



ОГБУЗ «Белгородский областной онкологический диспансер»

ПРЕЗЕНТАЦИЯ ВНУТРЕННЕГО БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА

**«ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА СОЗДАНИЯ И ОБРАБОТКИ
ЗАЯВОК В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОГБУЗ
«БООД»**

**ЕМЕЛЬЯНОВА Г.В.
ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЛАВНОГО ВРАЧА
ПО ОМР**

КОМАНДА ПРОЕКТА

Руководство проектом

Заказчик проекта



Шаманов А.В.,
главный врач

Руководитель проекта



Емельянова Г.В.,
зам. главного врача по ОМР

Рабочая группа



Зубков С.В.,
начальник службы ИТ



Волынец Е.В.,
начальник отдела
СОИС



Жежеря И.А.,
начальник отдела
ТОАО



Потапова Е.В.,
начальник отдела
ОИБ



Ильмаков Д.Э.
начальник отдела
ТП



Говоров И.С., системный
администратор отдела
ТП

ОБОСНОВАНИЕ ВЫБОРА ПРОЦЕССА

Общая информация:

Границы процесса: от У пользователя возникла проблема до Пользователь подтверждает решение проблемы

- Дата начала проекта: 02.09.2024
- Дата окончания проекта: 10.03.2025

Обоснование выбора процесса:

Ежедневно в службу информационных технологий поступает порядка 200-250 обращений:

Всего в ОГБУЗ «Белгородский областной онкологический диспансер» – 500 пользователей АРМ (автоматизированное рабочее место).

В процессе оказания технической поддержки пользователей задействовано 14 сотрудников.

Решено было проанализировать процесс подачи и обработки обращений в службу ИТ.

В результате проведения опроса 126 пользователей и 14 сотрудников ИТ службы были получены следующие данные:

- 70% пользователей не удовлетворены сроком решения обращений;
- 100% сотрудников службы ИТ не удовлетворены способом подачи обращений.

Цели проекта:

№	Наименование цели, ед.изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
1.	Сокращение времени протекания процесса	ВПП min – 13 мин. ВПП max – 291 мин.	ВПП min – 12 мин. ВПП max – 132 мин.
2.	Увеличение доли заявок поданных в электронном виде (в месяц)	0%	80%

Дополнительные эффекты:

Для организации:

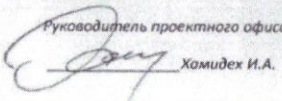
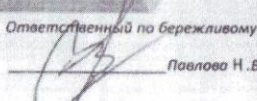
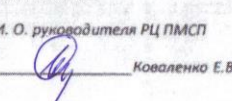
Повышение удовлетворенности пользователей сроками решения проблем с 30% до 70%

Повышение удовлетворенности сотрудников службы ИТ с 0% до 75%

Экономические:

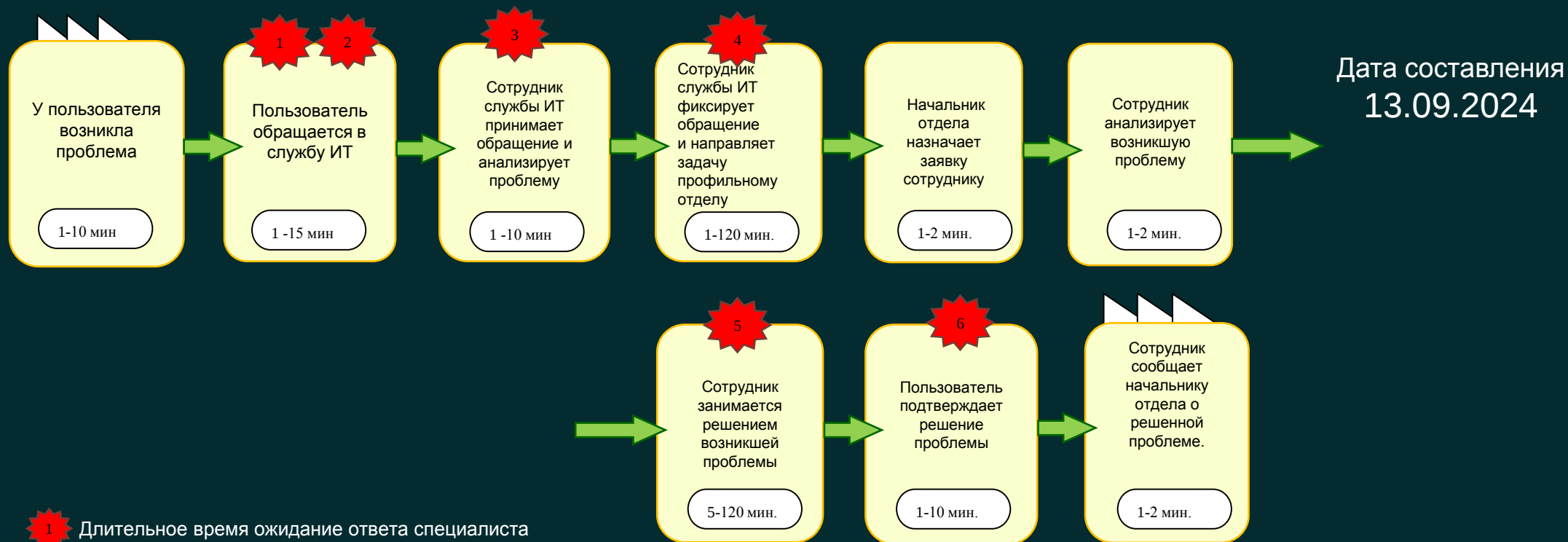
Экономия на канцелярских товарах ≈ 5000 руб./год

КАРТОЧКА ПРОЕКТА (ФОТО)

