

Приказ Министерства по регулированию
контрактной системы в сфере закупок
Пермского края от 24.09.2018 N

СЭД-32-01-04-117

(ред. от 01.09.2022)

"Об утверждении Регламента обработки
обращений пользователей Региональной
информационной системы в сфере закупок
товаров, работ, услуг для обеспечения нужд
Пермского края"

МИНИСТЕРСТВО ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ КОНТРАКТНОЙ СИСТЕМЫ В СФЕРЕ ЗАКУПОК ПЕРМСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ
от 24 сентября 2018 г. N СЭД-32-01-04-117

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГЛАМЕНТА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ РЕГИОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ В СФЕРЕ ЗАКУПОК ТОВАРОВ, РАБОТ, УСЛУГ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ НУЖД ПЕРМСКОГО КРАЯ

Список изменяющих документов

(в ред. Приказов Министерства по регулированию контрактной системы в сфере закупок Пермского края от 29.01.2019 N СЭД-32-01-04-6,
от 22.04.2019 N СЭД-32-01-04-48, от 18.07.2019 N СЭД-32-01-04-86,
от 01.09.2022 N 32-01-04-169)

В соответствии с [пунктом 3.2](#) Постановления Правительства Пермского края от 24 августа 2017 г. N 731-п "О региональной информационной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд Пермского края", в целях повышения эффективности организации работы по поддержке пользователей Региональной информационной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения нужд Пермского края приказываю:

1. Утвердить прилагаемый [Регламент](#) обработки обращений пользователей Региональной информационной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения нужд Пермского края (далее - Регламент).

2. Настоящий Приказ вступает в силу со дня его подписания, за исключением [абзаца второго подпункта "б" пункта 2.5.2.3, пунктов 2.6, 3.1.3, абзаца второго подпункта "б" пункта 3.2.2.3, пункта 3.2.3, абзаца второго пункта 4.3, пункта 5.2](#) в части осуществления контроля в плановом режиме, [пунктов 5.2.1, 5.2.2.2](#) Регламента, [приложения 4](#) к Регламенту, которые вступают в силу с 1 января 2019 года.

3. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Министр
Л.В.ГЕРШАНОК

УТВЕРЖДЕН
приказом
Министерства по регулированию
контрактной системы в сфере

закупки Пермского края
от 24.09.2018 N СЭД-32-01-04-117

РЕГЛАМЕНТ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ РЕГИОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ В СФЕРЕ ЗАКУПОК ТОВАРОВ, РАБОТ, УСЛУГ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ НУЖД ПЕРМСКОГО КРАЯ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Министерства по регулированию контрактной системы в сфере закупок Пермского края от 01.09.2022 N 32-01-04-169)

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент обработки обращений пользователей Региональной информационной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения нужд Пермского края (далее - Система) определяет сроки и последовательность действий при обработке обращений пользователей, порядок оценки качества пользователями предоставленных решений, а также порядок контроля за своевременным и качественным решением обращений.

1.2. Процесс обработки обращений пользователей, включающий в себя прием, регистрацию, анализ и решение обращений, а также закрытия обращений происходит в системе управления инцидентами.

1.3. В процессе обработки обращений пользователей участвуют три линии поддержки:

1.3.1. первая линия поддержки, осуществляющая прием и регистрацию обращений, а также первичную информационно-справочную поддержку пользователей по типовым вопросам (далее - первая линия поддержки);

1.3.2. вторая линия поддержки, осуществляющая методическую поддержку пользователей по вопросам, выходящим за пределы компетенции первой линии поддержки и требующим высокий уровень компетенции по функционированию и работе в Системе (далее - вторая линия поддержки);

1.3.3. третья линия поддержки, осуществляющая техническую поддержку пользователей (устранение ошибок, проведение изменений, доработок программного обеспечения и т.п.) (далее - третья линия поддержки).

1.4. Обработка обращений пользователей осуществляется в рабочие дни:

с 08:00 до 20:00 - первой линией поддержки;

с 09:00 до 18:00 (понедельник - четверг), с 09:00 до 17:00 (пятница) - второй и третьей линиями поддержки.

