



---

## Отчёт по этапу «Описание и оптимизация бизнес-процесса управления заявками и жалобами»

### Оглавление

1. Постановка задачи	1
2. Сокращения и термины	1
3. Различия между предлагаемым бизнес-процессом и текущей ситуацией	2
4. Требования к информационной системе	2
Приложение 1. Графическое изображение бизнес-процесса управления жалобами и заявками	4
Приложение 2. Регламент выполнения бизнес-процесса управления заявками и жалобами	5

### 1. Постановка задачи описания и оптимизация бизнес-процесса управления заявками и жалобами

Согласно этапу 2 Договора №..... Исполнитель должен был провести

- Интервью с сотрудниками смежных бизнес-направлений, работающими с заявками и жалобами (2 интервью).
- Описание в графическом виде бизнес-процесса (б/п) «как есть»
- Согласование бизнес-процесса «как есть» с участниками.
- Прорисовка бизнес-процесса «как должно быть».
- Разработка регламентов исполнения бизнес-процесса.
- Презентация результатов.

и предоставить результаты:

- протоколы интервью (протоколы 4х интервью переданы в электронном виде),
- графическое изображение бизнес-процесса (см. Приложение 1),
- регламент исполнения бизнес-процесса в текстовом виде (см. Приложение 2).

### 2. Сокращения и термины

ИС (информационная система) – программное обеспечение, предназначенное для хранения и обработки информации. В качестве ИС рекомендуется использовать ПО «ZZZ».

Обращение – заявка на выполнение работ или жалоба на действия сотрудников ГК ХХХ от физического или юридического лица.

Инициатор процесса – физическое или юридическое лицо, от которого ЖКСервис получил обращение.

Ответственный за обработку обращения – сотрудник, регистрирующий обращение в ИС: оператор 004, оператор аварийной службы, специалист по работе с населением.

Исполнитель обращения – сотрудник, непосредственно исполняющий работу, требуемую по обращению. Таким сотрудником может быть бухгалтер, юрист, мастер, управдом или сам ответственный за обработку обращения.

Субподрядчик – сотрудник, привлечённый исполнителем обращения для помощи в работе. Субподрядчиком может быть управдом или мастер.

### **3. Различия между предлагаемым бизнес-процессом и текущей ситуацией**

Описанный бизнес-процесс отличается от текущего следующим:

1. Все обращения регистрируются в ИС, включая обращения жителей и юридических лиц:

- .....

2. Предполагается, что специалист по работе с населением .....

3. Все особенности обращения (жалоба это или заявка, требует выполнение работ или нет, требует ли ответа или нет и т.д.) заносятся в ИС .....

4. После выполнения работ обращение должно быть закрыто в ИС в нормативные сроки. ....

5. Ответственность за закрытия обращения в ИС лежит на .....  
Обращение считается выполненным после того, как выполнены все условия, указанные ниже:

- .....

6. Контроль за исполнением обращений осуществляют .....

### **4. Требования к информационной системе**

Для реализации эффективной системы управления и сбора показателей в информационной системе необходимо реализовать следующие требования:

- ИС должна позволять регистрировать следующие параметры обращения:

- .....

- Дата и время получения обращения задается автоматически в соответствии с текущей датой и временем при создании записи в ИС.

- Дата исполнения обращения дата задается вручную в момент получения подтверждения о завершении задания.

- ИС должна позволять фильтровать записи, соответствующие обращениям, по любому из полей записи.

- ИС должна рассчитывать следующие показатели:

- .....

- ИС должна выдавать показатели с возможностью наложения фильтров по следующим параметрам:

- .....

- Реализовать возможность отображения аналитик в цифровом виде и в виде графиков;

