



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАЗАНСКИЙ (ПРИВОЛЖСКИЙ) ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ПРИКАЗ**  
Казань № \_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. 19.02.2024 01-03/162

**О вводе в эксплуатацию объекта информатизации  
«Диспетчерская система по приему, передаче и контролю за исполнением заявок  
«Service Desk» Департамента комплексной безопасности КФУ и утверждении  
алгоритма действий должностных лиц КФУ при происшествиях, чрезвычайных  
ситуациях и террористических угрозах**

В целях совершенствования организации работы по реагированию на поступившую информацию о происшествиях, нарушениях работоспособности технических средств безопасности, инженерных систем, об угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций на территории и объектах КФУ **приказываю:**

1. Ввести в эксплуатацию объект информатизации «Диспетчерская система по приему, передаче и контролю за исполнением заявок «Service Desk» Департамента комплексной безопасности КФУ» (далее – Диспетчерская система).
2. Утвердить Руководство пользователя по приему, формированию, регистрации, передаче заявок, и контролю за их исполнением в Диспетчерской системе (приложение 1 к настоящему приказу).
3. Утвердить алгоритм действий должностных лиц КФУ при происшествиях, авариях, чрезвычайных ситуациях, террористических угрозах (приложение 2 к настоящему приказу).
4. Утвердить список должностных лиц КФУ, допущенных к работе в объекте информатизации «Диспетчерская система по приему, передаче и контролю за исполнением заявок «Service Desk» (приложение 3 к настоящему приказу).
5. Директору Департамента информатизации и связи Нурутдинову С.Х. обеспечить подключение пользователей ИАС «Электронный университет» к Диспетчерской системе.

6. Начальнику Управления кадров Галимову А.Ш. ознакомить с настоящим приказом под роспись руководителей структурных подразделений КФУ и приобщить листы ознакомления к личным делам работников КФУ.

7. Начальнику Управления документооборота и контроля Лукашиной И.Р. довести настоящий приказ до сведения руководителей структурных подразделений.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на проректора по комплексной безопасности Гузейрова Р.А.

Ректор



Л.Р. Сафин

**Руководство пользователя  
по приему, формированию, регистрации, передаче заявок, и контролю за их  
исполнением в Диспетчерской системе**

**1. Общие положения.**

«Диспетчерская система по приему, передаче и контролю за исполнением заявок «Service Desk» разработана для Департамента комплексной безопасности КФУ (далее – ДКБ).

Система предстает собой комплекс взаимосвязанных модулей: модуля по подаче заявок – сервис «Заявка в Департамент комплексной безопасности» и модуля по контролю за исполнением заявок – сервис «Service Desk» (рис. 1).

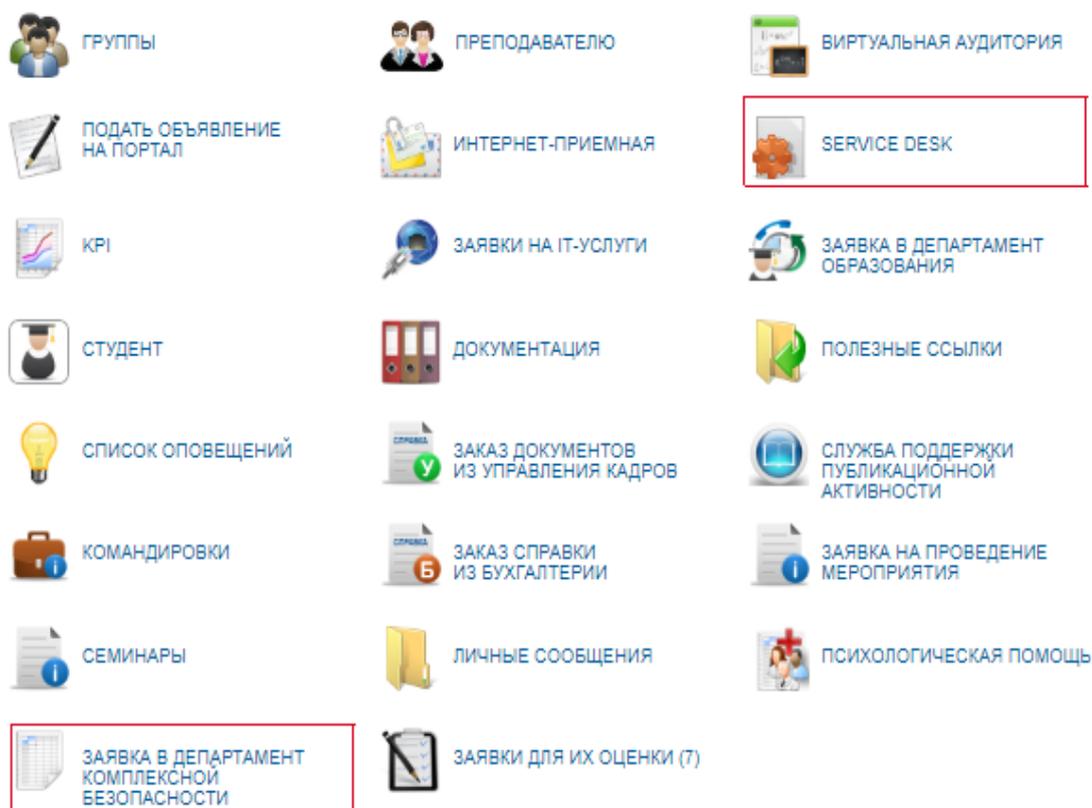
Оба модуля расположены в личном кабинете сотрудника ИАС «Электронный университет».

В рамках работы системы заложена следующая функционально-ролевая модель пользователей:

<b>Роль</b>	<b>Функционал роли</b>	<b>Доступные сервисы</b>	<b>Ответственные лица</b>
Диспетчер	Формирование заявки. Регистрация заявки.	Сервис «Заявка в Департамент комплексной безопасности», сервис «Service Desk».	Старший диспетчер ДДЧ Штаба ГО и ЧС ДКБ
Начальник отдела	Просмотр заявок. Назначение исполнителя на заявку. Перенос срока выполнения работ по заявке, приостановление работ по заявке, отмена выполнения заявки. Добавление/удаление отдела для исполнения. Поиск заявок. Закрытие заявки. Формирование отчета.	Сервис «Service Desk»	Начальники отделов и их заместители, руководители служб и их заместители ДКБ
Сотрудник отдела	Просмотр заявок. Внесение комментария по исполнению заявки.	Сервис «Service Desk»	Ведущие специалисты, специалисты,

	Перенос срока выполнения работ по заявке, приостановление работ по заявке, отмена выполнения заявки. Поиск заявок. Добавление/удаление отдела для исполнения.		инженеры и техники всех категорий ДКБ
Директор ДКБ	Просмотр заявок. Поиск заявок. Установление статуса «На контроле!». Формирование отчета.	Сервис «Service Desk»	Директор ДКБ
Администратор	Полный перечень функциональных возможностей.	Сервис «Service Desk»	Руководитель Центра разработки программного обеспечения

Мой кабинет



**Рисунок 1.** «Заявка в Департамент комплексной безопасности».

*Примечание:* при подаче заявки в ДКБ в окне в верхней части экрана отображается строка быстрой навигации, где указывается путь до функционала, в котором пользователь находится в данный момент (рис. 2).