Для линий поддержки пользователей установлена пятидневная рабочая неделя с двумя

выходными днями - субботой и воскресеньем и нерабочими праздничными днями в соответствии с трудовым законодательством.

1.5. Обращения пользователей поступают и регистрируются первой линией поддержки.

Решение обращений пользователей осуществляется одной из линий поддержки, указанной в [пункте 1.3](#) настоящего Регламента, в зависимости от характера обращения и установленной компетенции линии поддержки.

1.6. Обращения пользователей поступают на первую линию поддержки из Системы, сформированные и направленные из личного кабинета пользователя, по телефону или электронной почте, указанным в подразделе "Техническая поддержка" раздела "РИС ЗАКУПКИ ПК" открытой части Системы, расположенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://goszakaz2.permkrai.ru>.

Обращения, поступающие по телефону, принимаются операторами первой линии поддержки в рабочие дни с 08:00 до 20:00. В случае обращения по телефону во внерабочее время, в том числе выходные и праздничные дни, обращение подлежит обработке с помощью автоинформатора, с возможностью записи обращения пользователя и его последующей обработкой оператором первой линии поддержки в рабочее время.

Обращения, поступающие из Системы и по электронной почте, принимаются круглосуточно и обрабатываются операторами первой линии поддержки в рабочие дни с 08:00 до 20:00.

Функции, указанные в [пункте 1.3.2](#) настоящего Регламента, осуществляет государственное казенное учреждение Пермского края "Центр организации закупок" (далее - ГКУ ПК "ЦОЗ")

1.7. Понятия, используемые в настоящем Регламенте:

пользователи - сотрудники органов государственной власти Пермского края, государственных органов Пермского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Пермского края, государственных и муниципальных учреждений Пермского края, государственных и муниципальных унитарных предприятий Пермского края, Территориального фонда обязательного медицинского страхования Пермского края, некоммерческой организации "Фонд капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах в Пермском крае" и иных юридических лиц, использующих Систему для осуществления закупочной деятельности в соответствии с Федеральным [законом](#) от 5 апреля 2013 г. N 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд", Федеральным [законом](#) от 18 июля 2011 г. N 223-ФЗ "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц" и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами;

оператор - сотрудник первой, либо второй, либо третьей линии поддержки, непосредственно осуществляющий обработку обращения пользователя на соответствующей линии поддержки;

обращение - обращение пользователя о необходимости решения проблемы (ошибки), возникшей при работе в Системе, поступившее посредством Системы, или телефонной связи, или электронной почты;

система управления инцидентами (далее - СУИ) - автоматизированная система, предназначенная для централизации, упорядочения и мониторинга процессов обработки обращений и их закрытия;

сценарий обработки обращения - документ, детализирующий требования к порядку и характеристикам построения общения оператора первой линии поддержки с пользователем по телефону или электронной почте;

база знаний - база данных, обеспечивающая наполнение, хранение, регистрацию, классификацию и поиск типовых решений, предоставляемых первой линией поддержки по различным тематикам обращений;

инструкция по работе в Системе - документ, регламентирующий порядок выполнения процессов в Системе при планировании и осуществлении закупки, размещенный в открытой части Системы;

план обновлений Системы - документ, содержащий перечень доработок Системы, в том числе системных ошибок, необходимых к устранению и распределенных по релизам (датам обновлений) Системы;

период повышенной нагрузки - период работы первой линии поддержки с 1 декабря по 28 февраля;

период пиковой нагрузки - период работы первой линии поддержки с максимальной нагрузкой, связанной с увеличением количества проблем (ошибок) у пользователей при работе в Системе ввиду программных и (или) технологических обновлений Системы, и суммарно не превышающий 20 рабочих дней в году;

методическая поддержка пользователей - предоставление консультаций по порядку пользования (клиентское сопровождение) Системой;

смежная информационная система - информационная система, с которой осуществляется интеграционное взаимодействие Системы (единая информационная система в сфере закупок, информационная система "АЦК-Финансы", информационная система "АЦК-Планирование").

