КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Общество с ограниченной ответственностью «КИТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор по ИТ и Цифровой Трансформации
_____ М.А. Агапов
«27» 01 2026 г.

РЕГЛАМЕНТ

работы с отрицательными оценками пользователей

в ООО «КИТ»

Москва, 2025

Оглавление

1. Общие положения 3
1.1 Реквизиты процесса 3
2. Термины, определения и сокращения 5
3. История изменения документа 5
4. Описание процесса 5
4.1 Процесс состоит из следующих основных этапов: 5
4.2 Схема процесса 6
4.3 Описание этапов процесса 8
5. Контроль соблюдения регламента 10
6. Показатели качества исполнения процесса 10
Приложение. Матрица RACI 11

1. Общие положения

1.1 Реквизиты процесса

Владелец процесса	Директор по ИТ и цифровой трансформации
Менеджер процесса	Отдел управления услугами и процессами ИТ
Процесс	Управление Заявками
Разработчик документа	Шальнева Ю.Н.
Пользователи документа	Все сотрудники ООО «КИТ»
Цель документа	Настоящий документ устанавливает требования к выполнению процесса по работе с заявками, по которым пользователь установил оценки «1» и «2» в ООО «КИТ».
Цель процесса	Обеспечение своевременного, объективного рассмотрения отрицательных оценок от пользователей на качество обработки заявок, направленное на повышение удовлетворенности пользователей, улучшение качества оказания ИТ услуг.
Область применения документа	Требования регламента применимы ко всем заявкам, касающимся предоставления ИТ-сервисов ООО «КИТ» и зарегистрированным в системе Service Desk.
Код документа	РГ-003-01-26
Документ о введении в действие/переиздании/отмене действия	Распоряжение ООО «КИТ» от 27.01.2026 № РС-001-26
Ответственность за несоблюдение документа	За ненадлежащее исполнение положений настоящего документа работники ООО «КИТ» могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также локальными нормативными актами ООО «КИТ».
Дата следующего пересмотра документа	По мере необходимости, но не позднее чем через 1 год после даты утверждения/актуализации
Место хранения рабочего экземпляра	https://wiki.rusklimat.ru/x/7cgFDg

1.2 Роли в процессе

Роль	**Ответственность**
Сервис-менеджер	Сервис-менеджер по направлению
Сотрудник СПП	Сотрудник первой линии технической поддержки, обеспечивающий прием

	обращений, поступающих по стандартным каналам, обработку возникающих инцидентов и запросов на обслуживание в соответствии с процессом «Управление заявками».
Руководитель группы поддержки	Лицо, несущее ответственность за группу поддержки. Координирует работу исполнителей и является точкой контакта, в том числе для эскалаций.

2. Термины, определения и сокращения

Термины, использованные в настоящем регламенте, имеют следующие значения:

Термин	Определение
Naumen Service Desk	Система подачи и приёма заявок (Naumen Service Desk)
Заявка	Заявка в Service Desk для получения услуг технического обслуживания, ремонта ИТ-оборудования, устранения неисправностей или выполнения иных сервисных работ.
Задача	Задача в Service Desk для привлечения специалистов смежных подразделений в рамках выполнения Заявки.
Компания	ТПХ Русклимат

В настоящем регламенте используются следующие сокращения:

Сокращение	Расшифровка
ИС	Информационная система
SD	Система приема и обработки заявок пользователей Naumen Service Desk (https://sd.kit77.ru/)
ДИТ	Департамент Информационных технологий
СПП	Сотрудник первой линии поддержки пользователей

3. История изменения документа

Дата	Версия документа	Внесенные изменения	Автор
	1	Создание документа	Шальнева Ю.Н.