## Рисунок 2. Быстрая навигация.

### 2. Описание модуля «Service Desk».

Модуль «Service Desk» – модуль по контролю за исполнением заявок. Для начала работы по обработке заявки необходимо в личном кабинете сотрудника выбрать иконку



Стартовая страница модуля выглядит следующим образом (рис. 3):

№	Заявку принял(а)	Дата поступления	Срок исполнения	Заявитель (Должность)	Подразделение	Данные о заявителе	Тип работ	Текст заявки	Ответственный по исполнению заявки
16126	Шатбаев Ренат Фаритович	06.12.2022 14:17	13.12.2022 18:00 Остаток: 3 дн. 3 ч.	Салигирева Галия Фаритовна (начальник)	КБП / Департамент информационных и связи / Центр трансфера IT-поддержки/ Отдел управления IT-проектами	Адрес: Учебное здание №17 (Центр информационных технологий) Квартал №1 Профессора Нурлыя д. 127) Кубинет 209 Контакт Салигирева Галия Фаритовна Телефон: +7907281-89-25	Решение вопросов, административное обслуживание	Третья заявка дополнительно: <u>внесение дополнительной информации</u> дополнительная информация	Отдел профилактико-правовой (дир. Рамзанов Назар Абдыраманов)

Рисунок 3. Окно модуля «Service Desk».

2.1. В работе модуля используются следующие подразделы:

«Текущие заявки» – активные заявки, назначенные на отдел;

«Мои заявки» – заявки, назначенные на сотрудника отдела;

«Заявки» (стартовая страница модуля) – общий список поступивших заявок, назначенных на отдел, с возможностью поиска заявки с указанием номера и выгрузки списка заявок в формате Excel;

«Web-заявки» – страница с возможностью принять, отклонить заявку;

*Примечание:* раздел доступен сотруднику с ролью «диспетчер».

«Поиск» – страница с возможностью найти заявку, указав ключевые параметры для поиска;

«Статистика» – страница с возможностью просмотра аналитической информации в виде таблиц, графиков и диаграмм;

*Примечание:* раздел доступен сотруднику с ролью «директор ДКБ».

«Сводка ДКБ» – страница с возможностью формированию сводки и информирования ответственных лиц об инциденте;

*Примечание:* раздел доступен сотруднику с ролью «директор ДКБ», «начальник отдела», «диспетчер».

2.2. Во всех подразделах в правом углу предоставлен следующий функционал:



– кнопка, позволяющая перейти в личный кабинет работника;



– кнопка, позволяющая обновить страницу;



– кнопка, позволяющая выйти из аккаунта сотрудника.

2.3. При работе с подразделами «Текущие заявки», «Мои заявки» и «Заявки» пользователям открывается таблица с информацией по заявке со столбцами:

«№» – столбец с указанием номера заявки и функционалом по работе с заявкой;

«Заявку принял(а)» – столбец с указанием ФИО диспетчера, принявшего заявку;

«Дата регистрации» – столбец с указанием даты и времени регистрации заявки;

«Срок исполнения» – столбец с указанием даты и времени, к которым необходимо исполнить работу по заявке.

*Примечание:* в столбцах «Заявитель (должность)», «Подразделение», «Данные о заявителе» указывается информация о пользователе с ролью «диспетчер», подавшем заявку в модуле «Новая заявка ДКБ» (пункт 3).

«Заявитель (должность)» – столбец с указанием ФИО и должность сотрудника;

«Подразделение» – столбец с указанием подразделения и отдела сотрудника;

«Данные о заявителе» – столбец с указанием информации по адресу подразделения, кабинете сотрудника, телефона контактного лица;

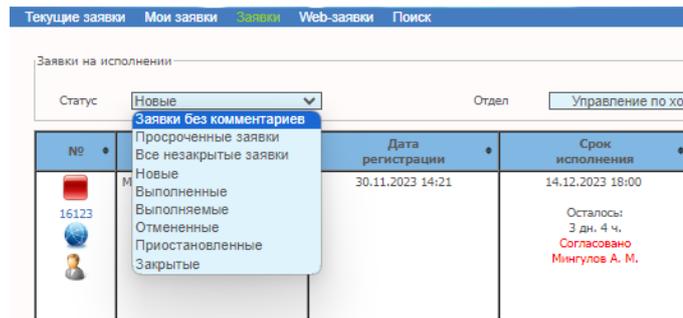
«Тип работы» – столбец с указанием типа работ заявки;

«Текст заявки» – столбец с основной и дополнительной информацией по заявке;

«Ответственные по исполнению заявки» – столбец с указанием ответственного отдела, ФИО начальника ответственного отдела, ФИО исполнителя заявки;

«Действия по заявке» – столбец с информацией о проделанной исполнителем работе по заявке.

2.4. В подразделах «Текущие заявки», «Мои заявки» и «Заявки» предусмотрена статусная модель работы над заявкой (рис. 4):



**Рисунок 4.** Статусы заявок.

«Заявки без комментариев» – новые заявки, где назначенные исполнители не внесли комментариев по выполнению работ;

«Просроченные заявки» – заявки, не закрытые в установленный срок. По умолчанию срок выполнения заявки составляет 5 рабочих дней;

«Все незакрытые заявки» – заявки, не закрытые в установленный срок с любым статусом выполнения;

«Новые» – новые заявки, требующие назначение исполнителя;

«Выполненные» – выполненные заявки со статусом «Сделано полностью»;

«Выполняемые» – выполняющиеся заявки со статусом «Сделано частично»;

«Отмененные» – заявки, которые были отменены диспетчером;

«Приостановленные» – приостановленные исполнителем заявки;

«Закрытые» – заявки, закрытые исполнителем и начальником отдела.

### 3. Заведение заявки.

3.1. Функционал по заведению заявки доступен пользователям ИАС «Электронный университет».

