ПРАВИТЕЛЬСТВО КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 08 ноября 2019 г. № 737
Калининград

О внесении изменений в положение о межведомственном электронном документообороте в системе органов исполнительной власти Калининградской области

В соответствии со статьей 18 Уставного закона Калининградской области от 12 октября 2011 года № 42 «О Правительстве Калининградской области» Правительство Калининградской области **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в положение о межведомственном электронном документообороте в системе органов исполнительной власти Калининградской области, утвержденное постановлением Правительства Калининградской области от 22 сентября 2017 года № 515 (с изменениями, внесенными постановлением Правительства Калининградской области от 02 июля 2019 года № 451).

2. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор
Калининградской области А.А. Алиханов

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Калининградской области
от 08 ноября 2019 г. № 737

ИЗМЕНЕНИЯ,
которые вносятся в положение о межведомственном электронном документообороте в системе органов исполнительной власти Калининградской области

1. Пункт 2 дополнить подпунктами 9-14 следующего содержания:

«9) департамент обслуживания и сопровождения программных комплексов и автоматизированных рабочих мест пользователей (далее – ДОС) – сервисная служба, обеспечивающая штатное функционирование и техническую поддержку пользователей, являющаяся структурным подразделением государственного автономного учреждения Калининградской области «Центр цифровых технологий», в обязанности которой входит прием и обработка заявок на техническое сопровождение и поддержку пользователей;

10) заявка на обслуживание – уведомление о возникновении некоторой проблемы или потребности, направляемое пользователем СЭД в ДОС с целью разрешения такой проблемы или потребности;

11) статус заявки на обслуживание – атрибут заявки на обслуживание, определяющий круг применимых к ней действий; возможные статусы заявки на обслуживание: «Новое», «Направлено на инженера», «Действие пользователя», «Предложено решение», «Подтверждено»;

12) вид заявки на обслуживание – атрибут заявки на обслуживание, определяющий вид обращения пользователя; возможные виды заявок на обслуживание: консультация, инцидент, запрос на обслуживание;

13) приоритет заявки на обслуживание – атрибут заявки на обслуживание, определяющий важность заявки, в зависимости от которого будет варьироваться время исполнения заявки на обслуживание;

14) исполнитель – сотрудник ДОС, ответственный за поиск путей решения и устранения проблемы или ответ на запрос пользователя в срок, определяемый приоритетом заявки.».

2. В пунктах 3, 4 слово «Агентство» в соответствующем падеже заменить словом «Министерство» в соответствующем падеже.

3. В абзаце третьем пункта 46 слова «согласно таблице» заменить словами «согласно таблице 1».

4. Дополнить главой 12 следующего содержания:

«Глава 12. Техническая поддержка пользователей СЭД

79. Техническая поддержка пользователей осуществляется в соответствии с настоящим положением.

80. Служба технической поддержки пользователей – организационное подразделение ДОС, отвечающее за ее техническое функционирование (далее – служба технической поддержки).

81. Деятельность службы технической поддержки обеспечивается посредством взаимодействия 3 линий технической поддержки:

1) первая линия технической поддержки – сотрудники ДОС, осуществляющие функции по регистрации заявок на обслуживание, первичной консультации пользователей, передаче заявок на вторую и третью линию технической поддержки (при невозможности выполнить заявку самостоятельно), а также несущие ответственность за координацию исполнителей и закрытие заявок (далее – сотрудники первой линии);

2) вторая линия технической поддержки – сотрудники ДОС, принимающие заявки по распределению от первой линии технической поддержки и выполняющие мероприятия по выполнению этих заявок, а также несущие ответственность за координацию исполнителей и закрытие заявок (далее – сотрудники второй линии);

3) третья линия технической поддержки – сотрудники компании-разработчика, принимающие заявки по распределению от первой и второй линии технической поддержки и несущие ответственность за разрешение заявок пользователей (далее – сотрудники третьей линии).

82. Напрямую взаимодействуют с пользователями сотрудники первой и второй линий.

83. Все обращения в службу технической поддержки регистрируются с присвоением уникального идентификатора обращения.

