



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

11.02.2015

№ 126-РП

г. Екатеринбург

Об утверждении Регламента взаимодействия Администрации Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, с государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Оператор электронного правительства»

В соответствии с пунктом 2 постановления Правительства Свердловской области от 05.03.2013 № 234-ПП «Об утверждении Положения о системе электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Свердловской области», в целях организации работы службы технической поддержки системы электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Свердловской области:

1. Утвердить Регламент взаимодействия Администрации Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, с государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Оператор электронного правительства» (далее – Регламент) (прилагается).
2. Руководителям исполнительных органов государственной власти Свердловской области в срок до 20 марта 2015 года представить в государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Оператор электронного правительства» список лиц, ответственных за функционирование локальных вычислительных сетей и рабочих мест пользователей системы электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Свердловской области (далее – СЭД).
3. Руководителям исполнительных органов государственной власти Свердловской области в срок до 20 марта 2015 года представить в государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Оператор электронного правительства» список лиц, ответственных за согласование запросов на обслуживание в СЭД, в соответствии с приложением к настоящему распоряжению.
4. Министерству транспорта и связи Свердловской области (А.М. Сидоренко), Правительству Свердловской области, исполнительным органам государственной власти Свердловской области обеспечить функционирование службы технической поддержки СЭД в соответствии с Регламентом.
5. Участникам СЭД руководствоваться Регламентом при обращении в службу технической поддержки СЭД.
6. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на Заместителя Председателя Правительства Свердловской области В.А. Грипасу.

Председатель Правительства
Свердловской области



Д.В. Паслер

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Правительства
Свердловской области
от 11.02.2015 № 126-РП
«Об утверждении Регламента
взаимодействия Администрации
Губернатора Свердловской области,
Правительства Свердловской области,
исполнительных органов
государственной власти Свердловской
области, органов местного
самоуправления муниципальных
образований, расположенных на
территории Свердловской области, с
государственным бюджетным
учреждением Свердловской области
«Оператор электронного
правительства»

РЕГЛАМЕНТ
взаимодействия Администрации Губернатора Свердловской области,
Правительства Свердловской области, исполнительных органов
государственной власти Свердловской области, органов местного
самоуправления муниципальных образований,
расположенных на территории Свердловской области,
с государственным бюджетным учреждением Свердловской области
«Оператор электронного правительства»

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий регламент определяет порядок взаимодействия Администрации Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, государственных учреждений Свердловской области с государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Оператор электронного правительства» при направлении и обработке обращений пользователей, обратившихся за технической поддержкой при работе в системе электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Свердловской области (далее – СЭД).

2. В настоящем регламенте используются термины и определения в значениях, установленных в постановлении Правительства Свердловской области

от 05.03.2013 № 234-ПП «Об утверждении Положения о системе электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Свердловской области».

Глава 2. Служба технической поддержки СЭД

3. Служба технической поддержки СЭД (далее – служба технической поддержки) – сервисная служба, обеспечивающая штатное функционирование аппаратно-программных средств СЭД, доступность СЭД для пользователей СЭД и техническую поддержку пользователей СЭД.

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

1) оператор технической поддержки СЭД (I и II уровни технической поддержки);

2) специалисты структурных подразделений участников СЭД, которые обслуживают рабочие места пользователей СЭД (II уровень технической поддержки);

3) администраторы СЭД (III уровень технической поддержки);

4) компания-разработчик (поставщик) текущей версии СЭД (далее - разработчик СЭД) (IV уровень технической поддержки).

5. Служба технической поддержки осуществляет свою деятельность в соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 05.03.2013 № 234-ПП «Об утверждении Положения о системе электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Свердловской области» и настоящим регламентом.

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

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

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

3) специалистах структурных подразделений участников СЭД, которые обслуживают рабочие места пользователей СЭД (II уровень технической поддержки).

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

8. Пользователи СЭД должны соблюдать инструкции по работе в СЭД, доступные по адресу: http://egov66.ru/information_systems/sed.

9. Все обращения в службу технической поддержки регистрируются в автоматизированной системе регистрации, учёта и обработки обращений ServiceDesk с присвоением уникального идентификатора обращения.

10. После обращения в службу технической поддержки пользователь СЭД (заявитель) становится для оператора технической поддержки СЭД заказчиком, а зарегистрированное в ServiceDesk обращение заявителя становится заявкой в службу технической поддержки. Информирование заказчика о ходе выполнения его заявки осуществляется путем отправки уведомлений на электронный почтовый адрес заказчика, формируемых автоматически либо сотрудниками оператора технической поддержки СЭД, при изменении статуса обработки заявки в ServiceDesk.