3.2. Для заведения заявки необходимо в личном кабинете выбрать иконку



(рис. 1), после нажатия на которую откроется страница с полями для заполнения заявки (рис. 5).

Службы \ Департамент комплексной безопасности \ Новая заявка ДКБ

Обязательные для заполнения поля отмечены символом \*

\* Тип заявки  [Выбрать](#) [Удалить](#)

\* Текст заявки

Прикрепить файлы  Файл не выбран

Пожалуйста, введите текст заявки

---

\* Заявитель

\* Подразделение, должность

\* Рабочий адрес  [Выбрать](#) / [Удалить](#)  
[Карта всех объектов КФУ](#)

\* № рабочего кабинета

\* E-mail

\* Контактный телефон   Россия [+](#)  
Формат сотовых: +7(9xx)xxx-xx-xx; городских (с кодом): Казань +7(843)xxx-xx-xx, Набережные Челны +7(855)2xx-xx-xx, Елабуга +7(855)57x-xx-xx, Чистополь +7(843)42x-xx-xx

\* Контактное лицо   
Заполняется, если Ф.И.О. отлично от заявителя

**Рисунок 5.** Страница после нажатия на иконку «Новая заявка ДКБ».

3.3. Форма заявки состоит из двух блоков:

3.3.1. Верхний позволяет заявителю выбрать тип заявки, ввести текст заявки и добавить файлы при необходимости.

3.3.2. Нижний блок содержит данные заявителя и заполнен по умолчанию.

3.4. Для начала работы необходимо указать тип работ, нажав на [Выбрать](#) в поле «Тип заявки» (рис. 5), после чего откроется окно со списком типов заявок с указанием ответственных отделов (рис. 6):

Департамент комплексной безопасности

- Ремонт
  - Служба технической безопасности (Служба технической безопасности)
- Происшествия
  - Нарушение правопорядка. Преступление (Отдел профилактики правонарушений)
  - Нарушение правопорядка. Административное правонарушение (Отдел профилактики правонарушений)
  - Нарушение правопорядка. Нарушение внутреннего распорядка (Служба по обеспечению внутреннего и пропускного режима)
  - Нарушение правил пожарной безопасности (Служба пожарной профилактики)
  - Техногенные происшествия (Штаб гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций)

**Рисунок 6.** Окно с полным списком типов заявок

3.5. Для формирования заявки необходимо заполнить поля, которые появятся после нажатия на тип заявки (рис. 6), где обязательные поля для отмечены знаком \* - (рис. 7):

Службы \ Департамент комплексной безопасности \ Новая заявка ДКБ

Обязательные для заполнения поля отмечены символом \*

\* Тип заявки: Ремонт/Служба технической безопасности [Выбрать / Удалить](#)

\* Текст заявки:

Прикрепить файлы:  Файл не выбран

\* Подвид заявки:

Укажите место инцидента из объектов КФУ:  [+](#) [x](#)

Другой адрес:

\* Подразделение/ Институт участника инцидента:  [+](#) [x](#)

\* Укажите дату инцидента:  (дд.мм.гггг)

\* Укажите время инцидента:  (hh:mm)

\* Укажите статус контактного лица:  Сотрудник  Студент  Экстренная служба  Неустановленная личность

Укажите информацию о контактном лице:

**Рисунок 7.** Окно при подаче заявки с типом «Ремонт» и видом «Служба технической безопасности».

3.6. Поля, подразумевающие работу со справочниками, используют следующий функционал:



– открытие справочника;



– отмена выбранного элемента;

3.7. Только при заполнении обязательных полей кнопка  станет активной.

3.8. Окно при подаче заявки с типом «Ремонт» будет выглядеть следующим образом (рис. 7).

3.8.1. Поле «Укажите место инцидента из объектов КФУ» использует справочник «Здания». Для открытия списка зданий в необходимом городе нужно выбрать пункт из предложенных в верхней части окна. Для выбора нужного объекта необходимо нажать на него правой кнопкой мыши два раза (рис. 8):

Казань Набережные Челны Елабуга Джизак

+ Казань, пос. Старое Победилово  
+ Казань, ул. Аделя Кутуя, д. 2  
+ Казань, ул. Аделя Кутуя, д. 2, корпус 2  
+ Казань, ул. Аделя Кутуя, д. 65  
+ Казань, ул. Академика Арбузова, д. 8  
+ Казань, ул. Астрономическая, д. 15  
+ Казань, ул. Беломорская, д. 260  
+ Казань, ул. Большая Красная, д. 4  
+ Казань, ул. Большая Красная, д. 51  
+ Казань, ул. Бутлерова, д. 4  
+ Казань, ул. Бутлерова, д. 6  
+ Казань, ул. Вишневского, д. 2а  
+ Казань, ул. Волкова, д. 18  
+ Казань, ул. Гвардейская, д. 32  
+ Казань, ул. Гвардейская, д. 9  
+ Казань, ул. Деревня Универсиады, д. 1  
+ Казань, ул. Деревня Универсиады, д. 10  
+ Казань, ул. Деревня Универсиады, д. 11  
+ Казань, ул. Деревня Универсиады, д. 12  
+ Казань, ул. Деревня Универсиады, д. 13  
+ Казань, ул. Деревня Универсиады, д. 14  
+ Казань, ул. Деревня Универсиады, д. 15

**Рисунок 8.** Окно со справочником «Здания».

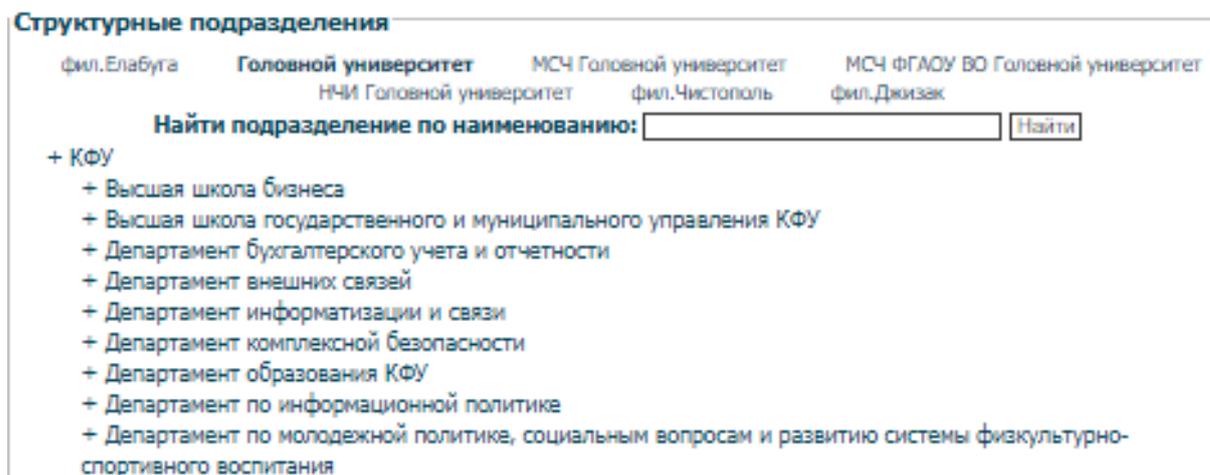
*Примечание:* если инцидент произошел в месте, которого нет в справочнике «Здания», необходимо указать место инцидента в текстовом поле «Другой адрес» (рис. 9):