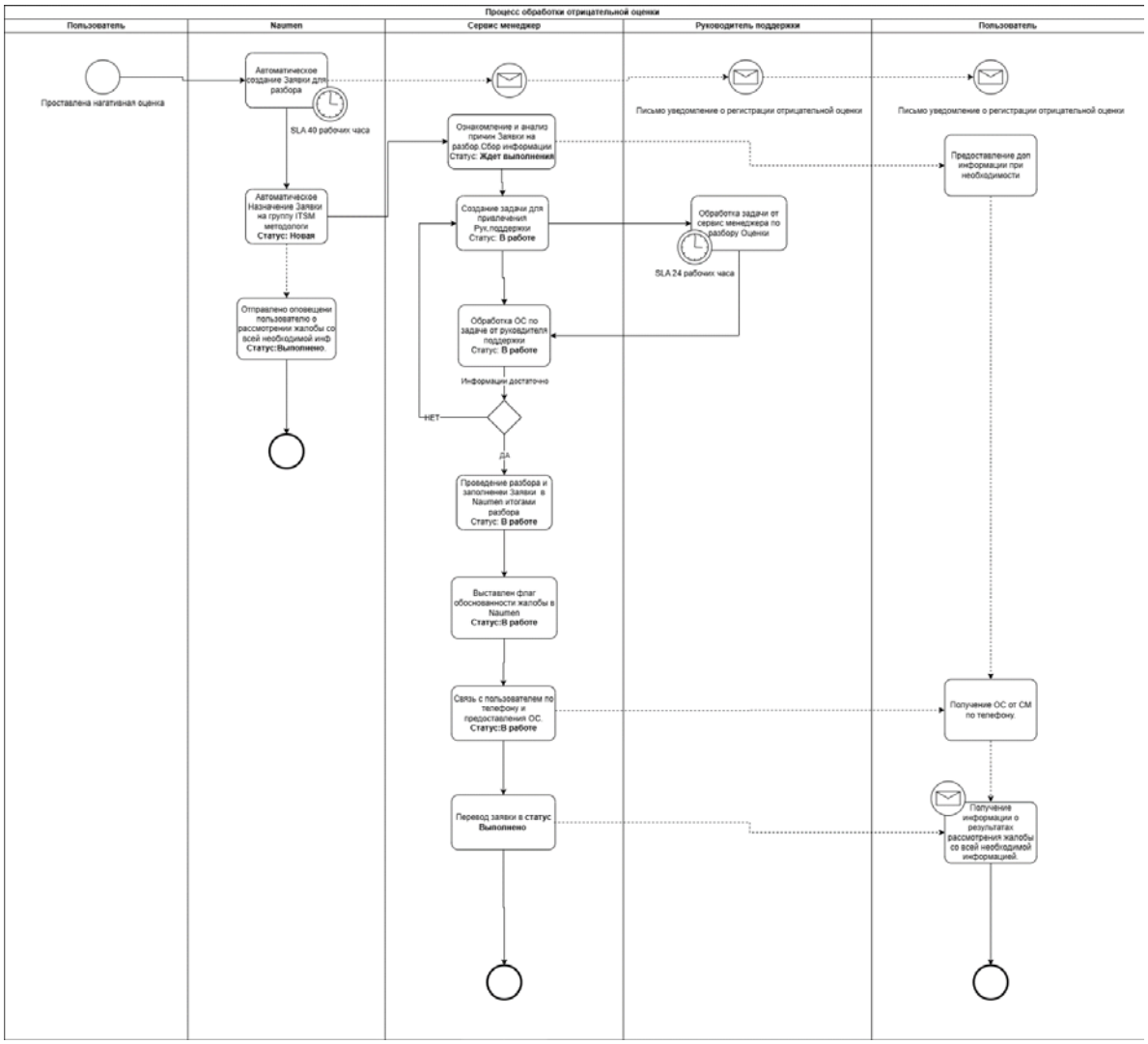
4. Описание процесса

Согласно Процесса, пользователь может оценить выполнение Заявки и предоставить обратную связь о качестве ее выполнения. Процесс регламентирует работу с Заявками, по которым пользователем поставлены оценки «1» или «2».

