A1 Обработка запросов со стороны сотрудников дивизиона

Регламент процесса

Версия: 1.0.1

Статус: В работе

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Должность)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Подпись) (Ф.И.О.)

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

Перечень изменений

| № | Версия | Статус | Дата изменения статуса | Изменения |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1.0.1 | В работе | 03.02.2025 15:16:25 |  |

Содержание

[1. Общие положения 5](#_Toc193467270)

[1.1. Исполнители процесса 5](#_Toc193467271)

[1.2. Начало выполнения процесса 5](#_Toc193467272)

[2. Диаграмма процесса 6](#_Toc193467273)

[3. Организация выполнения процесса 7](#_Toc193467274)

[Приложение А. Состав ролей, участвующих в выполнении процесса 9](#_Toc193467275)

Термины и сокращения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| {Граница} | – | внешний поставщик или потребитель стрелки. Находится за рамками моделируемой системы. Название не детализируется в случаях однозначного понимания читателями диаграммы или в случаях неоднозначности. |
| {Туннель} | – | вход, выход, управление, механизм процесса, не отражающийся на диаграммах процессов других уровней. |
| Владелец процесса | – | должностное лицо, несущее ответственность за получение результата процесса и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для его выполнения. |
| Входы процесса | – | ресурсы (материальные, информационные), необходимые для выполнения и получения результата процесса, которые потребляются или преобразовываются при его выполнении. |
| Выходы процесса | – | объекты (материальные или информационные), являющиеся результатом выполнения процесса, потребляемые другими процессами или внешними по отношению к организации клиентами. |
| Исполнители процесса | – | ресурсы (технологические, трудовые), используемые для выполнения процесса. |
| Организационная структура управления | – | совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений (далее Организационная структура). |
| Процесс (бизнес-процесс) | – | последовательность операций, имеющая четко определенные начало и конец во времени, направленная на получение заданного результата. |
| Подпроцесс | – | процесс, являющийся составной частью вышестоящего процесса. |

# Общие положения

Настоящий документ является регламентом выполнения процесса «A1 Обработка запросов со стороны сотрудников дивизиона» и разработан в целях:

* Формирования единых правил и требований к процессу.
* Установления ответственности за результат процесса.
* Унификации и стандартизации документооборота.

## Исполнители процесса

## Начало выполнения процесса

Началом выполнения процесса является наступление следующих событий:

| № | Событие | Стартовый процесс |
| --- | --- | --- |
| 1. |  | A1.1 Получение запроса от сотрудника компании |
| A1.5 Направление информации |

# Диаграмма процесса

|  |
| --- |
| title |

# Организация выполнения процесса

### A1.1 Получение запроса от сотрудника компании

##### Исполнители процесса

Оргединицы, выполняющие процесс:

* Д\_Служба правового сопровождения (Роль)

Технологические ресурсы, выполняющие процесс:

* 4.6. Телефон (мобильный) (Материальный объект)

* RuPost (Информационная система)

* S4.7.1. Telegram (Информационная система)

* Система электронного документооборота (СЭД) «Практика» (Информационная система)

### A1.2 Анализ запроса и принятие решения о возможности предоставления информации

##### Исполнители процесса

Оргединицы, выполняющие процесс:

* Д\_Служба правового сопровождения (Роль)

### A1.3 Формирование ответа

##### Исполнители процесса

Оргединицы, выполняющие процесс:

* Д\_Служба правового сопровождения (Роль)

##### Исполнители передают

| № | Объекты | Кому |
| --- | --- | --- |
| 1. | Пакет юридической документации |  |

### A1.4 Отклонение запроса о предоставлении информации

##### Исполнители процесса

Оргединицы, выполняющие процесс:

* Д\_Служба правового сопровождения (Роль)

### A1.5 Направление информации

##### Исполнители процесса

Оргединицы, выполняющие процесс:

* Д\_Служба правового сопровождения (Роль)

### A1.6 Получение уведомления об отклонении запроса

##### Исполнители процесса

Оргединицы, выполняющие процесс:

* Д\_Сотрудник дивизиона (Роль)

##### Результаты выполнения

Отклоненный запрос

### A1.7 Получение ответа по запроссу

##### Исполнители процесса

Оргединицы, выполняющие процесс:

* Д\_Сотрудник дивизиона (Роль)

##### Результаты выполнения

Выполненный запрос

1. Состав ролей, участвующих в выполнении процесса

| № | Роль | Оргединица | Подразделение | Объект деятельности |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Д\_Служба правового сопровождения |  |  |  |
| 2. | Д\_Сотрудник дивизиона |  |  |  |