Укажите место инцидента из объектов КФУ

Другой адрес

**Рисунок 9.** Поля «Укажите место инцидента из объектов КФУ» и «Другой адрес».

3.8.2. Поле «Подразделение/Институт участника инцидента» использует справочник «Структурные подразделения». Для открытия списка подразделений в необходимом филиале нужно выбрать пункт из предложенных в верхней части окна. Для выбора нужного объекта необходимо нажать на него правой кнопкой мыши два раза (рис. 10):



**Рисунок 10.** Окно со справочником «Структурные подразделения».

Для поиска подразделения/института вручную необходимо в строке поиска ввести название подразделения/института и нажать «Найти»:



3.9. Окно при подаче заявки с типом заявки «Происшествие» будет выглядеть следующим образом (рис. 11).

Службы \ Департамент комплексной безопасности \ Новая заявка ДКБ

Обязательные для заполнения поля отмечены символом \*

\* Тип заявки:  [Выбрать](#) / [Удалить](#)

\* Текст заявки:

Прикрепить файлы:  Файл не выбран

\* Подвид заявки:

Укажите виновника:  + ×

Укажите пострадавшего:  + ×

Пострадавший госпитализирован:

Укажите очевидца:  + ×

Укажите заявителя:  + ×

Укажите место инцидента из объектов КФУ:  + ×

Другой адрес:

\* Укажите дату инцидента:   (дд.мм.гггг)

\* Укажите время инцидента:   (hh:mm)

\* Укажите статус контактного лица:  Сотрудник  Студент  Экстренная служба  Неустановленная личность

ФИО контактного лица:

Телефон контактного лица:

\* Укажите способ заявления:  Звонок  Сообщение WhatsApp  Горячая линия  Личное обращение

**Рисунок 11.** Окно при подаче заявки с типом «Происшествие» и видом «Административное происшествие».

3.9.1. Поля «Укажите виновника», «Укажите пострадавшего», «Укажите очевидца», «Укажите заявителя» использует справочник «Физ. лицо» (рис. 12) с возможностью поиска по первой букве фамилии и поисковой строки:

**Список физ.лиц**

А Б В Г Д Е Ж З И Й К Л М Н О П Р С Т У Ф Х Ц Ч Ш Щ Ъ Ы Ь Э Ю Я

Строка для поиска:

[Неустановленное лицо](#)

**Рисунок 12.** Справочник «Физ. лицо» с указанием работников и обучающихся КФУ.

*Примечание:* если информация о виновнике/пострадавшем/очевидце/ заявителе неизвестна, то необходимо нажать на кнопку [Неустановленное лицо](#)

Справочник «Физ. лицо» (рис. 13) содержит информацию с указанием должности и подразделения для сотрудников; институтом, курсом, группой и датой рождения для обучающихся:

**Список физ.лиц**

А Б В Г Д Е Ж З И Й К Л М Н О П Р С Т У Ф Х Ц Ч Ш Щ Ъ Ы Ь Э Ю Я

Строка для поиска:

[Неустановленное лицо](#)

<a href="#">Лабарисова Камилла Сардоровна, 27.10.2000</a>	студент-выпускник	ОИЯ(ЕГПУ)	
<a href="#">Лабин Алексей Петрович, 09.06.1993</a>	студент-выпускник	ЭО	
<a href="#">Лабина Юлия Ивановна, 18.02.1985</a>	студент-архив	ЖСП (Наб.Челны)	
<a href="#">Лабеев Алексей Игоревич, 02.03.1996</a>	студент-архив	ИЭК	
<a href="#">Павалюка Варвара Викторовна, 25.08.2015</a>	студент	ОШ(ЕГПУ), группа е16-22, курс 1	
<a href="#">Павар Танайа Махеш, 04.06.2001</a>	студент	ИФМиБ, группа 01-018, курс 4	ДУ 01.3 к.309
<a href="#">Павелкин Антон Игоревич, 30.07.1987</a>	аспирант	Юрфак, курс 2	
<a href="#">Павлов Алексей Сергеевич</a>	студент		

**Рисунок 13.** Справочник «Физ. лицо» после выбора первой буквы фамилии.

*Примечание:* если обучающийся проживает в общежитии, то в справочнике «Физ. лицо» будет указываться информация по месту проживания (номер общежития, комната) обучающегося.

## 4. Регистрация заявки

4.1. Функционал по регистрации заявки доступен пользователям с ролью «диспетчер».

4.2. Для регистрации заявки необходимо перейти в раздел «Web-заявки» в модуле «Service Desk» (рис. 14):

№ п/п	Дата заявки	Данные о заявителе	Тип работ	Текст заявки	Действие
1	06.12.2023 14:15	Заявитель: Салимгарева Азалия Файсаловна, членки (Отдел управления IT - проектами) Почтовый адрес: Учебное здание ВРЭТ (Центр информационных технологий) (Здание, ул. Профессора Нурова, д. 11/7) Новая площадь (офисный) 209 E-mail: salimgar@vsevolod.ru; Телефон: +7(987)291-89-25 Контакт: Салимгарева Азалия Файсаловна	Нарушение правил работы, Административное правонарушение	Пробная заявка Дополнительная информация	Принять Отменить Уточнить

Рисунок 14. «Web-заявки» – страница регистрации поступивших заявок.

4.3. Для просмотра дополнительной информации по заявке необходимо нажать на [Дополнительная информация](#) столбце «Текст заявки» (рис. 15):

Подвид заявки	<input type="text" value="Появление в общественном месте в состоянии опьянение"/>		
Укажите виновника	ID	ФИО	
	-	Неустановленное лицо	
Укажите дату инцидента	06.12.2023		
Укажите время инцидента	09:20		
Укажите статус контактного лица	<input type="radio"/> Сотрудник <input type="radio"/> Студент <input type="radio"/> Экстренная служба <input checked="" type="radio"/> Неустановленная личность		
Укажите способ заявления	<input type="radio"/> Звонок <input type="radio"/> Сообщение WhatsApp <input type="radio"/> Горячая линия <input checked="" type="radio"/> Личное обращение		

Рисунок 15. Окно «Дополнительная информация».

