УТВЕРЖДЕН

приказом ООО «Удоканская медь»
от 29.10.2026 № ПР/26-702

РЕГЛАМЕНТ
управления обращениями пользователей в Обществе с ограниченной ответственностью «Удоканская медь»

п. Удокан

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения 3
2. Термины и определения 3
3. Цель и основные задачи процесса управления обращениями 5
4. Участники процесса управления обращениями 7
5. Подача обращений 8
6. Обработка обращений 9
7. Выполнение обращений 11
8. Контроль качества выполнения обращений 14
9. Закрытие или возврат в работу обращений 15
10. Анализ качества обработки обращений и выполнения обращений 16
11. Особенности обработки обращений и выполнения обращений, связанных с договорами возмездного оказания услуг (выполнение работ) внешними организациям 16
12. Действия в случае недоступности системы Service Desk 17

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает требования к процессу управления обращениями, связанными с поддержкой пользователей по предоставляемым услугам, необходимым для выполнения деловых процессов Общества с ограниченной ответственностью «Удоканская медь» (далее – Общество). Перечень объектов, по которым оказывается поддержка пользователей, включает в себя, в том числе:

1) информационные системы, программное обеспечение, оборудование, сети, входящие в информационно-технологическую инфраструктуру Общества;

2) системы инженерно-технического обеспечения оборудования, сети, входящие в инженерную инфраструктуру зданий и сооружений Общества;

3) прочие объекты, по которым в Обществе осуществляется поддержка в рамках процесса управления обращениями пользователей.

1.2. Настоящий Регламент определяет требования к:

1) подаче обращений;

2) обработке обращений;

3) выполнению обращений;

4) контролю качества выполнения обращений;

5) закрытию или возврату в работу обращений;

6) анализу качества обработки и выполнения обращений;

7) взаимодействию с внешними организациями по заключенным с Обществом договорам.

1.3. Настоящий Регламент распространяет свое действие на всех работников Общества в части, касающейся выполняемых ими функций.

2. Термины и определения

В настоящем Регламенте используются понятия и определения, приведенные в Таблице 1.

Таблица 1. Термины и определения

Термин	Определение
1С:Документооборот (далее – 1С:ДО)	система автоматизации документооборота, разработанная компанией «1С», предназначенная для автоматизации процессов создания, хранения, поиска и обработки документов
Автоматизированное рабочее место (далее – АРМ)	программно-технический комплекс (персональный компьютер, рабочая станция, ноутбук), предназначенный для автоматизации деятельности определенной категории пользователей или определенного вида деятельности
Внешняя организация	организация, оказывающая Обществу услуги (выполняющая для Общества работы) по договору
Временные параметры	параметры услуг и обращений, определяющие сроки выполнения определенных действий с обращением, включающие в себя регламентное время: назначения ФГП, назначения исполнителя обращения, выполнения обращения (SLA)
Выполнение обращения	действия, совершаемые специалистами технической поддержки Общества или внешних организаций по заключенным с Обществом договорам, направленные на удовлетворение потребностей пользователя по предоставляемым услугам

Термин	Определение
Запрос на изменение	предложение о добавлении, модификации или удалении оборудования, или ПО, которое может повлиять на оказание услуги
Запрос на обслуживание	запрос инициатора на любую услугу, например установку нового ПО, замену оборудования или отдельного его компонента
Заявитель	пользователь, подающий обращение в СОО
Инициатор	работник Общества, обратившийся в службу технической поддержки
Инцидент	любое событие, не являющееся частью нормальной работы, зарегистрированное в системе учёта обращений
Инфраструктура	совокупность эксплуатируемых в Обществе объектов, необходимых для выполнения деловых процессов Общества
Каталог услуг	список, содержащий информацию обо всех предоставляемых в Обществе услугах и их параметрах в рамках процесса управления обращениями
Координатор СОО	работник, осуществляющий функциональное руководство работой СОО при решении вопросов, возникающих в процессе управления обращениями
Куратор услуги	работник структурного подразделения, выступающий с инициативой создания, изменения или архивации услуги и определяющий параметры ее поддержки
Обращение	запрос пользователя на оказание поддержки по услугам
Обработка обращений	действия, совершаемые специалистами СОО для организации работ по выполнению обращений
Объект поддержки	оборудование, программное обеспечение, система или другой объект инфраструктуры, в отношении которого пользователям оказывается поддержка
Программное обеспечение (далее – ПО)	набор программ, баз данных, файлов и описывающих их документов, которые компьютер использует для выполнения определённых задач
Пользователь	работник Общества или представитель сторонней организации, предоставляющей услуги Обществу в рамках заключенных с Обществом договоров, имеющий право на получение услуг
Сервис	услуга, предоставляемая ответственным организационным подразделением
Система обработки обращений пользователей, функционирующая в Обществе (далее – СОО)	представляет собой совокупность организационных, кадровых и технических ресурсов, необходимых для реализации единой точки контакта пользователей со специалистами поддержки
Специалист СОО	работник, отвечающий за прием и первоначальную обработку зарегистрированных заявок в службу технической поддержки
Уведомление	сообщение, предназначенное для оперативного оповещения работников о наступлении заданных событий в соответствии с их ролями и настройками получения уведомлений в личном кабинете системы Service Desk
Учетная запись	совокупность данных, которая позволяет системе