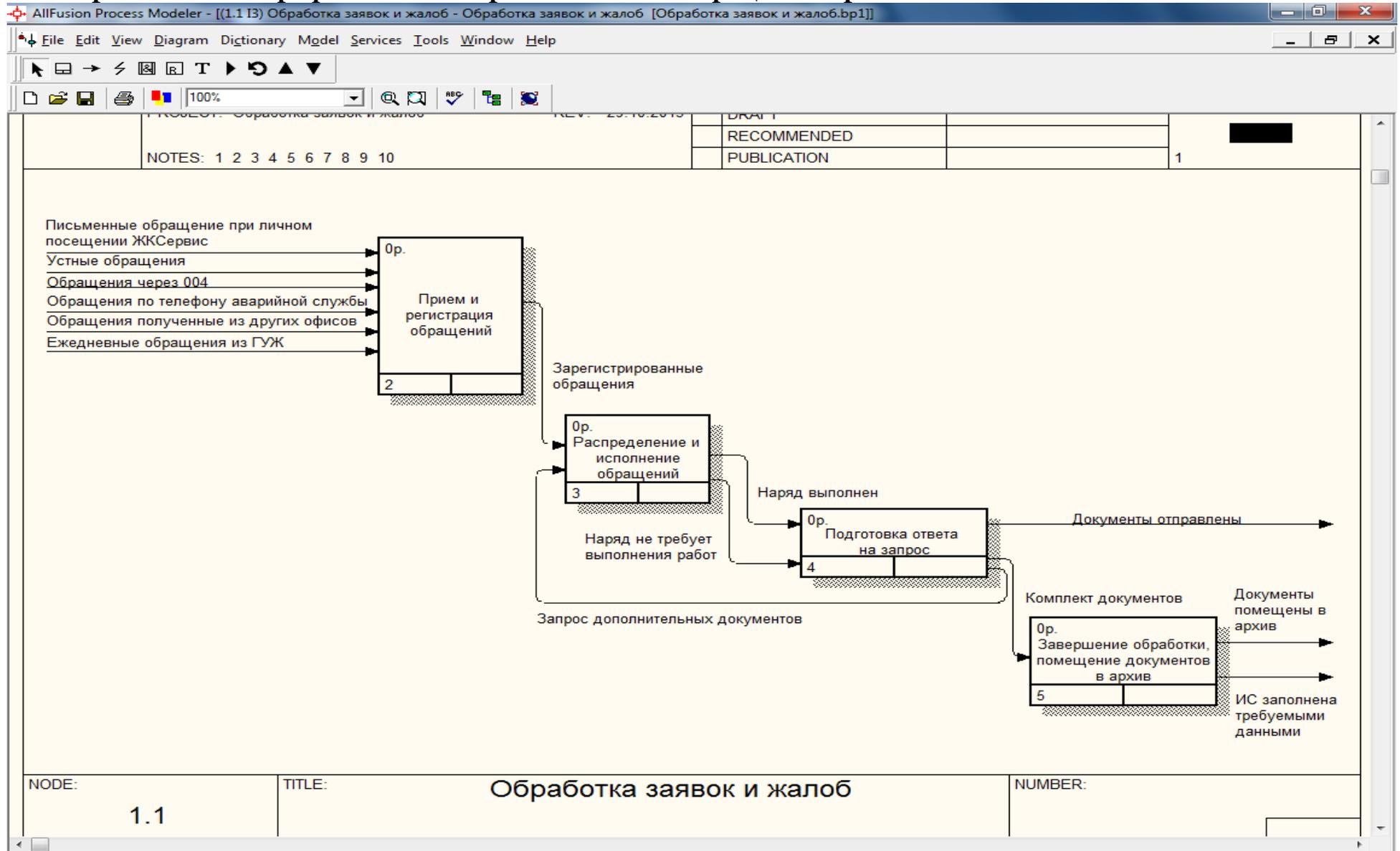
- Реализовать механизм выявления повторных обращений;

- Реализовать аналитику по повторным обращениям с возможностью наложения фильтров по следующим параметрам:

- .....

В случае если ПО «ZZZ» не реализует требуемую функциональность, то он должен быть доработан.

# Приложение 1. Графическое изображение бизнес-процесса обработки жалоб и заявок



## Приложение 2. Регламент выполнения бизнес-процесса

Номер соответствует номеру работы в графическом отображении бизнес-процессов.

2. При регистрации обращения в информационной системе ответственным за обработку обращения сотрудником в обязательном порядке вносится следующая информация:

➤ .....

Дата и время получения обращения заполняются автоматически.

3. Распределением обращений по направлениям занимаются ответственные за обработку обращения сотрудники.

После проведения распределения для работ, выполняемых исполнителями, печатается наряд. В графу «вернуть» наряда вписывается тот, кому этот наряд нужно вернуть после выполнения требуемых работ. Наряд содержит следующую информацию:

• .....

Наряд передается тому, кто назначен исполнителем.

22. Если работники, регистрирующие обращение в ИС, не знают, кому адресовать обращение, они передают обращение .....

23-26. Если обращение было направлено юристу, управдому или в бухгалтерию, .....

24. Мастер распределяет наряды между своими подчиненными. ....

После выполнения работ мастер .....

25. Управдом в процессе исполнения обращения может обращаться к .....

После выполнения работ управдом сообщает .....

27. Обращение перенаправляется внешней организации и запрашивается дата выполнения обращения. ....

31. Лицо, которое получило наряд (указанное в графе «вернуть»), проверяет комплектность документов. ....

После проверки комплектности составляется сотрудником, ответственным за обработку обращения, составляется ответ в соответствии с требованиями государственных органов.

32. Генеральный директор рассматривает ответ и комплект документов. ....

34. Оригиналы документов отправляются инициатору процесса. Копии помещаются в архив на хранение

.....

Ежедневно каждый управдом, используя ИС, проверяет незавершенные обращения по домам, за ним закрепленным. При обнаружении обращений, которые не исполняются или могут быть не исполнены в срок, управдом в соответствии со своими должностными обязанностями:

- .....

Генеральный директор WWW, в соответствии со своими должностными обязанностями:

- .....