Глава 3. Подача обращений

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

К устному способу относится обращение посредством звонка на единый многоканальный телефон оператора технической поддержки СЭД: (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 СЭД sd@egov66.ru;

2) подача обращения путем создания заявки на сайте оператора технической поддержки СЭД: www.egov66.ru в разделе «Тех. Поддержка» (прямая ссылка – <http://sd.egov66.ru>), требующая авторизации и предварительной регистрации пользователя на данном сайте.

12. Деление обращений на виды приведено в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Вид обращения	Способ подачи обращения	Суть обращения
1	2	3	4
1.	Консультация	устный, письменный*	проведение разъяснений по алгоритму работы СЭД
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 СЭД
3.	Запрос на обслуживание	письменный	перечень работ по настройке СЭД в соответствии с классификатором

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

1	2	3	4
			запросов на обслуживание в СЭД (далее - Классификатор) (приложение к распоряжению Правительства Свердловской области «Об утверждении Регламента взаимодействия Администрации Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, с государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Оператор электронного правительства»

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

14. Устный способ подачи обращения вида «инцидент» целесообразен только в случае невозможности использования письменного способа подачи обращения вида «инцидент». В этом случае заявителю необходимо изложить сотруднику оператора технической поддержки СЭД по телефону суть обращения для формирования заявки.

15. Инцидент может быть вызван причинами, связанными с настройками аппаратно-технической составляющей рабочего места пользователя СЭД, базовым программным обеспечением, установленным на рабочем месте пользователя СЭД, качеством подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», настройками прикладного программного обеспечения СЭД, программной платформы, на которой реализована СЭД, и иными программно-аппаратными причинами. Выявление и идентификацию причин инцидента осуществляет оператор технической поддержки СЭД в ходе приема, регистрации и анализа обращения.

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

17. При обращении пользователя СЭД в службу технической поддержки в ServiceDesk фиксируются (автоматически или вручную на I уровне технической поддержки при невозможности автоматической идентификации) его контактные данные (Ф.И.О., место работы, адрес электронной почты, телефон), описываются причины обращения, а также номер предыдущей заявки, если новое обращение возникло вследствие неудовлетворенности пользователя СЭД результатом выполнения предыдущей заявки. Обращения от пользователя, которого невозможно однозначно идентифицировать, а также запросы на обслуживание, оформление которых не соответствует требованиям, установленным в пункте 16 настоящего регламента, 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.

Глава 4. Регистрация обращений

19. 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.

20. Регистрация обращений, поступивших в службу технической поддержки по телефону, производится в рабочее время оператора технической поддержки СЭД. Такие обращения регистрируются в ServiceDesk автоматически как «консультация» с присвоением уникального номера и статусом заявки «закрит». Исключение составляют обращения вида «инцидент».

Глава 5. Выполнение заявок

21. Выполнение заявок производится в соответствии с графиком работы оператора технической поддержки СЭД. График работы оператора технической поддержки СЭД: понедельник – пятница с 08.00 до 20.00.

22. В рабочие часы время принятия заявок в работу (время реакции) не превышает 30 минут. Время реакции может быть увеличено в зависимости от количества поступивших обращений.

23. Заявки от должностных лиц - пользователей СЭД, указанных в приложении № 1 к настоящему регламенту, рассматриваются как приоритетные.

24. Все заявки, поступившие в службу технической поддержки, разделяются по сложности выполнения и по зонам ответственности специалистов службы технической поддержки на четыре уровня:

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

2) II уровень – выполнение заявки не является стандартным и требует дополнительной проработки специалистом оператора технической поддержки СЭД; выполнение заявки находится в зоне ответственности как специалистов оператора технической поддержки СЭД, так и специалистов структурных подразделений участников СЭД, которые обслуживают рабочие места пользователей СЭД;

3) III уровень – выполнение заявки невозможно стандартными средствами и требует глубокого анализа программных модулей или баз данных СЭД. При

невозможности выполнения заявки специалистами оператора технической поддержки СЭД данная заявка направляется администратору СЭД;

