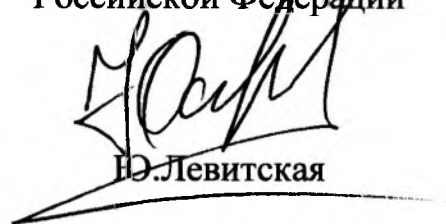


УТВЕРЖДАЮ
Директор Департамента проектной
деятельности Правительства
Российской Федерации



Ю. Левитская

" 5 " марта 2025 г.

**Временный регламент
работы в системе взаимодействия проектных офисов**

Оглавление

1. Общие положения	3
1.1. Общие положения	3
1.2. Статус информации в Системе	4
1.3. Понятия и термины	6
2. Цель создания и задачи Системы	7
3. Функциональные возможности и сервисы Системы	8
4. Организация работы в Системе	9
4.1. Организационная модель работы Системы	9
4.2. Участники и пользователи Системы	9
4.3. Ролевая модель работы в Системе.....	10
4.4. Доступ к Системе	12
4.5. Сроки обработки запросов и режим работы Системы.....	13
4.6. Техническая поддержка Системы.....	13
5. Категории услуг в Системе	14
6. Направление и обработка запросов	16
6.1. Создание и направление запросов в Системе.....	16
6.2. Обработка запросов в Системе	18
6.3. Изменение контрольного срока обработки запросов	22
6.4. Оценка ответа на запрос	22
6.5. Эскалация запроса на проектный офис Правительства Российской Федерации	24
6.6. Запрос руководителю проектного офиса Правительства Российской Федерации	25
6.7. Отзыв запроса	25
6.8. Формирование и обработка выявленных в Системе проблем	25
7. База знаний.....	27
8. Обеспечение взаимодействия участников в Системе	28
8.1. Необходимые мероприятия для организации взаимодействия	28
8.2. Принципы работы в Системе	29
8.4. Отчетность	30
8.5. Спорные ситуации.....	30
8.6. Контроль качества рабочего процесса	31
9. Приложения	31
9.1. Перечень событий, о наступлении которых Системой направляются уведомления (№ 1).	31
9.3. Контрольные сроки подготовки ответов на запросы (№ 2).	31

1. Общие положения

1.1. Общие положения

1.1.1. Настоящий временный регламент работы в системе взаимодействия проектных офисов (далее - регламент) подготовлен в соответствии с Положением об организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации и функциональной структурой проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2018 г. № 1288 "Об организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации" (далее соответственно - Положение, функциональная структура проектной деятельности, Постановление), а также с учетом Методических рекомендации по организации деятельности проектных офисов федеральных органов исполнительной власти, организаций и проектных офисов субъектов Российской Федерации, направленных письмом Аппарата Правительства Российской Федерации от 27.09.2022 № П6-70864 (далее - методические рекомендации).

1.1.2. Настоящий регламент подготовлен в целях реализации функций, установленных функциональной структурой проектной деятельности с учетом методических рекомендаций.

1.1.3. Настоящий регламент составлен с учетом абзаца 4 пункта 5 протокола совещания у заместителя Председателя Правительства Российской Федерации - Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Д.Ю.Григоренко от 18 февраля 2022 г. № ДГ-П6-15пр, а также с учетом положений плана-графика перехода государственных программ субъектов Российской Федерации на новую систему управления, утвержденного поручением Правительства Российской Федерации от 30 августа 2022 г. № ММ-П6-14588.

1.1.4. Настоящий регламент определяет порядок, правила и способы информационного взаимодействия ведомственных проектных офисов, проектных офисов субъектов Российской Федерации (далее - ВПО, РПО, совместно - проектные офисы), федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, иных участников проектной деятельности, а также роли и задачи проектного офиса Правительства Российской Федерации, Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации (далее - Аналитический центр), научно-образовательного центра проектного менеджмента федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации" (далее - ЦПМ), Федерального казначейства, Министерства финансов Российской Федерации

и АНО "Национальные приоритеты" в организации и осуществлении такого информационного взаимодействия.

1.1.5. Информационное взаимодействие в соответствии с настоящим регламентом осуществляется в рамках реализации национальных проектов (программ), федеральных проектов, входящих в состав национального проекта (программы), федеральных проектов, не входящих в состав национального проекта (далее при совместном упоминании - федеральные проекты), ведомственных проектов и региональных проектов (далее при совместном упоминании - проекты).

1.1.6. Информационное взаимодействие в соответствии с настоящим регламентом осуществляется в системе взаимодействия проектных офисов (далее - Система, СВПО), являющейся подсистемой Системы управления эксплуатацией Федерального казначейства, следующим образом:

- направление запросов в адрес группы поддержки другого участника Системы;
- предоставление ответов на поступившие запросы в Системе;
- автоматизированное создание и направление запросов участникам Системы в соответствии с данными, получаемыми из внешних информационных систем;
- обработка поступивших автоматизированных запросов;
- совместная работа с документами;
- организация опросов и участие в них;
- использование иных функций Системы.

1.1.7. Участники Системы принимают все необходимые меры для своевременной и качественной обработки запросов, поступающих в их адрес, предоставления решений по существу вопросов, а также своевременную эскалацию запросов на следующий уровень управления в соответствии с регламентом.

1.1.8. По решению проектного офиса Правительства Российской Федерации в Системе осуществляется информационное взаимодействие участников проектов, ответственным за реализацию которых является проектный офис Правительства Российской Федерации, в том числе посредством создания дополнительных категорий услуг (услуг, тем запросов).

1.2. Статус информации в Системе

1.2.1. Использование Системы осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" и Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

1.2.2. Информация, размещенная в Системе в виде запроса и (или) ответа на запрос, носит официальный статус и является официальной позицией участника Системы, формируемой в рамках осуществления проектной деятельности в соответствии с Постановлением или выполнением органом исполнительной власти или организацией своих полномочий. Вышеуказанная информация может быть использована при подготовке докладов руководителям органов исполнительной власти, высшим должностным лицам субъектов Российской Федерации, руководителям органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или организации и обработке отчетной, а также иной необходимой информации.

1.2.3. Информация, размещенная в Системе, носит служебный характер и не может быть опубликована участниками в любых внешних источниках без согласования с проектным офисом Правительства Российской Федерации.

1.2.4. В Системе не обрабатывается информация, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами, принятыми участниками проектной деятельности.

1.2.5. Электронная подпись в Системе не применяется.

1.2.6. Информация и данные, формируемые в Системе, используются участниками проектной деятельности в ходе выполнения ими функций и задач, определенных Постановлением, в том числе при подготовке документов в рамках разработки и реализации проектов.

1.2.7. Система осуществляет двухсторонний информационный обмен данными с подсистемой управления национальными проектами государственной интегрированной информационной системы управления общественными финансами "Электронный бюджет" (далее - ГИИС "Электронный бюджет") и информационно аналитической системой реализации проектов ГАС "Управление" (далее ГАС "Управление").

Обмен осуществляется в целях выявления отклонений в реализации проектов (программ), подготовки аналитики, использования информации при подготовке паспортов проектов, запросов на их изменение, отчетов об их реализации, а также иных документов и информации, разрабатываемых при осуществлении проектной деятельности.

1.2.8. При осуществлении информационного взаимодействия допускается передача в электронном виде документов и информации, содержащих только общедоступную информацию и информацию, доступ к которой не ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2.9. Все действия в Системе персонифицированы. Выполнение любого действия с использованием учетной записи участника Системы считается равнозначным выполнению таких действий непосредственно

владельцем этой учетной записи. Учетная запись участника системы связана с учетной записью Единой системы идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА).