КАРТОЧКА ПРОЕКТА															
Оптимизация процесса создания и обработки заявок в службу технической поддержки ОГБУЗ «БООД»															
УТВЕРЖДЕНО Гл. врач ОГБУЗ «БООД»  Шаманов А.В.	ПРОВЕРЕНО Руководитель проектного офиса  Хамидех И.А.	СОГЛАСОВАНО Ответственный по бережливому производству  Павлова Н.В.	СОГЛАСОВАНО И. О. руководителя РЦ ПМСР  Коваленко Е.В.												
Общие данные: <u>Заказчик:</u> Шаманов А.В. Главный врач ОГБУЗ «БООД» <u>Процесс:</u> Создание и обработка заявок в службу технической поддержки ОГБУЗ «БООД» <u>Границы процесса:</u> <u>Начало:</u> У пользователя возникла проблема <u>Окончание:</u> Пользователь подтверждает решение проблемы <u>Руководитель проекта:</u> Емельянова Г.В., зам. главного врача по ОМР <u>Команда проекта:</u> Зубков С.В., Волюнец Е.В., Жежеря И.А., Потапова Е.В., Ильмаков Д.Э., Говоров И.С.		Обоснование: Ежедневно в службу информационных технологий поступает порядка 200-250 обращений. Всего в ОГБУЗ «Белгородский областной онкологический диспансер» – 500 пользователей АРМ (автоматизированное рабочее место). В процессе оказания технической поддержки пользователей задействовано 14 сотрудников. Решено было проанализировать процесс подачи и обработки обращений в службу ИТ. В результате проведения опроса 126 пользователей и 14 сотрудников ИТ службы были получены следующие данные: 70% пользователей не удовлетворены сроком решения обращений; 100% сотрудников службы ИТ не удовлетворены способом подачи обращений.													
Цель: <table><thead><tr><th>№</th><th>Наименование цели, ед.изм.</th><th>Текущий показатель</th><th>Целевой показатель</th></tr></thead><tbody><tr><td>1.</td><td>Сокращение времени протекания процесса</td><td>ВПП min – 13 мин. ВПП max – 291 мин.</td><td>ВПП min – 12 мин. ВПП max – 132 мин.</td></tr><tr><td>2.</td><td>Увеличение доли заявок поданных в электронном виде</td><td>0%</td><td>90%</td></tr></tbody></table>		№	Наименование цели, ед.изм.	Текущий показатель	Целевой показатель	1.	Сокращение времени протекания процесса	ВПП min – 13 мин. ВПП max – 291 мин.	ВПП min – 12 мин. ВПП max – 132 мин.	2.	Увеличение доли заявок поданных в электронном виде	0%	90%	Сроки реализации мероприятий проекта: - Формирование паспорта проекта: 02.09.2024 - Анализ текущей ситуации 02.09.2024– дата окончания): - разработка текущей карты процесса 03.09.2024- 13.09.2024; - поиск и выявление проблем (16.09.2024- 30.09.2024; - разработка целевой карты процесса 01.10.2024-04.10.2024; - разработка идеальной карты процесса 07.10.2024-09.10.2024; - разработка плана мероприятий реализации проекта 10.10.2024-18.10.2024. - Защита проекта на уровне руководителя МО 21.10.2024 - Защита проекта на уровне РЦ ПМСР 23.10.2024 - Внедрение улучшений 28.10.2024 – 21.02.2025 - Производственный анализ 22.02.2025 – 08.03.2025 - Закрытие проекта 10.03.2025	
№	Наименование цели, ед.изм.	Текущий показатель	Целевой показатель												
1.	Сокращение времени протекания процесса	ВПП min – 13 мин. ВПП max – 291 мин.	ВПП min – 12 мин. ВПП max – 132 мин.												
2.	Увеличение доли заявок поданных в электронном виде	0%	90%												
Дополнительные эффекты: Для организации: Повышение удовлетворенности пользователей сроками решения проблем с 30% до 70% Повышение удовлетворенности сотрудников службы ИТ с 0% до 75% Экономические: Экономия на канцелярских товарах ≈ 5000 руб./год															

КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА

«ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА СОЗДАНИЯ И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОГБУЗ «БООД»



- 1 Длительное время ожидание ответа специалиста
- 2 Пользователь обращается не к профильному специалисту
- 3 От пользователя получен не достаточный объем информации
- 4 Заявка упущена сотрудником из-за большого количества обращений
- 5 Нетипичная проблема требующая поиск дополнительной информации из внешних источников
- 6 Сложности при информировании пользователя о решении проблемы

ВПП min – 13 мин.
ВПП max – 291 мин.
КП – 278 мин.