84. В рамках полномочий по администрированию СЭД в целях поддержания в актуальном состоянии информации, необходимой для функционирования службы технической поддержки, сотрудники первой линии обеспечивают прием, обработку и поддержание в актуальном состоянии информации о:

1) руководителях структурных подразделений участников, ответственных за работу с кадрами;

2) руководителях структурных подразделений участников, ответственных за ведение делопроизводства.

85. Взаимодействие с сотрудниками первой линии, сбор и передачу им информации осуществляет назначенный ответственный сотрудник от каждого участника. Ответственные сотрудники обязаны своевременно представлять информацию о руководителях структурных подразделений участников, ответственных за работу с кадрами, руководителях структурных подразделений участников, ответственных за ведение делопроизводства, специалистах структурных подразделений участников, которые обслуживают автоматизированное рабочее место в случае изменений их данных или по запросу сотрудника контактного центра ДОС.

86. Пользователи при выполнении своих функций должны следовать руководству пользователя, размещенному в СЭД в разделе «Помощь - Документация».

87. Подача обращения пользователя в службу технической поддержки осуществляется устным или письменным способом. К устному способу относится обращение посредством звонка на единый многоканальный телефон службы технической поддержки.

88. К письменному способу подачи обращения относятся:

1) подача путем направления письма на электронный почтовый адрес службы технической поддержки;

2) подача обращения путем создания заявки на официальном сайте СЭД через раздел «Помощь – Обратная связь».

89. Обращения с использованием электронной почты оформляются по форме, приведенной в таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Наименование органа исполнительной власти	Ф.И.О. пользователя, его местонахождение (включая номер кабинета и этаж)	Номер контактного телефона	Описание возникшей проблемы	Примечание
1	2	3	4	5	6
1					

90. При создании письменной заявки на обслуживание обязательными для заполнения графами являются:

1) Ф.И.О. пользователя – автора заявки;

2) адрес, включая номер кабинета и этаж;

3) номер контактного телефона;

4) текстовое описание проблемы.

91. Необязательным является графа «Примечание» (произвольная информация, например, об удобном времени для общения с сотрудниками службы технической поддержки).

92. При оформлении письменного обращения рекомендуется добавлять графические пояснения, которые могут помочь наглядно описать суть обращения, в форматах JPG, PNG, PDF, BMP.

93. Заявки оформляются по форме, приведенной в таблице 3:

Таблица 3

№ п/п	Вид заявки	Способ подачи обращения	Суть обращения
1	2	3	4
1	Консультация	Устный, письменный	Проведение разъяснений по алгоритму работы СЭД

1	2	3	4
2	Инцидент	Устный, письменный	Ошибка в работе СЭД, прикладного программного обеспечения или сетевого и серверного оборудования, связанная с отказом в работе СЭД, сети или с неправильными настройками автоматизированного рабочего места пользователя
3	Запрос на обслуживание	Устный, письменный	Перечень работ по настройке СЭД в соответствии с классификатором запросов на обслуживание (далее – Классификатор) (приложение № к настоящему регламенту)

94. При поступлении заявки на техническое обслуживание посредством электронной почты (заявка со статусом «Новое») сотрудник первой линии анализирует полное описание проблемы, сформулированное пользователем.

Если проблема сформулирована корректно, сотрудник первой линии принимает ее в работу и решает ее в рамках своих компетенций.

В случае если проблема сформулирована недостаточно точно, сотрудник первой линии связывается с автором заявки по телефону, задает ему уточняющие вопросы и вносит дополнения в заявку на обслуживание.

В случае наличия достаточного уровня компетенций для решения проблемы, изложенной в заявке, собственными силами сотрудник первой линии может назначить себя исполнителем по обращению.

В случае невозможности решения проблемы сотрудник первой линии принимает заявку в работу и направляет ее сотрудникам второй линии, находящимся в рабочем статусе, с одновременным направлением пользователю письма, подтверждающего принятие его заявки в работу.

95. Прием и регистрация заявок, поступивших в службу технической поддержки, а также выполнение работ по заявкам производятся в рабочее время с 08:00 до 19:00 в будние дни.

96. В рабочие часы время принятия заявок в работу (время реакции) не превышает 30 минут. В зависимости от количества обращений, обрабатываемых на момент регистрации новых обращений, время реакции может быть увеличено до 1 часа.

