

УТВЕРЖДЕН
указом Губернатора
Свердловской области
от 12.09.2018 № 434-УГ
«О системе электронного документооборота
Правительства Свердловской области и
системе «Обращения граждан»

РЕГЛАМЕНТ

технической поддержки системы электронного документооборота Правительства Свердловской области и системы «Обращения граждан»

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий регламент определяет порядок взаимодействия участников системы электронного документооборота Правительства Свердловской области (далее — СЭД) и системы «Обращения граждан» (далее — СОГ) с оператором технической поддержки СЭД и СОГ (далее — оператор технической поддержки) при направлении и обработке обращений пользователей, обратившихся за технической поддержкой при работе в СЭД и СОГ (далее — Системы).

2. В настоящем регламенте используются термины в значениях, установленных Положением о системе электронного документооборота Правительства Свердловской области, Положением о системе «Обращения граждан», утвержденными указом Губернатора Свердловской области о системе электронного документооборота Правительства Свердловской области и системе «Обращения граждан».

Глава 2. Служба технической поддержки СЭД и СОГ

3. Служба технической поддержки Систем (далее — служба технической поддержки) — сервисная служба, обеспечивающая штатное функционирование резервного центра обработки данных и единого телекоммуникационного центра Правительства Свердловской области (г. Екатеринбург, ул. Большакова, д. 105) (далее — ЦОД), доступность Систем для пользователей Систем (далее — пользователи) и техническую поддержку пользователей.

4. Функционирование службы технической поддержки обеспечивается взаимодействием трех уровней технической поддержки. В состав службы технической поддержки входят:

- 1) оператор технической поддержки (I и II уровни технической поддержки);
- 2) функциональный заказчик (II уровень технической поддержки);
- 3) специалисты структурных подразделений участников СЭД и СОГ, которые обслуживают автоматизированные рабочие места (далее — АРМ) пользователей (II уровень технической поддержки);
- 4) компания-разработчик (поставщик) текущих версий Систем (далее — разработчик) (III уровень технической поддержки).

5. Служба технической поддержки осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением о системе электронного документооборота Правительства Свердловской области, Положением о системе «Обращения граждан», утвержденными указом Губернатора Свердловской области о системе электронного документооборота Правительства Свердловской области и системе «Обращения граждан».

6. В рамках полномочий по администрированию Систем, в целях поддержания в актуальном состоянии информации, необходимой для функционирования службы технической поддержки, оператор технической поддержки обеспечивает сбор и поддержание в актуальном состоянии информации о:

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

2) руководителях структурных подразделений участников Систем, ответственных за ведение делопроизводства;

3) специалистах структурных подразделений участников Систем, которые обслуживают АРМ (II уровень технической поддержки).

7. Руководители структурных подразделений участников Систем обязаны своевременно в случае изменений или по запросу оператора технической поддержки представлять информацию о руководителях структурных подразделений участников Систем, ответственных за работу с кадрами; руководителях структурных подразделений участников Систем, ответственных за ведение делопроизводства; специалистах структурных подразделений участников Систем, которые обслуживают АРМ (II уровень технической поддержки).

8. Пользователи должны следовать руководству пользователя СЭД, доступному на официальном сайте оператора технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (http://egov66.ru/information_systems/sed) и размещенному в СЭД в разделе «Документация», руководству пользователя СОГ, доступному на официальном сайте технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (http://egov66.ru/information_systems/sog), и соблюдать инструкцию по работе и защите персональных данных в СОГ, доступную на официальном сайте оператора технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (https://egov66.ru/docs/security_reqs_gis_ispdn.html).

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

10. Информирование заказчика о ходе выполнения его обращения, зарегистрированного в ServiceDesk, осуществляется путем отправки уведомлений на электронный почтовый адрес заказчика, формируемых автоматически либо сотрудниками оператора технической поддержки, при изменении статуса обработки обращения в ServiceDesk.

Глава 3. Подача обращений

11. Подача обращения пользователя в службу технической поддержки осуществляется устным или письменным способом.

К устному способу относится обращение посредством звонка на единый многоканальный телефон оператора технической поддержки: (343) 311-00-50. В целях повышения качества обслуживания при обращении в службу технической поддержки по телефону осуществляется автоматическая запись телефонного разговора.

К письменному способу подачи обращения относятся:

1) подача обращения путем направления письма на электронный почтовый адрес оператора технической поддержки sd@egov66.ru;

2) подача обращения путем создания заявки на официальном сайте оператора технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.egov66.ru) в разделе «Техническая поддержка» (прямая ссылка — <http://sd.egov66.ru>, необходима авторизация и предварительная регистрация пользователя на данном сайте).