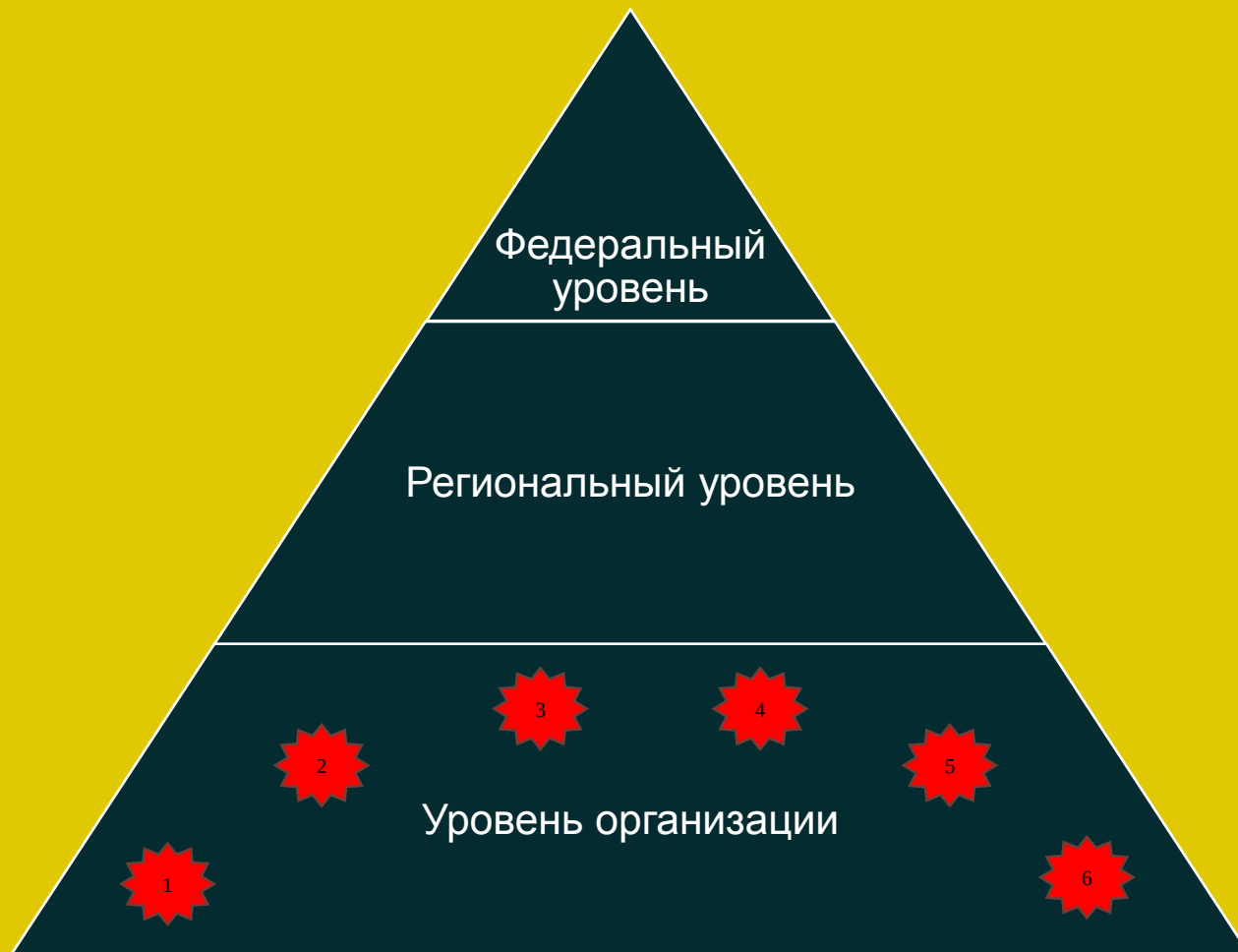
КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА

«ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА СОЗДАНИЯ И
ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ
ПОДДЕРЖКИ ОГБУЗ «БООД»



ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ

- 1 - Длительное время ожидания ответа специалиста
- 2 - Пользователь обращается не к профильному специалисту
- 3 - От пользователя получен не достаточный объем информации
- 4 - Заявка упущена сотрудником из-за большого количества обращений
- 5 - Нетипичная проблема требующая поиск дополнительной информации из внешних источников
- 6 - Сложности при информировании пользователя о решении проблемы



АНАЛИЗ ПРИЧИН ПРОБЛЕМ

№ п/п	Название выявленных проблем	Причины выявленных проблем	Коренная причина	Решения	Вклад в цель (время)
1.	Длительное время ожидание ответа специалиста	Телефонная линия занята	Отсутствие очереди входящих звонков	Настройка АТС для формирования очереди входящих звонков	3-5 мин
		Специалиста нет на рабочем месте	Отсутствие достаточного взаимодействия между сотрудниками	Разработать СОП «взаимодействие сотрудников»	
			Все сотрудники уходят на обед в одно время	Смещение обеденного времени для разных сотрудников службы ИТ	
			Отсутствие возможности подать заявку после окончания рабочего времени	Создание портала технической поддержки	
2.	Пользователь обращается не к профильному специалисту	Пользователь не знает в какой отдел службы ИТ обращаться с конкретной проблемой	Отсутствие документа регламентирующего порядок действий при возникновении технических проблем	Разработка инструкции о порядке действий при возникновении технических проблем	3-5 мин
		Некорректное описание проблемы			