97. В процессе выполнения заявки сотрудники службы технической поддержки имеют право запрашивать у пользователя дополнительную информацию, необходимую для выполнения заявки (графические пояснения, описание последовательности действий, приведших к возникновению инцидента, ожидаемый результат выполнения заявки и пр.). Дополнительная информация запрашивается путем устного обращения либо направления пользователю соответствующего уточняющего запроса по электронной почте. На период ожидания ответа на уточняющий запрос заявка переводится в статус «отложен». Отсчет времени выполнения заявки приостанавливается.

Если в течение часа с момента приостановки времени выполнения заявки исполнителю не удается получить необходимую дополнительную информацию, то заявка закрывается с одновременным перенаправлением информации о произошедшем руководителю ДОС.

Если решение проблемы найдено, исполнитель уведомляет автора заявки о решении проблемы.

В том случае если исполнитель не смог решить проблему самостоятельно, он может перенаправить заявку сотрудникам третьей линии с указанием причины перенаправления заявки.

При успешном решении проблемы исполнитель направляет сотруднику первой линии информационное письмо об исполнении заявки, который в свою очередь уведомляет пользователя в письменном виде о закрытии заявки.

Подтверждение решения проблемы от пользователя по электронной почте ожидается в течение 3 рабочих дней.

Если в указанный период времени от пользователя пришел ответ с подтверждением решения проблемы, то сотрудник первой линии закрывает заявку на обслуживание. В случае отсутствия подтверждения свыше 3 рабочих дней заявка закрывается автоматически.

Если же от пользователя по электронной почте получено сообщение о том, что проблема решена не была, то сотрудник первой линии возвращает исполнителю заявку на доработку и ее обработка продолжается.

98. Если поступившую сотрудникам второй линии заявку требуется передать на обработку сотрудникам третьей линии, то сотрудник второй линии (с привлечением в случае необходимости сотрудника первой линии):

1) создает заявку с описанием проблемы;

2) в заявке указывает работы, которые были выполнены их стороной для решения проблемы;

3) прикладывает к заявке необходимые материалы (скриншоты, файлы);

4) сохраняет заявку и отслеживает ее решение.

99. Переданная заявка обрабатывается сотрудниками третьей линии. При необходимости уточнений по заявке сотрудник третьей линии может задать дополнительные вопросы и запросить материалы путем дополнения заявки. В случае успешного решения проблемы, изложенной в заявке, сотрудник третьей линии отправляет заявку на контроль сотруднику второй линии, инициировавшему заявку, а тот, в случае если проблема была решена, закрывает заявку или отправляет заявку на доработку. После закрытия заявки сотрудниками третьей линии сотрудник второй линии уведомляет сотрудника первой линии об исполнении заявки.

100. Работа с заявками в зависимости от степени их важности осуществляется путем их разделения по следующим приоритетам:

1) критичный – возникшая проблема может критично сказаться на функционировании СЭД и не позволяет выполнить регистрацию учетных документов пользователем (полная потеря работоспособности, сбой в центральных системных функциях, невозможность выполнения задач, ограниченных по срокам), кроме того, критичный приоритет присваивается

заявке, касающейся сбоев в работе СЭД на рабочих местах высших должностных лиц, напрямую препятствующих выполнению ими своих должностных обязанностей;

2) высокий – возникшая проблема может нанести серьезный урон функционированию СЭД, мешает выполнению необходимых повседневных задач;

3) средний – возникшая проблема затрудняет нормальное выполнение функционирование СЭД;

4) низкий – возникшая проблема оказывает незначительное воздействие на функционирование СЭД либо вообще не оказывает никакого воздействия на них; СЭД работает штатно, но пользователь испытывает небольшие затруднения с работой в ней.

101. Реакция на заявки делится на 3 вида:

1) реакция по принятию заявки в обработку;

2) первичная реакция;

3) реакция по оптимизирующим мерам.

102. Время реакции по принятию заявки в обработку означает время, в течение которого сотрудники первой линии обязаны принять заявку в обработку.

103. Время первичной реакции означает время, в течение которого пользователю будет предоставлен квалифицированный ответ.