12. Классификация обращений на виды приведена в таблице 1.

Таблица 1

Номер строки	Вид обращения	Способ подачи обращения	Суть обращения
1	2	3	4
1.	Консультация	устный, письменный*	проведение разъяснений по алгоритму работы СЭД или СОГ
2.	Инцидент	устный, письменный*	ошибка в работе СЭД или СОГ, прикладного программного обеспечения или сетевого и серверного оборудования, связанная с отказом в работе СЭД или СОГ, сети или с неправильными настройками АРМ пользователя
3.	Запрос на обслуживание	письменный	перечень работ по настройке Систем в соответствии с классификатором запросов на обслуживание в Системах (далее – Классификатор) (приложение № 6 к настоящему регламенту)

*В целях повышения качества обслуживания пользователей оператором технической поддержки письменный способ обращения за технической поддержкой является наиболее предпочтительным.

13. Устный способ подачи обращения вида «консультация» предназначен для оперативного проведения консультаций пользователей.

14. Устный способ подачи обращения вида «инцидент» целесообразен только в случае невозможности использования письменного способа подачи обращения вида «инцидент». В этом случае для оформления заявки заявителю необходимо

изложить сотруднику оператора технической поддержки по телефону суть обращения.

15. Инцидент может быть вызван причинами, связанными с настройками АРМ пользователя, качеством подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», настройками прикладного программного обеспечения Систем, программных платформ, на которых реализованы Системы, и иными программно-аппаратными причинами. Выявление и идентификацию причин инцидента осуществляет оператор технической поддержки в ходе приема, регистрации и анализа обращения.

16. Типы запросов на обслуживание и форма подачи обращений вида «запрос на обслуживание» определены в Классификаторе.

17. При обращении пользователя в службу технической поддержки в ServiceDesk фиксируются (автоматически или вручную на I уровне технической поддержки при невозможности автоматической идентификации) его контактные данные (фамилия, имя и отчество, место работы, адрес электронной почты, телефон), описываются причины обращения, а также указывается номер предыдущей заявки, если новое обращение возникло вследствие неудовлетворенности пользователя результатом выполнения предыдущей заявки. Обращения от пользователя, которого невозможно однозначно идентифицировать, а также запросы на обслуживание, оформление которых не соответствует требованиям, указанным в настоящем пункте, могут быть отклонены.

18. При оформлении письменного обращения в службу технической поддержки рекомендуется добавлять графические пояснения, которые могут помочь наглядно описать суть обращения, в форматах JPG, GIF, PNG, PDF, BMP.

19. Обращения оформляются по формам согласно приложениям № 2–5 к настоящему регламенту.

Глава 4. Регистрация обращений

20. Регистрация обращений, направленных в службу технической поддержки с использованием письменного способа подачи обращений, производится круглосуточно. Подтверждением регистрации обращения в службу технической поддержки является автоматически сформированное уведомление, отправленное заявителю по электронной почте. Такое уведомление содержит уникальный регистрационный номер обращения, который можно использовать для контроля этапов выполнения заявки.

21. Регистрация обращений, поступивших в службу технической поддержки по телефону, производится в рабочее время оператора технической поддержки. Обращения вида «консультация» регистрируются в ServiceDesk с присвоением заявке уникального номера и статуса «закрыт». Обращения вида «инцидент» регистрируются в ServiceDesk с присвоением заявке уникального номера, статуса «новый» и назначением на специалиста оператора технической поддержки.

Глава 5. Выполнение заявок

22. Выполнение заявок производится в соответствии с графиком работы оператора технической поддержки. График работы оператора технической поддержки: понедельник — пятница с 08.00 до 20.00 часов.

23. В рабочие часы время принятия заявок в работу (время реакции) не превышает 30 минут. Время реакции может быть увеличено в зависимости от наличия обращений, обрабатываемых специалистами службы технической поддержки на момент регистрации новых обращений.

24. Заявки от пользователей, указанных в приложении № 1 к настоящему регламенту, рассматриваются как приоритетные.

25. Все заявки, поступившие в службу технической поддержки, разделяются по сложности выполнения и зонам ответственности специалистов, определяемым оператором технической поддержки по результатам первичного анализа заявки, на три уровня:

1) I уровень — выполнение заявки является стандартным и не требует дополнительной проработки, заявка выполняется специалистом оператора технической поддержки;

2) II уровень — выполнение заявки не является стандартным и требует дополнительной проработки специалистом оператора технической поддержки; выполнение заявки находится в зоне ответственности как специалистов оператора технической поддержки, так и специалистов структурных подразделений участников Систем, которые обслуживают рабочие места пользователей или отвечают за информационную безопасность на рабочих местах пользователей;

3) III уровень — выполнение заявки оператором технической поддержки невозможно, заявка направляется разработчику.

