

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель аппарата Агентства
Республики Казахстан по делам
государственной службы и
противодействию коррупции


_____ С. Ахметжанов

« _____ » _____ 2018 г.



**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ
СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
ИНТЕГРИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ
УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ «Е-ҚЫЗМЕТ»**

Астана-2018 г.



Введение

1. Область применения

Настоящий Регламент работы консультанта сопровождения интегрированной информационной системы управления персоналом «Е-кызмет» (далее - Регламент) разработан с целью регулирования взаимоотношений в рамках оказания консультационной и практической помощи государственным органам по вопросам функционирования системы «Е-кызмет», а также для регулирования процесса выполнения работ консультантами 1-ой линии поддержки, 2-ой линии поддержки службы поддержки Поставщика.

2. Нормативные ссылки

В настоящем Регламенте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

МС ISO 9001:2008 \СТ РК ИСО 9001-2009	Система менеджмента качества. Требования.
ISO/IEC 20000-1:2011	Информационные технологии. Сервисный менеджмент. Часть 1. Спецификация.
РК-0-001	Руководство по качеству.
ДП -0-001	ИСУ. Управление документацией.
ИК -0-001	ИСУ. Инструкция по управлению документацией. Построение и оформление документов.

3. Определения, обозначения и сокращения

В настоящем Регламенте применяются следующие обозначения и сокращения:

1) 1 линия поддержки – консультанты 1-ой линии службы поддержки Поставщика, осуществляющие прием и регистрации звонков и консультации пользователей Системы;

2) 2 линия поддержки – консультанты 2-ой линии службы поддержки Поставщика, осуществляющие более углубленное сопровождение, оказывающие практической помощи пользователю по функционалу Системы и ведущую работу направленное на устранение системных ошибок;

3) ГО – государственный орган

4) Заказчик – Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции;

5) ИИС «Е-кызмет», Система – интегрированная информационная система управления персоналом «Е-кызмет»;

6) консультант – штатная единица Поставщика, оказывающий консультационные услуги;

7) обращение пользователя – событие, вызванное необходимостью в получении Пользователем консультации, и связанное с его обращением;

8) Пользователь – представитель государственного органа, использующий в своей деятельности ИИС «Е-кызмет»;

9) Поставщик – организация, осуществляющая деятельность по договору о государственных закупках услуг по техническому сопровождению ИИС «Е-кызмет»;

10) разработчики системы – организация, осуществляющая деятельность по договору о государственных закупках услуг по разработке (формирование требований, архитектурное проектирование, программирование), внедрению и интеграции ИИС «Е-кызмет» с информационными системами государственных органов;

11) служба поддержки – подразделение Поставщика, оказывающее консультационную и практическую помощь.

4. Функции консультантов

4.1. Функции консультанта 1-ой линии:

- оказание консультационной поддержки 1-ой линии;
- прием заявок пользователей, поступающих в службу поддержку по телефону и по электронной почте;
- управление статусом заявки, включая подтверждение о его устранении, закрытие заявки и согласование факта закрытия с пользователем;
- проведение функционального тестирования Системы;
- проведение обучения для сотрудников ГО по функционалу Системы.

4.2. Функции консультанта 2-ой линии:

- регистрация Заявок и выполнение начальной классификации, разрешение его в пределах компетенции, информирование пользователей о номере зарегистрированного обращения, текущем статусе заявки и ходе работ по нему;
- решение выявленных ошибок;
- проведение обновления на тестовой и на боевой базе;
- составление Акта касательно изменении в базе данных «Е-кызмет»;
- составление анализированных предложений;
- составление Акта по часто повторяющимся ошибкам;
- предоставление управленческой информации и выработка предложений по улучшению и совершенствованию обслуживания;
- проведение функционального тестирования Системы;
- проведение обучения для сотрудников ГО по функционалу Системы.

5. Порядок выполнения процесса

5.1. Консультант проводит обучение для вновь принятых сотрудников (стажеров) по ранее определенным услугам в течение четырех недель. После чего проводит экзамен-тест на телефоне по функционалу «Е-кызмет», структуры диалога консультанта «Е-кызмет» и настоящего Регламента.

5.2. Консультанты принимаются в штат Поставщика, и обеспечиваются персональным рабочим местом для выработки необходимого количества часов в месяц.

