Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

П Р И К А З

Москва

от «08» февраля 2021 года № 02-74

Об утверждении Регламента
работы сервиса «Красная кнопка»
электронной системы личных кабинетов
сотрудников РАНХиГС

В целях обеспечения работы сервиса «Красная кнопка», созданного на базе личных кабинетов сотрудников РАНХиГС,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Регламент обеспечения работы сервиса «Красная кнопка» электронной системы личных кабинетов сотрудников Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Приложение).
2. Канцелярии Академии (Никитан Е.А.) довести настоящий приказ до сведения структурных подразделений Академии.
3. Правовому управлению (Дедова Н.А.) разметить настоящий приказ в базе локальных нормативных актов.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Ректор В.А. Мау

Приказ вносит:
Директор Центра экспертизы образовательных программ О.Ю. Нишукова

Приложение к приказу
от 08.02.2021 № 02-74

Регламент
работы сервиса «Красная кнопка» электронной системы личных кабинетов сотрудников Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок обеспечения работы сервиса «Красная кнопка» федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее по тексту – Регламент, Сервис «КК», Академия соответственно), доступного в личном кабинете работника, размещенном в электронной среде Академии по адресу: https://lk.ranepa.ru/profile/.

1.2. Регламент устанавливает принципы работы Сервиса «КК», структуру отзывов, поступающих через Сервис «КК», техническую информацию о системе, в которой ведется отработка отзывов, маршрут подготовки и согласования ответа по поступившему отзыву с указанием сроков и функций ответственных работников Академии.

2. ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ СЕРВИСА «КРАСНАЯ КНОПКА»

2.1. Сервис «КК» доступен всем работникам Академии для подачи положительных и отрицательных отзывов о деятельности Академии.

2.2. Отзывы группируются по тематикам обращений, закрепленными за приемными членов ректората (далее - приемная члена ректората), согласно Приложению 1 к Регламенту.

2.3. Отработка отзывов ведется по Маршруту согласования отзыва в соответствии со сроками, определенными Регламентом.

2.4. Работа с отзывами организуется, сопровождается и контролируется Центром экспертизы образовательных программ Академии (далее – Координационный центр).

2.5. Координационный центр по мере накопления данных, но не реже раза в полугодие готовит и представляет ректорату Академии справочную информацию о поступивших через Сервис «КК» отзывах и результатах работы по ним.

2.6. В случае если поступают отзывы студентов об Академии, требующие отработки профильными подразделениями и службами Академии, Координационный центр может использовать Сервис «КК» для организации работы с соответствующими отзывами.

3. ТЕХНИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМАХ, В КОТОРЫХ ВЕДЕТСЯ РАБОТА С ОТЗЫВАМИ

3.1. Подача отзыва с использованием Сервиса «КК» происходит в личном кабинете работника, размещенном в электронной среде Академии по адресу: https://lk.ranepa.ru/profile/.

3.2. Обработка отзыва, подготовка ответа на отзыв и его согласование ведется в системе Pyrus https://pyrus.com/ - информационной системе, применяемой для организации рабочих процессов и управлением задачами. Pyrus является SaaS-приложением и

представляет собой единую корпоративную коммуникационную среду, доступную с любого устройства.

3.3. Ответ, после подготовки и согласования ответа в системе Pyrus, становится доступен заявителю в личном кабинете работника.

4. СТРУКТУРА ОТЗЫВА

4.1. Отзыв формируется работником Академии в личном кабинете сотрудника по форме, согласно в Приложению 2 к Регламенту.

4.2. Заполненная форма отзыва поступает по маршруту согласования в Координационный центр в системе Pyrus и отображается в форме «Отзывы о деятельности Академии».

4.3. После подачи заполненной формы отзыва работником на его корпоративный электронный адрес автоматизировано направляется уведомление о том, что отзыв получен и взят в работу.

4.4. В ходе согласования ответа на отзыв в системе Pyrus работнику в личном кабинете сотрудника доступна информация об изменении статуса рассмотрения своего отзыва.

4.5. После согласования ответа на отзыв работника в системе Pyrus на корпоративный адрес электронной почты работнику автоматизировано поступает уведомление о готовности ответа со ссылкой на личный кабинет.