26. Распределение ответственности за выполнение заявок по трем уровням технической поддержки приведено в таблице 2.

Таблица 2

Номер строки	Вид заявки	Ответственные специалисты службы технической поддержки	Ответственные специалисты при обработке заявок по работе в СЭД, поступающих от должностных лиц Администрации Губернатора Свердловской области
1	2	3	4
1.	Настройка АРМ пользователя Систем	специалисты II уровня технической поддержки, специалисты, ответственные за информационную	специалисты II уровня технической поддержки, специалисты, ответственные за информационную безопасность АРМ

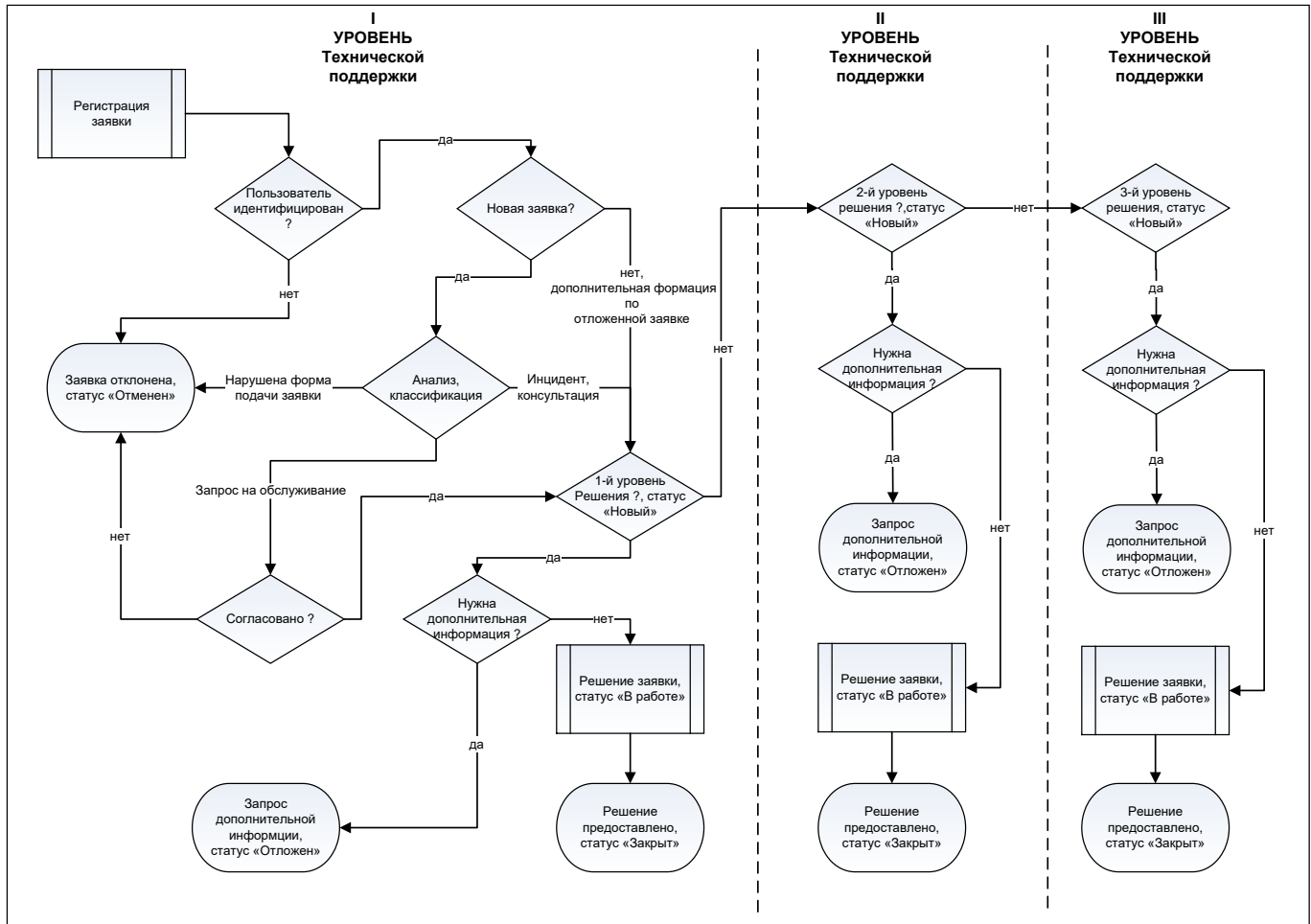
1	2	3	4
		безопасность АРМ пользователей	пользователей (специалисты оператора СЭД)
2.	Консультация по работе в Системах, настройке рабочего места пользователя СЭД	специалисты оператора технической поддержки	специалисты функционального заказчика
3.	Администрирование прав пользователей; корректировка, настройка локальных справочников в Системах; корректировка данных в Системах по результатам ошибочных действий пользователя	специалисты оператора технической поддержки, разработчик в рамках эскалации по трем уровням технической поддержки	специалисты функционального заказчика
4.	Восстановление работоспособности программного обеспечения Систем при отказе	специалисты оператора технической поддержки, разработчик в рамках эскалации по трем уровням технической поддержки	специалисты оператора технической поддержки, разработчик в рамках эскалации по трем уровням технической поддержки
5.	Обеспечение работоспособности программно-аппаратных средств серверной части Систем	специалисты оператора технической поддержки	специалисты оператора технической поддержки
6.	Обеспечение сетевой доступности Систем в защищенной локальной вычислительной сети (далее – ЛВС) ЦОД	специалисты оператора технической поддержки	специалисты оператора технической поддержки
7.	Обеспечение сетевой связанности ЛВС участников Систем с ЛВС ЦОД	специалисты II уровня технической поддержки, специалисты, ответственные за информационную безопасность на АРМ пользователей	специалисты II уровня технической поддержки, специалисты, ответственные за информационную безопасность на АРМ пользователей (специалисты оператора СЭД)
8.	Обеспечение доработок СОГ в рамках технической поддержки СОГ	специалисты III уровня технической поддержки	