II. Порядок обработки обращений первой линией поддержки

2.1. При возникновении проблемы (ошибки) в Системе, решение которой отсутствует в инструкциях по работе в Системе, пользователь инициирует обращение посредством Системы, или телефонной связи, или электронной почты на первую линию поддержки.

2.2. При обращении посредством телефонной связи пользователь сообщает следующую информацию:

ФИО, должность;

логин для работы в Системе;

адрес электронной почты, номер телефона для обратной связи;

наименование и ИНН организации, где работает пользователь;

тема обращения в соответствии с Примерным списком тем для обращения за поддержкой, указанным в подразделе "Техническая поддержка" раздела "РИС ЗАКУПКИ ПК" открытой части Системы, расположенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://goszakaz2.permkrai.ru>;

подробное описание проблемы (ошибки) (точная последовательность действий при возникновении проблемы (ошибки), а также текст ошибки, если Система выдает техническую ошибку);

реестровый номер объекта (плана-графика, плана закупок, извещения, контракта и т.п.) в Системе, при размещении, обработке которого возникла проблема (ошибка).

2.3. При обращении посредством электронной почты пользователь формирует обращение на поддержку пользователя Системы по форме, указанной в подразделе "Техническая поддержка" раздела "РИС ЗАКУПКИ ПК" открытой части Системы, расположенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://goszakaz2.permkrai.ru>.

2.4. При обращении посредством Системы пользователь через функцию "Создать обращение в ТП" в личном кабинете Системы заполняет информацию в открывшемся окне Системы, сохраняет данные и нажимает клавишу "Отправить". Функционал работы с обращениями пользователей, формируемыми в Системе, описан в Инструкции по подаче обращений в службу технической поддержки, размещенной в открытой части Системы.

2.5. Оператор первой линии поддержки осуществляет обработку поступившего обращения в срок, не превышающий 5 (пяти) минут с момента приема обращения к обработке.

Время ожидания до начала приема оператором обращения, поступившего из Системы или по электронной почте к обработке (за исключением автоматической регистрации обращения), не должно превышать 2 (двух) рабочих часов с момента поступления обращения из Системы или по электронной почте, либо 3 (трех) рабочих часов в период повышенной нагрузки, либо 4 (четырех) рабочих часов в период пиковой нагрузки.

2.6. При обработке обращения оператор первой линии поддержки осуществляет:

2.6.1. прием и регистрацию в СУИ входящего телефонного вызова пользователя. Регистрация обращения, поступившего из Системы или по электронной почте, осуществляется в СУИ автоматически.

При регистрации обращению присваивается уникальный идентификатор (ID). Пользователю на адрес его электронной почты в автоматическом режиме направляется уведомление о зарегистрированном обращении с указанием уникального идентификатора и темы обращения.

Если обращение содержит несколько не связанных между собой проблем, в том числе проблем, относящихся к различным функциональным блокам Системы, то оператор первой линии

поддержки разделяет их на несколько обращений и регистрирует отдельно;

2.6.2. анализ обращения с использованием данных базы знаний и по результатам анализа одно из следующих действий:

2.6.2.1. предоставление решения по обращению по типовым вопросам, возникающим при работе в Системе. Предоставление решения по обращению осуществляется на основании данных базы знаний в соответствии со сценарием обработки обращения;

2.6.2.2. запрос дополнительной информации от пользователя, необходимой для решения обращения, в случае, если пользователем предоставлена неполная или некорректная информация.

Запрос дополнительной информации осуществляется посредством направления электронного сообщения на адрес электронной почты пользователя либо исходящего телефонного вызова на номер телефона пользователя;

2.6.2.3. передачу обращения, не входящего в компетенцию первой линии поддержки, посредством СУИ:

а) на вторую линию поддержки в случае, если решение обращения находится в компетенции второй линии поддержки;

б) на линию поддержки смежной информационной системы в случае, если решение обращения не связано с работой Системы и находится в компетенции смежной информационной системы.

При передаче обращения на линию поддержки смежных информационных систем пользователю на адрес его электронной почты в автоматическом режиме направляется соответствующее уведомление.