1.3. Понятия и термины

1.3.1. Понятия, используемые в настоящем регламенте, соответствуют терминам и определениям, приведенным в Положении и методических рекомендациях. В дополнение к ним вводятся следующие понятия:

а) "запрос" - объект Системы, используемый для управления рабочими процессами, созданный вручную пользователями Системы либо автоматически созданный Системой на основе ее настроек¹;

б) "созданный вручную запрос" - созданный вручную пользователями Системы запрос, содержащий в себе: вопрос, связанный с реализацией проектов, организацией проектной деятельности; описание инцидента или потенциального инцидента, препятствующего эффективной реализации проекта; информационное сообщение, направленное одному или нескольким участникам Системы;

в) "автоматически созданный запрос" - запрос, созданный Системой автоматически на основе ее настроек в случае наступления определенного события, связанного с реализацией проектов²;

г) "карточка запроса" - электронная форма, содержащая структурированную информацию о запросе в соответствии с видом запроса;

д) "ответ на запрос" - информация, вносимая исполнителем запроса в карточку запроса при помощи Системы;

е) "инцидент" - отклонение фактического значения параметра проекта от планового значения, которое оказало или может оказать негативное влияние на реализацию проекта и (или) достижение целевых показателей национальных целей развития Российской Федерации;

ж) "автоинцидент" - инцидент, выявляемый и закрываемый автоматически средствами Системы на основе данных, поступающих из внешних информационных систем;

з) "проблема" - корневая причина или потенциальная корневая причина одного или нескольких инцидентов;

и) "решение инцидента" - результат деятельности, заключающийся в устранении негативного отклонения фактического значения параметра

¹ По тексту регламента, если не требуется обособление на уровне терминов "автоматически созданный запрос" и "созданный вручную запрос", используется термин "запрос", объединяющий указанные термины.

² Помимо настоящего регламента, работу с автоматически созданными запросами, дополнительно регламентируют отдельные регламенты по работе с автоматически созданными запросами соответствующего типа (пример: регламент работы с автоинцидентами по контрольным точкам).

проекта от планового значения и (или) в устранении негативных последствий от инцидента;

к) "решение проблемы" - результат деятельности, заключающийся в устранении корневой причины возникновения инцидентов.

л) "заявитель" - пользователь Системы, вручную создавший запрос;

м) "адресат запроса" - группа поддержки, являющаяся получателем запроса;

н) "исполнитель запроса" - сотрудник группы поддержки, ответственный за обработку запроса;

о) "участник Системы" - участник проектной деятельности, орган исполнительной власти или организация, работники которого подключены к Системе;

п) "пользователи Системы" - ответственные работники (сотрудники) участников Системы, использующие Систему в соответствии с регламентом;

р) "группа поддержки" - группа пользователей Системы, осуществляющих обработку запросов определенного вида или темы от имени участника Системы;

с) "сервис Системы" - совокупность логически связанных функциональных возможностей Системы, доступных пользователям Системы.

1.3.2. В целях достижения целей создания Системы и исполнения настоящего регламента проектный офис Правительства Российской Федерации уполномочен утверждать дополнительные регламентирующие документы, не противоречащие настоящему регламенту.

2. Цель создания и задачи Системы

2.1. Целью создания Системы является повышение эффективности информационного взаимодействия проектных офисов и иных участников проектной деятельности, в том числе за счет сокращения сроков ответов на запросы, повышения качества ответов, срочного информирования об инцидентах при реализации проектов, а также сбора и систематизации информации о проблемах, выявляемых при реализации проектов, и выработка предложений по их решению.

2.2. Цель создания Системы достигается за счет автоматизации и регламентации процессов взаимодействия проектных офисов и иных участников проектной деятельности.

2.3. Система предназначена для решения следующих задач:

а) оперативный обмен информацией между проектными офисами, иными участниками проектной деятельности в автоматизированном режиме;

- б) оценка качества ответов и иной информации, предоставляемых участниками Системы в соответствии с поступившими в их адрес запросами;
- в) автоматизированный контроль своевременности обработки запросов;
- г) формирование базы знаний ("лучших практик") по исполнению типовых запросов (в том числе связанных с предоставлением решений инцидентов и проблем), а также предоставление информации из нее, в том числе с возможностью контекстного поиска;
- д) персонификация ответственности за своевременность и качество предоставленной в качестве ответа на запрос информации;
- е) автоматизированное формирование статистической и аналитической информации по реализации проектов и по взаимодействию проектных офисов и иных участников проектной деятельности;
- ж) обеспечение возможности совместной работы с документами (файлами), в том числе с использованием инструментов сбора, анализа и агрегирования данных;
- з) создания автоматизированных запросов на основе анализа информации, поступающей из ГИИС "Электронный бюджет" и ГАС "Управления".

3. Функциональные возможности и сервисы Системы

3.1. Система обеспечивает возможность выполнения следующих операций:

- а) ручное создание и направление запросов выбранному адресату(ам);
- б) автоматическое создание и направление запросов выбранному адресату(ам) в соответствии с настройками Системы;
- в) регистрация запросов с присвоением уникального идентификатора;
- г) мониторинг сроков и статусов созданных и полученных запросов на уровне отдельного пользователя Системы или участника Системы в целом;
- д) классификация запросов по различным признакам;
- е) установление срока исполнения запроса и автоматический контроль его соблюдения;
- ж) публикация предоставленных ответов на запросы;
- з) оценка качества предоставленного ответа на запрос;
- и) формирование отчетной информации о работе участников Системы и представление ее в графическом виде;
- к) создание базы знаний с возможностью поиска по тематикам и ключевым словам;
- л) совместная работа участников Системы с документами;
- м) проведение опросов (с помощью анкетирования) участников Системы;

н) уведомление пользователей Системы об основных событиях (перечень событий приведен в Приложении № 1).

3.2. Основными сервисами Системы являются:

- а) подача и обработка запросов;
- б) создание, выявление и обработка автоматизированных запросов;
- в) оценка ответов на запрос;
- г) публикация новостей;
- д) проведение опросов;
- е) совместная работа с документами и использование совместного файлохранилища;
- ж) база знаний;
- з) изменение состава участников/пользователей Системы;
- и) оценка ответов на запросы;

4. Организация работы в Системе

4.1. Организационная модель работы Системы

4.1.1. Работа в Системе организуется в соответствии с настоящим регламентом, в том числе с учетом выполнения участниками и пользователями Системы функций, определенных ролями, назначаемыми в соответствии с пунктом 4.3.

4.1.2. Общее руководство, координацию процессов обработки запросов и контроль работы участников Системы осуществляет проектный офис Правительства Российской Федерации.

4.1.3. Ежемесячная отчетная информация о работе участников Системы учитывается при формировании рейтинга проектных офисов, а также может быть представлена высшим должностным лицам (руководителям высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и (или) руководителям федеральных органов исполнительной власти.

4.2. Участники и пользователи Системы

4.2.1. Основными участниками Системы являются:

- а) проектный офис Правительства Российской Федерации;
- б) ведомственные проектные офисы федеральных органов исполнительной власти;
- в) организации, ответственные за реализацию федеральных проектов и (или) ведомственных проектов;
- г) проектные офисы субъектов Российской Федерации;
- д) органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

- е) Федеральное казначейство;
- ж) структурные подразделения федеральных органов исполнительной власти и организаций;
- з) Аналитический центр;
- и) ЦПМ;
- к) Минфин России;
- л) АНО "Национальные приоритеты";
- м) структурные подразделения Аппарата Правительства Российской Федерации.