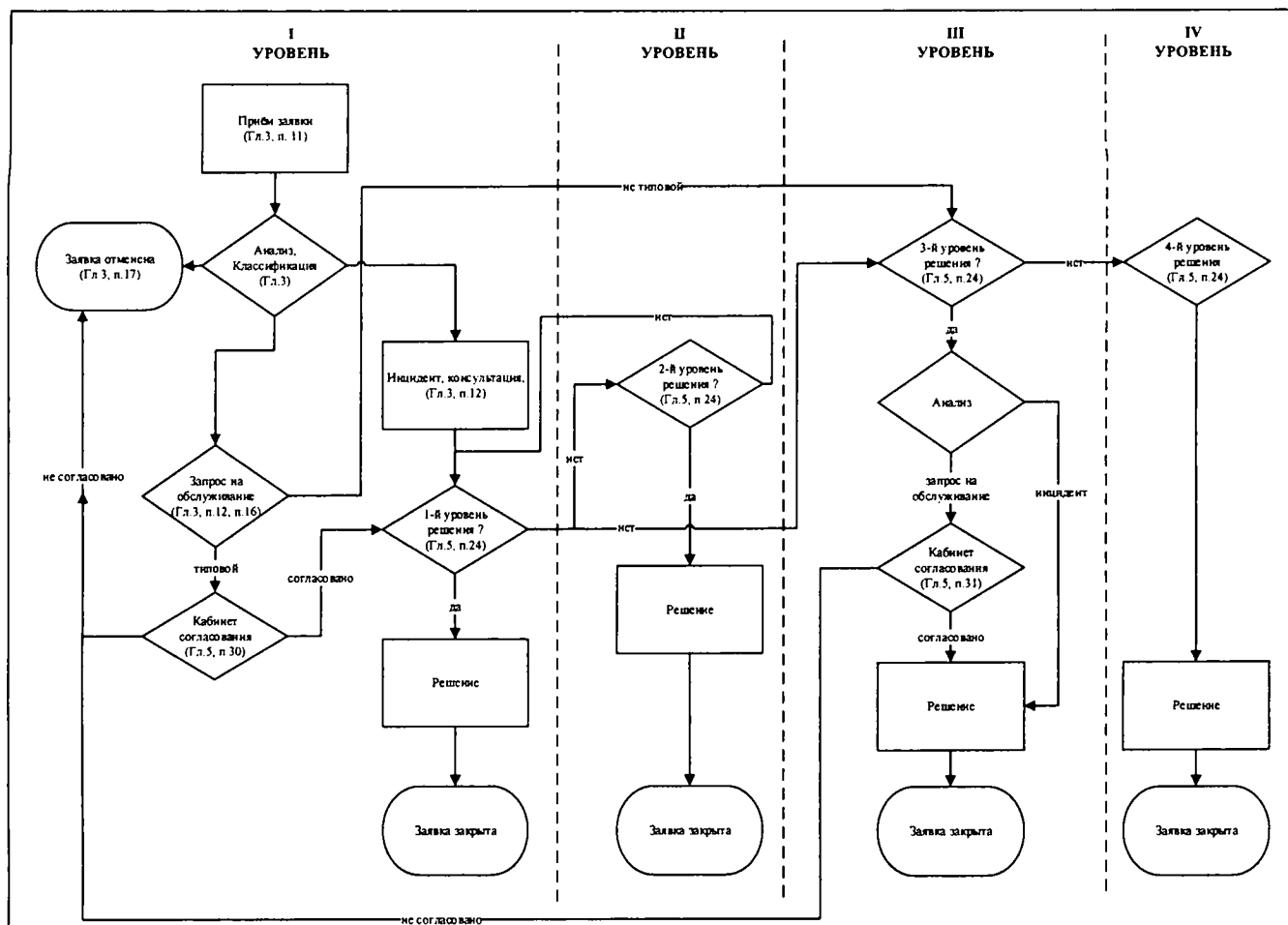
4) IV уровень – выполнение заявки невозможно администратором СЭД, заявка направляется разработчику СЭД.