5.3. Консультанты могут работать как на постоянной, так и на временной основе. Временные консультанты привлекаются для работы на краткосрочных проектах Поставщика.

5.4. Консультант подчиняется непосредственно руководителю службы поддержки Поставщика. Вопросы организационного характера (конфликтные ситуации) разрешает руководитель службы поддержки.

5.5. Консультация и регистрация поступивших по телефону обращений пользователей Системы и своевременная передача Заявок ответственному консультанту 2-ой линии.

5.6. Консультанты заступают на дежурство в соответствии с утвержденным графиком дежурства службы поддержки.

6. Порядок выполнения работы консультанта

6.1. Регистрация заявок:

Регистрация заявок осуществляется способом внесения в журнал учета ошибок. При регистрации заявок консультант должен придерживаться структуры диалога согласно Приложению 3.

Оформление заявок и обращений проводится в течение не более 2 минут.

Консультант 1-2 линии оформляет заявку и передает разработчиком системы. Заявка содержит описание ошибки в соответствии с приложением 1, включает заполнение следующих полей: «Наименование обратившегося государственного органа», «Ответственный за заявку», «№ заявки», «Дата заявки», «Логин пользователя», «Пароль пользователя», «Описание ошибки», «Приоритет исполнения».

Разработчики системы заполняют поля «Категория сложности» и «Сроки исправления ошибки» заявки приложения 1 и возвращает её Поставщику в течении часа, после получения заявки.

6.2. Обработка заявок:

Консультант 1 линии проводит консультацию по инструкциям для пользователя Системы не более 15 минут.

Консультант предоставляет информацию Пользователю по следующим вопросам:

- консультация по функционалу Системы;
- о состоянии зарегистрированной ранее заявки;
- о массовых инцидентах;
- о доступности Системы.

Если заявка находится вне компетенции консультанта 1 линии, то обращение/заявка перенаправляется на исполнение консультантам 2 линии.

6.3. Закрытие Заявок

После решения заявки консультант, который ответственный за заявку проверяет решение данной заявки при обнаружении не полного устранения неполадки направляет повторно к разработчикам на доработку.

После устранения Системной ошибки, ответственный консультант фиксируется в заявке время устранения ошибки.

По окончании разговора консультант должен уведомить Пользователя оставаться на линии для оценки работы по 5-ти бальной шкале.

7. Режим работы

Консультанты работают по графику, который составляется руководителем службы поддержки Поставщика в начале месяца и вывешивается на информационную доску. Копия графика направляется на электронную почту Заказчика.

Консультант не имеет право менять график выхода на работу и перерывов без предварительного согласования с руководителем службы поддержки Поставщика.

Если возникает настоятельная потребность сделать перерыв вне графика, консультант обязан поставить своего руководителя в известность о такой необходимости.

8. Требования

8.1. Дисциплинарные требования.

- 1) Консультант обязан приходить на рабочее место без опозданий.
- 2) При уходе консультанта отмечается время окончания рабочего дня по графику (за исключением тех случаев, когда консультант задерживается или уходит раньше по согласованию руководителем службы поддержки Поставщика.
- 3) В случае неоднократного опоздания на работу к консультанту применяются меры дисциплинарного взыскания Поставщиком. В конце рабочего дня консультант обязан закрыть все рабочие программы, а в случае, если на данном компьютере не предполагается работа другого консультанта, то выключить компьютер.
- 4) Консультант должен сообщать руководителю службы поддержки Поставщика о невозможности выхода на работу не позднее, чем за 12 часа до указанного дня, по телефону. В выходные дни связываться по сотовому

телефону с лицом, принимающим решения (руководителем службы поддержки Поставщика).

5) Консультант не должен находиться в статусе «Не беспокоить» не более 20 минут.

6) Консультант в обеденный перерыв обязан указывать статус «ОБЕД» согласно графику.