Термин	Определение
(далее – УЗ)	распознавать пользователя и предоставлять ему доступ к определённым функциям или данным.
Услуга	совокупность технических средств и мероприятий, необходимых для удовлетворения потребностей работников Общества и внешних пользователей, осуществляемых структурными подразделениями Общества или внешними организациями в рамках заключенных с Обществом договоров
Функциональная группа поддержки (далее – ФГП)	специалисты поддержки, объединенные в группы по характеру осуществляемых функций
Специалист ФГП	работник, выполняющий обращения, поступившие в СОО
Система Service Desk	Программа, представляющая собой систему автоматизации процесса управления обращениями пользователей

3. Цель и основные задачи процесса управления обращениями

3.1. Основной целью процесса управления обращениями является повышение качества оказания поддержки пользователей по предоставляемым услугам.

3.2. Повышение качества оказания поддержки пользователей по предоставляемым услугам осуществляется за счет реализации принципов:

1) обеспечения единой точки контакта пользователей со специалистами технической поддержки по вопросам, связанным с предоставляемыми услугами;

2) организации взаимодействия специалистов технической поддержки при выполнении обращений, входящих в зону ответственности различных подразделений, а также взаимодействия с работниками внешних организаций;

3) однозначного определения ответственных за выполнение обращений по предоставляемым услугам;

4) организации обработки обращений и выполнения обращений в соответствии с приоритетом и срочностью обслуживания;

5) исключения случаев потери обращений;

6) формирования объективной аналитической информации об объемах и качестве оказания поддержки пользователей;

7) создания единой информационной базы зарегистрированных обращений и обеспечения возможности выявления повторяющихся нарушений работы объектов, а также исключения причин их возникновения.

3.3. Основные задачи процесса управления обращениями:

1) ведение каталогов услуг;

2) использование ролевой модели при оказании поддержки пользователей;

3) обеспечение функционирования СОО;

4) прием обращений пользователей только через СОО;

5) регистрация всех обращений пользователей;

6) регистрация всех инфраструктурных нарушений как обращений;

7) информирование пользователей о ходе работы над обращением;

8) контроль качества выполнения обращений.

3.3.1. Реализация задачи «Ведение каталогов услуг»

1) для реализации задачи «Ведение каталогов услуг» осуществляется:

а) использование единого для Общества каталога услуг в системе Service Desk;

б) регулярная актуализация каталога услуг (включая параметры услуг) в системе Service Desk;

в) оказание поддержки пользователей Общества в соответствии с каталогом услуг;

2) использование и актуализацию каталога услуг инициируют в части создания новых услуг – руководители структурных подразделений, в зоне ответственности которых будет находиться услуга, в части изменения и архивации – кураторы услуг, организует изменения координатор СОО;

3) актуализация каталога услуг должна проводиться при возникновении такой необходимости.

3.3.2. Реализация задачи «Использование ролевой модели при оказании поддержки пользователей»

1) для реализации задачи «Использование ролевой модели при оказании поддержки пользователей» осуществляется:

а) использование единых ФГП при обработке обращений и выполнении обращений пользователей в системе Service Desk;

б) назначение руководителя для каждой ФГП;

в) формирование и регулярная актуализация схем назначения ФГП и перечней ФГП для каждой услуги в системе Service Desk;

2) актуализация перечней ФГП должна проводиться по необходимости.

3.3.3. Для реализации задачи «Обеспечение функционирования СОО» осуществляется:

1) определение способов подачи обращений в службу технической поддержки и доведение их до сведения пользователей;

2) использование системы Service Desk в качестве единого централизованного инструмента обработки обращений и выполнения обращений.

3.3.4. В рамках реализации задачи «Прием обращений пользователей только через СОО» работниками поддержки осуществляется обработка обращений, зарегистрированных через СОО (регистрация обращений через СОО осуществляется круглосуточно). Исключение составляют обращения, связанные с критическими нарушениями работоспособности объектов поддержки, требующих оперативного обслуживания. В этих случаях допускается непосредственное обращение пользователя к специалисту ТП.

3.3.5. Для реализации задачи «Регистрация всех обращений пользователей» осуществляется регистрация специалистами СОО в системе Service Desk всех поступивших к ним обращений, за исключением вопросов о ходе обработки, выполнения и закрытия ранее зарегистрированных обращений, а также вопросов, не относящихся к объектам поддержки.

3.3.6. Для реализации задачи «Регистрация всех инфраструктурных нарушений как обращений» осуществляется регистрация специалистами СОО в системе Service Desk всех выявленных нарушений в работе поддерживаемых инфраструктурных объектов.

3.3.7. Для реализации задачи «Информирование пользователей о статусе работы с обращением» осуществляется:

1) фиксация исполнителем обращения информации о ходе выполнения обращения в системе Service Desk;

2) направление пользователям по электронной почте автоматически формируемых системой Service Desk уведомлений о статусе, сроках и дополнительной информации по выполнению обращений;

3) представление пользователям информации о ходе обработки обращений и выполнения обращения специалистами СОО (по запросу).

3.3.8. Для реализации задачи «Контроль качества выполнения обращений» осуществляется:

1) контроль соблюдения специалистами поддержки параметров услуг, определенных в системе Service Desk, при обработке обращений и выполнении обращений;

2) контроль соблюдения требований к коммуникации (взаимодействию) и фиксации информации в карточке обращения в системе Service Desk;

3) анализ удовлетворенности пользователей качеством выполнения обращений на основе оценок, фиксируемых в системе Service Desk при закрытии обращений, а также возвратов в работу.