АНАЛИЗ ПРИЧИН ПРОБЛЕМ

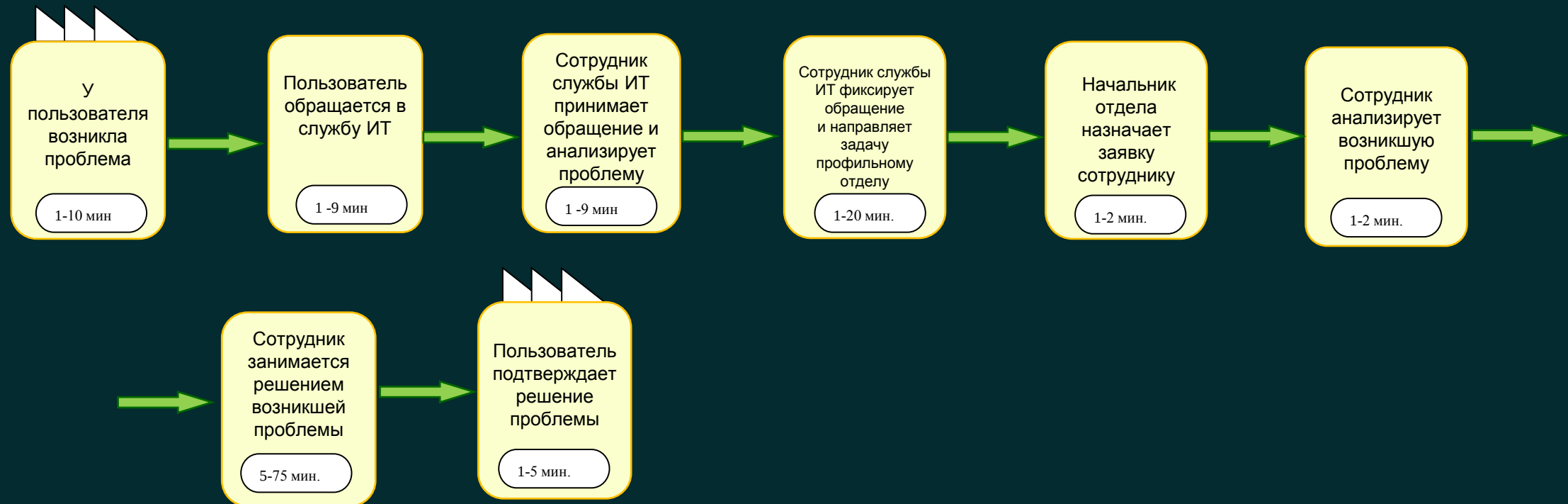
№ п/п	Название выявленных проблем	Причины выявленных проблем	Коренная причина	Решения	Вклад в цель (время)
3.	От пользователя получен не достаточный объем информации	Пользователь предоставил не полную информацию о неисправности	Отсутствие документа регламентирующего порядок подачи обращения	Разработка документа описывающий минимально необходимый набор сведений о проблеме	1-2 мин
		Обращение через третье лицо		Определить набор обязательных полей при подаче заявки на портале технической поддержки	
4.	Заявка упущена сотрудником из-за большого количества обращений	Не проводится мониторинг нерешенных задач	Отсутствие единого электронного журнала заявок	Создание единого электронного журнала заявок	100-110 мин
		Невозможность оставить заявку без привлечения сотрудника службы ИТ			

АНАЛИЗ ПРИЧИН ПРОБЛЕМ

№ п/п	Название выявленных проблем	Причины выявленных проблем	Коренная причина	Решения	Вклад в цель (время)
5.	Нетипичная проблема требующая поиска дополнительной информации из внешних источников		Отсутствие базы знаний	Создание локальной базы знаний на портале технической поддержки	50-60 мин
		Ограничения доступа к внешним информационным ресурсам в рамках политики ИБ	Отсутствие перечня сотрудников с постоянным доступом к внешним информационным ресурсам	Формирование перечня сотрудников с постоянным доступом к внешним информационным ресурсам	5-10 мин
6.	Сложности при информировании пользователя о решении проблемы	Пользователь не может сообщить о решении проблемы	Отсутствие связи с сотрудником на момент решения проблемы	Создание портала технической поддержки	5-6 мин

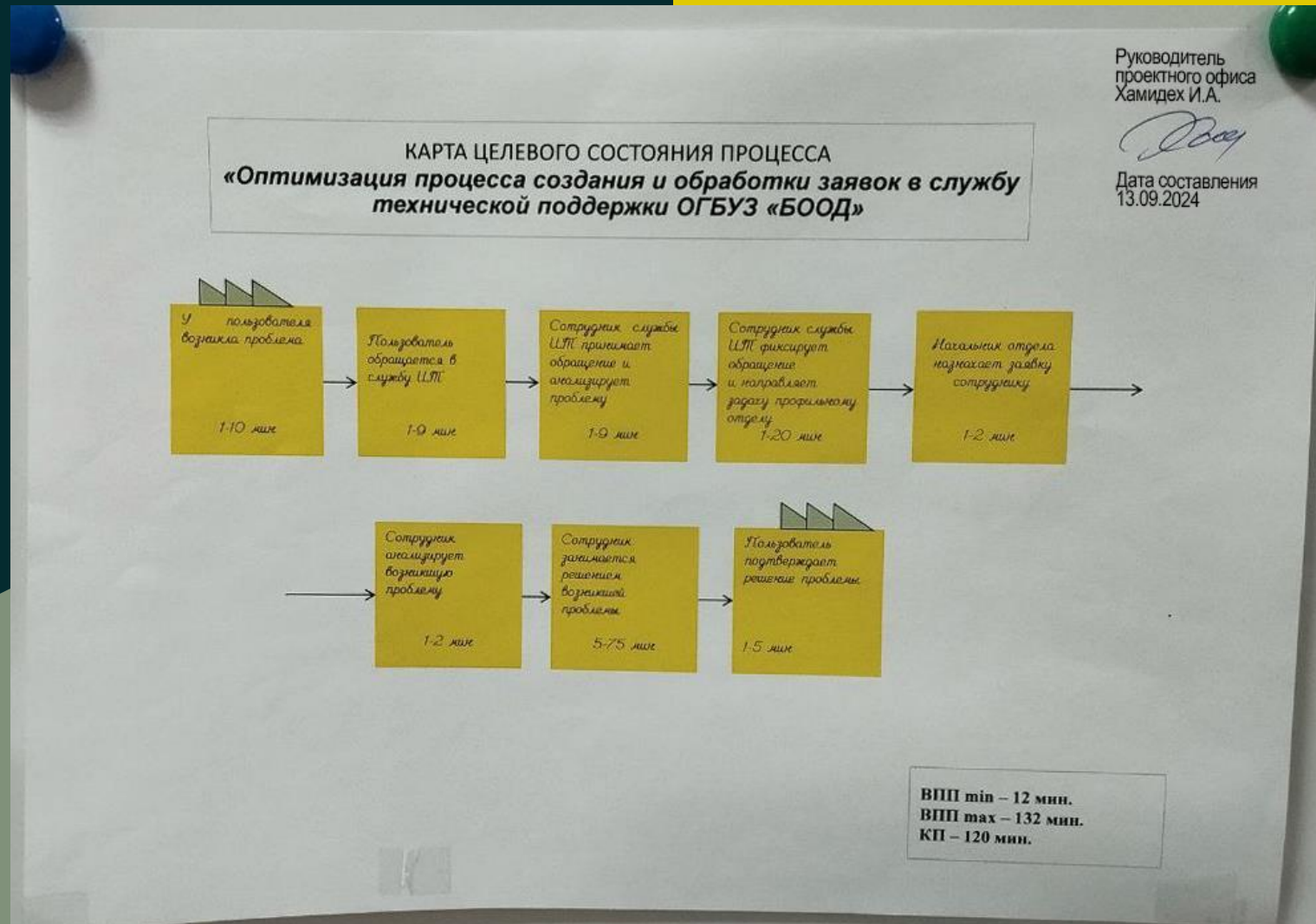
КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА «ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА СОЗДАНИЯ И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОГБУЗ «БООД»