8.2. Запрещается:

- Курение в помещении;
- Порча имущества Заказчика;
- Засыпание на рабочем месте;
- Просмотр Интернет-сайтов, не связанных с выполнением рабочих задач;
- Просмотр фильмов на рабочем месте;
- Игры на компьютере;
- Использование ненормированной лексики в речи;
- Несоблюдение графика перерывов;
- Перенаправление звонков в не рабочее время проекта;
- Совершение звонков личного характера с рабочего места;
- Отсутствие на рабочем месте без уважительной причины свыше трех часов (подтвержденной документально) и/или без предупреждения;
- Предоставление заведомо неверной и/или неподтвержденной информации при оказании консультации;
- Несанкционированное вмешательство в работу программного обеспечения, баз данных, а также изменение стандартных настроек компьютера (в том числе интерфейса рабочего стола);
- Введение заведомо неверных данных консультантом или нарушение правил работы с БД;
- Подтвержденная фальсификация данных;
- Некорректное поведение по отношению к пользователю во время ведения разговора (хамство, недоброжелательность, высмеивание пользователя и т.п.);

8.3. Требования к консультанту при разговоре с пользователем:

- Своевременно отвечать на входящий звонок;
- Использовать структуру диалога;
- Не использовать диалекты и слова «паразиты», сомнительные выражения;
- Благодарить пользователя за его терпение;
- Постоянно информировать пользователя о своих действиях;
- Заботится об обратной связи с пользователем;
- Говорить дружелюбным тоном;
- Соблюдать вежливость;
- Не позволять себя отвлекать;
- Избегать «трехсторонних переговоров»;
- При разговоре с «проблемным пользователем» уметь выслушать его и сохранять спокойствие;

– Не вступать в спор с пользователем;

8.4.Административные требования.

1) Консультант имеет право на ежегодный оплачиваемый трудовой отпуск в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан и графика отпусков сотрудников подразделения.

2) Оплата за выполняемую работу консультантам, работающим на постоянной основе, осуществляется согласно действующему «Положению по оплате, премированию и оказанию материальной помощи руководителям и работникам Поставщика.

3) Освобождение от занимаемой должности консультанта производится согласно трудовому законодательству Республики Казахстан.

8.5.Требования к консультанту при работе.

1) Место работы консультантов, пароль при загрузке компьютера и логин для входа в систему «Е-қызмет» выдаются руководителем службы поддержки Поставщика;

2) При работе над одним и тем же проектом пароль и логин консультанта остается неизменным в течение 3-х недель. В случае смены пароля или логина во время работы над проектом консультанту сообщается об этом дополнительно;

3) Консультант должен:

– своевременно научиться работать с системой «Е-қызмет» и давать полноценную консультацию;

– получать всю информацию для работы на тренинге, который проводит руководитель службы поддержки Поставщика перед началом работы;

– владеть информацией по каждой линии, на которой он работает, а также своевременно сообщать руководителю службы поддержки Поставщика о недостатке информации, обнаруженной им во время предоставления консультации;

– запрещается давать абоненту не подтвержденную у руководителя проекта информацию;

– не имеет права давать по телефону информацию о «Е-қызмет» в том числе личные контакты, имена работников, а также сообщать дополнительную информацию, кроме той, что предусмотрена в схеме разговора для данного проекта;

– соблюдать этику общения по телефону, быть выдержанным и невозмутимым при работе;

– если это не первый день работы на проекте, консультант должен приступать к работе с момента прихода на работу без дополнительной команды руководителя службы поддержки Поставщика;

– консультант, работающий на входящих линиях, должен знать номера телефонов менеджеров и администраторов проектов, которые он обслуживает.

4) В системе «Е-қызмет» проводится проверка качества работы консультанта (*прослушивание разговоров, заполнение базы, мониторинг и анализ количества совершенных звонков*).

9. Ответственность

9.1. Ответственность за нарушение трудовой дисциплины:

9.2. В случае неоднократных нарушений требований настоящего Регламента к консультанту применяются меры дисциплинарного взыскания;

9.3. Сотрудники службы поддержки Поставщика, в том числе консультанты в порядке установленном законодательством Республики Казахстан, несут ответственность за:

- ненадлежащее выполнение возложенных функций;
- ненадлежащую исполнительную дисциплину;
- не выполнение плановых заданий или плановых показателей, закреплённых за Поставщиком.

Наименование обратившегося государственного органа				
Ответственный за заявку:			Ответственный за исправление ошибки	
№ заявки		Дата заявки	Дата обнаружения ошибки:	
Логин пользователя:			Пароль:	
Описание ошибки (указать коротко и ясно, далее указать алгоритм появления данной ошибки):				
Но Приоритет исправления ошибки:			Сроки исправления ошибки:	
Причины возникновения ошибки:				
Алгоритм решения ошибки:				