4. Участники процесса управления обращениями

4.1. Основными участниками процесса управления обращениями являются:

1) пользователи;
2) руководители ФГП;
3) специалисты ФГП;
4) специалисты СОО;
5) кураторы услуг;
6) координатор СОО.

4.2. Функции пользователей в процессе управления обращениями:

1) своевременная подача обращения в СОО или согласно пункту 3.7 настоящего Регламента непосредственно специалисту с подробным описанием возникшей проблемы, вопроса или с указанием работ, которые нужно выполнить, локации, контактного номера телефона для связи;
2) представление по запросу оператора ТП или специалиста ФГП дополнительной информации по обращению и выполнение действий по диагностике (при необходимости);
3) выполнение необходимых действий в соответствии с рекомендациями специалиста ФГП;
4) оценка качества выполнения обращения или возврат обращения в работу в случае, если работы по обращению не выполнены или выполнены не в полном объеме с обязательным описанием причины возврата.

4.3. Функции руководителей ФГП в процессе управления обращениями:

1) контроль сроков назначения исполнителей обращений, назначенных на ФГП, руководство которыми они осуществляют, назначение исполнителя обращения при нарушении установленного срока;
2) контроль сроков выполнения обращений, назначенных на ФГП, руководство которыми они осуществляют;
3) контроль сроков ожидания обращений, назначенных на ФГП, руководство которыми они осуществляют;
4) своевременное изменение исполнителя обращений в случае, если ранее назначенный исполнитель обращения не может выполнять работы в данный момент (в отпуске, на больничном, в командировке и т.п.);
5) своевременная подача обращений в СОО о необходимости изменения состава специалистов ФГП;
6) анализ причин повторяющихся обращений пользователей и инфраструктурных нарушений и выработка мер, направленных на их устранение.

4.4. Функции специалистов ФГП в процессе управления обращениями:

1) своевременное назначение себя исполнителем обращения (прием обращений в работу);
2) выполнение обращений с описанием выполненных действий, в случае необходимости – переназначение обращений на другие ФГП с указанием причины переназначения, создание связанных обращений и задач на ФГП Общества или внешних организаций;
3) взаимодействие с заявителем и (или) контактным лицом в случае необходимости по телефону, электронной почте или через комментарии в карточке обращения;
4) регистрация обращений в СОО от имени пользователя в случае, если пользователь обратился к специалисту ФГП напрямую, либо информирование пользователя о необходимости подать обращение в СОО;
5) оказание экспертной помощи специалистам СОО;

6) взаимодействие с представителями внешних организаций, оказывающих Обществу услуги (выполняющих для Общества работы) по заключенным договорам (внедрения и (или) проектирования объектов, гарантийного или технического обслуживания объектов, и т.п.);

7) регистрация обращений по самостоятельно обнаруженным инфраструктурным нарушениям;

8) при выполнении обращений, причиной которых является инфраструктурное нарушение: определение ранее зарегистрированных связанных обращений пользователей и, при необходимости, регистрация проблемы;

9) своевременное информирование руководителя о возникновении инфраструктурных нарушений.

4.5. Функции специалистов СОО в процессе управления обращениями:

1) регистрация обращений от Пользователей, полученных по определенным настоящим регламентом каналам связи;

2) выполнение функций специалиста СОО по обработке всех обращений, поступающих в СОО в соответствии со схемой распределения обращений;

3) регистрация обращений по самостоятельно обнаруженным нарушениям;

4) выполнение обращений, назначенных на соответствующую ФГП, получение дополнительной информации от пользователей в случае невозможности однозначного распределения на соответствующую ФГП, или, в случае необходимости, переназначение обращений на другие ФГП.

4.6. Функции кураторов услуг в процессе управления обращениями:

1) инициирование подачи в СОО обращений, содержащих заявки на создание услуг и ФГП;

2) подача обращений на актуализацию параметров и связей услуг и ФГП, перенос услуг и ФГП в архив, на изменение параметров услуг и ФГП в системе Service Desk;

3) согласование предоставления прав доступа пользователей по курируемым услугам;

4) взаимодействие с координатором СОО в части определения правил обработки обращений по курируемым услугам и необходимости проведения предварительных согласований.

4.7. Функции координатора СОО в процессе управления обращениями:

1) контроль качества работы специалистов СОО;

2) координация работ по выполнению обращений в случае необходимости;

3) разрешение спорных ситуаций при их возникновении между пользователями и специалистами СОО или ФГП;

4) инициирование и участие в разработке и актуализации документов, регламентирующих деятельность СОО;

5) подготовка аналитических отчетов о деятельности СОО, а также о качестве оказания поддержки пользователей в Обществе;

6) подготовка предложений по совершенствованию деятельности СОО, а также процесса управления обращениями;

7) предложений по внесению изменений в функциональность специализированных программных средств автоматизации деятельности;

8) контроль исполнения требований документов, регламентирующих деятельность СОО.