Для завершения регистрации диспетчер должен нажать на кнопку

В случае если заявка заведена неверно – на кнопку

В случае если заявка требует комментариев со стороны заявителя – на кнопку

4.4. Внесение дополнительной информации по заявке.

В случае если диспетчеру и/или сотруднику необходимо дополнить заявку какой-либо информацией, то при нажатии на иконку  откроется регистрационная карточка заявки с текстовым полем «Дополнительно».

При внесении текста и нажатии на кнопку «Сохранить» информация будет отображаться в поле «Текст заявки» на странице с общим списком заявок, назначенных на отдел (рис. 16, 17).

Новая. Сформирована: 06.12.2023 14:15. Зарегистрировал(а): Шигабиев Рамиль Фиркатович, 06.12.2023 14:17.

Номер заявки: 16126

ФИО заявителя\*: Салимгараева Азалия Фанилевна

Должность: техник

Подразделение: Отдел управления IT - проектами

Местонахождение\*: Казань, ул. Профессора Нукина, д. 1/37, Учебное здание №17 (Центр информационных т

Номер комнаты (кабинета)\*: 209

Телефон\*: +7(987)291-85-25 (доб. )

Адрес электронной почты: AzaFSalimgaraeva@krfu.ru

Контактное лицо: Салимгараева Азалия Фанилевна

Дополнительно

Срок исполнения: 13.12.2023 [Продлить](#)

Тип заявки: web заявка

[Сохранить](#) [Закрыть окно](#)

[Приостановить выполнение](#) [Отменить выполнение заявки](#)

**Рисунок 16.** Регистрационная карточка заявки с возможностью внести дополнительную информацию по заявке.

Тип работ	Текст заявки	Ответственные по исполнению заявки
Нарушение правопорядка. Административное правонарушение	Пробная заявка Дополнительно: внесение дополнительной информации Дополнительная информация	* Отдел профилактики правонарушений (рук. Прохоренко Андрей Альбертович).

**Рисунок 17.** Вид заявки после внесения дополнительной информации.

## 5. Назначение исполнителя на заявку

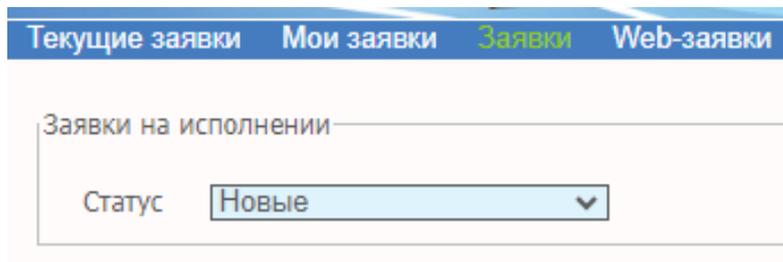
5.1. Функционал по назначению исполнителя доступен пользователям с ролью «начальник отдела», «директор ДКБ».

5.2. Для назначения исполнителя необходимо перейти в раздел «Заявки» и нажать на иконку  (рис. 18), после нажатия на которую откроется окно со списком сотрудников (рис. 19).

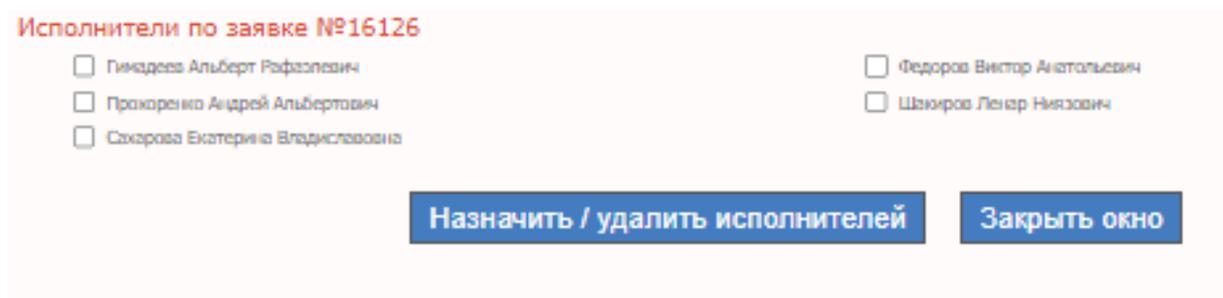
№	Заявка принята(а)	Дата регистрации	Срок исполнения	Заявитель (организация)	Подразделение	Данные о заявителе	Тип работ	Текст заявки	Ответственные по исполнению заявки
16126	Шигабиев Рамиль Фиркатович	06.12.2023 14:17	13.12.2023 18:00 Оплатить 3 дн. 3 ч.	Салимгараева Азалия Фанилевна (техник)	ИИУ / Департамент информатизации и связи / Центр трансфера IT-компаний / Отдел управления IT - проектами	Адрес: Учебное здание №17 (Центр информационных технологий) / Казань, ул. Профессора Нукина, д. 1/37 / Кабинет 209 / Контакт: Салимгараева Азалия Фанилевна / Телефон: +7(987)291-85-25	Нарушение правопорядка, административное правонарушение	Пробная заявка Дополнительно: внесение дополнительной информации Дополнительная информация	* Отдел профилактики правонарушений (рук. Прохоренко Андрей Альбертович).