4.2.2. При необходимости, по согласованию с проектным офисом Правительства Российской Федерации, к Системе могут быть подключены дополнительные участники.

Действия по подключению, отключению, настройке прав доступа и функционала основному участнику Системы, осуществляется по решению проектного офиса Правительства Российской Федерации.

4.2.3. Для организации обработки запросов для каждого участника Системы создаются группы поддержки, в которые включаются пользователи Системы - сотрудники соответствующего участника Системы.

4.2.4. В состав одного участника Системы может входить несколько групп поддержки, в зону ответственности которых входит различный круг вопросов.

4.2.5. Все сотрудники одной группы поддержки имеют возможность видеть все поступившие в группу поддержки запросы, а также все запросы, созданные сотрудниками группы поддержки.

4.2.6. Если пользователь не является сотрудником группы поддержки, ему не доступны для просмотра запросы, поступившие в такую группу поддержки или созданные сотрудниками такой группы поддержки.

4.2.7. Ответственность за работу группы поддержки, координацию и обеспечение процесса поддержки, соблюдение настоящего регламента пользователями Системы возлагается на руководителя группы поддержки или иное ответственное лицо участника Системы.

4.2.8. Руководителем группы поддержки назначается должностное лицо не ниже заместителя руководителя проектного офиса, заместителя руководителя структурного подразделения органа государственной власти или организации.

4.3. Ролевая модель работы в Системе

4.3.1. Роли и функции участников Системы

- а) "владелец процесса" - руководитель проектного офиса Правительства Российской Федерации, являющийся функциональным

заказчиком рабочего процесса, описываемого настоящим регламентом, определяющий его цели, критерии качества и успешности, принимающий меры по повышению его эффективности и повышению мотивации участников процесса;

б) "куратор процесса" - уполномоченный сотрудник проектного офиса Правительства Российской Федерации, курирующий создание, развитие и использование Системы;

в) "руководитель проектного офиса" - руководитель проектного офиса, сформированного в соответствии с Положением, обеспечивающий работу проектного офиса в Системе в соответствии с настоящим регламентом;

г) "руководитель группы поддержки" - сотрудник проектного офиса (в том числе проектного офиса Правительства Российской Федерации) или организации или иных федеральных органов исполнительной власти, ответственных за реализацию национальных, федеральных и ведомственных проектов, отвечающий за организацию и контроль работы сотрудников группы поддержки в Системе и соблюдение требований настоящего регламента;

д) "сотрудник группы поддержки" - сотрудник участника Системы, определенный им в качестве пользователя Системы;

е) "методолог рабочего процесса" - сотрудник ЦПМ, назначаемый по согласованию с владельцем процесса, разрабатывающий описание рабочего процесса по установочным данным владельца процесса, координирующий внедрение рабочего процесса, отслеживающий работу участников Системы, применение и исполнение настоящего регламента, сбор обратной связи (в т.ч. запрос информации в инициативном порядке), а также инициирующий внесение изменений в рабочий процесс, настоящий регламент и сопутствующие документы;

ж) "менеджер базы знаний" - сотрудник Аналитического центра, который разрабатывает подходы к формированию и ведению базы знаний, обеспечивает контроль качества статей базы знаний;

з) "менеджер проблем" - сотрудник Аналитического центра, который обрабатывает поступившие в группу поддержки проектного офиса Правительства Российской Федерации запросы, проводит их анализ и систематизацию, в том числе на предмет необходимости формирования проблем, определяет способы и средства их решения, осуществляет координацию решения проблем, проводит анализ информации и формирование рекомендаций ("лучших практик"), предоставляет необходимую информацию менеджеру базы знаний и менеджеру по контролю качества;

и) "менеджер по контролю качества" - сотрудник Аналитического центра, который осуществляет мониторинг и контроль сведений по

своевременности предоставления ответов, анализирует ответы на запросы, получившие низкие оценки или оставленные без оценки, рассматривает спорные ситуации (разногласия в содержательной части запросов и ответов);

к) "менеджер продукта" - сотрудник Аналитического центра, который анализирует поступающие предложения по развитию Системы, организует их проработку и обсуждение с владельцем процесса, методологом рабочего процесса и куратором процесса, а также возможные способы реализации с разработчиком Системы;

л) "менеджер контента" - сотрудник Аналитического центра или (и) ЦПМ, который выполняет работы по информационному наполнению Системы (кроме базы знаний);

м) "менеджер инцидентов" - сотрудник Аналитического центра, который анализирует, систематизирует и (или) классифицирует запросы и автоинциденты, поступившие в Систему, и выявляет признаки возможных проблем, осуществляет мониторинг и координацию мероприятий по оперативному решению автоинцидентов;

н) "администратор системы" - сотрудник Федерального казначейства, обеспечивающий работоспособность и информационную безопасность Системы, организующий необходимую доработку функционала Системы, настройку Системы на основе указаний владельца процесса или куратора процесса, резервирование информации, управление учетными записями и полномочиями пользователей Системы, взаимодействие со службой технической поддержки Системы, а также подготовку регулярной отчетности о работе участников Системы по форме, установленной владельцем процесса.

4.3.2. Допускается выполнение нескольких ролей одним сотрудником при условии, что это не будет приводить к противоречиям или конфликту интересов.

4.3.3. Одна роль может быть закреплена за несколькими сотрудниками одного участника Системы.

4.4. Доступ к Системе

4.4.1. Система размещена на портале ГАС "Управление" по адресу <https://gasu-office.roskazna.ru/portal/> и доступна для участников после прохождения ими регистрации и подключения в соответствии с инструкцией, предоставляемой Федеральным казначейством.

4.4.2. От одного участника Системы в качестве пользователя Системы должен быть предоставлен доступ не менее чем двум сотрудникам.

4.4.3. Сервисом Системы, обеспечивающим совместную работу с документами, является подсистема "Р7-Офис", размещаемая по адресу:

<https://svpodisk.roskazna.ru/> (актуальный адрес размещения сервиса доступен в соответствующей статье раздела "База знаний").

4.4.4. Каждая группа поддержки обладает одной учетной записью в подсистеме "Р7-Офис", которая используется совместно уполномоченными сотрудниками группы поддержки (установление правил использования учетной записи и обеспечение конфиденциальности реквизитов доступа возлагается на руководителя группы поддержки).

4.5. Сроки обработки запросов и режим работы Системы

4.5.1. Возможность подачи запросов и предоставления ответа на запрос в Системе обеспечена в круглосуточном режиме.

4.5.2. Сроки для предоставления ответов на запросы установлены в рабочих днях и часах, исходя из графика пятидневной рабочей недели и 8-часового рабочего дня с 9.00 до 18.00 по местному времени.

4.5.3. В Системе отображается время в часовом поясе, указанного внутри Системы в профиле пользователя Системы.

4.5.4. Время, отводимое на обработку запроса, рассчитывается по местному времени и рабочему графику, установленному для группы поддержки участника Системы, обрабатывающего запрос.

4.5.5. Заявитель при подаче запросов может указать пожелания к срочности предоставления ответа путем заполнения поля "Срочность".

4.5.6. Предельные сроки подготовки ответов на запросы устанавливаются исходя из вида запроса и его срочности. Таблица соответствия видов запросов, срочности и контрольных сроков исполнения запросов приведена в Приложении № 2 к настоящему регламенту.

4.5.7. Причина установления высокой срочности с указанием реквизитов поручения, резолюции, указания, письма, иных документов, должна быть указана в начале текстового описания сути вопроса, содержащегося в запросе. Если срок исполнения запроса необходимо указать с точностью до часа, предельный срок (дата и время) представления ответа на запрос указывается в начале текста запроса.