5. Подача обращений

5.1. Пользователи могут регистрировать обращения в СОО, используя следующие каналы коммуникаций (перечислены в порядке снижения приоритета):

1) посредством веб-интерфейса системы Service Desk (Портал Итилиум https://help.udokancopper.com:8891/itilium/);

2) по электронной почте (УМТП uc.it.support@udokancopper.com);

3) по телефону горячей линии технической поддержки 35-911;

4) посредством личного обращения к специалисту СОО в случаях, указанных в пункте *3.3.4.* настоящего Регламента.

5.2. Обращения в службу технической поддержки не регистрируются по другим каналам связи (например, TrueConf, Telegram и прочие). Подобные средства связи рассматриваются только как инструменты коммуникаций и общих консультаций. Исключением является мобильная связь, с помощью которой техническая поддержка может быть оказана пользователям, работающим на удаленных локациях.

5.3. Обращение пользователя должно содержать следующую информацию:

1) ФИО заявителя, при необходимости ФИО контактного лица;

2) соответствующие координаты пользователя: контактный номер телефона, локация, офис, номер кабинета;

3) объект обращения и причины (суть) обращения, должны быть точно сформулированы, при необходимости указана последовательность действий, предшествовавших возникновению проблемы;

4) при создании обращения на портале технической поддержки или отправке письма на адрес УМТП, если речь идет о документе/документах из системы 1С – необходимо указать в теме письма/обращения наименование системы (1С ДО, 1С ERP, 1С ТОиР и т.д.), в поле «Описание» приложить ссылку/ссылки на документы, о которых идет речь в обращении, снимки экрана, приложить файлы, которые могут помочь при решении возникшей проблемы, в случае повторного обращения – номер ранее зарегистрированного обращения.

5.4. Перед выполнением работ исполнитель обращения может запросить предоставление дополнительных согласований.

6. Обработка обращений

6.1. При поступлении обращений по телефону или лично специалист СОО выполняет в системе Service Desk регистрацию, классификацию и назначение обращений одновременно (если не требуется предварительное согласование). Исключение составляют случаи, в которых для выполнения классификации и назначения обращения специалисту СОО требуется уточнение информации у других лиц (руководителей структурных подразделений, специалистов ФГП и т.п.). В таких случаях регистрация обращения возможна с минимальным объемом параметров и последующими классификацией и назначением.

6.2. Если обращение подано пользователем по телефону или лично, специалист СОО выполняет следующие действия:

1) в момент поступления обращения выясняет у заявителя необходимую информацию;

2) при необходимости проводит первичную диагностику, запрашивает скриншоты, файлы и т.п.;

3) регистрирует и классифицирует обращение путем заполнения необходимых полей в карточке обращения системы Service Desk;

4) назначает обращение на ФГП.

6.3. Регистрация обращений, поданных посредством веб-интерфейса или электронной почты, осуществляется автоматически в статусе «Зарегистрировано». Специалист СОО после поступления обращения, автоматически зарегистрированного в системе Service Desk, выполняет следующие действия:

1) оценивает полноту и корректность информации, при необходимости корректирует формулировки;

2) в случае недостаточности информации в обращении уточняет ее у заявителя (контактного лица), при недоступности указанных лиц фиксирует в комментарии к обращению информацию о невозможности уточнения деталей обращения и проводит обработку обращения на основе имеющихся данных, а если дальнейшая

обработка обращения невозможна, переводит обращение в статус «На уточнении» до получения необходимой информации;

3) при необходимости и наличии возможности связывается с заявителем (контактным лицом) и проводит первичную диагностику, полученную информацию фиксирует в карточке обращения;

4) классифицирует обращение;

5) назначает обращение на ФГП.

6.4. Для регистрации в системе Service Desk обращения специалист СОО заполняет в карточке обращения следующие параметры:

1) заявителя (в качестве заявителя должна быть указана только именная учетная запись);

2) тему обращения;

3) описание обращения;

4) приоритет;

5) срочность;

6) в случае необходимости указывает контактное лицо (в качестве контактного лица может быть указана только именная учетная запись);

7) при необходимости, добавляет файлы к обращению.

6.5. С целью определения ФГП, в зоне ответственности которой лежит выполнение обращения, специалист СОО выполняет классификацию обращения. Для классификации обращения специалист СОО обязан:

1) проверить наличие услуги, по которой подано обращение, в Каталоге услуг, а также является ли пользователь получателем данной услуги;

2) проверить наличие согласования доступов, указанных в обращении, если они требуют предварительного согласования и при его отсутствии действовать согласно пункту 6.8 настоящего Регламента;

3) определить тип обращения;

4) определить приоритет, основываясь на срочности и важности выполнения обращения;

5) в случае наличия обоснованного ограничения по срокам исполнения указать целевую дату и обоснование в соответствующих полях карточки обращения.

6.6. Если услуга, по которой подано обращение, есть в Каталоге услуг, и заявитель является ее получателем, обращение согласовано или согласование не требуется, специалист СОО назначает обращение на ФГП в карточке обращения системы Service Desk.

В общем случае назначение обращений на ФГП осуществляется в соответствии со схемами назначения ФГП. В случае поступления нетиповых обращений ФГП выбирается индивидуально из набора доступных ФГП в соответствии с особенностями обращения.

Если специалист СОО может сам выполнить обращение, он назначает его на ФГП «Операторы Service Desk» и выполняет действия в качестве специалиста ФГП согласно разделу 7 настоящего Регламента.