25. Распределение ответственности за выполнение заявок по четырем уровням технической поддержки приведено в таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Суть выполнения заявки	Ответственные специалисты службы технической поддержки
1.	Настройка рабочего места пользователя СЭД	инженеры II уровня технической поддержки на местах
2.	Консультация по работе в СЭД, настройке рабочего места пользователя СЭД	специалисты оператора технической поддержки СЭД
3.	Администрирование прав пользователей в СЭД; корректировка, настройка локальных справочников в СЭД; корректировка данных в СЭД по результатам ошибочных действий пользователя; восстановление работоспособности программного обеспечения СЭД при отказе	специалисты оператора технической поддержки СЭД, администраторы СЭД, разработчик СЭД в рамках эскалации по четырем уровням технической поддержки
4.	Обеспечение работоспособности программно-аппаратных средств серверной части СЭД	специалисты оператора технической поддержки СЭД
5.	Обеспечение сетевой доступности СЭД в локальной вычислительной сети (далее – ЛВС) резервного центра обработки данных Правительства Свердловской области (далее – резервный центр)	специалисты оператора технической поддержки СЭД
6.	Обеспечение сетевой связанности ЛВС участников СЭД с ЛВС резервного центра	инженеры II уровня технической поддержки на местах

26. Последовательность эскалации заявки в ServiceDesk по четырем уровням технической поддержки приведена на схеме 1.



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

Таблица 3

№ п/п	Вид обращения	Максимальное время выполнения заявки (рабочих часов)		
		I уровень технической поддержки	II уровень технической поддержки	III и IV уровни технической поддержки
1.	Консультация	1	-	-
2.	Инцидент	2	8	36
3.	Запрос на обслуживание	2	8	36

28. Максимальное время выполнения заявки может быть изменено специалистом оператора технической поддержки СЭД по результатам первичного

анализа заявки с уведомлением пользователя СЭД, а также по согласованию с приоритетным пользователем СЭД для назначения более удобного для приоритетного пользователя СЭД времени выполнения заявки.

29. В процессе регистрации обращения в службу технической поддержки и выполнения заявки специалист оператора технической поддержки СЭД 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.

30. При приеме в работу новой заявки, тип запроса на обслуживание которой содержится в Классификаторе, специалисту оператора технической поддержки СЭД необходимо направить данную заявку на согласование участникам, указанным в Классификаторе. Согласование заявки осуществляется средствами ServiceDesk. Участникам согласования по электронной почте приходят соответствующие уведомления, а заявке присваивается статус «на согласовании».

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 «в работе» и начинает выполняться специалистом оператора технической поддержки СЭД.

31. При приеме в работу новой заявки, тип запроса на обслуживание которой не содержится в Классификаторе, специалисту оператора технической поддержки СЭД необходимо направить данную заявку администратору СЭД. Администратор СЭД прорабатывает решение по выполнению заявки и направляет задачи по согласованию своего решения членам комитета по согласованию изменений в СЭД (далее – члены САВ). Члены САВ назначаются распоряжением Правительства Свердловской области. Заявке присваивается статус «на согласовании». После положительного согласования решения администратора СЭД всеми членами САВ заявка автоматически переходит в статус «в работе» и исполняется администратором СЭД. Администратор СЭД классифицирует новый тип запроса, дополняет Классификатор и доводит обновленный Классификатор и типовое решение до оператора технической поддержки СЭД.

32. Последовательность присвоения статуса заявки в ServiceDesk по мере её выполнения приведена в таблице 4.

№ п/п	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	1) выполнение заявки вида «запрос на обслуживание» на II уровне технической поддержки требует согласования в соответствии с Классификатором; 2) тип запроса на обслуживание заявки не содержится в Классификаторе, заявка направлена на III уровень технической поддержки и требует согласования решения администратора СЭД
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: 1) появилась необходимость запроса дополнительной информации у заявителя; 2) выполнение заявки не является стандартным, требуется	отправляется запрос дополнительной информации заявителю; выполнение заявки требует дополнительной проработки специалистом службы технической поддержки; решение заявки лежит вне зоны ответственности оператора технической поддержки СЭД;

1	2	3	4
		дополнительная проработка; 3) заявка передана разработчику СЭД	заявка передана на IV уровень технической поддержки для решения
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 СЭД 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

33. 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.

34. Для дополнительного контроля процесса выполнения заявки и управления её закрытием пользователю СЭД необходимо авторизоваться на сайте www.egov66.ru в разделе “Тех. Поддержка” (прямая ссылка – <http://sd.egov66.ru>) и найти в списке заявок, зарегистрированных в ServiceDesk, интересующую его заявку.

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

№ п/п	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

36. В случае превышения времени выполнения заявки, а также при невозможности выполнения заявки в рамках эскалации по четырем 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 и ответственному специалисту оператора технической поддержки СЭД для принятия совместных мер. Организацию взаимодействия между участниками решения проблемы осуществляет ответственный за контроль исполнения заявок специалист оператора технической поддержки СЭД.