4.6. Техническая поддержка Системы

4.6.1. Служба технической поддержки Системы обеспечивает круглосуточную поддержку всех пользователей Системы по телефону 8 (800) 100-04-44 и адресу электронной почты gasu@roskazna.ru.

4.6.2. Служба технической поддержки Системы оказывает консультации по вопросам, касающимся работы технической части Системы, отдельных ее сервисов (в том числе, невозможность входа в систему, некорректная работа функционала и сервисов Системы, отражение

информации на дашбордах и в выгрузках, консультации по доступным настройкам Системы, срокам и сценариям обработки, и т.д.), а также по вопросам подключения пользователей.

5. Категории услуг в Системе

5.1. В Системе используются следующие основные категории услуг³:

а) "Региональный проектный офис" - категория услуг, предназначенная для взаимодействия с региональными проектными офисами и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации (через региональные проектные офисы);

б) "Ведомственный проектный офис" - категория услуг, предназначенная для взаимодействия с ведомственными проектными офисами и со структурными подразделениями федеральных органов исполнительной власти или организациями, ответственными за реализацию проектов (через ведомственные проектные офисы);

в) "Федеральный уровень" - категория услуг, предназначенная для взаимодействия с проектным офисом Правительства Российской Федерации, а также Аналитическим центром, ЦПМ, Федеральным казначейством, Минфином России и АНО "Национальные приоритеты", выполняющими определенные задачи в качестве участников Системы;

г) "О работе СВПО" - категория услуг, связанная с работой в Системе, предназначенная для направления предложений по развитию Системы, по наполнению Системы новым контентом, по оспариванию выставленных оценок, по добавлению или изменению данных о пользователях и других действий.

5.2. Отдельным участникам Системы доступны дополнительные категории услуг:

а) "Региональный орган исполнительной власти" - категория услуг, доступная только региональным проектным офисам, предназначенная для взаимодействия с региональными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

б) "Ответственное структурное подразделение ФОИВ или организации" - категория услуг, доступная только ведомственным проектным офисам, предназначенная для взаимодействия со структурными подразделениями федеральных органов исполнительной власти или организациями, ответственными за реализацию проектов;

³ Наименования кнопок и надписей в интерфейсе Системы, обозначающих создание запроса вручную может не существенно отличаться от настоящего регламента, в связи с необходимостью применения более кратких формулировок в интерфейсе Системы.

в) "Структурное подразделение Аппарата Правительства РФ" - категория услуг, доступная только проектному офису Правительства Российской Федерации, предназначенная для взаимодействия со структурными подразделениями Аппарата Правительства Российской Федерации, ответственными за реализацию проектов.

5.3. В категории услуг "Региональный проектный офис" предусмотрены следующие услуги:

5.3.1. "Направить запрос в РПО":

а) услуга, используемая для направления запроса в адрес одного или нескольких РПО в целях получения ответа;

б) услуга доступна всем участникам Системы, кроме РПО.

5.3.2. "Уведомить":

а) услуга, используемая для направления информации в адрес одного или нескольких РПО, не предполагающая получения содержательного ответа по существу (достаточно ответа о том, что уведомление получено/принято в работу);

б) услуга доступна всем участникам Системы, кроме РПО.

5.4. В категории услуг "Ведомственный проектный офис" предусмотрены следующие услуги:

5.4.1. "Направить запрос в ВПО":

а) услуга, используемая для направления запроса в адрес одного или нескольких ВПО в целях получения ответа;

б) услуга доступна всем участникам Системы.

5.4.2. "Уведомить":

а) услуга, используемая для направления информации в адрес одного или нескольких ВПО, не предполагающая получения содержательного ответа по существу (достаточно ответа о том, что уведомление получено/принято в работу);

б) услуга доступна всем участникам Системы, кроме РПО.

5.5. В категории услуг "Федеральный уровень" (в т.ч. проектный офис Правительства РФ) предусмотрены следующие услуги:

5.5.1. "Направить запрос на федеральный уровень" (в т.ч. проектный офис Правительства РФ):

а) услуга, используемая для направления запроса в адрес одного из участников Системы, указанных в абзаце "в" пункта 5.1;

б) услуга доступна всем участникам Системы.

5.5.2. "Направить запрос руководителю проектного офиса Правительства РФ":

а) услуга, используемая для направления запроса в адрес руководителя проектного офиса Правительства Российской Федерации в соответствии с пунктом 6.6.1.;

б) услуга доступна всем участникам Системы (на уровне руководителей групп поддержек).

5.5.3. "Эскалация запроса":

а) услуга, используемая для направления запроса в адрес проектного офиса Правительства Российской Федерации;

б) услуга доступна только сотрудникам групп поддержки Аналитического центра и ЦПМ.

5.6. В категории услуг "О работе СВПО" предусмотрены следующие услуги:

5.6.1. "Направить запрос по СВПО"⁴

а) услуга, используемая для направления запроса в адрес специалиста по контролю качества, менеджера базы знаний, менеджера контента, менеджера продукта, администратора Системы;

б) услуга доступна всем участникам Системы.

6. Направление и обработка запросов

6.1. Создание и направление запросов в Системе

6.1.1. Запросы в Системе могут быть созданы пользователем Системы (созданный вручную запрос) или автоматически Системой (автоматический созданный запрос).

6.1.2. Создание запроса пользователем осуществляется с использованием интерфейса Системы путем последовательного выбора категории услуги, услуги и темы запроса⁵ в соответствии с каталогом тем запросов (далее - каталог⁶), а также заполнения полей на форме запроса.

6.1.3. Создание автоматического запроса осуществляется Системой в рамках процесса по управлению автоинцидентами, который в настоящем регламенте не рассматривается и определяется отдельным документом.

6.1.4. Каждому новому запросу присваивается уникальный номер в Системе.

6.1.5. Если в рамках запроса предполагается сообщить о возникших сложностях при реализации проекта, то необходимо предварительно ознакомиться с базой знаний и убедиться, что информация по данной или аналогичной ситуации отсутствует в базе знаний.

6.1.6. Если при анализе базы знаний заявитель выясняет, что его запрос связан с одной из выявленных проблем, он может создать запрос и указать в описании, что менеджеру проблем необходимо связать запрос с проблемой,

⁴ Данная услуга используется для запросов, касающихся работы СВПО, в соответствии с каталогом тем запросов.

⁵ "Компонент услуги" в терминологии Системы.

⁶ Перечень доступных для выбора тем запроса может варьироваться в зависимости от выбранной категории услуг.

указав ее наименование или иной идентифицирующий признак в тексте запроса.

6.1.7. Если в рамках запроса предполагается подать предложение о доработке Системы или ГИИС "Электронный бюджет", заявителю необходимо предварительно ознакомиться с реестром предложений по развитию соответствующей информационной системы (далее - реестр) и убедиться, что предложение заявителя не содержится в реестре и (или) не противоречит представленным в реестре комментариям (информация о месте размещения реестра публикуется в базе знаний).

6.1.8. Если в рамках запроса предполагается задать вопрос о текущих функциональных возможностях Системы или о возникших технических сложностях при использовании Системы, следует обратиться в Службу технической поддержки СВПО.

6.1.9. Выбор адресата запрос осуществляется следующим образом:

а) адресат запроса в услугах, перечисленных в пунктах 5.3 - 5.4, указывается заявителем при создании запроса;

б) адресат запроса в услугах, перечисленных в пунктах 5.5. - 5.6, определяется Системой автоматически в соответствии с выбранной из каталога темой запроса (для услуг, перечисленных в пункте 5.5) или в соответствии с выбранной услугой (для услуг, перечисленных в пункте 5.6).