6.7. Если услуга, по которой подано обращение, отсутствует в Каталоге услуг, специалист СОО выполняет следующие действия:

1) определяет возможность выполнения обращения пользователя;

2) при наличии возможности – регистрирует (классифицирует) обращение в системе Service Desk, и назначает обращение на наиболее подходящую ФГП;

3) при отсутствии возможности – исполнителем обращения назначает себя и закрывает обращение на ФГП «Операторы Service Desk», установив статус «Отклонено» и указав в поле «Решение» причину.

6.8. Если требуется предварительное согласование обращения в системе электронного документооборота или посредством электронной почты с непосредственным руководителем/Владельцем информационного ресурса/начальником отдела информационной безопасности, специалист СОО

указывает себя исполнителем обращения, устанавливает в карточке обращения статус «Решено на первой линии», выбирает код закрытия «Отклонено», в поле «Решение» указывает порядок предоставления доступа к запрашиваемому ресурсу, ПО или возможности использования удаленного доступа и закрывает обращения. При этом, пользователю по электронной почте направляется автоматически сформированное системой Service Desk уведомление.

6.9. Если обращению присваивается приоритет «Высокий», специалист СОО сразу после назначения обращения на соответствующую ФГП дополнительно информирует ответственного исполнителя или руководителя назначенной ФГП о необходимости оперативного назначения исполнителя обращения и его выполнения.

6.10. Не допускается выполнение или направление в работу обращений, поданных представителями внешних организаций, содержащих указания для работников Общества о выполнении любых работ с какими-либо информационными системами или оборудованием Общества (настройка, изменение, открытие доступов (портов), включение (отключение) функций и т.п.). Такие обращения должны быть поданы кураторами услуг либо администраторами (ответственными лицами) со стороны Общества. При поступлении таких обращений специалист СОО или исполнитель обращения отменяет данные обращения, указав в причине отмены необходимость подачи подобных обращений от имени указанных лиц.

6.11. При необходимости создания администратором либо лицом, ответственным за какие-либо системы или оборудование Общества, нескольких аналогичных обращений (тиражирования) с указаниями на выполнение работ, обращение подается на ФГП «Операторы Service Desk», в описании обращения уточняется, на какие ФГП нужно растиражировать обращение. Специалист СОО тиражирует родительское обращение на указанные ФГП и привязывает созданные обращения к родительскому. Заявителем в таких обращениях является заявитель родительского обращения.

6.12. Результатом выполнения процедуры обработки обращений могут являться:

1) классифицированное обращение, зарегистрированное на соответствующую ФГП;

2) зарегистрированное и классифицированное обращение, отклоненное специалистом СОО, со статусом «Отклонено» и уведомление заявителя (контактного лица) об отмене обращения, автоматически сформированное и направленное по электронной почте системой Service Desk.

7. Выполнение обращений

7.1. Выполнение обращения осуществляет исполнитель обращения. При этом он осуществляет следующие действия:

1) в срок, установленный Каталогом услуг, указывает себя в поле «Ответственный» в карточке обращения системы Service Desk (в качестве исполнителя обращения может быть указана только именная учетная запись). Если в установленный срок исполнитель обращения не назначен, назначение осуществляет руководитель ФГП;

2) перед началом работ при необходимости уточняет данные по обращению у заявителя (контактного лица), корректирует параметры в карточке обращения (включая параметры классификации), проверяет наличие необходимых согласований;

3) в момент начала выполнения работ устанавливает в карточке обращения статус «В работе»;

4) при необходимости проводит диагностику и анализ причин обращения, выбирает методы выполнения обращения;

5) оценивает возможность выполнения работ по обращению;

6) в случае наличия возможности выполнения обращения, производит работы в установленный срок (регламентный срок решения или целевую дату), переводит обращение в статус «Выполнено. Требует подтверждения», код закрытия «Выполнено», фиксирует результаты работ в карточке обращения на вкладке «Решение» системы Service Desk с описанием выполненных действий с понятной пользователю формулировкой. В случае устранения нарушения в работе объекта обращения указывает причину нарушения на вкладке «Внутреннее общение». Пользователю по электронной почте направляется автоматически сформированное системой Service Desk уведомление о решении обращения;

7) в случае отсутствия возможности выполнения обращения (отсутствует техническая возможность, невозможно воспроизвести изложенную заявителем проблему, решение проблемы затягивается из-за невозможности связаться с заявителем (контактным лицом), обсуждение вопроса проводится неконструктивно, либо несвоевременно предоставляется информация пользователем по обращению, имеется наличие противоречия нормативно-методическим или организационно-распорядительным документам Общества, политике безопасности и т. п.) переводит обращение в статус «Решено на первой линии», выбирает код закрытия «Отклонено» и в поле «Решение» указывает обоснованную причину отклонения обращения. При этом пользователю по электронной почте направляется автоматически сформированное системой Service Desk уведомление.

7.2. В случае отсутствия необходимых полномочий для выполнения обращения:

1) если исполнитель обращения располагает информацией о том, в компетенции какой другой ФГП находится выполнение данного обращения, он переназначает обращение на другую ФГП в системе Service Desk, предварительно указав на вкладке «Внутреннее общение» комментарии: выполненные действия, проведенные проверки, рекомендации для другой ФГП или причину переназначения на другую ФГП;

2) если исполнитель обращения не располагает информацией о том, в компетенции какой ФГП находится выполнение данного обращения, он переназначает обращение на ФГП «Операторы Service Desk», предварительно указав на вкладке «Внутреннее общение» причину переназначения.