Дата составления
04.10.2024



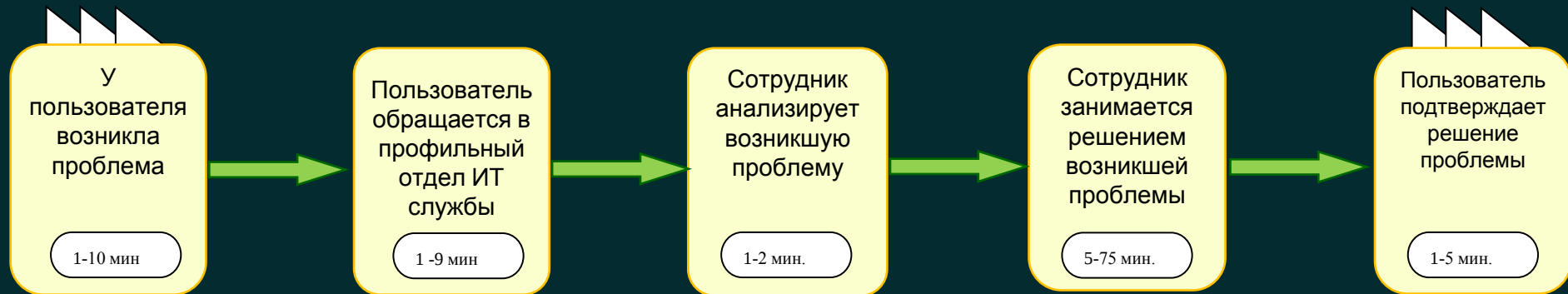
ВПП min – 12 мин.
ВПП max – 132 мин.
КП – 120 мин.

КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА «ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА СОЗДАНИЯ И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОГБУЗ «БООД»



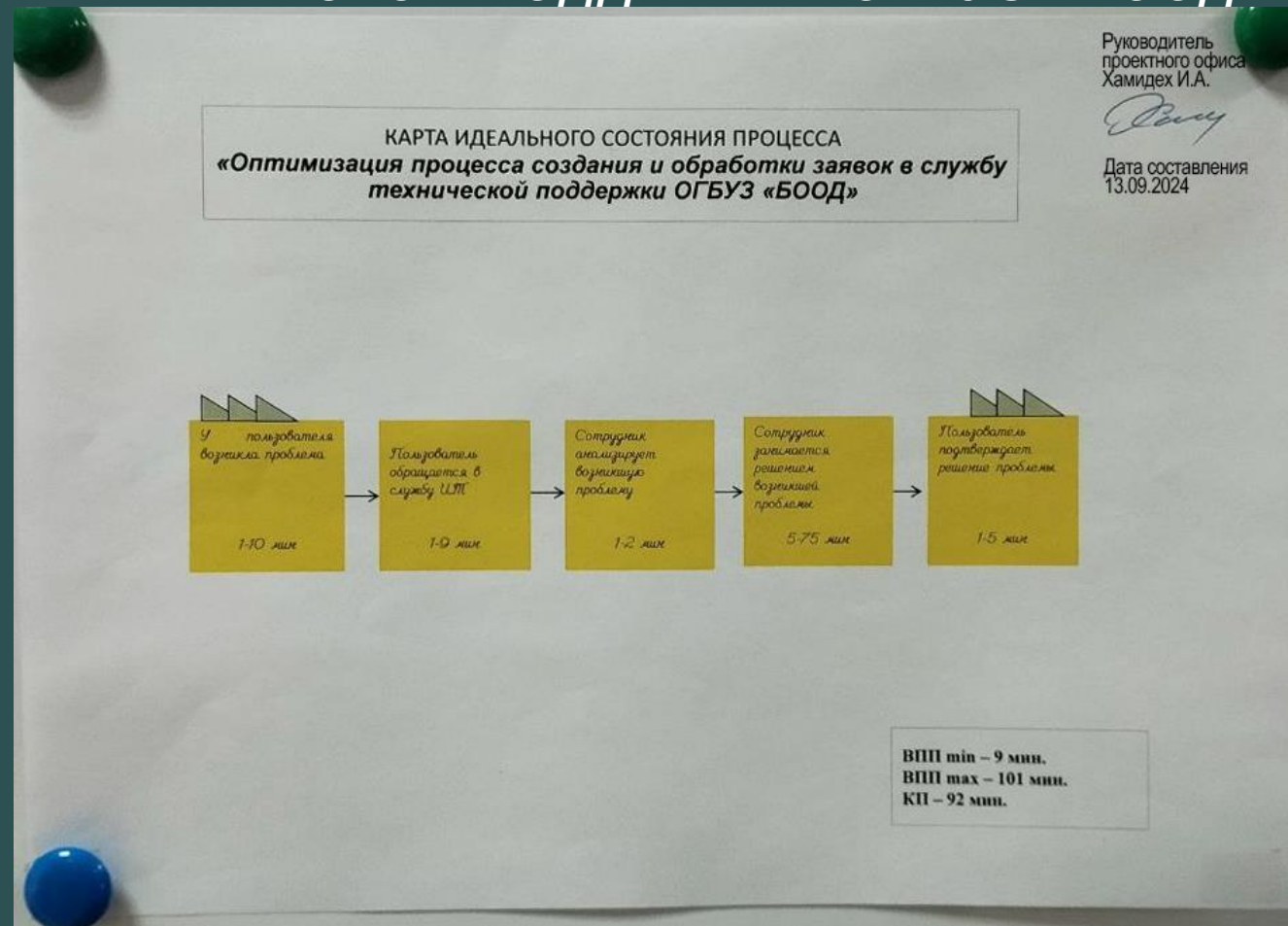
КАРТА ИДЕАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА «ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА СОЗДАНИЯ И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОГБУЗ «БООД»