27. В целях организации работы службы технической поддержки участники СЭД, функциональный заказчик СЭД и оператор СЭД письменно информируют оператора технической поддержки о должностных лицах, ответственных за обработку поступающих заявок пользователей, с указанием их фамилий, имен,

отчетов, занимаемых должностей, контактных номеров телефонов, адресов электронной почты.

28. Последовательность эскалации заявки в ServiceDesk по трем уровням технической поддержки приведена на схеме.

Схема



29. Максимальное время выполнения заявок в зависимости от вида обращения и уровня технической поддержки приведено в таблице 3.

Таблица 3

Номер строки	Вид обращения	Максимальное время выполнения заявки (рабочих часов)		
		I уровень технической поддержки	II уровень технической поддержки	III уровень технической поддержки
1.	Консультация	1	-	-
2.	Инцидент	2	8	36
3.	Запрос на обслуживание	2	8	36

30. Максимальное время выполнения заявки может быть изменено специалистом оператора технической поддержки по результатам первичного анализа заявки с уведомлением пользователя, а также по согласованию с приоритетным пользователем для назначения более удобного для приоритетного пользователя времени выполнения заявки.

31. В процессе регистрации обращения в службу технической поддержки и выполнения заявки специалист оператора технической поддержки может запрашивать у заявителя дополнительную информацию, необходимую для регистрации обращения и выполнения заявки, например: графические пояснения, описание последовательности действий, приведших к возникновению инцидента, ожидаемый результат выполнения заявки. Дополнительная информация запрашивается путем направления заявителю соответствующего уточняющего запроса по электронной почте. На период ожидания ответа на уточняющий запрос заявка переводится в статус «отложен». Отсчет времени выполнения заявки приостанавливается.

32. При приеме в работу новой заявки, тип запроса на обслуживание которой содержится в Классификаторе, специалисту оператора технической поддержки необходимо направить данную заявку на согласование участникам, указанным в Классификаторе. Участникам согласования по электронной почте приходят соответствующие уведомления, а заявке присваивается статус «на согласовании». Максимальный срок согласования заявки одним участником согласования равен максимальному времени выполнения заявки в зависимости от вида обращения и уровня технической поддержки, указанному в таблице 3 настоящего регламента. По истечении максимального срока согласования заявка автоматически переходит в статус «новый» и назначается специалисту оператора технической поддержки, направлявшему заявку на согласование.

Согласование заявки осуществляется с помощью пользовательского интерфейса ServiceDesk или ответом по электронной почте на соответствующее уведомление.

Заявка остается в статусе «на согласовании», пока все участники согласования не согласовали заявку.

Если хотя бы один из участников согласования завершил согласование заявки с отрицательным результатом (заявка не согласована), заявка автоматически переходит в статус «отменен».

Согласованная заявка автоматически переходит в статус «новый» и назначается специалисту оператора технической поддержки, направлявшему заявку на согласование.

33. Последовательность присвоения статуса заявке в ServiceDesk по мере ее выполнения приведена в таблице 4.