4.6. После получения ответа на отзыв работник может в личном кабинете поставить оценку, а также оставить комментарий о работе Сервиса «КК».

5. МАРШРУТ В PYRUS ОБРАБОТКИ ОТЗЫВА И СОГЛАСОВАНИЯ ОТВЕТА ПО ПОСТУПИВШЕМУ ОТЗЫВУ

5.1. Координационный центр является начальным и заключительным этапом прохождения по маршруту согласования поступившего отзыва.

5.2. Для работы с отзывами назначаются ответственные лица из числа работников приемных членов ректората и структурных подразделений Академии, включенных в маршруты обработки и согласования ответов на поступившие отзывы.

5.3. Координационный центр вносит информацию об ответственных работниках в справочники системы Pyrus.

5.4. Работник Координационного центра в течение 1 (одного) рабочего дня после получения отзыва направляет его в приемную члена ректората Академии, который курирует то или иное направление деятельности.

5.5. После получения отзыва из Координационного центра ответственный работник приемной курирующего члена ректората в течение 3 (трех) рабочих дней знакомится с отзывом, определяет и вносит в карточку отзыва в Pyrus профильное подразделение Академии для подготовки ответа, срок подготовки ответа, который не должен превышать 30 дней и устанавливается с учетом содержания отзыва работника, и направляет отзыв по маршруту в подразделение.

5.6. В случае поступления отзыва, не требующего ответа (обратной связи), или содержащего оскорбительные выражения, ответственный работник приемной члена ректората, курирующего соответствующий вопрос, вносит в карточку отзыва в Pyrus соответствующую отметку. Координационный центр технически закрывает работу в цепочке согласований по всем таким отзывам.

5.7. После поступления отзыва ответственному в подразделении требуется провести работу и подготовить ответ на отзыв.

5.8. Срок подготовки ответа на отзыв подразделением не может превышать срока, установленного приемной члена ректората, курирующего соответствующий вопрос.

5.9. Ответственный(ые) работник(и) подразделения отрабатывает(ют) полученный отзыв и предоставляет(ют) ответ на отзыв в срок, указанный в карточке отзыва в порядке, определенном п.5.5 Регламента.

5.10. Ответ на отзыв должен быть составлен по существу всех поставленных в нем вопросов. Если полная проработка ответа на отзыв невозможна до истечения срока, установленного приемной члена ректората, ответственный работник приемной члена ректората уведомляется о необходимости продления сроков рассмотрения отзыва с объяснением причин, почему ответ на отзыв не может быть подготовлен в первоначально установленные сроки. В случае согласия члена ректората, работник, направивший отзыв, уведомляется о продлении сроков рассмотрения отзыва.

5.11. Подготовленный ответ о проведенной работе по поступившему отзыву вносится в карточку отзыва, направляется на согласование в приемную члена ректората, курирующего соответствующий вопрос. Ответственный работник приемной проверяет ответ на отзыв, полученный от подразделения, на предмет его содержания.

5.12. В случае если ответ на отзыв не соответствует требованиям, указанным в п. 5.10 Регламента, ответственный работник приемной курирующего члена ректората возвращает ответ на отзыв подразделению для дополнения ответа или устранения недостатков.

5.13. После согласования приемной члена ректората, курирующего соответствующий вопрос, ответа на отзыв, сформированный ответ на отзыв направляется приемной в Координационный центр.

5.14. Работник Координационного центра проверяет общее соответствие ответа на отзыв требованиям Регламента и направляет сформированный ответ на отзыв для автоматического размещения в личном кабинете сотрудника.

5.15. Работник Координационного центра осуществляет мониторинг хода подготовки ответов на отзывы работников на основе информации, содержащейся в реестре в Pyrus.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Ответственные работники (приемных членов ректората, административных подразделений или институтов/факультетов) являются непосредственными исполнителями и несут персональную ответственность:

- за несоблюдение порядка и сроков рассмотрения отзывов, подготовки и согласования соответствующих ответов на отзывы;
- за необеспечение оперативности предоставления информации работникам, имеющим право на ее получение.