Если поддержка смежной информационной системы осуществляется не в СУИ, то оператор первой линии поддержки направляет пользователю информацию о необходимости самостоятельного обращения в службу технической поддержки смежной информационной системы.

2.7. Решение по обращению, предоставленное оператором первой линии поддержки в соответствии с [пунктом 2.6.2.1](#) настоящего Регламента, подлежит оценке качества пользователем в СУИ.

Направление решения по обращению пользователю на оценку качества осуществляется в СУИ автоматически. Срок оценки качества решения пользователем составляет 5 (пять) рабочих дней.

При удовлетворительной оценке качества предоставленного решения, к которой в том числе относится непоступление в установленный срок результата оценки качества решения, обращение подлежит автоматическому закрытию в СУИ.

При неудовлетворительной оценке качества предоставленного решения пользователь вправе направить повторное обращение в пределах срока, предусмотренного абзацем вторым настоящего

пункта.

Повторное обращение пользователя прикрепляется к обращению, решение по которому получило неудовлетворительную оценку, и обрабатывается в порядке и сроки, предусмотренные [пунктами 2.5, 2.6](#) настоящего Регламента, за исключением регистрации обращения.

Если пользователем не направлено повторное обращение в течение срока, предусмотренного абзацем вторым настоящего пункта, обращение подлежит автоматическому закрытию в СУИ.

2.8. Дополнительная информация по обращению в соответствии с запросом, указанным в [пункте 2.6.2.2](#) настоящего Регламента, предоставляется пользователем в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня получения данного запроса.

Представленная пользователем дополнительная информация прикрепляется к обращению, информация по которому уточнялась.

Уточненное обращение обрабатывается в порядке и сроки, предусмотренные [пунктами 2.5, 2.6](#) настоящего Регламента, за исключением регистрации обращения.

При отсутствии от пользователя ответа на запрос дополнительной информации в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня направления запроса обращение подлежит автоматическому закрытию в СУИ.

III. Порядок обработки обращений второй линией поддержки

3.1. Обращение, поступившее на вторую линию поддержки в соответствии с [пунктом "а" пункта 2.6.2.3](#) настоящего Регламента, подлежит обработке оператором второй линии поддержки.

3.2. При обработке обращения оператор второй линии поддержки осуществляет анализ обращения и по результатам проведенного анализа осуществляет действия/действие в соответствии с одним из следующих пунктов:

3.2.1. определяет приоритет обращения в соответствии с [приоритетами](#) и критериями определения приоритета обращений, указанными в приложении 1 к настоящему Регламенту;

3.2.2. передает обращение, не входящее в компетенцию второй линии поддержки, посредством СУИ:

а) на третью линию поддержки в случае, если решение обращения находится в компетенции третьей линии поддержки;

б) на линию поддержки смежной информационной системы в случае, если решение обращения не связано с работой Системы и находится в компетенции смежной информационной системы.

При передаче обращения в соответствии с настоящим пунктом пользователю на адрес его электронной почты в автоматическом режиме направляется соответствующее уведомление.

Если поддержка смежной информационной системы осуществляется не в СУИ, то оператор

второй линии поддержки направляет пользователю информацию о необходимости самостоятельного обращения в службу технической поддержки смежной информационной системы;

3.2.3. возвращает обращение на первую линию поддержки посредством СУИ в связи с некачественно обработанным обращением оператором первой линии поддержки.

Некачественно обработанным обращением оператором первой линии поддержки считается обращение, которое направлено для решения на вторую линию поддержки при наличии готового решения в базе знаний первой линии поддержки, либо направленное обращение не отвечает условиям формирования обращения, указанным в [пунктах 2.2, 2.3](#) настоящего Регламента.

Возвращенное на первую линию поддержки обращение подлежит повторной обработке оператором первой линии поддержки в порядке и сроки, предусмотренные соответственно [абзацем первым пункта 2.5, пунктом 2.6](#) настоящего Регламента, за исключением регистрации обращения.

Время ожидания до начала приема оператором первой линии поддержки возвращенного обращения к обработке не должно превышать 1 (одного) рабочего часа с момента поступления обращения в СУИ, либо 2 (двух) рабочих часов в период повышенной нагрузки, либо 3 (трех) рабочих часов в период пиковой нагрузки.