Дата составления
09.10.2024



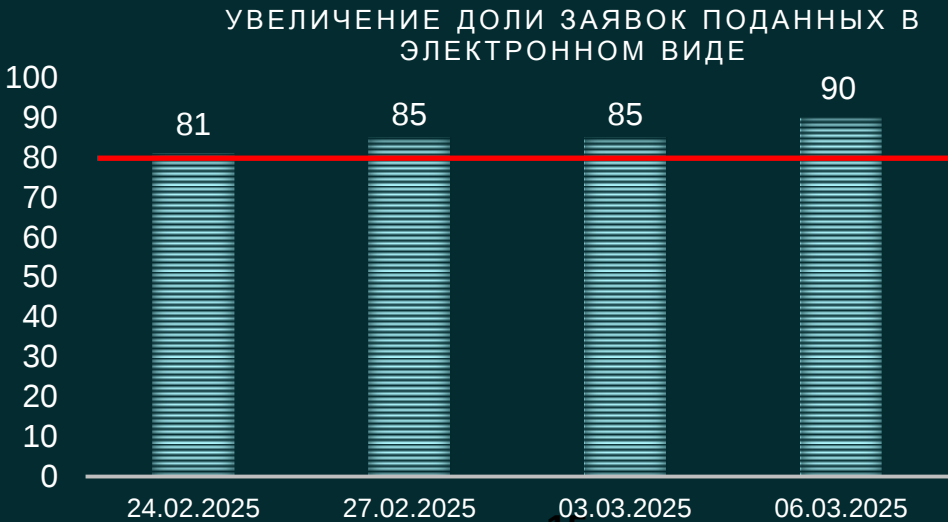
ВПП min – 9 мин.
ВПП max – 101 мин.
КП – 92 мин.

ФОТО КАРТА ИДЕАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА «ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА СОЗДАНИЯ И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ОГБУЗ «БООД»



ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ

Дата проведения	Ответственный	Процесс / операция процесса (цели в паспорте)	Время протекания процесса		Расхождение	Причина расхождения
			План	Факт		
24.02.2025	Ильмаков Д.Э.	Сокращение времени протекания процесса	min – 12 мин. max – 132 мин.	125	Нет	
		Увеличение доли заявок поданных в электронном виде	80%	81%	Нет	
27.02.2025	Ильмаков Д.Э.	Сокращение времени протекания процесса	min – 12 мин. max – 132 мин.	111	Нет	
		Увеличение доли заявок поданных в электронном виде	80%	85%	Нет	
03.03.2025	Ильмаков Д.Э.	Сокращение времени протекания процесса	min – 12 мин. max – 132 мин.	42	Нет	
		Увеличение доли заявок поданных в электронном виде	80%	85%	Нет	
06.03.2025	Ильмаков Д.Э.	Сокращение времени протекания процесса	min – 12 мин. max – 132 мин.	90	Нет	
		Увеличение доли заявок поданных в электронном виде	80%	90%	Нет	



ДОСТИГНУТЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ (БЫЛО И СТАЛО)

Длительное время ожидания ответа специалиста
Пользователь обращается не к профильному специалисту
От пользователя получен не достаточный объем информации
Заявка упущена сотрудником из-за большого количества обращений



Решение проблемы: длительное ожидание ответа специалиста

Настройка АТС для формирования очереди входящих звонков

Группа распределения вход. вызовов	Номер вирт. внутр. линии	Имя группы (20 символов)	Временная таблица формир. Очереди - День	Временная таблица формир. Очереди - Обед	Временная таблица формир. Очереди - Перерыв	Временная таблица формир. Очереди - Ночь	Временная таблица формир. очереди при вызове внутр. абонента
10	9999	Техподдержка	ВСЕ Таблица 3	ВСЕ Таблица 3	ВСЕ Таблица 3	ВСЕ Таблица 3	ВСЕ Включено

Таблица формир. очереди	Послед сть 01	Послед сть 02	Послед сть 03	Послед сть 04	Послед сть 05	Послед сть 06	Послед
3	ВСЕ	ВСЕ	ВСЕ	ВСЕ	ВСЕ	ВСЕ	ВСЕ
3	Ждать 20 сек.	ОГМ 05	Ждать 80 сек.	Очередь № и Время	Ждать 80 сек.	Очередь № и Время	Ждать 80 сек.
13	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет

СОП «взаимодействие сотрудников»

Назначение:

СОП «Взаимодействие сотрудников» предназначен для определения алгоритма взаимодействия между сотрудниками при работе с обращениями в отдел технической поддержки.

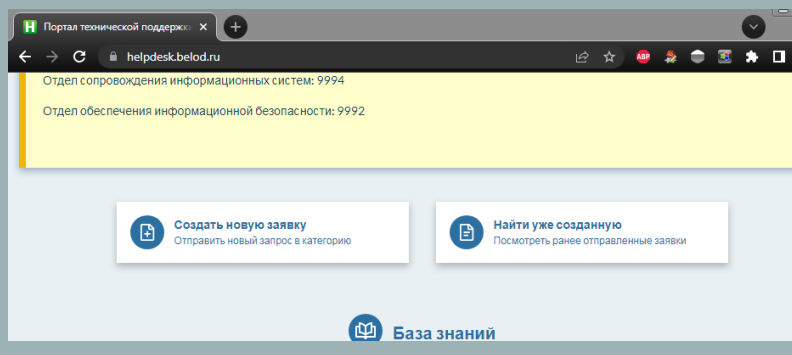
Область применения: Отдел технической поддержки службы информационных технологий ОГБУЗ «БООД».