6.1.10. В карточке запроса заполняются необходимые поля (набор полей карточки запроса может варьироваться в зависимости от выбранной категории услуги и(или) услуги и адресата запроса), при необходимости, к карточке запроса прикладываются документы:

а) адресат запроса - один или несколько ВПО (РПО), в чью группу поддержки направляется запрос;

б) срочность запроса;

в) наименование национального проекта (государственной программы), наименование федерального или ведомственного проекта, входящего в состав национального проекта (государственной программы);

г) опция, указывающая на то, связан ли запрос с показателем или мероприятием (результатом) конкретного проекта⁷ (в случае, если запрос носит общий характер, то вышеуказанные сведения не заполняются);

д) наименование показателя или мероприятия (результата) (в случае, если в абзаце "г" выбрана одна из опций).

6.1.11. Контрольный срок подготовки ответа на запрос устанавливается Системой автоматически в зависимости от срочности запроса (абзац "б" пункта 6.1.10) в соответствии с приложением № 2 к регламенту (срочность запроса выбирается заявителем или устанавливается автоматически в соответствии с настройками Системы для автоматических запросов).

⁷ Указывается только один показатель или мероприятие (результат). В случае если запрос связан с несколькими параметрами проекта, то указывается тот один параметр проекта, который затрагивается в большей степени (основной).

6.1.12. Заявитель имеет возможность отозвать ранее поданный запрос до его закрытия.

6.1.13. В случае получения запроса на уточнение заявитель действует в соответствии с пунктом 6.4.11. В случае непредставления ответа в указанный срок, запрос будет считаться Системой неактуальным и закроется автоматически.

6.1.14. Получив ответ на запрос, заявитель по итогам его рассмотрения оценивает его в соответствии с пунктом 6.6 настоящего регламента.

6.1.15. В случае, если заявителя не устроил полученный ответ и (или) у него есть необходимость задать уточняющий вопрос в рамках текущего запроса, заявитель возвращает запрос в группу поддержки на доработку без проставления оценки⁸;

6.1.16. При получении повторно того же (или мало отличающегося) ответа на запрос следует провести его оценку в соответствии с пунктом 6.4. настоящего регламента, а не возвращать его на доработку.

6.2. Обработка запросов в Системе

6.2.1. Подготовка и предоставление ответов на запросы осуществляется участниками Системы в электронном виде путем заполнения соответствующих информационных полей в карточке запроса, при необходимости, с приложением документов и отправки ответа.

6.2.2. Все запросы, назначенные на группу поддержки, размещаются в отдельном разделе Системы, закрепленном за соответствующей группой поддержки.

6.2.3. Если пользователь Системы является сотрудником нескольких групп поддержки, то ему доступны для просмотра и обработки все запросы, назначенные на все группы поддержек, в состав которых он входит.

6.2.4. Правила взятия и очередность исполнения поступивших запросов в обработку определяются руководителем группы поддержки с учетом установленного контрольного срока.

6.2.5. Запросы, поступившие в группу поддержки, должны быть приняты в работу (назначены на конкретного исполнителя) в течение 24 часов с момента поступления.

6.2.6. Сотрудник группы поддержки принимает запрос в обработку самостоятельно (становится исполнителем запроса), либо руководителем группы поддержки может быть организовано централизованное распределение новых запросов между сотрудниками группы поддержки.

⁸ Возврат запроса (возобновление запроса) на доработку после проведения его оценки невозможен.

6.2.7. Сотрудник группы поддержки проверяет корректность направления запроса в соответствующую группу поддержки. При выявлении явной ошибки сотрудник группы поддержки закрывает запрос без обработки с указанием на ошибку выбора адресата и выбором соответствующего основания для закрытия запроса (кода закрытия) в соответствии с пунктом 6.2.22 регламента.

6.2.8. Первичная классификация всех запросов в Системе осуществляется специалистами Аналитического центра на основе темы запроса, выбранной из каталога при создании запроса, а также содержания запроса и заключается в выборе одного из классификационных признаков:

- а) потенциальный инцидент;
- б) инцидент;
- в) проблема.

6.2.9. При подготовке ответа на запрос сотрудник группы поддержки:

а) обязан принять все необходимые меры для оперативного, полного и своевременного предоставления ответов на запросы, поступающие в свои группы поддержки;

б) может самостоятельно привлекать к подготовке ответа других ответственных сотрудников участника Системы, сотрудником которого он является.

6.2.10. Статусы обработки запросов обновляются в автоматическом режиме по мере их обработки и доступны для просмотра в соответствующем разделе Системы.

6.2.11. В Системе используются следующие статусы обработки запросов:

"ожидает взятия в работу" - запрос отправлен в группу поддержки на обработку, но пока не принят (не взят) в обработку сотрудником данной группы поддержки;

"в работе" - запрос принят на обработку сотрудником группы поддержки, по запросу подготавливается ответ;

"ожидает уточнений" - группой поддержки запрошены уточнения, комментарии по запросу;

"ожидает подтверждения" - ответ на запрос предоставлен, заявителю требуется его оценить или вернуть на доработку;

"возобновлен" - ответ на запрос не принят заявителем и возвращен на доработку;

"закрыт" - обработка запроса завершена и дальнейшая работа по нему невозможна.

6.2.12. Если запрос является предложением о доработке Системы или ГИИС "Электронный бюджет", то сотрудник группы поддержки заносит

информацию о нем в реестр поданных предложений, а также в дальнейшем вносит в данный реестр информацию о ходе рассмотрения предложения и принятых решениях (информация о месте размещения реестра публикуется в базе знаний).

6.2.13. Участник Системы проверяет тему запроса согласно каталогу. При выявлении явного несоответствия выбранной заявителем темы запроса сути запроса, сотрудник группы поддержки осуществляет переклассификацию запроса путем выбора корректной темы запроса.

6.2.14. В случае, если запрос поступил в группу поддержки проектного офиса Правительства Российской Федерации, его переклассификация осуществляется с учетом следующих правил:

а) переклассификация должна быть выполнена в течение восьми рабочих часов с момента поступления запроса в группу поддержки, если изменение темы запроса приведет к переназначению на иную группу поддержки (в ином случае переклассификация запроса может быть выполнена в любой момент до закрытия запроса);

б) при невыполнении условия, указанного в абзаце "а" настоящего пункта, запрос остается на исполнении в той группе поддержки, в которую он поступил изначально; в случае необходимости получения информации от иной группы поддержки исполнитель запроса создает дочерний запрос в адрес необходимой группы поддержки в соответствии с настоящим регламентом;

в) обратное переназначение запроса на первоначальную группу поддержки путем переклассификации не допускается;

г) в целях исключения необоснованного (ошибочного) переназначения запросов между группами поддержки перед переклассификацией запроса рекомендуется связаться в рабочем порядке со специалистом группы поддержки, в которую предполагается переназначить запрос, для уточнения, что запрос действительно относится к сфере ответственности данной группы поддержки;

д) при возникновении конфликтных ситуаций, касающихся отнесения запросов к сфере групп поддержки различных участников Системы, спорные вопросы обсуждаются руководителями таких групп поддержки с привлечением (при необходимости) куратора проекта;

е) в случае выявления существенного количества запросов, ошибочно направляемых пользователями ВПО, РПО в группу поддержки проектного офиса Правительства Российской Федерации, руководители соответствующих групп поддержки информируют об этом куратора проекта с приложением статистической информации для принятия мер по повышению уровня грамотности специалистов ВПО, РПО.

