



УТВЕРЖДЕН

Приказом от 09.06.2025 №29

Регламент приема и оформления заявок инженерами технической службы МКУ «ИЦСО»

1. Термины и определения

Заказчик – образовательное или другое учреждение, являющееся стороной договора на обслуживание.

Система – автоматизированная система приема и обработки заявок Znuny.

Инженер – работник МКУ «ИЦСО».

Ответственный инженер – Инженер, в зоне ответственности которого находится объект Заказчика, или выполняющий конкретную заявку.

Заявитель – представитель Заказчика.

Заявка – оформленное обращение Заказчика, зарегистрированное в Системе.

Задача – обязательная часть Заявки, сформулированная проблема, которая решается в рамках Заявки.

Руководитель – заместитель директора МКУ «ИЦСО», руководитель технической службы.

2. Каналы приема заявок:

- Форма на сайте организации;
- Электронная почта (support@edu-mytyshti.ru);
- Телефонный звонок;
- Устно на территории Заказчика.

При обращении Заявителя в техническую службу МКУ «ИЦСО», Заявки в Системе фиксируются автоматически через каналы приема Заявок «Электронная почта» и «Форма на сайте организации» или вручную Инженером через каналы приема Заявок «Телефонный звонок» и «Устно на территории заказчика» с обязательным указанием следующих данных:

- ФИО Заявителя;
- Контактный телефон Заявителя;
- Адрес расположения оборудования.;
- Описания причины обращения.

Все поступившие в Систему Заявки разделяются на 3 типа:

- Выезд.
- Дистанционно.
- Ремонт техники.

3. Порядок приема и оформления заявок:

Заявки, направленные по каналам приема «Форма на сайте организации» или «Электронная почта», назначаются в Системе на рассмотрение Руководителю.

Руководитель назначает поступившую Заявку Ответственному инженеру.

Заявки, направленные по каналу приема «Телефонный звонок», принимает Инженер.

Инженер при обращении Заявителя, получает следующую информацию:

- Адрес объекта;
- Наименование объекта;
- ФИО ответственного;
- Контактный телефон ответственного;
- Причина обращения в техническую поддержку (Задача).

Инженер создает и оформляет Заявку в Системе. При возможности немедленного решения Задачи, допускается решение Задачи Инженером до оформления ее в системе. После решения Задачи, Инженер оформляет Заявку в Системе и закрывает Заявку. При этом он становится Ответственным инженером по данной заявке. Если немедленное решение Задачи невозможно, Инженер оформляет Заявку в Системе и назначает исполнителем Заявки Ответственного инженера. **Тема обращения должна содержать краткую суть обращения. В теме Заявки не допускаются односложные формулировки (Например: «Компьютер», «ПО», «ЭЦП» и так далее).**

Ответственный инженер определяет способ решения Задачи и согласовывает с Заявителем дату реализации. Максимальный срок исполнения Заявок типов «Выезд» и «Дистанционно» – **3 рабочих дня**. Срок исполнения Заявок типа «Ремонт техники» – **10 рабочих дней**.

Увеличение срока исполнения Заявок допускается в случаях:

- Большого объема выполняемых работ;
- Отказа Заказчика предоставить в этот срок доступ к предмету Задачи;
- Необходимость закупки комплектующих для реализации Задачи;
- Необходимость привлечения третьих лиц для решения Задачи.

Перенос срока исполнения по Заявке обязательно согласовывается с Заявителем. Подтверждение согласования от Заявителя прикрепляется к активной Заявке в Системе. При невозможности получения подтверждения переноса срока исполнения по Заявке от Заявителя, Ответственный инженер размещает соответствующий комментарий к Заявке. Подтверждение согласования от Заказчика или комментарий об отказе его предоставления добавляется Ответственным инженером в комментарии к Заявке не позднее 2-х дней со дня размещения Заявки в Системе.

При возникновении проблем с исполнением или невозможности исполнения Заявки, Ответственный инженер докладывает о проблеме Руководителю.

1. Ремонт техники

Доставка оборудования для ремонта на территорию ИЦСО осуществляется силами Заказчика. Прием оборудования в ремонт и выдача из ремонта производится Инженерами.

При приеме оборудования от представителя учреждения Инженер заполняет журнал приема/выдачи оборудования с указанием учреждения (его отделения - при наличии), назначение и модели оборудования, даты приема, ФИО Инженера, принявшего оборудование, расписывается в журнале. Наклеивает на оборудование бумажный скотч и пишет на нём краткое наименование учреждения (отделения - при наличии) и причину сдачи в ремонт.

Инженер, осуществляющий ремонт техники, должен создать Заявку в Системе, оформленную в соответствии с п.3 данного регламента.

При выдаче оборудования представителю учреждения Инженер заполняет поля выдачи в журнале приема/выдачи оборудования: дата выдачи, ФИО представителя учреждения, представитель Заказчика заверяет подписью передачу техники.

2. Закрытие заявок

Ответственный инженер закрывает Заявку после выполнения работ.

Инженер, осуществляющий ремонт, закрывает Заявку в Системе согласно журналу приема/выдачи оборудования.

При закрытии Заявки в поле текст указываются только конкретно выполненные работы и рекомендации дальнейших действий Заявителя, если выполненные работы не принесли требуемого результата.

Не допускается закрытие Заявки без описания действий Инженера, результата или указания причин невозможности исполнения Заявки.

Контроль качества оформления и исполнения Заявок, правильности заполнения журнала приема/выдачи техники, осуществляет Руководитель.