7.3. В случае необходимости дополнительного взаимодействия с заявителем (контактным лицом) для выполнения обращения, а также для фиксации промежуточных результатов работ исполнитель обращения создает комментарии на вкладке «Общение с инициатором». В случае длительного отсутствия реакции со стороны заявителя (контактного лица) на вопросы в комментариях, исполнитель обращения обязан связаться с заявителем (контактным лицом) другим способом либо связаться с руководителем заявителя (контактного лица). Все попытки связаться с заявителем (контактным лицом) необходимо фиксировать на вкладке «Внутреннее общение» в формате «дд.мм.гггг, вид связи (телефон/TrueConf) и результат». В случае отсутствия обратной связи в течение 2 рабочих дней исполнитель вправе закрыть обращение без исполнения указав в поле «Решение» причину.

7.4. При необходимости исполнитель обращения может запросить дополнительные согласования перед выполнением обращения путем действий, аналогичных предусмотренным пунктом 6.8 настоящего Регламента.

7.5. В случае если при оценке срока выполнения обращения, автоматически рассчитанного системой Service Desk исходя из классификации данного обращения (согласно параметрам Каталога услуг), выполнение обращения в регламентное время невозможно (например, по причине ожидания действий пользователя, действий представителей внешней организации, длительных работ и т.п.), исполнитель обращения устанавливает обращению статус «На уточнении» с обязательным указанием причины. После устранения причин, вызвавших необходимость перевода

обращения в ожидание, исполнитель обращения вновь присваивает обращению статус «В работе», при этом заявителю (контактному лицу) по электронной почте направляется автоматически сформированное уведомление о статусе обращения.

7.6. Руководители ФГП обеспечивают соблюдение срока ожидания, целевой даты (при ее установлении), регламентного времени выполнения обращения либо своевременный и обоснованный перевод обращения в статус «В ожидании» в системе Service Desk.

7.7. В случае, когда для выполнения одного обращения необходимо привлечь несколько ФГП Общества, специалист ФГП, ответственной за общий результат выполнения обращения, назначает себя исполнителем обращения, после чего создает необходимое количество обращений, назначая их на другие ФГП Общества, при необходимости оставляет комментарии в системе Service Desk на карточке обращения.

Контроль времени выполнения задач осуществляется специалистом ФГП, создавшим задачу (исполнителем обращения).

7.8. В случае если выполнение обращения необходимо осуществлять в зависимости от другого обращения, находящегося в ответственности другой ФГП, или требуется выполнить несколько однотипных обращений, назначенных на разные ФГП, необходимо связать данные обращения в системе Service Desk.

7.9. В случае, если произошла неоднократная регистрация одного обращения, специалист СОО закрывает все обращения, кроме поступившего первым выбрав состояние «Решено на первой линии», код закрытия «Дубль». В поле «Решение» карточки обращения указывается «Дубль» и номер заявки, отправленной на соответствующую ФГП для исполнения.

7.10. В случае, если обращение было ошибочно отправлено в СОО либо зарегистрировано в результате отправки на адрес технической поддержки спам-письма, либо не входит в перечень услуг, оказываемых работниками технической поддержки, обращение закрывается изменением статуса «Решено на первой линии», код закрытия «Зарегистрировано ошибочно».

7.11. В случае, если обращение было возвращено в работу заявителем, работник, ответственный за выполнение обращения, переводит его в статус «В работе», повторно рассматривает обращение с учетом замечаний, при необходимости запрашивает дополнительную информацию. После выполнения обращения закрывает его, изменив состояние на «Выполнено. Требует подтверждения», код закрытия «Выполнено». Далее оповещает руководителя ФГП о случае возврата обращения в работу. Руководитель выясняет причины возврата у специалиста ФГП и у инициатора обращения. В случае, неправомерного возврата (обращение возвращено с указанием проблемы, не относящейся к выполнению данного обращения, в случае если работы по обращению были проведены специалистом ФГП в полном объеме, заявитель проинформирован о результатах выполнения работ) меняет код закрытия на «Необоснованный возврат». Если же возврат был осуществлен по причине недоработки специалиста ФГП, код закрытия остается прежним.

7.12. В случае если для выполнения обращения необходимо привлечение внешних организаций, выполняются действия согласно разделу 11 настоящего Регламента.

7.13. Ответы на стандартные вопросы могут быть даны в виде ссылок на инструкцию в разделе базы знаний, либо на Портале обучения https://udokancopper.e-queo.online/.

7.14. Результатом выполнения обращения могут являться:

а) обращение со статусом «Выполнено» в системе Service Desk и уведомление заявителя (контактного лица) о решении обращения, автоматически сформированное и направленное по электронной почте системой Service Desk;

6) обращение со статусом «Отклонено» в системе Service Desk и уведомление заявителя (контактного лица) об отмене обращения с указанием причин отмены, автоматически сформированное и направленное по электронной почте системой Service Desk.

7.15. Обращение должно быть «Решено» или «Отклонено» в течение времени, автоматически рассчитанного системой Service Desk исходя из классификации данного обращения на основе установленных в системе Service Desk параметров, либо до указанной целевой даты при наличии обоснования.