6.2.15. В случае, если при рассмотрении запроса необходимо дополнительное время на подготовку ответа, то необходимо уведомить об этом заявителя, написав соответствующий комментарий в карточке запроса. При этом течение времени, установленного на обработку запроса, не останавливается и не продлевается.

6.2.16. При необходимости получения дополнительной информации у заявителя сотрудник группы поддержки направляет заявителю запрос на уточнения.

6.2.17. При направлении запроса на уточнения течение времени, отведенного исполнителю на обработку запроса останавливается (и возобновляется при получении ответа от заявителя), при этом, одновременно начинается отсчет времени, отведенного заявителю на предоставление уточняющей информации.

6.2.18. В случае получения запроса на уточнение заявитель должен в течение 3-х рабочих дней предоставить необходимую информацию исполнителю. В ином случае запрос будет считаться Системой неактуальным и закроется автоматически.

6.2.19. В рамках одного запроса допускается запрашивать уточнение информации не более трех раз.

6.2.20. В случае необходимости получения дополнительной информации от другой группы поддержки сотрудник группы поддержки, обрабатывающей запрос (далее - первичный запрос), может создать дочерний запрос в адрес необходимой группы поддержки⁹.

6.2.21. В случае невозможности самостоятельного решения вопроса, указанного в запросе, группа поддержки эскалирует такой запрос в группу поддержки проектного офиса Правительства Российской Федерации в соответствии с пунктом 6.5 настоящего регламента.

6.2.22. По завершении обработки запроса исполнитель заполняет поле "Результат работ", для чего выбирает одно из значений в списке (содержание данного поля может варьироваться в зависимости от категории услуги и(или) выбранной услуги, а также вида запроса):

- информация по запросу предоставлена в полном объеме (по существу);
- информация по запросу представлена не в полном объеме или предложено временное решение;
- информация по запросу не может быть представлена;
- запрос направлен не по адресу;
- предложение принято;
- предложение не принято;

⁹ При этом течение времени, отведенного на обработку первичного запроса, не останавливается, а дочерний запрос обрабатывается по тем же правилам, как если бы он был создан в качестве первичного.

уведомление получено.

6.2.23. Все вопросы рабочего взаимодействия (договоренности о сроках, качестве исполнения запросов и т.д.) решаются напрямую пользователями Системы между собой в Системе (через комментарии в карточке запроса).

6.3. Изменение контрольного срока обработки запросов

6.3.1. Изменение контрольного срока обработки автоматических запросов не предусмотрено, при его превышении запрос автоматически будет помечен Системой как просроченный.

6.3.2. Изменение контрольного срока обработки запроса не предусмотрено, но допускается его условное продление по согласованию с заявителем через механизм запроса уточнения в соответствии с пунктом 6.2.16, а именно:

а) исполнитель запроса формирует запрос на уточнения к заявителю, в рамках которого аргументированно поясняет необходимость продления срока исполнения запроса;

б) заявитель рассматривает поступивший запрос уточнения;

в) в случае согласия заявитель: не отвечает на запрос уточнения в течение срока, на который согласен продлить срок исполнения запроса (с учетом ограничения, указанного в пункте 6.2.18), а также сообщает о своем решении через комментарий в карточке запроса;

г) в случае несогласия заявитель возвращает запрос исполнителю с пояснением причины в качестве комментария к ответу на запрос уточнения.

6.3.3. Ответственность за автоматическое закрытие запроса в случае невозврата запроса исполнителю (не предоставления ответа на запрос уточнения в установленный срок) несет заявитель.

6.3.4. Процедура, описанная в пункте 6.3.2, может быть повторена несколько раз (с учетом ограничения, указанного в пункте 6.2.19), при этом заявитель вправе не согласовать продление срока исполнения запроса.

6.3.5. В случае злоупотребления исполнителем запроса механизма запроса уточнений заявитель вправе обратиться к менеджеру по контролю качества, указав номера запросов и некорректные, по его мнению, действия исполнителя таких запросов.

6.4. Оценка ответа на запрос

6.4.1. После получения ответа на свое запрос заявитель обязан оценить его по пятибалльной шкале в соответствии со следующими критериями:

Балл	Комментарий
------	-------------

5	Предоставлен подробный, развернутый ответ
4	Предоставленный ответ корректен по существу запроса, однако не достаточно подробен или ссылается на дополнительные материалы, которые не приложены к ответу на запрос и (или) не доступны заявителю (кроме нормативных и методических документов, регламентирующих проектную деятельность)
3	Ответ представлен, однако, на его основании нельзя сделать однозначный вывод или принять решение, требуется уточнение ответа или дополнительная проработка предложенного решения; ответ предоставлен со значительным нарушением срока без предупреждения о необходимости дополнительного времени на его проработку
2	Ответ не содержит запрашиваемой информации, но предоставлен в установленный срок
1	Ответ не содержит запрашиваемой информации, при этом предоставлен с нарушением срока и без предупреждения о необходимости дополнительного времени на его проработку

6.4.2. В случае, если заявителю требуется уточнение по впервые предоставленному ответу, либо впервые предоставленный ответ не содержит запрашиваемой информации, то заявитель вправе вернуть запрос на доработку в соответствии с пунктами 6.1.5 - 6.1.16 регламента.

6.4.3. При проставлении негативной оценки (3 балла и ниже) у заявителя Системой запрашивается пояснение, которое сохраняется в карточке запроса и в дальнейшем рассматривается менеджером по контролю качества.

6.4.4. В случае не проставления оценки пользователем Системы в течение 3-х рабочих дней запрос будет закрыт автоматически без проставления оценки.

6.4.5. Если представитель группы поддержки, предоставившей ответ на запрос, не согласен с выставленной оценкой, то он вправе ее оспорить, направив запроса менеджеру по контролю качества, в котором должно содержаться аргументированное объяснение своего несогласия (с учетом критериев выставления оценок, указанных в пункте 6.4.1 настоящего регламента) и ожидаемая оценка.

6.4.6. Менеджер по контролю качества рассматривает поступивший запрос, проводит анализ информации, зафиксированной в Системе, при необходимости запрашивает комментарии у участников спорной ситуации.

6.4.7. С учетом выявленных обстоятельств и критериев выставления оценок, указанных в пункте 6.4.1 настоящего регламента, менеджер по контролю качества принимает решение об итоговой оценке и, при необходимости, корректирует ее в Системе (через администратора системы).

6.4.8. Срок рассмотрения запроса по оспариванию выставленной оценки приведен в Приложении № 2.

6.4.9. В случае систематического получения от специалистов группы поддержки необоснованных запросов на оспаривание полученных оценок менеджер по контролю качества вправе принять решение о прекращении рассмотрения подобных запросов от данной группы поддержки в течение одного месяца, о чем информирует руководителя группы поддержки.

6.5. Эскалация запроса на проектный офис Правительства Российской Федерации

6.5.1. В случае, если ведомственным проектным офисом были предприняты все возможные действия в рамках своих полномочий для подготовки ответа на запрос, и при этом запрос не был решен по существу (в том числе не решены инциденты или потенциальные инциденты озвученные в запросе или не найдено решение по вопросу), руководитель группы поддержки принимает решение об эскалации данного запроса в группу поддержки проектного офиса Правительства Российской Федерации.

6.5.2. Решение о необходимости эскалации должно быть принято по истечении минимально возможного времени с момента получения запроса (рекомендуемый срок - до истечения половины контрольного срока, в течение которого запрос должен быть обработано¹⁰).