Таблица 4

Номер строки	Статус заявки	Принцип присвоения статуса	Описание статуса
--------------	---------------	----------------------------	------------------

1	2	3	4
1.	Новый	присваивается автоматически при создании нового обращения	заявка зарегистрирована в ServiceDesk; назначен специалист службы технической поддержки; заявка находится в очереди для обработки специалистом службы технической поддержки
2.	На согласовании	присваивается в случаях необходимости согласования исполнения запроса на обслуживание заявки	выполнение заявки вида «запрос на обслуживание» на II уровне технической поддержки требует согласования в соответствии с Классификатором
3.	В работе	присваивается при принятии заявки в работу	начата обработка заявки специалистом службы технической поддержки
4.	Отменен	присваивается в случае, если заявка не принята в работу	заявка не принимается в работу; направляется уведомление заявителю с объяснением причины отклонения обращения
5.	Отложен	присваивается в случаях, когда появилась необходимость запроса дополнительной информации у заявителя	отправляется запрос заявителю на предоставление дополнительной информации; выполнение заявки требует дополнительной проработки специалистом службы технической поддержки; выполнение заявки находится вне зоны ответственности оператора технической поддержки
6.	Выполнен	присваивается в случае, если работа с заявкой закончена	требования по заявке выполнены или снята актуальность заявки
7.	Закрит	присваивается в случаях, когда: 1) заявитель подтвердил выполнение заявки; 2) заявка находится в статусе «выполнен», при этом нет подтверждения от заявителя более трех рабочих дней	пользователь подтверждает выполнение заявки или статус заявки присваивается автоматически при отсутствии подтверждения о выполнении заявки от заявителя более трех рабочих дней с момента выполнения заявки. В случае неудовлетворенности заявителя результатом выполнения заявки его обращение регистрируется заново, и работа проводится повторно

Глава 6. Контроль выполнения заявок

34. В целях обеспечения качества выполнения заявок и контроля процесса их выполнения ServiceDesk автоматически отправляет сообщения на электронный почтовый адрес заявителя о смене статуса выполнения заявки.

35. Для дополнительного контроля процесса выполнения заявки и управления ее закрытием пользователю необходимо авторизоваться на официальном сайте оператора технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.egov66.ru) в разделе «Техническая поддержка» (прямая ссылка – <http://sd.egov66.ru>) и найти в списке заявок, зарегистрированных в ServiceDesk, интересующую его заявку.

36. Способы информирования заявителя о стадиях выполнения заявки приведены в таблице 5.

Таблица 5

Номер строки	Стадия выполнения заявки	Способ информирования заявителя		
		телефон	электронная почта	сайт
1.	Регистрация	при устном обращении	при письменном обращении	при устном и письменном обращении
2.	Смена статуса	по запросу пользователя	автоматически	автоматически
3.	Закрытие	-	автоматически	автоматически

37. В случае превышения времени выполнения заявки, а также при невозможности выполнения заявки в рамках эскалации по трем уровням технической поддержки в соответствии с настоящим регламентом, на основании ежедневного анализа зарегистрированных заявок соответствующая информация с указанием номера заявки автоматически (средствами ServiceDesk) направляется по электронной почте заявителю, а также ответственному за выполнение заявки специалисту службы технической поддержки. Организацию взаимодействия между участниками решения проблемы осуществляет специалист оператора технической поддержки, назначенный ответственным за контроль исполнения заявок.

Приложение № 1
к Регламенту технической поддержки системы
электронного документооборота Правительства
Свердловской области и системы «Обращения
граждан»

**СПИСОК
пользователей, имеющих приоритет при обработке заявок
в ServiceDesk**

1. Губернатор Свердловской области.
2. Первый Заместитель Губернатора Свердловской области.
3. Первый Заместитель Губернатора Свердловской области – Руководитель Администрации Губернатора Свердловской области.
4. Заместитель Губернатора Свердловской области – Министр финансов Свердловской области.
5. Заместители Губернатора Свердловской области.
6. Министры Свердловской области.
7. Советник Первого Заместителя Губернатора Свердловской области – Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области.
8. Первый Заместитель Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области.
9. Заместители Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области.
10. Заместитель Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области – Директор Департамента.
11. Советники Первого Заместителя Губернатора Свердловской области.
12. Заведующий Секретариатом Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.
13. Заместитель заведующего Секретариатом Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.
14. Консультанты Секретариата Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.
15. Ведущий специалист Секретариата Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.
16. Руководители исполнительных органов государственной власти Свердловской области.
17. Директор Департамента кадровой политики и контроля Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.
18. Заместитель директора Департамента кадровой политики и контроля Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.
19. Начальник управления контроля исполнения поручений федеральных государственных органов Департамента кадровой политики и контроля Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

20. Начальник управления контроля исполнения поручений Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области Департамента кадровой политики и контроля Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

21. Консультанты Департамента кадровой политики и контроля Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

22. Начальник Управления документационного обеспечения Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

23. Заместитель начальника Управления документационного обеспечения Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области – заведующий отделом делопроизводства и организации документооборота.