3.2.4. предоставляет решение по обращению по вопросам, возникающим при работе в Системе, в срок, зависящий от приоритета обращения и не превышающий:

4 (четырёх) рабочих часов с момента поступления обращения с приоритетом 1 - блокирующий (критический);

8 (восьми) рабочих часов с момента поступления обращения с приоритетом 2 - значительный (высокий);

12 (двенадцати) рабочих часов с момента поступления обращения с приоритетом 3 - незначительный (средний);

16 (шестнадцати) рабочих часов с момента поступления обращения с приоритетом 4 - низкий;

3.2.5. запрашивает дополнительную информацию от пользователя, необходимую для решения обращения в случае, если пользователем предоставлена неполная или некорректная информация.

Запрос дополнительной информации осуществляется посредством направления электронного сообщения на адрес электронной почты пользователя либо исходящего телефонного вызова на номер телефона пользователя.

3.3. Решение по обращению, предоставленное оператором второй линии поддержки в соответствии с [пунктом 3.2.4](#) настоящего Регламента, подлежит оценке качества пользователем в СУИ.

Направление решения по обращению пользователю на оценку качества осуществляется в СУИ автоматически. Срок оценки качества решения пользователем составляет 5 (пять) рабочих дней.

При оценке качества решения по обращению пользователь может инициировать телефонный разговор с оператором второй линии поддержки в случае возникновения вопросов уточняющего характера по решению обращения, затрудняющих объективную оценку качества решения.

Для инициирования телефонного разговора пользователь обращается на первую линию поддержки одним из способов, предусмотренных [пунктом 1.6](#) настоящего Регламента.

Обращение об инициировании телефонного разговора должно быть подано на первую линию поддержки не позднее чем на 2 (второй) день срока, предусмотренного абзацем вторым настоящего пункта для оценки качества решения.

В обращении об инициировании телефонного разговора пользователь указывает уникальный идентификатор (ID) обращения и краткую информацию об имеющихся вопросах по решению обращения.

Обращение об инициировании телефонного разговора направляется оператором первой линии поддержки в срок, предусмотренный [пунктом 2.5](#) настоящего Регламента, оператору второй линии поддержки, ответственному за обработку обращения.

Оператор второй линии поддержки в срок, предусмотренный [пунктом 3.2.1](#) настоящего Регламента, осуществляет исходящий вызов на контактный номер телефона пользователя.

При удовлетворительной оценке качества предоставленного решения, к которой в том числе относится непоступление в установленный срок результата оценки качества решения, обращение подлежит автоматическому закрытию в СУИ.

При неудовлетворительной оценке качества предоставленного решения пользователь вправе направить повторное обращение в пределах срока, предусмотренного абзацем вторым настоящего пункта.

Повторное обращение пользователя прикрепляется к обращению, решение по которому получило неудовлетворительную оценку, и обрабатывается в порядке и сроки, предусмотренные [пунктами 2.5, 2.6](#) настоящего Регламента, за исключением регистрации обращения.

Если пользователем не направлено повторное обращение в течение срока, предусмотренного абзацем вторым настоящего пункта, обращение подлежит автоматическому закрытию в СУИ.

3.2.4. Дополнительная информация по обращению в соответствии с запросом, указанным в [пункте 3.2.5](#) настоящего Регламента, предоставляется пользователем в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня получения данного запроса.

Представленная пользователем дополнительная информация прикрепляется к обращению, информация по которому уточнялась.

Уточненное обращение обрабатывается оператором второй линии поддержки в порядке и

сроки, предусмотренные [пунктом 3.2](#) настоящего Регламента.

При отсутствии от пользователя ответа на запрос дополнительной информации в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня направления запроса обращение подлежит автоматическому закрытию в СУИ.