1. **Участники процесса:** Сотрудники отдела технической поддержки.
2. **Термины и определения:**
 - ТП - отдел технической поддержки
 - Заявка – запрос сотрудника ОГБУЗ «БООД» по решению проблем, возникших при работе с персональным компьютером или прочей оргтехникой.
3. **Алгоритм выполнения процедур (работ):**
 - При работе с Заявками сотрудники ТП, должны отдавать приоритет приему Заявок и

ДОСТИГНУТЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ (БЫЛО И СТАЛО)

Решение проблемы: Длительное время ожидание ответа специалиста

Создание портала технической поддержки



Решение проблемы: Пользователь обращается не к профильному специалисту

Инструкция о порядке действий при возникновении технических проблем

Область применения: ОГБУЗ БООД

- I. Участники процесса:** Сотрудники ОГБУЗ БООД.
- II. Порядок действий при возникновении технических проблем**
- 1) Удостовериться, что проблема несет продолжительный, либо повторяемый характер.
 - 2) Удостовериться, что невозможно решить проблему собственными силами. Пример проблем и их решения, которые не требуют присутствия специалиста:
 - Замятие бумаги в лотке подачи\выдачи бумаги печатающей или копирующей техники.Решение: Потянуть бумагу из лотка на себя, стараясь не обрывать лист. (Запрещается прибегать к подручным инструментам по типу ручек, карандашей, ножниц и т.п.).

Решение проблемы: От пользователя получен не достаточный объем информации

Документ описывающий минимально необходимый набор сведений о проблеме

1. **Участники процесса:** Сотрудники ОГБУЗ БООД
2. **Минимально необходимый набор сведений о проблеме, которые должны быть подготовлены до обращения:**
 - I. При проблемах с информационными системами:
 - Имя компьютера и тип операционной системы (Windows, Astra)
 - Имя учетной записи
 - Название модуля, в котором произошла проблема
 - Описание проблемы и порядок действий, приводящих к её возникновению.
 - Список самостоятельно предпринятых мер, для решения проблемы
 - II. При проблемах с компьютерной или орг. техникой:
 - Вид и модель оборудования

Набор обязательных полей при подачи заявки на портале технической поддержки

Создать новую заявку
Обязательные поля отмечены *

Фамилия, Имя, Отчество: *

E-mail: *

Добавить копию

Приоритет: * Низкий

Решение проблемы: Заявка упущена сотрудником из-за большого количества обращений

Единый электронный журнал заявок

Открытые заявки: 51									
Назначенные на меня: 25		Назначенные на других: 26		Назначенные: 0		Истек срок: 2		Продолжены: 46	
☐ Автообновление страницы									
№	№ заявк	коммент. 1	тема 1	статус 1	исполнитель 1	ответы 1	исполнитель статусов 1	коммент. 2	приоритет 1
☐	2512	12:22	Парфенова Ольга Владимировна	А не достаточный объем информации в УИАС	Новая	Дорожнев Татьяна Александровна	0	Парфенова Ольга Владимировна	Высокий
☐	2507	11:54	Гордеевский Богдан Валерьевич	А нет доступа к FLAS	Комментарий отправлен	Ильинская Денис Эдуардович	1	Полосинский Дмитрий Сергеевич	Нормальный
☐	2511	11:43	данилова Анна Васильевна	А не работает видео	Новая	Горюхов Иван Сергеевич	0	данилова Анна Васильевна	Низкий
☐	928	11:19	Алексеев Анастасия	А не работает интернет-сервис	В работе	Белюсов Михаил Романович	64	Белюсов Михаил Романович	Низкий
☐	2280	10:23	Белюсов Михаил Романович	А не работает система УИАС	Комментарий отправлен	Белюсов Михаил Романович	64	Сомова Наталья Викторовна	Низкий
☐	2303	09:11	Мирошников Алексей Александрович	А не работает система УИАС	Комментарий отправлен	Мирошников Алексей Александрович	11	Сидоров Даниил Эдуардович	Нормальный
☐	2386	18 Мар 25	Настеркина Дмитрий Витальевич	А не работает система УИАС	Новая	Ильинская Денис Эдуардович	0	Настеркина Дмитрий Витальевич	Высокий

ДОСТИГНУТЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ (БЫЛО И СТАЛО)

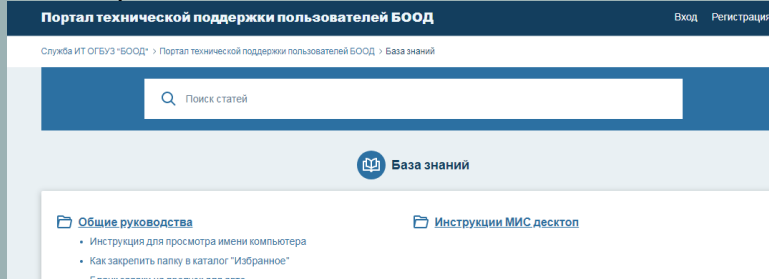
Нетипичная проблема требующая поиска дополнительной информации из внешних источников

Сложности при информировании пользователя о решении проблемы

Решение проблемы: Нетипичная проблема требующая поиска дополнительной информации из внешних источников