**Рисунок 18.** Раздел «Заявки» в Service Desk.

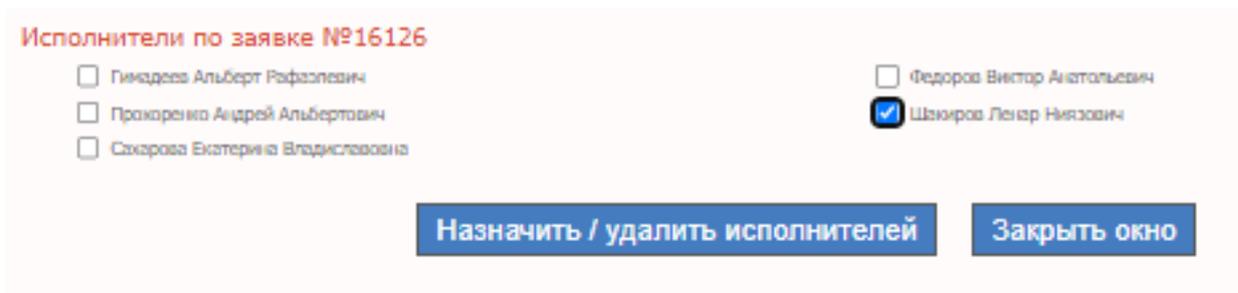
*Примечание:* для просмотра заявок, которым необходимо назначить исполнителя, нужно выбрать статус «Новые» в левом верхнем углу:



5.3. Для назначения исполнителя по заявке необходимо поставить галочку в чек-боксе рядом с ФИО сотрудника (рис. 19 и рис. 19а):



**Рисунок 19.** Назначение исполнителя на заявку.



**Рисунок 19а.** Назначение исполнителя на заявку.

## **6. Внесение комментария по исполнению заявки.**

6.1. Функционал по внесению комментария доступен пользователям с ролью «начальник отдела», «сотрудник отдела».

6.2. Для внесения комментария по заявке необходимо перейти в раздел «Мои заявки» в Service Desk (рис. 20) и нажать на кнопку



№*	Дата регистрации	Срок исполнения	Заявитель (должность)	Подразделение	Данные о заявителе	Текст заявки	Ответственные по исполнению заявки
16126	06.12.2023 14:17	13.12.2023 18:00 Осталось: 5 дн. 3 ч.	Салингараева Азалия Фанилевна (техник)	КФУ / Департамент информатизации и связи / Центр трансфера ИТ-технологий/ Отдел управления ИТ - проектами	Адрес: Учебное здание №17 (Центр информационных технологий) (Казань, ул. Профессора Нухина, д. 1/37) Кабинет: 209 Контакт: Салингараева Азалия Фанилевна Телефон: +7(987)291-85-25	• Нарушение правопорядка. Административное правонарушение. Пробная заявка  Дополнительно: <a href="#">внесение дополнительной информации</a> Дополнительная информация	• Отдел профилактики правонарушений (рук. Прохоренко Андрей Альбертович), Исполнители: <a href="#">Прохоренко Андрей Альбертович</a> .

**Рисунок 20.** Раздел «Мои заявки» с возможностью внести комментарий по заявке.

6.3. Для ввода комментария по исполнению заявки необходимо использовать поля «Описание выполненных работ» и «Техническое описание работ» (рис. 21):

Текущие заявки	Мои заявки	Заявки	Поиск	Статистика
Номер заявки: 16126 Дата регистрации заявки: 06.12.2023 14:15 Дата рекомендуемого выполнения: 13.12.2023 Данные о заявителе: Заявитель: Салингараева Азалия Фанилевна Должность: техник Подразделение: КФУ / Департамент информатизации и связи / Центр трансфера ИТ-технологий/ Отдел управления ИТ - проектами Адрес: Учебное здание №17 (Центр информационных технологий) (Казань, ул. Профессора Нухина, д. 1/37) Кабинет: 209 Контакт: Салингараева Азалия Фанилевна Телефон: +7(987)291-85-25 Текст заявки: • Нарушение правопорядка. Административное правонарушение. Пробная заявка Дополнительно: <a href="#">внесение дополнительной информации</a> Группа-исполнитель: • Отдел профилактики правонарушений (рук. Прохоренко Андрей Альбертович), Исполнители: <a href="#">Прохоренко Андрей Альбертович</a> . Срок выполнения: с <input type="text" value="06.12.2023"/> по <input type="text" value="06.12.2023"/> Описание выполненных работ (до 2000 символов): <input type="text"/> Техническое описание выполненных работ (до 4000 символов): <input type="text"/> Категория выполненных работ: <input type="checkbox"/> Работы по заявке произведены Работы выполнены: <input type="radio"/> частично <input type="radio"/> полностью Добавить файл: <input type="button" value="Выберите файл"/> файл не выбран Исполнитель: <input checked="" type="radio"/> Прохоренко Андрей Альбертович <input type="button" value="Сохранить"/>				

**Рисунок 21.** Окно внесения комментария по заявке.

*Примечание:* поле «Описание выполненных работ» позволяет написать комментарий, который автоматически направляется заявителю. Данное поле обязательно для заполнения.

Поле «Техническое описание выполненных работ» позволяет оставить комментарии, которые будут отображаться в столбце «Действия по заявке» (рис. 22) и будут видны только сотрудникам Департамента комплексной безопасности.

6.4. Выполнение заявки также имеет два статуса:

«Частично» – при выборе данного чек-бокса заявка остается в статусе «Выполняемые» (рис. 23);

«Полностью» – при выборе данного чек-бокса заявка считается исполненной и ее статус меняется на «Выполненные» (рис. 24).

Текущие заявки Мои заявки Заявки Поиск Статистика								
Мои заявки на исполнении:								
Статус: <b>Выполняемые</b>		Поиск: <input type="text"/>		<b>Начать поиск</b>		<b>в формате CSV</b>		
№*	Дата регистрации	Срок исполнения	Заявитель (должность)	Подразделение	Данные о заявителе	Текст заявки	Ответственные по исполнению заявки	Действия по заявке
16125	06.12.2023 14:17	13.12.2023 18:00 Осталось: 5 дн. 3 ч.	Салингараева Азалия Фанилевна (техник)	КФУ / Департамент информатизации и связи / Центр трансфера ИТ-технологий / Отдел управления ИТ - проектами	Адрес: Учебное здание №17 (Центр информационных технологий) (Казань, ул. Профессора Нукина, д. 1/37) Кабинет: 209 Контакт: Салингараева Азалия Фанилевна Телефон: +7(987)291-85-25	Нарушение правопорядка. Административное правонарушение. Пробная заявка Дополнительно: <b>внесение дополнительной информации</b> Дополнительная информация	Отдел профилактики правонарушений (рук. Прохоренко Андрей Альбертович). Исполнители: Прохоренко Андрей Альбертович.	Работы по заявке произведены. Заявка принята в работу (Прохоренко Андрей Альбертович, 06.12.2023 14:58) (сделано частично) <b>Email заявителю</b>