Приложение 1 к Регламенту

Тематики обращений и приемные членов ректората

Тематика обращения	**Приемные членов ректората**	**Подразделения, которые преимущественно готовят ответ в связи с поступившими отзывами**
Онлайн-обучение	Проректор Назаров М.Н.	Дирекция Цифровой трансформации Центр ИТ-исследований и экспертизы Управление развития информационных систем
Информационные технологии (IT)	Проректор Назаров М.Н.	Управление информационных технологий Управление развития информационных систем Центр ИТ-исследований и экспертизы Дирекция по Цифровой трансформации Подразделения, ведущие образовательную деятельность, в том числе: Лицей, Колледж многоуровневого профессионального образования
	Проректор Акимов А.В.	
	Проректор по науке *Синельников-Мурылев С.Г.*	
Пункты общественного питания	Проректор Акимов А.В.	Управление имущественных отношений Дирекция по административно-хозяйственной деятельности
Территория Академии и обустройство пространства внутри корпусов	Проректор Акимов А.В.	Дирекция по административно-хозяйственной деятельности Отдел организации движения транспорта Отдел транспортного обслуживания Управление капитального строительства и кап. ремонта Управление по эксплуатации зданий и сооружений Отдел аудиторного и офисного фонда Отдел материально-технического снабжения
Комфорт и безопасность на рабочем месте	Проректор Акимов А.В.	Дирекция по административно-хозяйственной деятельности Управление по эксплуатации зданий и сооружений Отдел материально-технического снабжения Отдел телекоммуникаций Управление пожарной безопасности, ГО и защиты от ЧС Отдел охраны труда
	Советник ректора Зорин В.М.	
Спортивная инфраструктура	Проректор Акимов А.В.	Дирекция по административно-хозяйственной деятельности Спортивный комплекс
	Проректор по науке Синельников-Мурылев С.Г.	

		Кафедра физического воспитания и здоровья Спортивный клуб «Сенатор»
Гостинично-жилой комплекс	Проректор Акимов А.В.	Дирекция по административно-хозяйственной деятельности Гостинично-жилой комплекс Единая дирекция развития общежитий
Корпоративное обучение, инструктажи, повышение квалификации	Проректор Назаров М.Н.	Дирекция по развитию образования Центр подготовки персонала Отдел охраны труда Центр «Корпоративный университет» Учебно-методическое управление Управление пожарной безопасности, ГО и защиты от ЧС Подразделения, ведущие образовательную деятельность, в том числе: Лицей, Колледж многоуровневого профессионального образования
	Проректор Ершова Е.С.	
	Проректор Акимов А.В.	
Медицинское обслуживание	Проректор Акимов А.В.	Медицинский центр Дирекция по административно-хозяйственной деятельности
Социальное обеспечение	Проректор Назаров М.Н.	Управление молодежной политики Отдел студенческой просветительской работы Отдел по работе с ветеранами Профсоюз Сводное экономическое управление Бухгалтерия Дирекция по развитию образования Управление персонала Центр инклюзивного образования Подразделения, ведущие образовательную деятельность, в том числе: Лицей, Колледж многоуровневого профессионального образования
	Проректор Федотов И.В.	
	Советник ректора Зорин В.М.	
	Проректор Ершова Е.С.	
	Финансовый директор Ефремов А.Г.	
	Проректор Акимов А.В.	
Информация на сайте и в социальных сетях	Проректор Федотов И.В.	Центр общественных связей
Библиотечные и информационные ресурсы	Проректор по науке Синельников-Мурылев С.Г.	Научная библиотека Управление информационных технологий Управление развития информационных систем Дирекция Цифровой трансформации
	Проректор Назаров М.Н.	
	Проректор Акимов А.В.	
Административные процессы и процедуры	Проректор Назаров М.Н	Управление информационных технологий Управление развития информационных систем Отдел аудиторного и офисного фонда Общий отдел
	Проректор Арефьев Д.А.	
	Советник ректора Зорин В.М.	