Решение проблемы: Заявка упущена сотрудником из-за большого количества обращений

Локальная база знаний на портале технической поддержки

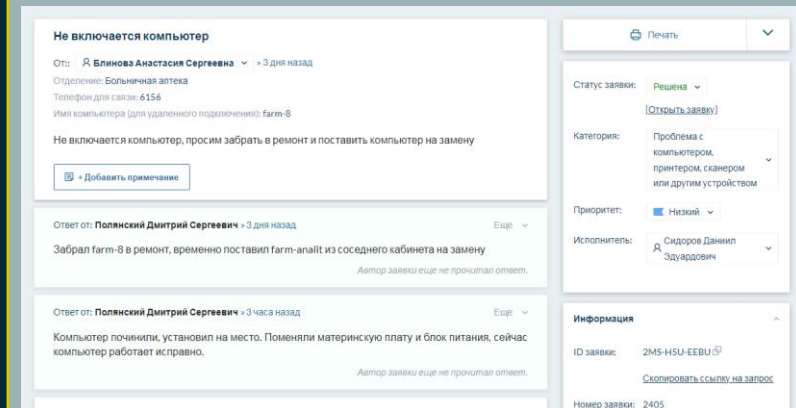


Перечень сотрудников с постоянным доступом к внешним информационным ресурсам

Перечень сотрудников с постоянным доступом к внешним информационным ресурсам

№ п/п	Ф. И. О.	Должность
1.	Зубков С.В.	Начальник службы ИТ
2.	Волынец Е.В.	Начальник отдела СОИС
3.	Доронина Т.А.	Системный администратор отдела СОИС
4.	Сомова Н.В.	Системный администратор отдела СОИС

Создание портала технической поддержки



ДОСТИГНУТЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

- Разработан и внедрен портал технической поддержки пользователей ОГБУЗ БООД
- Разработана и наполняется база знаний
- Настроена очередь звонков, при обращении по телефону звонки не будут упущены
- Утверждены СОПы и локальные инструкции для стандартизации действий пользователей и сотрудников службы ИТ.

Для организации:

- Повышение удовлетворенности пользователей сроками решения проблем с 30% до 70%
- Повышение удовлетворенности сотрудников службы ИТ с 0% до 75%

ПРИНЯТИЕ РЕЗУЛЬТАТА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ


Республика Бурятия
Всё в пределах области

ЕЛЗГОРСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ОНКОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР

ПРИКАЗ

от 22.05.2025 г. № 106-ОД

**О передаче описи
бумаг в архив**

В целях сохранения культуры Бурятии и производства и систематизации процесса создания и обновления архива в службу технической поддержки ОГБУЗ ЮОД:

П р и к а з ы:

1. Переписать техническую информацию и установить информацию упорядочив и решить требования описи бухгалтерского учета систематизации процесса создания и обновления архива в службу технической поддержки ОГБУЗ ЮОД;
2. Определить список и график передачи информации в службу технической поддержки упорядочив и решить требования описи бухгалтерского учета систематизации процесса создания и обновления архива в службу технической поддержки ОГБУЗ ЮОД;
3. Направить, систематизировать и систематизировать результаты архива службы информационных технологий Управления СЗ.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на себя

Генеральный врач _____


А.Б. Шелепанов

[illegible][illegible][illegible][illegible]

УТВЕРЖАЮ
Главный врач
ОБУЗ «БООД»
С.С. Ариев
« 25 » *сентяб.* 2014г.
А.А. Шаинский

Перечень сотрудников ОБУЗ «БООД» с доступным доступом
к внешним информационным ресурсам

№ п/п	Ф. И. О.	Должность
1.	Зубов С.В.	Начальник службы ИТ
2.	Велькин Е.В.	Начальник отдела ССМБ
3.	Дорожнов Г.А.	Системный администратор отдела ССМБ
4.	Слопова Н.В.	Системный администратор отдела ССМБ
5.	Осипова Г.А.	Системный администратор отдела ССМБ
6.	Жукова Е.А.	Начальник отдела ТООД
7.	Муромцева А.А.	Системный администратор отдела ТООД
8.	Степанов Д.Э.	Системный администратор отдела ТООД
9.	Бересовский В.Г.	Эксперт/опер по ремонту персональных систем
10.	Никитина Д.Э.	Начальник отдела ИТ
11.	Поповский Д.С.	Системный администратор отдела ИТ
12.	Гусев И.С.	Системный администратор отдела ИТ
13.	Попович Е.В.	И.О. администратора отдела ИТ
14.	Белозеров М.Р.	Восстановителю на месте информации

[illegible]

 Министерство образования и науки Республики Казахстан	ОБРАЗОВАНИЕ Специальная программа реабилитации детей с заболеваниями СОН	Институтальный номер Страница № 2 из 2		
	МКМ	Дата		
• В случае, если семья Замова исключена из него не основана, так уже находится другой сотрудник ТП – передать Замова для дальнейшего лечения. • Если в процессе работы с семьей выяснилось, что Замова требуют изгнать из Республики, проверить, чем это предопределено – сообщить коллегам, либо выслать человека, либо доказать отсутствие (платить штраф, избивать Замова, сержант связи, а при необходимости и др.) • В случае исключения Замова, требующий анализа преступности сотрудника ТП, в момент когда сотрудник сотрудник ТП не находит других Замамов, временно оставить поставленного Замова, но изменить классификацию другого сотрудника ТП. • В случае нахождения рабочего места, при отсутствии коллег, в случае нахождения устройства Замова, требующего срочного решения, либо имея случаи обвинения в угрозах или разглашении личной информации. При первом из возможности избежать ответственности, статуса при его нарушении. • При работе с Замавом необходимо проводить в работе или работать – обращаться к коллегам, либо руководителем, либо пометить в уведомлении решения. • В случае обнаружения исключения Замова, сообщить коллегам в уведомлении, статус, об исключении, которое может и в будущем потребует обработки исключенного Замова.				
УИК – интервью отзывы СОН	Дата внесения служебной заявки в отзывы СОН	Обоснование отзывы СОН	Дата отзыва	Подпись руководителя или РК и МКМ