4.1 Процесс состоит из следующих основных этапов:

1. Регистрация заявки
2. Анализ причины негативной оценки
3. Назначение ответственного на разбор
4. Разработка мер по предотвращению негативно оцененных Заявок
5. Предоставление обратной связи
6. Закрытие Заявки
7. Публикация результатов разбора

4.2 Схема процесса



4.3 Описание этапов процесса

№ этапа	Ответственный за исполнение	Описание	Входной документа\артефакт	Входной документа\артефакт	ИС
Регистрация Заявки для разбора отрицательной оценки	Сервис-менеджер	Заявка на разбор отрицательной обратной связи от пользователей формируется автоматически на портале SD. Если пользователь оценил выполнение заявки на «1» или «2». Заявка назначается на группу Методологи ITSM.	Заявка в статусе «Новая»	Заявка в статусе «Ждет выполнения»	SD
Анализ причин негативной оценки	Сервис-менеджер	Ответственный за направление сервис-менеджер анализирует обратную связь от пользователя. В случае необходимости связывается с Пользователем для сбора дополнительной информации. Документирует в Заявке полученную от пользователя информацию и результат анализа. Устанавливает «флаг» «Обоснованности жалобы», а также выбирает категорию жалобы.	Заявка в статусе «Ждет выполнения»	Заявка в статусе «В работе»	SD
Назначение ответственного за разбор жалобы	Сервис-менеджер, Руководитель группы поддержки	Сервис-менеджер определят ответственного за разбор. Как правило назначается руководитель группы, которая ранее выполняла заявку, по которой получена негативная оценка. Сервис-менеджер создает связанную Задачу со сроком выполнения 3 рабочих дня и назначает на руководителя группы исполнителей, по Заявке в отношении которой осуществляется разбор.		Задача в статусе Новая	SD
Разработка и реализация мер по предотвращения	Сервис-менеджер, Руководители команд поддержки	Руководитель команд поддержки проводит анализ причин оценки по Заявке и формирует перечень мер по	Задача в статусе «Новая»	Заявка в статусе «Выполнено»	SD

		недопущению возникновения негативной обратной связи. Руководитель переводит задачу в статус «Выполнено» с указанием перечня мер по недопущению возникновения негативной обратной связи. Руководитель или сервис-менеджер регистрируют задачи для реализации мер по недопущению повторения негативных оценок.			
Предоставление обратной связи	Сервис-менеджер	Сервис-менеджер предоставляет обратную связь пользователю по телефону или в заявке, а также документирует результат разбора в заявке.	-	-	SD
Согласование разбора	Сервис-менеджер	Сервис-менеджер создает связанное согласование в заявке на руководителя ИТ подразделения, в ответственности которого находилось выполнение Заявки. Срок согласование 5 рабочих дней. По истечении 5 дней согласование будет считаться автоматически согласованным, а руководитель уведомлен о разборе негативной оценки	Заявка в статусе «В работе»	Заявка в статусе «На согласовании»	SD
Закрытие Заявки	Сервис-менеджер	Сервис-менеджер корректирует флаг обоснованности, выбирает категорию жалобы и переводит Заявку в статус «Выполнено».	Заявка в статусе «В работе»	Заявка в статусе «Выполнено»	SD
Публикация результатов разбора	Сервис-менеджер	Сервис-менеджер публикует результаты разбора в общие каналы коммуникаций в ДИТ.	-	Письмо по электронной почте	SD

5. Контроль соблюдения регламента

№	Дата проверки	ФИО	Должность	Замечания

6. Показатели качества исполнения процесса

Название метрики	Описание	Формула расчета	Целевой показатель*
Разбор заявок с отрицательной оценкой	Разбор Заявки с отрицательной оценкой выполнен и предоставлен пользователю в течении 5 рабочих дней	-	100%
Количество заявок с оценкой 1 или 2	Количество заявок с оценкой 1 или 2 закрытых исполнителей	-	Не более 2 шт в месяц на группу

Приложение. Матрица RACI

В таблице ниже представлена матрица распределения ответственности RACI.

R (от англ. Responsible) – непосредственный исполнитель действия;

A (от англ. Accountable) – ответственное лицо, которое руководит работой исполнителя; несёт ответственность за достижение ожидаемого результата;

C (от англ. Consulted) – консультант/эксперт в предметной области, чья помощь требуется при выполнении действия;

I (от англ. Informed) –лицо, которое надлежит уведомлять о ходе либо результатах выполнения действия;

Этап	Сервис- менеджер	Руководитель группы поддержки	Контрагент
Регистрация заявки для разбора отрицательной оценки	A, R		I
Анализ обратной связи	A, R		
Разработка мер по предотвращения	A	R	
Предоставление обратной связи	A, R		I
Закрытие заявки	A, R		I