6.5.3. В этом случае в адрес проектного офиса Правительства Российской Федерации направляется вновь создаваемый запрос, а первоначальный запрос закрывается.

6.5.4. При эскалации запроса в группу поддержки проектного офиса Правительства Российской Федерации сотрудник ВПО должен указать следующую информацию:

подробное описание ситуации;

причина эскалации (пояснение, почему полномочий проектного офиса недостаточно для самостоятельного решения запроса);

какие действия были ранее предприняты со стороны ВПО (РПО) и какие получены результаты;

¹⁰ Техническая возможность эскалации запроса будет доступна вне зависимости от срока обработки запроса исполнителем, но при оценке качества работы учитывается параметр соблюдения рекомендуемых сроков для эскалации

предложения по решению ситуации.

В случае отсутствия в форме запроса вышеуказанной информации, запрос будет возвращен на доработку заявителю.

6.5.5. Внутри группы поддержки проектного офиса Правительства Российской Федерации вышеуказанные запросы ведомственных проектных офисов обрабатываются менеджерами проблем в соответствии с пунктом 6.10 настоящего регламента.

6.5.6. После отработки данного запроса менеджером проблемы, ответ на запрос размещается в Системе и направляется заявителю.

6.6. Запрос руководителю проектного офиса Правительства Российской Федерации

6.6.1. Руководители групп поддержки могут направить запрос руководителю проектного офиса Правительства Российской Федерации в случае систематического нарушения регламента со стороны групп поддержки или невозможности предоставления ответа по существу ни одной из групп поддержки, в сферу ответственности которых входит предоставление данного решения.

6.6.2. Полученные запросы обрабатываются руководителем проектного офиса Правительства Российской Федерации в сроки, указанные в Приложении № 2.

6.7. Отзыв запроса

6.7.1. Если созданный запрос потерял актуальность или был сформулирован с существенной ошибкой, заявитель может его отозвать.

6.7.2. Если такой запрос еще не принят в работу сотрудником группы поддержки, заявитель должен нажать кнопку "отменить запрос" в карточке запроса и указать соответствующую причину.

6.8. Формирование и обработка выявленных в Системе проблем

6.8.1. Цели и задачи процесса обработки проблем определяет проектный офис Правительства Российской Федерации через владельца процесса и куратора процесса.

6.8.2. Порядок обработки проблем определяется Аналитическим центром и реализуется менеджерами проблем.

6.8.3. При регистрации проблемы в Системе с ней средствами Системы связываются запросы (классифицированные как инциденты), возникшие вследствие данной проблемы (как зарегистрированные на момент формирования проблемы, так и выявляемые и регистрируемые впоследствии).

6.8.4. Запрос, связанный с проблемой:

- а) закрывается, если он решен;
- б) переводится в статус ожидания (время, отведенное на решение запроса, останавливается, либо контрольный срок устанавливается на период, достаточный для решения проблемы, либо признания ее неактуальной);
- в) остается в работе (возможно, с продлением контрольного срока решения, но не более, чем на десять рабочих дней).

6.8.5. В случае если запрос, обрабатываемый менеджером проблем, классифицируется как проблема, то менеджер проблем осуществляет следующие действия:

- а) формирует в Системе новый запрос вида "базовая проблема";
- б) карточки открытых (находящихся на исполнении) и новых запросов, содержащих описания инцидентов, причиной которых является выявленная проблема, связывает с данной карточкой "базовой проблемы"¹¹;
- в) формирует в базе знаний статью о выявлении проблемы и размещает в статье номер и описание такой проблемы. В дальнейшем по мере проработки проблемы и до ее окончательного решения вырабатываемые рекомендации размещаются в данной статье базы знаний, а также добавляются в качестве комментариев к соответствующему запросу в Системе.

6.8.6. Проработка проблем и выработка комплекса мер по их решению, осуществляется межведомственными рабочими группами (далее - МРГ), формируемыми из менеджеров проблем, осуществляющих координацию их деятельности, представителей проектных офисов (по согласованию с руководством ВПО, РПО), представителей органов исполнительной власти (по согласованию с руководством профильных структурных подразделений), в чьей компетенции находятся рассматриваемые вопросы, а также представителей проектного офиса Правительства Российской Федерации.

6.8.7. В рамках проведения анализа проблемы и реализации мероприятий по ее решению, предусмотренных пунктом 6.10.6, менеджер проблем уполномочен осуществлять запрос информации у любого участника Системы, а также иных участников проектной деятельности, давать им рекомендации, направленные на решение проблемы, подготавливать и проводить необходимые совещания, готовить материалы и проекты документов, необходимые для решения проблемы.

6.8.8. Руководители ВПО, РПО обязаны:

¹¹ При этом время, отводимое на решение таких проблем, может быть скорректировано с учетом контрольного срока решения базовой проблемы.

а) представлять предложения о представительстве проектного офиса в МРГ в Аналитический центр, согласовать сроки участия и занятость своих представителей (с учетом предложений Аналитического центра) в течение двух рабочих дней с момента поступления запроса;

б) обеспечить качественную работу своих представителей, включенных в состав МРГ.

6.8.9. Менеджеры проблем обеспечивают планирование проработки проблем (включая определение контрольных сроков) с учетом их приоритета, определяемого по согласованию с проектным офисом Правительства Российской Федерации, срочности и важности выявленных проблем, их влияния на реализацию проектов.

6.8.10. Проблемы, которые не удастся решить в рамках МРГ, эскалируются менеджерами проблем на рассмотрение комиссии, возглавляемой руководителем проектного офиса Правительства Российской Федерации, с приложением информации о проведенных мероприятиях и предложений по возможным способам решения проблем.

6.8.11. Комиссия, указанная в пункте 6.10.12, среди проблем, эскалированных менеджерами проблем, выявляет и отбирает проблемы, для решения которых требуется значительное время и(или) организация межведомственного взаимодействия на более высоком, чем МРГ, уровне.

6.8.12. Отобранные проблемы передаются в Ситуационный (Оперативный) центр Аналитического центра для обеспечения их решения.

6.8.13. После получения от Ситуационного (Оперативного) центра Аналитического центра информации о решении проблемы:

а) менеджер базы знаний формирует соответствующую статью в базе знаний (или дополняет информацией ранее созданную статью);

б) менеджеры проблем осуществляют мониторинг отсутствия сообщений о повторении таких же или аналогичных проблем.

7. База знаний

7.1. База знаний Системы представляет собой структурированный набор информации в рамках информационного взаимодействия проектных офисов и использования Системы, содержащий сведения:

а) о типовых нормативно-правовых, организационных и иных документах, необходимых для решения отдельных задач в рамках реализации проектов и организации проектной деятельности;

б) о лучших практиках по решению типовых инцидентов и проблем реализации проектов;

в) о примерах действий и решений по устранению инцидентов и проблем в нестандартных ситуациях;

г) о типовых и "базовых проблемах".

7.2. В базе знаний размещаются шаблоны документов (в том числе с примером их заполнения), описания алгоритмов действий, инструкции и методические рекомендации.

7.3. Материалы базы знаний, касающиеся негативного опыта (содержат описание ошибочных решений или действий), размещаются в обезличенном виде, т.е. они не должны ассоциироваться с конкретным органом исполнительной власти, организацией, должностным лицом или специалистом.

7.4. Наполнение базы знаний осуществляется менеджером базы знаний на основе информации о типовых проблемах, выработанных решениях, поступающей от представителей проектных офисов, менеджеров проблем или иных участников рабочего процесса.