7.16. Задачи, относящиеся к зоне ответственности специалистов поддержки:

1) предоставление консультаций и решение инцидентов в работе объектов инфраструктуры;

2) помощь в подключении, настройке, обслуживании печатной техники, находящейся на балансе Общества;

3) настройка, техническое обслуживание, устранение неполадок в работе автоматизированных рабочих мест пользователей;

4) предоставление доступов к ИР и ИС Общества в соответствии с правилами предоставления доступов;

5) консультирование по настройке почтового клиента для доступа к корпоративной почте (после согласования такого вида доступа в 1С: Документооборот), а также корпоративного мессенджера на личном смартфоне работника (ответственность за личное оборудование несет работник, которому оно принадлежит).

7.17. Задачей, не относящейся к зоне ответственности специалистов поддержки является настройка личного оборудования (кроме случаев, указанных в пункте 7.16.5, а также оборудования не числящегося на балансе Общества.

8. Контроль качества выполнения обращений

8.1. Ежедневный контроль качества выполнения обращений осуществляется работниками СОО и ФГП в соответствии с их зоной ответственности.

8.2. В целях контроля качества выполнения обращений специалист СОО осуществляет контроль:

1) обращений, имеющих приоритет «Высокий», на предмет обоснованности установки такого приоритета;

2) обращений, у которых истекает или уже истекло (истёк);

3) время назначения исполнителя обращения;

4) срок ожидания;

5) время выполнения или целевая дата;

6) обращений, которые были переназначены более двух раз;

7) обращений, которые были возвращены в работу более одного раза;

8) повторяющихся обращений;

9) однотипных обращений, имеющих массовый характер.

8.3. При выявлении нарушений параметров качества выполнения обращений специалист СОО предпринимает следующие меры:

1) уведомление исполнителя обращения и (или) одного из руководителей ФГП о скором окончании срока или нарушении срока назначения исполнителя, ожидания или выполнения обращения с фиксацией факта уведомления в комментарии к обращению, при необходимости выполнение действий в карточке обращения по просьбе указанных лиц;

2) переназначение другому исполнителю обращения из состава той же ФГП по согласованию с одним из руководителей ФГП;

3) переназначение обращения на другую ФГП в случае необходимости;

4) если руководителями ФГП не были осуществлены действия, предусмотренные в пунктах 7.1 и 7.6 настоящего Регламента, уведомляет соответствующего координатора СОО.

При наличии технических средств часть указанных действий могут производиться в автоматическом режиме.

8.4. При систематическом нарушении параметров качества выполнения обращений одним из специалистов ФГП или всей ФГП координатор СОО готовит отчет и направляет его руководителю по соответствующему направлению деятельности.

8.5. Результатом выполнения процедуры контроля качества выполнения обращений являются предпринятые меры для недопущения нарушений параметров качества выполнения обращений или их минимизация.

9. Закрытие или возврат в работу обращений

9.1. При смене статуса обращения на «Выполнено. Требует подтверждения» на портале либо после получения уведомления по электронной почте о решении обращения от системы Service Desk заявитель (контактное лицо) может:

1) если работы по обращению выполнены, подтвердить завершение работ, выделив соответствующее оценке количество звездочек на портале, либо выбрав в уведомлении ссылку, соответствующую его оценке качества выполнения обращения (от 1 до 5), определяемой в соответствии с таблицей;

Значение оценок качества выполнения обращения приведены в Таблице 2.

Таблица 2. Значение оценок качества выполнения обращения

Оценка	Значение
5	«Отлично», работы выполнены своевременно и в полном объеме, пользователь выражает благодарность за быстрое выполнение обращения и качественную работу
4	«Хорошо», работы выполнены своевременно и в полном объеме, у пользователя претензий нет
3	«Удовлетворительно», работы выполнены, но у пользователя есть замечания по качеству выполненных работ (срокам выполнения, общению с исполнителем обращения и т.п.)
2	«Неудовлетворительно», работы по обращению выполнены с низким качеством (со значительным нарушением сроков выполнения без обоснования, исполнитель обращения проявил грубость или безответственность, не предоставлял необходимую информацию и т.п.)
1	«Очень плохо», специалист техподдержки проявил грубость, игнорировал запрос, не смог решить проблему или предоставил неверную информацию.

2) если работы по обращению не выполнены или без обоснования выполнены не в полном объеме, вернуть обращение в работу, выбрав в уведомлении ссылку «Вернуть в работу» и обязательно указав причину возврата.

9.2. После выбора ссылки, соответствующей оценке, система Service Desk автоматически присваивает обращению оценку и переводит в статус «Закрыто».

9.3. После выбора ссылки «Вернуть в работу» система Service Desk автоматически переводит обращение в статус «Не подтверждено», уведомления о возврате в работу автоматически направляются системой Service Desk по электронной почте всем специалистам, входящим в назначенную ФГП. После этого работы по выполнению обращения возобновляются в соответствии с разделом 7 настоящего Регламента.

9.4. Если по истечении 96 часов после перевода обращения в статус «Выполнено. Требует подтверждения», пользователь не оценил качество выполнения обращения и не закрыл его, система Service Desk автоматически присваивает обращению статус «Закрыто» без оценки.

9.5. В случае если у пользователя есть дополнительные претензии к качеству выполнения обращений, он может обратиться к координатору СОО.