24. Начальник Управления выпуска правовых актов Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

25. Заместитель начальника Управления выпуска правовых актов Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области – заведующий отделом редактирования и оформления правовых актов.

26. Начальник Управления по работе с обращениями граждан Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

27. Заместитель начальника Управления по работе с обращениями граждан Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области – заведующий отделом по работе с устными обращениями.

28. Заведующий отделом по работе с письменными обращениями граждан Управления по работе с обращениями граждан Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

29. Консультант отдела по работе с письменными обращениями Управления по работе с обращениями граждан Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области.

Формы

Руководителю
оператора технической поддержки
системы электронного
документооборота Правительства
Свердловской области и системы
«Обращения граждан»

(И.О. Фамилия)

**ЗАЯВКА
на администрирование пользовательских учетных записей системы
«Обращения граждан»**

Контактные данные пользователя	
Организация:	Фамилия:
	Имя:
Адрес:	Отчество:
Наименование подразделения:	Должность:
	Логин в системе «Обращения граждан»:
Телефон:	Электронная почта:

Роли пользователей	Виды работ		
	первичный доступ	прекращение доступа	восстановление доступа
1	2	3	4
Регистратор обращений			
Референт			
Регистратор исходящих документов			
Чтение всей номенклатуры дел			
Чтение номенклатуры всего государственного органа			
Изменение автора поручения			
Редактор справочника корреспондентов			
Референт (устные обращения)			
Ответственные за отправку			
Выдача поручений всем пользователям			

Выдача поручений всем пользователям государственного органа			
Нормоконтроль			
Ответственный за прикрепление сканированных подлинников			
Чтение графика приема			
Редактирование графика приема			
Чтение всех обращений			
Чтение обращений государственного органа			
Чтение всех документов системы			
Чтение всех документов государственного органа			

 (должность)

 (подпись)

 (И.О. Фамилия)

 (дата)

ЗАЯВКА
на администрирование пользовательских учетных записей системы электронного
документооборота Правительства Свердловской области

Контактные данные пользователя	
Организация:	Фамилия:
	Имя:
Адрес:	Отчество:
Наименование подразделения:	Должность:
	Логин в системе электронного документооборота:
Телефон:	Электронная почта:

Роли пользователей	Виды работ				
	первичный доступ	прекращение доступа	восстановление доступа	смена реквизитов	изменение ролей/функций
1	2	3	4	5	6
Нормоконтролер					
Проверка подготовленных проектов документов на соответствие требованиям к их оформлению					
Регистратор					
Регистрация входящих документов					
Регистрация исходящих документов					
Регистрация правовых актов					
Регистрация организационных документов					
Прикрепление сканированных подлинников					
Отправка исходящих документов					
Ответственный за делопроизводство в структурном подразделении					
Формирование статистических отчетов					
Журнал регистрации входящих документов					
Журнал регистрации исходящих документов					
Журнал регистрации правовых актов					
Журнал регистрации организационных документов					
Сводка по документообороту					
Отчет по исполнительской дисциплине					
Анализ исполнительской дисциплины					
Постановка документа на контроль					
Права доступа					
Просмотр документов участника СЭД					
Просмотр организационной структуры участника СЭД					

(должность)

(И.О. Фамилия)

(дата)

Приложение № 3
к Регламенту технической поддержки системы
электронного документооборота Правительства
Свердловской области и системы «Обращения
граждан»

Форма

Руководителю
оператора технической поддержки
системы электронного документооборота
Правительства Свердловской области и
системы «Обращения граждан»

(И.О. Фамилия)

ЗАЯВКА
на работу по корректировке справочника корреспондентов системы

(электронного документооборота Правительства Свердловской
области/системы «Обращения граждан» (нужное указать))

Контактные данные заявителя	
Организация:	Фамилия:
	Имя:
Адрес:	Отчество:
Наименование подразделения:	Должность:
	Логин:
Телефон:	Электронная почта:

Бланк для заполнения, перечень корреспондентов доступны на официальном сайте оператора технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.egov66.ru) в разделе «Информационные системы – СЭД» (прямая ссылка – https://egov66.ru/information_systems/sed/, список корреспондентов представляется в файле, доступном для просмотра в формате Excel).