7.5. Подходы к структуре и наполнению информацией базы знаний определяет методолог рабочего процесса, который также контролирует качество ее наполнения и соответствие целям по повышению эффективности решения задач в соответствии с регламентом.

8. Обеспечение взаимодействия участников в Системе

8.1. Необходимые мероприятия для организации взаимодействия

8.1.1. Для эффективного взаимодействия участников Системы ответственным должностным лицам органов исполнительной власти и организаций рекомендуется обеспечить:

- а) соблюдение настоящего регламента;
- б) направление запросов с использованием в Системе;
- в) организацию подготовки ответов на запросы внутри органа исполнительной власти, организации или субъекта Российской Федерации, в которые поступил запрос и их размещение в Системе. В случае необходимости, обеспечить получение нужной информации в подведомственных и иных организациях;

г) закрепление не менее двух работников в структуре проектного офиса, органа исполнительной власти или организации участника Системы, ответственных за организацию подготовки ответов и их размещение в Системе в соответствии с регламентом. Работники могут совмещать свои должностные обязанности в проектном офисе, органе исполнительной власти или организации с работой в Системе. Ресурсное обеспечение деятельности работников рекомендуется предусматривать в рамках текущих затрат, в том

числе предусмотренных на функционирование проектных офисов, в пределах установленной штатной численности;

д) формирование базы основных ответов на запросы и официальных позиций органов исполнительной власти или организации, работники которых являются участниками Системы, для целей сокращения времени подготовки ответов на запросы;

е) создание инструментов поощрения сотрудников органов исполнительной власти или организаций, ответственных за обеспечение организации подготовки и рассмотрения ответов на запросы в установленные регламентом сроки и размещение ответов в Системе;

ж) поддержание в актуальном состоянии контактной информации участников Системы в своем профиле (адрес электронной почты и рабочий телефон - в обязательном порядке, мобильный телефон - на усмотрение пользователя Системы).

8.2. Принципы работы в Системе

8.2.1. Участники Системы в своей работе придерживаются принципов работы в Системе (далее - принципы).

8.2.2. Соблюдение каждым участником Системы Принципов обеспечит высокую эффективность и комфортное ежедневное использование Системы.

8.2.2. Принципы:

1) единство - функционирование и взаимодействие пользователей Системы основано на взаимном уважении друг к другу;

2) оперативность - контрольные сроки ответов, установленные регламентом, строго соблюдаются;

3) достоверность - пользователи Системы несут персональную ответственность за качество предоставления ответов по запросам;

4) информативность - предоставление содержательных и конструктивных решений по существу;

5) ответственность - обязательное соблюдение критериев качества рабочего процесса;

6) открытость - решение об эскалации запросов принимается по истечении минимально возможного времени с момента получения запроса;

8.3. Ответственность

Руководители проектных офисов и других организаций участников Системы, а также участники Системы, ответственные за организацию подготовки ответов и их размещение в Системе, несут персональную ответственность за:

а) неправомерный отказ в рассмотрении запросов;

- б) нарушение регламентных сроков рассмотрения запросов;
- в) разглашение персональных и других сведений, составляющих охраняемую законом тайну, ставших известными в ходе рассмотрения запроса;
- г) не принятие мер, необходимых для решения проблемы и для разрешения спорных ситуаций.

8.4. Отчетность

8.4.1. Владелец процесса совместно с методологом процесса разрабатывается система отчетности о работе участников Системы.

8.4.2. Отдельная информация из отчетов является общедоступной для всех участников Система, другая информация предназначена только для определенных групп поддержки или лиц, выполняющих отдельные роли.

8.4.3. На основе данных из системы отчетности принимаются решения о качестве работы групп поддержки и отдельных специалистов.

8.5. Спорные ситуации

8.5.1. К спорным ситуациям относятся:

разногласия по содержательной части (существу) запроса и (или) ответа на запрос;

разногласия по срокам (своевременности) предоставления ответов на запросы;

разногласия по выставленной заявителем запроса оценке качества ответа адресатом запроса.

8.5.2. При возникновении спорной ситуации, вопрос передается на рассмотрение менеджеру по контролю качества.

8.5.3. Менеджер по контролю качества оценивают объективные обстоятельства, запрашивают, при необходимости, дополнительную информацию, после чего самостоятельно принимают итоговое решение по существу спорной ситуации.

8.5.4. В случае если менеджер по контролю качества не может принять однозначное решение по существу вопроса, он вправе привлечь для принятия окончательного решения ответственного работника группы поддержки проектного офиса Правительства Российской Федерации.

8.5.5. Проектный офис Правительства Российской Федерации при выявлении случаев нарушения настоящего регламента, в том числе на основании статистических отчетов и получаемых докладов, самостоятельно принимает меры по повышению эффективности рабочего процесса, и (или) вправе доложить о таких нарушениях Заместителю Председателя Правительства Российской Федерации - Руководителю Аппарата

Правительства Российской Федерации с предложением необходимых мер реагирования.

8.6. Контроль качества рабочего процесса

8.6.1. Владельцем процесса могут быть установлены требования к качеству рабочего процесса.

8.6.2. Основными критериями качества рабочего процесса являются:

а) соблюдение регламентных сроков ответа - своевременность исполнения запросов;

б) высокое качество ответов - положительная оценка исполнения запросов (не менее 4 и 5);

в) соблюдение регламентных сроков реагирования - своевременность принятия запроса в работу.

8.6.3. Дополнительные критерии качества рабочего процесса и целевые значения критериев качества рабочего процесса определяются владельцем процесса вне настоящего регламента.

8.6.4. Контроль качества рабочего процесса осуществляется менеджером по контролю качества на основе:

данных, хранящихся в Системе;

информации, доводимой участниками рабочего процесса.

8.6.5. Владельцем процесса устанавливается форма и периодичность отчета о качестве рабочего процесса, который готовится специалистом по контролю качества.

9. Приложения

9.1. Перечень событий, о наступлении которых Системой направляются уведомления (№ 1).

9.3. Контрольные сроки подготовки ответов на запросы (№ 2).

Приложение № 1. Перечень событий, о наступлении которых Системой
направляются уведомления
(справочное)

1. Заявитель получает следующие уведомления в Системе и на электронную почту:

- а) уведомление о поданном запросе, включая его уникальный номер;
- б) уведомление о предоставленном ответе и необходимости подтвердить решение запроса);
- в) уведомление о необходимости предоставить ответ на запрос уточнения;
- г) добавление комментария в карточку запроса.

2. Сотрудники группы поддержки, на которую назначен запрос, получают следующие уведомления в Системе и на электронную почту:

- а) уведомление о поступлении запроса в Системе на группу поддержки;
- б) уведомления о назначении запроса на исполнителя (кроме самостоятельного назначения запроса на себя);
- в) уведомление о предоставленном ответе на запрос уточнения информации;
- г) добавление комментария в карточку запроса.

Приложение № 2. Контрольные сроки подготовки ответов на запросы

№	Услуга	Срочность в рабочих днях		
		Высокая	Стандартная	Низкая
1	Запросы, направляемые в адрес ВПО, РПО или федерального уровня (в том числе проектного офиса Правительства Российской Федерации), классифицируемые в соответствии с каталогом как запрос информации	3	5	10
2	Запросы, направляемые в адрес ВПО, РПО или федерального уровня (в том числе проектного офиса Правительства Российской Федерации), классифицируемые в соответствии с каталогом как сообщение об инциденте	5	10	15
3	Запросы, направляемые в адрес руководителя проектного офиса Правительства Российской Федерации	-	7	-
4	Запросы о работе в СВПО	-	3/10	-
5	Уведомить (для всех адресатов)	1	3	-