Приложение № 1
к Регламенту взаимодействия Администрации
Губернатора Свердловской области,
Правительства Свердловской области,
исполнительных органов государственной
власти Свердловской области, органов
местного самоуправления муниципальных
образований, расположенных на территории
Свердловской области, с государственным
бюджетным учреждением Свердловской
области «Оператор электронного
правительства»

**Список должностных лиц - пользователей СЭД,
имеющих приоритет при обработке заявок в ServiceDesk**

Губернатор Свердловской области;
Руководитель Администрации Губернатора Свердловской области;
советник Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области;
Первый Заместитель Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области;
заместители Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области;
Директор Государственно-правового департамента Губернатора Свердловской области;
Директор Департамента кадровой политики Губернатора Свердловской области;
Директор Контрольного департамента Губернатора Свердловской области;
Заместитель директора Контрольного департамента Губернатора Свердловской области;
консультанты Контрольного департамента Губернатора Свердловской области;
Заведующий Секретариатом Губернатора Свердловской области;
консультант Секретариата Губернатора Свердловской области;
ведущий специалист Секретариата Губернатора Свердловской области;
Председатель Правительства Свердловской области;
советники Председателя Правительства Свердловской области;
Первый Заместитель Председателя Правительства Свердловской области;
советник Первого Заместителя Председателя Правительства Свердловской области;
старший инспектор Первого Заместителя Председателя Правительства Свердловской области;
Первый Заместитель Председателя Правительства Свердловской области – Министр инвестиций
и развития Свердловской области;
помощники Заместителя Председателя Правительства Свердловской области;
Заместитель Председателя Правительства Свердловской области – Министр финансов
Свердловской области;
заместители Председателя Правительства Свердловской области;
Заместитель Председателя Правительства Свердловской области – Руководитель Аппарата
Правительства Свердловской области;
советники Заместителя Председателя Правительства Свердловской области – Руководителя
Аппарата Правительства Свердловской области;
помощники Заместителя Председателя Правительства Свердловской области – Руководителя
Аппарата Правительства Свердловской области;
Заместитель Руководителя Аппарата Правительства Свердловской области - Начальник
Юридического управления Правительства Свердловской области;
заместители Руководителя Аппарата Правительства Свердловской области;
Заведующий Секретариатом Председателя Правительства Свердловской области;

Начальник Управления документационного обеспечения Правительства Свердловской области;
Заместитель начальника Управления документационного обеспечения Правительства Свердловской области – заведующий отделом методологии и автоматизации документооборота;
заведующий отделом делопроизводства Управления документационного обеспечения Правительства Свердловской области;
Начальник Управления выпуска правовых актов и издательской деятельности Правительства Свердловской области.

Форма

Приложение № 2
к Регламенту взаимодействия Администрации
Губернатора Свердловской области,
Правительства Свердловской области,
исполнительных органов государственной власти
Свердловской области, органов местного
самоуправления муниципальных образований,
расположенных на территории Свердловской
области, с государственным бюджетным
учреждением Свердловской области «Оператор
электронного правительства»

Руководителю
оператора технической поддержки СЭД
(И.О. Фамилия)

Заявка на администрирование пользовательских учётных записей

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

Роли пользователей	Виды работ				
	первичный доступ	прекращение доступа	восстановление доступа	смена реквизитов	изменение ролей/функций
Нормоконтролер					
Проверка подготовленных проектов документов на соответствие требованиям к их оформлению					
Регистратор					
Регистрация входящих документов					
Регистрация исходящих документов					
Регистрация правовых актов					
Регистрация организационных документов					
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)

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)

Форма

Приложение № 3
к Регламенту взаимодействия Администрации
Губернатора Свердловской области,
Правительства Свердловской области,
исполнительных органов государственной
власти Свердловской области, органов
местного самоуправления муниципальных
образований, расположенных на территории
Свердловской области, с государственным
бюджетным учреждением Свердловской
области «Оператор электронного
правительства»

Руководителю
оператора технической поддержки СЭД
(И.О. Фамилия)

**Заявка
на работу по корректировке справочника корреспондентов**

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

Перечень корреспондентов приведён в приложении в количестве ____.
(список корреспондентов представляется в файле Excel. Бланк для заполнения доступен по
адресу: http://egov66.ru/home/information_systems/sed)

(должность)

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)