(должность)

(И.О. Фамилия)

(дата)

Приложение № 4
к Регламенту технической поддержки
системы электронного документооборота
Правительства Свердловской области и
системы «Обращения граждан»

Форма

Руководителю
оператора технической поддержки
системы электронного документооборота
Правительства Свердловской области и
системы «Обращения граждан»

(И.О. Фамилия)

ЗАЯВКА на обслуживание в системе

(электронного документооборота Правительства Свердловской
области/системы «Обращения граждан» (нужное указать))

Контактные данные заявителя	
Организация:	Фамилия:
	Имя:
Адрес:	Отчество:
Наименование подразделения:	Должность:
	Логин:
Телефон:	Электронная почта:

Суть запроса

(должность)

(И.О. Фамилия)

(дата)

Приложение № 5
к Регламенту технической поддержки
системы электронного документооборота
Правительства Свердловской области и
системы «Обращения граждан»

Форма

Руководителю
оператора технической поддержки
системы электронного документооборота
Правительства Свердловской области и
системы «Обращения граждан»

(И.О. Фамилия)

**ЗАЯВКА
на создание (редактирование) шаблона документа**

« _____ »

Номер строки	Наименование поля	Значение поля	Ф.И.О. участника процесса, должность
1.	Тип документа		
2.	Вид документа		
3.	Подвид документа		
4.	Порядок регистрационных номеров		
5.	Номер номенклатурного дела		
6.	Нормоконтроль		
7.	Согласование (этапы, последовательность)		
8.	Распечатка документа руководителю		
9.	Подписание		
10.	Утверждение		
11.	Адресат		
12.	Рассылка на ознакомление		
13.	Рассылка с контролем ознакомления		

Примечания (при наличии):

Приложение № 6
к Регламенту технической поддержки
системы электронного документооборота
Правительства Свердловской области и
системы «Обращения граждан»

КЛАССИФИКАТОР запросов на обслуживание в СЭД, СОГ

Таблица 1

Номер строки	Тип запроса на обслуживание	Лица, ответственные за согласование запросов на обслуживание в СЭД*	Форма подачи обращения вида «запрос на обслуживание»
1	2	3	4
1.	Изменение полей карточки документа (при сохранении целостности электронной подписи)	руководитель заявителя или лицо, его замещающее	приложение № 4 к Регламенту технической поддержки системы электронного документооборота Правительства Свердловской области и системы «Обращения граждан» (далее – Регламент)
2.	Изменение текста поручения	автор поручения	приложение № 4 к Регламенту
3.	Снятие периодичности поручения	1) автор поручения; 2) Директор Департамента кадровой политики и контроля Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (для документов, стоящих на контроле)	приложение № 4 к Регламенту
4.	Удаление документа (на этапах после подписания)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
5.	Восстановление удаленного документа	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту

1	2	3	4
6.	Создание новой учетной записи пользователя СЭД	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за работу с кадрами	приложение № 2 к Регламенту
7.	Изменение полей существующей учетной записи пользователя СЭД (Ф.И.О., реквизиты доступа)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за работу с кадрами	приложения № 2 и 4 к Регламенту
8.	Закрытие учетной записи пользователя СЭД (в случае, если у пользователя СЭД нет задач)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за работу с кадрами	приложение № 2 к Регламенту
9.	Закрытие учетной записи пользователя СЭД (в случае, если у пользователя СЭД остались неисполненные задачи)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за работу с кадрами; 3) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 2 к Регламенту
10.	Добавление (снятие) функциональных прав (ролей)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 2 к Регламенту
11.	Добавление (снятие) прав доступа к документам (просмотр для всей организационной структуры)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства; 3) Начальник Управления документационного обеспечения Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области** (далее – УДО ГСО и ПСО)	приложение № 2 к Регламенту
12.	Добавление (снятие) прав доступа к документам (просмотр для	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника	приложение № 2 к Регламенту

1	2	3	4
	организационной структуры участника СЭД)	СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	
13.	Назначение (снятие) замещения (в пределах структурного подразделения)	руководитель заявителя	приложение № 4 к Регламенту
14.	Назначение (снятие) замещения руководителя	руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
15.	Создание новых шаблонов (видов, подвидов документов)	1)руководитель заявителя; 2)руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 5 к Регламенту
16.	Изменение существующих шаблонов (видов, подвидов документов)	1)руководитель заявителя; 2)руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 5 к Регламенту
17.	Настройка прав доступа к статистическим отчетам	1)руководитель заявителя; 2)руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 2 к Регламенту
18.	Добавление общих групп	1)руководитель заявителя; 2)руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства; 3)Начальник УДО ГСО и ПСО**	приложение № 4 к Регламенту
19.	Изменение общих групп	1)руководитель заявителя; 2)руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства; 3)Начальник УДО ГСО и ПСО**	приложение № 4 к Регламенту
20.	Изменение организационной структуры (добавление, удаление подразделений)	1)руководитель заявителя; 2)руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за работу с кадрами; 3)руководитель структурного подразделения участника	приложение № 4 к Регламенту