IV. Порядок обработки обращений третьей линией поддержки

4.1. Обращение, поступившее на третью линию поддержки в соответствии с [подпунктом "а" пункта 3.2.2](#) настоящего Регламента, подлежит обработке оператором третьей линии поддержки в срок, зависящий от приоритета обращения и не превышающий:

1 (одного) рабочего дня с момента поступления обращения с приоритетом 1 - блокирующий (критический);

2 (двух) рабочих дней с момента поступления обращения с приоритетом 2 - значительный (высокий);

5 (пяти) рабочих дней с момента поступления обращения с приоритетом 3 - незначительный (средний);

20 (двадцати) рабочих дней с момента поступления обращения с приоритетом 4 - низкий.

4.2. При обработке обращения оператор третьей линии поддержки осуществляет анализ обращения и по результатам проведенного анализа осуществляет действия/действие в соответствии с одним из следующих пунктов:

4.2.1. формирует и направляет оператору второй линии для проверки решение по обращению по вопросам технического характера, возникающим при работе в Системе.

В случае выявления системной ошибки (имеющей неоднократный характер) оператор третьей линии поддержки локально устраняет ее для обеспечения работы обратившегося пользователя в Системе, а также заносит информацию о необходимости устранения системной ошибки в план обновления Системы.

Информация о включении системной ошибки в план обновления Системы отражается в решении по обращению;

4.2.2. запрашивает дополнительную информацию от оператора второй линии поддержки, необходимую для решения обращения, в случае если поступившее обращение содержит неполную или некорректную информацию;

4.2.3. возвращает обращение на вторую линию поддержки посредством СУИ в связи с некачественно обработанным обращением оператором второй линии поддержки.

Некачественно обработанным обращением оператором второй линии поддержки считается обращение, которое направлено для решения на третью линию поддержки, тогда как его решение не связано с проблемой/ошибкой технического характера и находится в компетенции второй

линии поддержки.

4.3. Решение по обращению, предоставленное оператором третьей линии поддержки в соответствии с [пунктом 4.2.1](#) настоящего Регламента, подлежит проверке оператором второй линии на корректность и соответствие поступившему обращению в срок не более 2 (двух) часов с момента поступления решения на проверку.

При удовлетворительной проверке решения по обращению оно направляется оператором второй линии пользователю для оценки качества в СУИ. Оценка качества пользователем в СУИ решения по обращению осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные [абзацами вторым-одиннадцатым пункта 3.3](#) настоящего Регламента.

При неудовлетворительной проверке решения по обращению оператором второй линии оно возвращается оператору третьей линии поддержки для повторной обработки.

Возвращенное на третью линию поддержки обращение подлежит повторной обработке в пределах срока, предусмотренного [пунктом 4.1](#) настоящего Регламента для обработки обращения, в порядке, установленном [пунктом 4.2](#) настоящего Регламента.

4.4. Дополнительная информация по обращению, запрошенная в соответствии с [пунктом 4.2.2](#) настоящего Регламента, предоставляется оператором второй линии поддержки посредством СУИ в срок, не превышающий 2 (двух) часов с момента поступления запроса.

Представленная оператором второй линии поддержки дополнительная информация прикрепляется к обращению, информация по которому уточнялась.

Уточненное обращение обрабатывается оператором третьей линии поддержки в пределах срока, предусмотренного [пунктом 4.1](#) настоящего Регламента для обработки обращения, в порядке, установленном [пунктом 4.2](#) настоящего Регламента.

4.5. Возвращенное на вторую линию поддержки обращение в соответствии с [пунктом 4.2.3](#) настоящего Регламента подлежит повторной обработке оператором второй линии поддержки в порядке, предусмотренном [пунктом 3.2](#) настоящего Регламента, в срок, зависящий от приоритета обращения и не превышающий:

2 (двух) рабочих часов с момента поступления обращения с приоритетом 1 - блокирующий (критический);

4 (четырёх) рабочих часов с момента поступления обращения с приоритетом 2 - значительный (высокий);

6 (шести) рабочих часов с момента поступления обращения с приоритетом 3 - незначительный (средний);

8 (восьми) рабочих часов с момента поступления обращения с приоритетом 4 - низкий.