Форма

Приложение № 4
к Регламенту взаимодействия Администрации
Губернатора Свердловской области,
Правительства Свердловской области,
исполнительных органов государственной
власти Свердловской области, органов
местного самоуправления муниципальных
образований, расположенных на территории
Свердловской области, с государственным
бюджетным учреждением Свердловской
области «Оператор электронного
правительства»

Руководителю
оператора технической поддержки СЭД
(И.О. Фамилия)

Заявка на обслуживание

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

Суть запроса

 (должность)

 (подпись)

 (расшифровка подписи)

 (дата)

Форма

Приложение № 5
к Регламенту взаимодействия Администрации
Губернатора Свердловской области,
Правительства Свердловской области,
исполнительных органов государственной
власти Свердловской области, органов
местного самоуправления муниципальных
образований, расположенных на территории
Свердловской области, с государственным
бюджетным учреждением Свердловской
области «Оператор электронного
правительства»

Руководителю
оператора технической поддержки СЭД
(И.О. Фамилия)

Шаблон документа « _____ »

№ п/п	Наименование поля	Значение поля	Ф.И.О. участников процесса, должность
1.	Тип документа		
2.	Вид документа		
3.	Подвид документа		
4.	Порядок регистрационных номеров		
5.	Номер номенклатурного дела		
6.	Согласование (количество рабочих дней)		
7.	Подписание		
8.	Утверждение*		
9.	Категория корреспондента		
10.	Адресат		
11.	Рассылка на ознакомление		
12.	Рассылка с контролем ознакомления		

Примечания (при наличии):

* Необязательное для заполнения поле.

Приложение
к распоряжению Правительства
Свердловской области
от 11.02.2015 № 126-РП

Классификатор запросов на обслуживание в СЭД

№ п/п	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.	Добавление/замена вложений в карточке документа (после подписания)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту взаимодействия Администрации Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, с государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Оператор электронного правительства», утвержденному распоряжением Правительства Свердловской области об утверждении Регламента взаимодействия Администрации Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, с государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Оператор электронного правительства» (далее – Регламент)
2.	Изменение полей карточки документа	руководитель заявителя	приложение № 4 к Регламенту
3.	Изменение текста поручения	автор поручения	приложение № 4 к Регламенту
4.	Снятие периодичности поручения	1) автор поручения; 2) Директор Контрольного департамента Губернатора Свердловской области (для документов, стоящих на контроле)	приложение № 4 к Регламенту
5.	Удаление документа (на этапах после подписания)	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
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

1	2	3	4
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, 4 к Регламенту
8.	Закрытие учетной записи пользователя СЭД (в том 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 том 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 (роли)	руководитель заявителя	приложение № 2 к Регламенту
11.	Добавление/снятие прав доступа к документам/просмотру организационной структуры	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства; 3) Начальник Управления документационного обеспечения Правительства Свердловской области ** (далее - УДО ПСО)	приложение № 2 к Регламенту
12.	Назначение/снятие замещения (в пределах структурного подразделения)	руководитель заявителя	приложение № 4 к Регламенту
13.	Назначение/снятие замещения руководителя	руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
14.	Создание новых шаблонов/видов/подвидов документов	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 5 к Регламенту
15.	Изменение существующих шаблонов/видов/подвидов документов	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 5 к Регламенту
16.	Настройка прав доступа к статистическим отчетам	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника	приложение № 2 к Регламенту

1	2	3	4
		СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	
17.	Добавление общих групп	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства; 3) Начальник УДО ПСО**	приложение № 4 к Регламенту
18.	Изменение общих групп	1) руководитель заявителя; 2) руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства; 3) Начальник УДО ПСО**	приложение № 4 к Регламенту
19.	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 СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
20.	Изменение организационной структуры в части участников СЭД, за исключением их структурных единиц (добавление/удаление)	Начальник УДО ПСО**	приложение № 4 к Регламенту
21.	Создание/изменение номенклатуры дел	руководитель структурного подразделения участника СЭД, ответственного за ведение делопроизводства	приложение № 4 к Регламенту
22.	Корректировка локальных классификаторов и справочников (создание/изменение/удаление)	Начальник УДО ПСО**	приложение № 4 к Регламенту
23.	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 УДО ПСО включается в список согласующих независимо от принадлежности документа к документообороту исполнительного органа, должностного лица – к организационной структуре исполнительного органа.

Запросы на обслуживание, поступающие от участников СЭД, работающих в режиме «одного окна», согласовываются с Начальником УДО ПСО.