**Рисунок 22.** Статус «Выполняется» при внесении комментария к заявке с указанием степени выполнения работы «Частично».

Текущие заявки Мои заявки Заявки Поиск Статистика								
Мои заявки на исполнении:								
Статус: <b>Выполненные</b>		Поиск: <input type="text"/>		<b>Начать поиск</b>		<b>в формате CSV</b>		
№*	Дата регистрации	Срок исполнения	Заявитель (должность)	Подразделение	Данные о заявителе	Текст заявки	Ответственные по исполнению заявки	Действия по заявке
16126	06.12.2023 14:17	13.12.2023 18:00 Осталось: 5 дн. 3 ч.	Салингараева Азалия Фанилевна (техник)	КФУ / Департамент информатизации и связи / Центр трансфера ИТ-технологий / Отдел управления ИТ - проектами	Адрес: Учебное здание №17 (Центр информационных технологий) (Казань, ул. Профессора Нукина, д. 1/37) Кабинет: 209 Контакт: Салингараева Азалия Фанилевна Телефон: +7(987)291-85-25	Нарушение правопорядка. Административное правонарушение. Пробная заявка Дополнительно: <b>внесение дополнительной информации</b> Дополнительная информация	Отдел профилактики правонарушений (рук. Прохоренко Андрей Альбертович). Исполнители: Прохоренко Андрей Альбертович.	Работы по заявке произведены. Составлен акт, взято объяснение (Прохоренко Андрей Альбертович, 06.12.2023 14:58) (сделано полностью)

**Рисунок 23.** Статус «Выполненная» при внесении комментария к заявке с указанием степени выполнения работы «Сделано полностью».

Кнопка «Сохранить» фиксирует все внесенные изменения при работе с заявками.

## 7. Перенос срока выполнения работ по заявке, приостановление работ по заявке, отмена выполнения заявки.

7.1. Функционал доступен пользователям с ролью «начальник отдела», «сотрудник отдела», «директор ДКБ».

7.2. Для переноса срока выполнения работ по заявке/приостановления работ по заявке/отмены работ по заявке необходимо нажать на иконку (рис. 24):



**Регистрационная карточка заявки**

Выполняется. Сформирована: 12.09.2023 13:36. Зарегистрировал(а): Прохоренко Андрей Альбертович, 12.09.2023 13:37.

Номер заявки: 3732

ФИО заявителя\*: Якунин Эдуард Викторович

Должность: ведущий программист

Подразделение: Отдел разработки информационных систем

Местонахождение\*: Казань, ул. Профессора Нукина, д. 1/37, Учебное здание №17 (Центр информационных т)

Номер комнаты (кабинета)\*: 201

Телефон\*: +7(819)631-97-47 (доб. \_\_\_\_\_)

Адрес электронной почты: EdVYakunin@krfu.ru

Контактное лицо: Якунин Эдуард Викторович

Дополнительно: \_\_\_\_\_

Срок исполнения: 19.09.2023

Тип заявки: web заявка

**Ответственные по исполнению заявки**

№	Отдел или служба	Тип работ	Текст заявки (описание проблемы)
1	Отдел профилактики правонарушений	ПРОБА ДКБ 222	проба дкб 222 Дополнительная информация

**Исполнители**

Прохоренко Андрей Альбертович (2)  Федоров Виктор Анатольевич (4)

**Жизненный цикл заявки (все действия по заявке)**

Дата изменения	Статус	Пользователь	Комментарий
12.09.2023 13:37	новая	Прохоренко Андрей Альбертович	Регистрация. Назначено подразделение для выполнения заявки: Отдел профилактики правонарушений
12.09.2023 13:38	выполняется	Прохоренко Андрей Альбертович	Назначен исполнитель: Прохоренко Андрей Альбертович
12.09.2023 15:05	выполняется	Красильников Валерий Владимирович	Назначен исполнитель: Федоров Виктор Анатольевич

Отправленные e-mail сообщения

**Рисунок 24.** Регистрационная карточка заявки.

7.3. Для продления срока выполнения работ по заявке необходимо нажать на кнопку, в  всплывающем окне заполнить обязательное поле «Причина продления срока исполнения работ», выбрать из календаря дату, на которую продлевается заявка (рис. 25), и нажать на кнопку . Максимальное время продления заявки – 60 дней от текущей даты для работ с типом заявки «Ремонт» и 15 дней от текущей даты для работ с типов заявки «Происшествие».

Причина ПРОДЛЕНИЯ срока исполнения работ по заявке № 3732\*

\_\_\_\_\_

Дата, до которой продлевается срок исполнения\* \_\_\_\_\_

**Рисунок 25.** Окно с продлением выполнения работ по заявке.

7.4. Для продления срока выполнения заявки необходимо нажать на кнопку в  всплывающем окне нужно заполнить обязательное поле «Причина приостановки срока исполнения работ», выбрать из  календаря дату, на которую приостанавливается работа над заявкой (рис. 26), и нажать на кнопку.

Причина ПРИОСТАНОВКИ выполнения заявки № 3732\*

\_\_\_\_\_

Дата, до которой заявка будет приостановлена (после чего она возобновится автоматически)\* \_\_\_\_\_

**Рисунок 26.** Окно с приостановлением работ по заявке.

7.5. Для отмены выполнения заявки нужно нажать на кнопку **Отменить выполнение заявки**. Уведомление об отмене заявки автоматически будет направлено заявителю. Поле «Причина отмены» обязательно к заполнению. Кнопка фиксирует внесенные изменения (рис. 27): **Сохранить**

**Рисунок 27.** Окно с отменой выполнения работ по заявке.

## 8. Добавление/удаление отдела для исполнения.

8.1. Функционал доступен пользователям с ролью «начальник отдела, «директор ДКБ».

8.2. Для добавления/удаления отдела для исполнения заявки необходимо нажать на кнопку у номера  заявки. После нажатия откроется окно «Регистрационная карточка заявки» (рис. 28):

№	Отдел или служба	Тип работ	Текст заявки (описание проблемы)
1	<input type="checkbox"/> Штаб гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций	Техногенные происшествия	1 Дополнительная информация

**Добавить подразделение**    **Удалить отмеченные подразделения**

**Исполнители**

Балъзанов Алексей Николаевич

**Назначить / удалить исполнителей**

**Жизненный цикл заявки (все действия по заявке)**

Дата изменения	Статус	Пользователь	Комментарий
28.09.2023 10:45	новая	Балъзанов Алексей Николаевич	Регистрация. Назначено подразделение для выполнения заявки: Штаб гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций

**Отправленные e-mail сообщения**

**Рисунок 28.** Регистрационная карточка заявки.

8.3. Для добавления отдела нужно нажать на кнопку **Добавить подразделение**. В всплывающем окне выбрать отдел в поле «Группа» (рис. 29), указать тип работ, заполнить обязательное поле «Текст заявки» и нажать на кнопку для сохранения **Сохранить** информации.