1	2	3	4
		СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	
21.	Изменение организационной структуры в части участников СЭД, за исключением их структурных единиц (добавление, удаление)	Начальник УДО ГСО и ПСО**	приложение № 4 к Регламенту
22.	Создание (изменение) номенклатуры дел	руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
23.	Корректировка локальных классификаторов и справочников (создание, изменение, удаление)	Начальник УДО ГСО и ПСО**	приложение № 4 к Регламенту
24.	Запрос на добавление (изменение) корреспондента	Начальник УДО ГСО и ПСО***	приложение № 3 к Регламенту

* В список согласования включается должностное лицо исполнительного органа государственной власти Свердловской области (далее – исполнительный орган) в зависимости от принадлежности документа к документообороту исполнительного органа, должностного лица – к организационной структуре исполнительного органа.

** Начальник УДО ГСО и ПСО включается в список согласующих независимо от принадлежности документа к документообороту исполнительного органа, должностного лица – к организационной структуре исполнительного органа.

*** Начальник УДО ГСО и ПСО включается в список согласующих в случае направления заявки по изменению корреспондентов СЭД и МЭДО.

Классификатор запросов на обслуживание в СОГ

Номер строки	Тип запроса на обслуживание	Лица, ответственные за согласование запросов на обслуживание в СОГ*	Форма подачи обращения вида «запрос на обслуживание»
1	2	3	4
1.	Добавление, замена вложений в карточке документа (после подписания)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
2.	Изменение полей карточки документа	руководитель заявителя	приложение № 4 к Регламенту
3.	Изменение текста поручения	автор поручения	приложение № 4 к Регламенту
4.	Создание новой учетной записи пользователя СОГ	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за работу с кадрами; 3) специалист Департамента информатизации и связи Свердловской области, ответственный за согласование заявок на подключение к СОГ	приложение к Положению о системе «Обращения граждан» – заявка на подключение к информационной системе «Обращения граждан»
5.	Изменение полей существующей учетной записи пользователя СОГ (Ф.И.О., реквизиты доступа)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за работу с кадрами	приложения № 2 и 4 к Регламенту
6.	Закрытие учетной записи пользователя СОГ (в случае, если у пользователя СОГ нет задач)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за работу с кадрами	приложение № 2 к Регламенту
7.	Закрытие учетной записи пользователя СОГ (в	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного	приложение № 2 к Регламенту

1	2	3	4
	случае, если у пользователя СОГ остались неисполненные задачи)	подразделения участника СОГ, ответственного за работу с кадрами; 3) руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за ведение делопроизводства	
8.	Добавление (снятие) функциональных прав (роли)	руководитель заявителя	приложение № 2 к Регламенту
9.	Назначение (снятие) замещения (в пределах структурного подразделения)	руководитель заявителя	приложение № 4 к Регламенту
10.	Назначение (снятие) замещения руководителя	руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
11.	Изменение организационной структуры (добавление, удаление подразделений)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за работу с кадрами; 3) руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
12.	Изменение организационной структуры в части участников СОГ, за исключением их структурных единиц (добавление, удаление)	Начальник Управления по работе с обращениями граждан Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (далее – Начальник УОГ ГСО ПСО ^{**})	приложение № 4 к Регламенту
13.	Создание (изменение) номенклатуры дел	руководитель структурного подразделения участника СОГ, ответственного	приложение № 4 к Регламенту

1	2	3	4
		за ведение делопроизводства	
14.	Корректировка локальных классификаторов и справочников (создание, изменение, удаление)	Начальник УОГ ГСО и ПСО**	приложение № 4 к Регламенту
15.	Запрос на добавление, изменение корреспондента	согласование не требуется	приложение № 3 к Регламенту

* В список согласования включается должностное лицо исполнительного органа государственной власти Свердловской области (далее – исполнительный орган) в зависимости от принадлежности документа к документообороту исполнительного органа, должностного лица – к организационной структуре исполнительного органа.

** Начальник УОГ ГСО и ПСО включается в список согласующих независимо от принадлежности документа к документообороту исполнительного органа, должностного лица – к организационной структуре исполнительного органа.