104. Время реакции по оптимизирующим мерам означает время, в течение которого пользователю предоставляется альтернативное решение возникшей проблемы, в случае если решение, полученное пользователем в качестве первичной реакции, не помогло устранить проблему либо помогло устранить ее не полностью. Время реакции по оптимизирующим мерам отсчитывается с момента отправки пользователем заявки на повторную обработку с указанием причин.

105. Сотрудник первой линии вправе в отдельных случаях (повышенное число заявок на конкретного обработчика, невозможность решения заявки в стандартные сроки) по согласованию с исполнителем и пользователем сместить сроки выполнения отдельных заявок, руководствуясь при этом приоритетами заявок в распределении нагрузки на службу технической поддержки.

106. Время реакции по принятию заявки в обработку (в рабочих часах) – не более 0,5 часа независимо от приоритета сообщения.

Время первичной реакции (в рабочих часах, не более):

1) для сообщений с приоритетом «критичный» – не более 2 часов;

2) для сообщений с приоритетом «высокий» – не более 4 часов;

3) для сообщений с приоритетом «средний» – не более 8 часов;

4) для сообщений с приоритетом «низкий» – не более 24 часов.

107. Время реакции по оптимизирующим мерам (в рабочих часах):

1) для сообщений с приоритетом «критичный» – не более 24 часов;

2) для сообщений с приоритетом «высокий» – нет;

3) для сообщений с приоритетом «средний» – нет;

4) для сообщений с приоритетом «низкий» – нет.

108. В случае отсутствия реакции пользователя на предложенное службой технической поддержки решение либо отсутствия реакции пользователя на запрос дополнительной информации заявка будет считаться выполненной и закрытой в следующие сроки (в рабочих часах):

1) для сообщений с приоритетом «критичный» – 36 часов;

2) для сообщений с приоритетом «высокий» – 24 часа;

3) для сообщений с приоритетом «средний» – 24 часа;

4) для сообщений с приоритетом «низкий» – 24 часа.

109. В случае обработки заявок сотрудниками технической поддержки в ручном режиме для получения данных об устранении проблемы, указанной в заявке, сотрудник первой линии совершает звонок автору заявки с целью получения следующей информации:

1) подтверждение закрытия заявки;

2) отзыв о качестве получения услуги поддержки пользователей (скорость реагирования, полнота решения задачи);

3) отзыв о компетентности сотрудников службы технической поддержки (корректность, квалификация);

4) наличие дополнительных проблем, требующих вмешательства технической поддержки в целом.

110. В случае обработки заявок в автоматизированном режиме по факту изменения статуса заявки на «Выполнено» на адрес электронной почты автора заявки направляется письмо, содержащее форму обратной связи, заполнение которой автором заявки позволит получить следующую информацию:

1) подтверждение закрытия заявки;

2) отзыв о качестве получения услуги поддержки пользователей (скорость реагирования, полнота решения задачи);

3) отзыв о компетентности сотрудников службы технической поддержки (корректность, квалификация);

4) наличие дополнительных проблем, требующих вмешательства сотрудников службы технической поддержки в целом.

111. Роли пользователей и исполнителей приведены в таблице 4.

Таблица 4

№ п/п	Роль	Операция	Описания
1	2	3	4
1	Пользователь	Создание базовой заявки на обслуживание	Любой пользователь имеет возможность отправить сообщение в подразделение поддержки

1	2	3	4
2	Сотрудник первой линии	Анализ заявки на обслуживание; уточнение содержания заявки на обслуживание; подтверждение приема заявки на обслуживание; назначение исполнителя заявки на обслуживание; ожидание подтверждения решения заявки; возвращение заявки на обслуживание исполнителю; закрытие заявки на обслуживание; уведомление пользователя о решении проблемы	Несет ответственность за регистрацию заявок на обслуживание, координацию исполнителей и закрытие заявок
3	Сотрудник второй линии	Поиск решения проблемы; решение проблемы; возвращение заявки на обслуживание сотруднику первой линии для передачи информации пользователю; передача заявки на обслуживание для обработки службой технической поддержки	Несет ответственность за поиск решения проблемы или ответа на запрос пользователя в срок, определяемый приоритетом заявки

».