	Проректор по науке Синельников-Мурылев С.Г Проректор Ершова Е.С. Проректор Акимов А.В.	Дирекция Цифровой трансформации Управление персонала Бухгалтерия Дирекция по административно-хозяйственной деятельности Правовое управление Отдел международного взаимодействия Подразделения, ведущие образовательную деятельность, в том числе: Лицей, Колледж многоуровневого профессионального образования Отдел научно-информационного развития Центр экспертизы образовательных программ
Пропускной режим, расписание и режим работы	Проректор Назаров М.Н. Проректор Ершова Е.С. Советник ректора Зорин В.М. Проректор Акимов А.В.	Дирекция по административно-хозяйственной деятельности Управление режима Отдел аудиторного и офисного фонда Учебно-методическое управление Управление развития информационных систем Управление персонала Отдел организации движения транспорта
Антикоррупция	Проректор Арефьев Д.А. Советник ректора Зорин В.М. Проректор Ершова Е.С. Проректор Назаров М.Н.	Правовое управление Управление персонала Подразделения, ведущие образовательную деятельность, в том числе: Лицей, Колледж многоуровневого профессионального образования
Другое	---	---

Приложение 2 к Регламенту

Структура формы о деятельности Академии

Наименование поля	Содержание поля	Заполнение
ФИО	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) работника	формируется автоматически
Должность	Должность, которую занимает работник	формируется автоматически
Подразделение	Административное подразделение Академии, в котором работает работник	формируется автоматически
Тематика обращения	Одна рубрика, выбранная работником из перечня (Приложение № 1 к настоящему Регламенту)	заполняется работником
Причина обращения	Причина (основание), по которой(му) обращается работник (один из двух вариантов – «Хочу выразить одобрение» или «У меня проблема»)	заполняется работником
Текст обращения	Текст, в котором работник излагает суть обращения	заполняется работником
Требует ли Ваше обращение оперативного решения?	Срок, который выбрал работник («до 10 дней, далее оно будет неактуальным»; «от 10 до 30 дней»; «от 30 дней и более»)	заполняется работником
Документы	В случае необходимости в подтверждение своих доводов работник вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Допускается возможность «подгрузки» файлов разных форматов, в т. ч. Word, XLSX, PDF, JPG, PNG, MP3, MP4, MPEG	заполняется работником
Электронная почта	Адрес корпоративной почты работника, по которому должен быть направлен ответ на обращение	формируется автоматически
Административные подразделения	Подразделение (административное подразделение или институт/факультет), в адрес которого направлено обращение из приемной курирующего члена ректората Академии	заполняется приемной курирующего члена ректората
Тема	Тема, которую указывает приемная курирующего члена ректората, соответствующая тематике обращения	заполняется приемной курирующего члена ректората
Имя отправителя	Имя ответственного работника административного подразделения, который направляет ответ на обращение в приемную курирующего члена ректората от административного подразделения	заполняется административным подразделением
Срок	Срок, в рамках которого из административного подразделения, должен быть направлен в приемную курирующего	заполняется приемной курирующего члена ректората

	члена ректората ответ по существу рассматриваемого обращения. При этом срок рассмотрения обращения административным подразделением не может превышать срока, указанного работником при подаче обращения	
Приемная	Приемная курирующего члена ректората Академии, в адрес которого направлено обращение из Координационного центра	заполняется Координационным центром
Комментарий подразделения	Ответ по существу на обращение работника, направленный в приемную курирующего члена ректората от административного подразделения	заполняется административным подразделением
Ответ	Ответ на обращение, сформированный в приемной курирующего члена ректората, поступивший от административного подразделения	заполняется приемной курирующего члена ректората
Приложения к ответу	В случае необходимости в подтверждение доводов, изложенных в ответе на обращение, ответственный работник прилагает к нему необходимые документы и материалы в электронной форме. Допускается возможность «подгрузки» файлов разных форматов, в т. ч. Word, XLSX, PDF, JPG, PNG, MP3, MP4, MPEG	заполняется административным подразделением
Оценка	Оценка, которую поставил работник за ответ на обращение	заполняется работником
Комментарий к оценке	Комментарии, которые оставил работник за ответ на обращение (в дополнение к оценке)	заполняется работником
Дата оценки	Дата, которая фиксирует дату поставленной оценки работником за ответ на его обращение	формируется автоматически