V. Контроль за обработкой обращений пользователей

5.1. Контроль за своевременной и качественной обработкой обращений линиями поддержки пользователей осуществляется Министерством по регулированию контрактной системы в сфере закупок Пермского края (далее - Министерство).

5.2. Контроль осуществляется в плановом и внеплановом режиме:

5.2.1. плановый контроль осуществляется ежедневно (в рабочие дни) посредством анализа отчета о работе линий поддержки пользователей.

Отчет о работе линий поддержки пользователей формируется по итогам дня ГКУ ПК "ЦОЗ" в СУИ по форме согласно приложению 2 к настоящему Регламенту и представляется в Министерство до 12.00 дня, следующего за отчетным периодом;

5.2.2. внеплановый контроль осуществляется посредством:

5.2.2.1. выборочных проверок решений по обращениям, предоставленным линиями поддержки.

При выборочной проверке решения по обращению оценивается своевременность и качество обработки обращения, в том числе:

корректность и соответствие предоставленного решения поступившему обращению;

уровень компетенции оператора, предоставившего решение;

удовлетворенность пользователя предоставленным решением и т.п.;

5.2.2.2. рассмотрения претензий пользователей о несвоевременной и (или) некачественной обработке обращений линиями поддержки пользователей.

Претензии пользователей о несвоевременной и (или) некачественной обработке обращений направляются в электронном виде посредством интерфейса открытой части Системы "Обратная связь".

Рассмотрение претензий пользователей о несвоевременной и (или) некачественной обработке обращений осуществляется Министерством в срок не более 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления претензии.

Для рассмотрения претензии Министерство направляет запрос в ГКУ ПК "ЦОЗ" о предоставлении информации о ходе и результатах обработки обращения, в том числе сроках обработки обращения.

Информация представляется ГКУ ПК "ЦОЗ" в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления запроса.

5.3. Результаты осуществления контроля за своевременной и качественной обработкой обращений линиями поддержки пользователей ежемесячно рассматриваются Министерством совместно с руководителями линий поддержки в целях выработки мероприятий, направленных на повышение эффективности организации работы по поддержке пользователей.

Приложение 1
к Регламенту
обработки обращений пользователей
Региональной информационной системы
в сфере закупок товаров, работ, услуг
для обеспечения нужд Пермского края,
утвержденному Приказом Министерства
по регулированию контрактной системы
в сфере закупок Пермского края
от 24 сентября 2018 г. N СЭД-32-01-04-117

**ПРИОРИТЕТЫ И КРИТЕРИИ
определения приоритета обращений пользователей Региональной
информационной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг
для обеспечения нужд Пермского края**

N п/п	Наименование приоритета	Критерий определения приоритета
1	2	3
1	1 - блокирующий (критический)	Отказ в работе Системы, приводящий к полной недоступности Системы для пользователей или к невозможности использования функционала более 50% подсистем, обслуживающих действия пользователей
2	2 - значительный (высокий)	Частичное нарушение функционирования Системы, препятствующее работе ключевого функционала. Не существует приемлемого способа "обойти" проблему и невозможно выполнять операции, требующие срочного исполнения
3	3 - незначительный (средний)	Частичное нарушение функционирования Системы, препятствующее работе неключевого функционала. Проблема не влияет на возможности выполнения операций, существует способ "обойти" проблему
4	4 - низкий	Функциональность Системы не нарушена. Нарушение удобства работы с Системой. Влияние на выполнение ключевых операций низкое

Приложение 2
к Регламенту
обработки обращений пользователей
Региональной информационной системы
в сфере закупок товаров, работ, услуг
для обеспечения нужд Пермского края,
утвержденному Приказом Министерства
по регулированию контрактной системы
в сфере закупок Пермского края
от 24 сентября 2018 г. N СЭД-32-01-04-117

Форма

Отчет о работе
линий поддержки пользователей Региональной информационной
системы в сфере закупок товаров, работ, услуг
для обеспечения нужд Пермского края

	Всего обращений на начало дня 9:00	Поступило новых обращений	Требуется уточнение	Требуется решение от ТП смежных информационных систем	Всего обращений на 18:00
1ЛП					
2ЛП					
3ЛП					
Всего					