оповещениями могут быть:

- информация о регистрации Обращения;
- запрос утверждения Обращения;
- запрос информации;
- решение по Обращению.

Перечень и состав автоматизированных оповещений может меняться на основании предложений о повышении удобства работы пользователей или об оптимизации функционирования КПС "Поддержка". Настраиваются и тестируются такие оповещения Администраторами КПС "Поддержка".

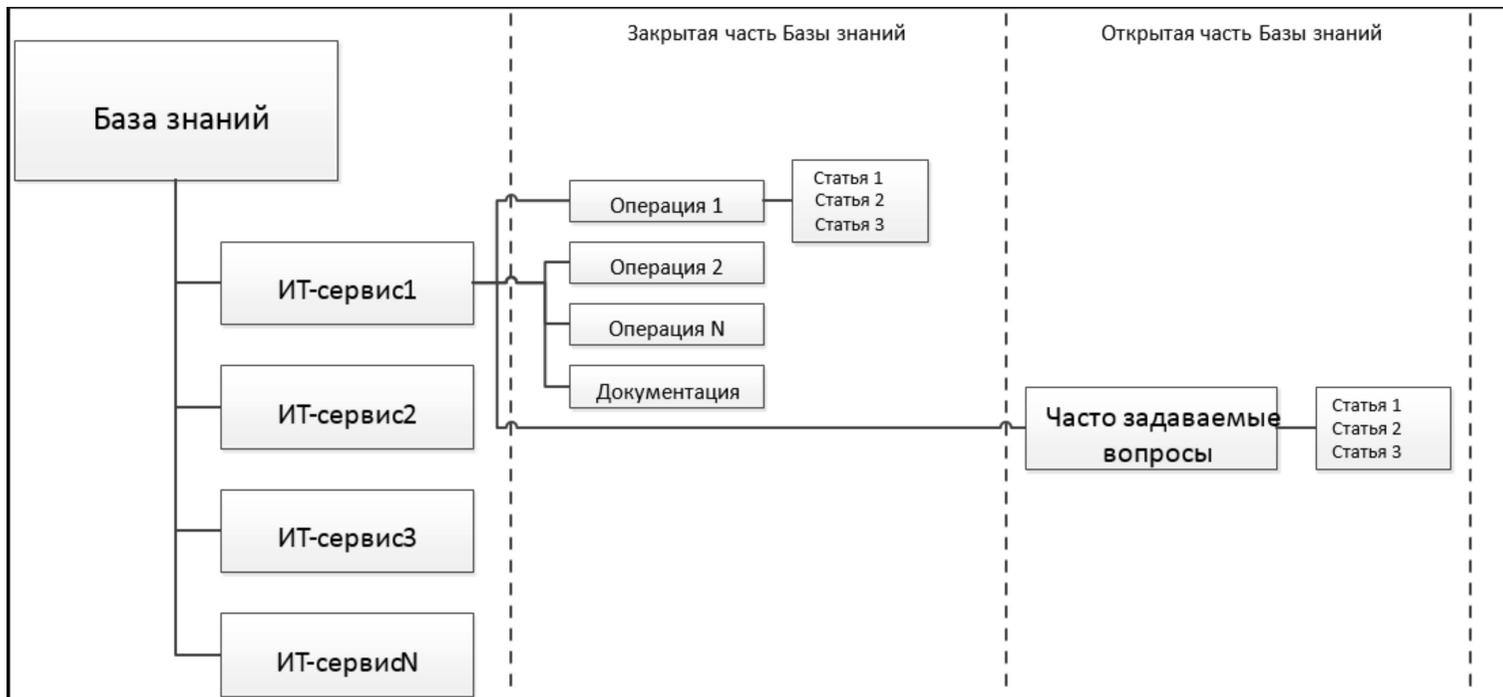
3.2.4 Для Исполнителей по Обращению могут быть использованы два способа уведомления:

1. Графический интерфейс КПС "Поддержка".
2. Электронная почта, посредством которой Исполнителю направляются уведомления:
  - о назначении ему на исполнение нового Обращения;
  - о назначении Обращения на группу Ответственных по обращению;
  - о переоткрытии Обращения.

## **4 Порядок работы с Базой знаний**

### **4.1 Структура Базы знаний**

Структура Базы знаний представлена на Рисунке 1.



*Рисунок 1. Структура Базы знаний.*

База знаний имеет открытую и закрытую части. Открытая часть Базы знаний доступна всем пользователям КПС "Поддержка". В открытой части Базы знаний содержатся статьи по решению типовых Обращений, общие инструкции и памятки, открытая документация. В закрытой части содержатся статьи для Исполнителей по решению Обращений, требующих определенной компетенции, инструкции и регламенты администраторов ИТ-систем, а также специализированные нормативные правовые акты.