9.6. Результатом выполнения процедуры закрытия обращений является одно из следующих состояний:

1) обращение со статусом «Закрыто» и оценкой пользователя;

2) обращение со статусом «Закрыто» без оценки пользователя.

3) обращение, возвращенное в работу со статусом «Не подтверждено», и уведомление специалистов назначенной ФГП о возврате обращения в работу, автоматически сформированное и направленное системой Service Desk по электронной почте.

9.7. Временем завершения выполнения работ по обращению считается время присвоения статуса «Выполнено. Требует подтверждения» или статус «Отклонено», если после этого следующий присвоенный статус «Закрыт».

10. Анализ качества обработки обращений и выполнения обращений

10.1. Ответственными за анализ качества обработки обращений и выполнения обращений в Обществе является координатор СОО.

10.2. В целях анализа качества обработки обращений и выполнения обращений координатор СОО выполняет следующие действия:

1) еженедельно проводит выборочную проверку обращений в части корректности формулировок, полноты обоснований и выбора параметров классификации обращений в системе Service Desk;

2) еженедельно проводит выборочную проверку обращений с нарушениями сроков обработки обращений, назначения исполнителя обращения, ожидания и выполнения обращения;

3) рассматривает обращения, по которым пользователем выставлена оценка «1», «2» или «3», выясняет причину низкой оценки, при необходимости организовывает продолжение работ;

4) выявляет обращения, которые переназначаются на ФГП более двух раз;

5) выявляет обращения, находящиеся в статусе «В ожидании»/ «На уточнении» более 5 календарных дней, анализирует обоснованность длительного ожидания;

6) рассматривает обращения, возвращенные в работу пользователем более одного раза;

7) принимает и рассматривает претензии пользователей по вопросам сроков и качества обработки обращений и выполнения обращений;

8) при необходимости проводит методическую работу со специалистами СОО, исполнителями обращений и (или) руководителями ФГП в части качества обработки обращений и выполнения обращений, направляет информацию заместителю директора по ИТ;

9) по итогам анализа формирует отчеты и предложения.

10.3. Результатом выполнения процедуры анализа качества обработки обращений и выполнения обращений являются:

1) выдача замечаний пользователям, специалистам СОО, специалистам и руководителям ФГП в части качества обработки обращений и выполнения обращений;

2) отчеты и предложения, подготовленные и представленные на рассмотрение заместителю директора по ИТ.

11. Особенности обработки обращений и выполнения обращений, связанных с договорами возмездного оказания услуг (выполнение работ) внешними организациям

11.1. В случае если для выполнения обращения необходимо привлечение внешней организации, оказывающей Обществу услуги (выполняющей для Общества

работы) по договору, предусматривающему внедрение и (или) проектирование объектов, гарантийное обслуживание или техническое обслуживание объектов поддержки, и договор содержит обязательство внешней организации по использованию системы Service Desk Общества, специалист СОО, регистрирует/маршрутизирует с линии «Операторы Service Desk» на ФГП внешнего поставщика со следующими параметрами:

1) в поле «Заявитель» указывает себя или иного работника Общества, являющегося инициатором обращения, при необходимости указывает контактное лицо;

2) в поле «Услуга» выбирает соответствующую услугу из Каталога услуг внешних поставщиков;

3) в полях «Тип обращения» и «Приоритет» выбирает значения согласно условиям договора;

4) в поле «ФГП» выбирает соответствующую ФГП, выполняющую работы по договору;

5) в полях «Тема» и «Описание» указывает информацию, необходимую для выполнения обращения внешней организацией в соответствии с условиями договора.

11.2. Контроль выполнения специалистами ФГП обращений внешних организаций по соответствующим услугам внешних поставщиков выполняют кураторы услуг.

12. Действия в случае недоступности системы Service Desk

12.1. В случае невозможности регистрации и (или) обработки обращений в системе Service Desk специалисты СОО обязаны:

1) сообщить о технических проблемах координатору СОО;

2) при приеме обращений пользователей уведомлять заявителей о том, что обращение будет зарегистрировано позднее в связи с нарушением работоспособности системы Service Desk;

3) фиксировать все параметры обращения в файле;

4) уведомлять по телефону, посредством электронной почты или корпоративного мессенджера руководителей ФГП о поступлении нового обращения и о том, что обращение будет зарегистрировано позднее в связи с нарушением работоспособности системы Service Desk;

5) после восстановления работы системы Service Desk зарегистрировать все обращения (кроме ошибочно поданных и отмененных заявителем), зафиксированные в файле за время недоступности системы Service Desk, в комментариях указать фактическое время поступления обращения и причину поздней регистрации (недоступность системы Service Desk).

12.2. В случае невозможности выполнения обращений в системе Service Desk специалисты ФГП и руководители ФГП обязаны:

1) выполнять работы по ранее зарегистрированным обращениям по информации, полученной в уведомлениях из системы Service Desk до нарушения ее работоспособности;

2) выполнять работы по новым обращениям, поступившим в СОО по информации, полученной от специалиста СОО с момента начала нарушения работоспособности системы Service Desk;

3) актуализировать состояние работ по обращениям в системе Service Desk после восстановления ее работоспособности, в комментариях указать фактическое время решения (отмены) обращений, работы по которым завершены и причину поздней актуализации информации (недоступность системы Service Desk).

_____