**4.2 Использование Базы знаний при регистрации и обработке Обращений**

4.2.2 При регистрации Обращения по телефону, Диспетчер, который регистрирует Обращение, должен обратить внимание Пользователя на имеющиеся в Базе знаний материалы по данной проблеме. В режиме телефонного разговора постараться в соответствии с имеющимися в Базе знаний материалами совместно с Пользователем решить проблему. В случае успешного решения оформив Обращение как консультацию, в случае неуспешного решения направив Обращение на Исполнителя по соответствующему ИТ-сервису.

4.2.3 При выполнении работ по Обращению Исполнитель должен использовать ссылки на статьи, размещенные в Базе знаний, при наличии таковых.

**4.3 Пополнение Базы знаний**

4.3.2 Инициировать размещение или актуализацию какой-либо информации в Базе знаний могут следующие участники:

- Заявитель;
- Диспетчер при поступлении однотипных Обращений, решение которых отсутствует в Базе знаний;
- Исполнитель или Ответственный за ИТ-сервис.

4.3.3 Размещение материалов в Базе знаний по инициативе Пользователя или Диспетчера осуществляется на основании Обращения, назначенного на Ответственного за ИТ-сервис (ИТ-сервис - КПС "Поддержка", операция - "Предложения и замечания").

4.3.4 В случае, если с инициативой о размещении какого-либо материала в Базе знаний выступает Исполнитель или ответственный за ИТ-сервис, он создает Обращение и прикладывает материалы к Обращению на размещение (ИТ-сервис - КПС "Поддержка", операция - "Размещение статьи в Базе знаний"). Такое Обращение на размещение согласовывается Куратором ИТ-сервиса и поступает на исполнение Администратору КПС "Поддержка", который приводит материал к необходимому формату и размещает документ в КПС "Поддержка".

**5 Перечень и сроки представления отчетов**

Диспетчеры осуществляют формирование и направляют в адрес заинтересованных сотрудников ИТ-Департамента, ФКУ "ЦЭАИТ СП" отчеты, перечень которых указан в Таблице 10.

*Таблица 10. Перечень отчетов*

Название	Описание	Тип / время
Отчет о работоспособности систем	Статус работоспособности по каждой ИТ-системе (согласно утвержденного списка) на начало рабочего дня; краткая информация о характере и статусе неисправности (при наличии), а также номер заведенного по данному инциденту Обращения	Ежедневный / до 8:45
Ежедневный отчет об обработке Обращений	В отчете отражаются Обращения по состоянию на 17-00 текущего рабочего дня. Содержит: - категории и типы направляемых	Ежедневный / до 18-00

	<p>Обращений;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- распределение количества Обращений между группами исполнителей;</li> <li>- информацию об Обращениях, по которым имелись отклонения установленных требований настоящего Регламента.</li> </ul>	
Отчет об обработке Обращений за неделю	<p>В отчете отражаются Обращения за период с 15-00 пятницы предыдущей рабочей недели до 15-00 текущей пятницы. Содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- категории и типы направляемых Обращений;</li> <li>- распределение количества Обращений между группами исполнителей;</li> <li>- информацию об Обращениях, по которым имелись отклонения установленных требований настоящего Регламента.</li> </ul>	Еженедельный (пятница) / до 16-00
Отчет об обработке Обращений за месяц	<p>В отчете отражаются все Обращения за предыдущий месяц. Отчеты направляются по внутренней электронной почте в течение 3-х рабочих дней месяца, следующим за отчетным. Содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- категории и типы направляемых Обращений;</li> <li>- распределение количества Обращений между группами исполнителей;</li> <li>- информация о Обращениях, по которым имелись отклонения установленных требований настоящего Регламента.</li> </ul>	Ежемесячный

Приложение N 1  
к Регламенту приема, учета и обработки Обращений

### Перечень маршрутов согласования Изменений Комитетом

**Маршрут 1** - Менеджер по Изменениям согласует Изменение вне КПС "Поддержка", прикладывает к карточке запроса на Изменение Комитетом подтверждающие это Изменение документы, и переводит его в статус "Открыто"

**Маршрут 2** - Последовательное согласование членами роли "Комитет по Изменениям" в КПС "Поддержка". Всем участникам роли "Комитет по Изменениям", по установленному правилу приоритетов, предоставляются права на карточку Изменения для того, чтобы согласовать его или отменить. Каждый следующий согласующий обладает большим весом, чем предыдущие, при принятии решения.

**Маршрут 3** - Параллельное согласование членами роли Комитет по Изменениям в КПС "Поддержка". Всем участникам роли Комитет по Изменениям, предоставляются права на карточку Изменения, для того, чтоб согласовать ее или отменить. Бизнес-правило принимает решение об согласовании Изменения по количеству голосов, принцип большинства.

**Маршрут 4** - Маршрут предоставляющий пользователю исключительное право на согласование или отмену Изменения Комитетом в обход стандартных маршрутов.