Группа **Штаб гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций**

Тип работ **Техногенные происшествия** Выбрать / Удалить

Текст заявки, описание проблемы (до 2000 символов)

1

**Сохранить** **Закрыть**

**Рисунок 29.** Окно для добавления отдела.

8.4. Для удаления отдела необходимо поставить галочку в чек-боксе рядом с необходимым отделом и нажать на **Удалить отмеченные подразделения** (рис. 28), внесенные изменения сразу сохранятся.

## 9. Закрытие заявки.

9.1. Функционал по закрытию заявки доступен пользователям с ролью «начальник отдела», «директор ДКБ».

9.2. Для закрытия заявки нужно перейти в раздел «Заявки» и указать статус «Выполненные» (рис. 30) и нажать на иконку  :

Текущие заявки Мои заявки **Заявки** Web-заявки Поиск Статистика

Заявки на исполнении

Статус **Выполненные** с оценкой  Отдел **Отдел профилактики правонарушений** Поиск  **Показать**

№*	Заявку принял(а)	Дата регистрации	Срок исполнения	Заявитель (должность)	Подразделение*	Данные о заявителе	Тип работ*	Текст заявки *	Ответственные по исполнению *	Действия по заявке	Оценки выполнения
03742	Прохоренко Андрей Альбертович	25.09.2023 10:55	02.10.2023 18:00 Осталось: 2 дн. 8 ч.	Якунин Эдуард Викторович (ведущий программист)	КФУ / Департамент информатизации и связи / Центр разработки ПО/ Отдел разработки информационных систем	Адрес: Учебное здание №17 (Центр информационных технологий) (Казань, ул. Профессора Нухина, д. 1/37) Кабинет: 201 Контакт: Якунин Эдуард Викторович Телефон +7(919)631-97-47	Нарушение правопорядка. Преступление	test Дополнительная информация	• Отдел профилактики правонарушений (рук. Прохоренко Андрей Альбертович). Исполнители: Прохоренко Андрей Альбертович.	• Работы по заявке произведены, заявка принята в работу (Прохоренко Андрей Альбертович, 26.09.2023 09:54) (сделано полностью)	

Выбрать все для закрытия  **Закрыть выбранные выполненные заявки**

**Рисунок 30.** Раздел «Заявки» со статусом «Выполненные».

9.3. После нажатия появится окно для оценки выполненной работы по заявке: необходимо выбрать оценку выполнения работы, заполнить необязательное поле «Отзыв по исполнению заявки» (рис. 31) и нажать на кнопку **Оценить и закрыть**

**Рисунок 31.** Окно для оценки выполнения работ по заявке.

## 10. Поиск заявок.

10.1. Функционал по поиску заявок доступен пользователям с ролью «начальник отдела», «сотрудник отдела», «диспетчер», «директор ДКБ».

10.2. Для поиска заявки нужно перейти в раздел «Поиск» в Service Desk (рис. 32), указать параметры для поиска и нажать на кнопку

Начать поиск

**Рисунок 32.** Раздел «Поиск» для поиска заявки.

*Примечание:* для проведения поиска необходимо ввести хотя бы один параметр.

## 11. Установление статуса «На контроле!».

В случае если выполнение заявки требует особого контроля со стороны директора департамента, существует возможность поставить заявку на контроль. Поле будет подсвечиваться до тех пор, пока заявка не будет закрыта директором ДКБ.

11.1. Функционал доступен пользователям с ролью «директор ДКБ».

11.2. Для установления статуса «На контроле!» необходимо перейти в регистрационную карточку заявки (рис. 32), поставить галочку в поле **На контроле!**  и нажать кнопку для сохранения **Сохранить** информации.

Выполняется. Сформирована: 25.10.2023 06:11. Зарегистрировал(а): Шигабиев Рамиль Фиркатович, 25.10.2023 06:12.

Номер заявки: 16098

ФИО заявителя\*: Шигабиев Рамиль Фиркатович

Должность: старший диспетчер

Подразделение: дежурно-диспетчерская часть

Местонахождение\*: Казань, ул. Кремлевская, д. 18, Учебное здание №01 (Главный корпус университета)

Номер комнаты (кабинета)\*: 115

Телефон\*: +7(843)253-51-56 (доб. )

Адрес электронной почты: Ramil.Shigabiev@krfu.ru

Контактное лицо: Шигабиев Рамиль Фиркатович

Дополнительно:

Срок исполнения: 08.12.2023 [Продлить](#)

Тип заявки: web заявка

На контроле!

[Сохранить](#) [Закрыть окно](#)

[Приостановить выполнение](#) [Отменить выполнение заявки](#)

**Рисунок 33.** Регистрационная карточка заявки.

11.3. После установления статуса «На контроле!» заявка будет подсвечиваться красным (рис. 33), пока заявка не будет закрыта:

	Шигабиев Рамиль Фиркатович	25.10.2023 06:12	08.12.2023 18:00 На контроле! Осталось: 2 дн, 2 ч.	Шигабиев Рамиль Фиркатович (старший диспетчер)	КФУ / Департамент комплексной безопасности / штаб гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций / дежурно-диспетчерская часть	Адрес: Учебное здание №01 (Главный корпус университета) (Казань, ул. Кремлевская, д. 18) Кабинет: 115 Контакт: Шигабиев Рамиль Фиркатович Телефон: +7(843)253-51-56	Служба технической безопасности
---	----------------------------	------------------	--	--	---	--	---------------------------------

**Рисунок 33.** Вид заявки после установления статуса «На контроле!».

## 12. Формирование сводки и информирование ответственных лиц об инциденте.

12.1. Функционал доступен пользователям с ролью «директор ДКБ», «диспетчер», «начальник отдела».

12.2. Для формирования сводки необходимо перейти в раздел «Сводка ДКБ» в Service Desk (рис. 34), указать параметры для поиска заявок и нажать на кнопку [Начать поиск](#) :

Сводка ДКБ

Поиск по заявкам

Дата регистрации заявок с 01.01.2023 по 22.12.2023

Тип заявки (работ)  [Выбрать / Удалить](#)

[Начать поиск](#)

**Рисунок 34.** Раздел «Сводка ДКБ».

12.3. Для выбора заявок, которые необходимо указать в сводке или о которых необходимо проинформировать ответственных лиц, нужно указать галочку в столбце «№» соответствующих заявок (рис. 35):

14475 Шигабиев Рамиль Фиркатович	04.10.2023 11:38	11.10.2023 18:00	Заявитель: Шигабиев Рамиль Фиркатович Должность: старший диспетчер Подразделение: КФУ / Департамент комплексной безопасности / штаб гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций / дежурно-диспетчерская часть Адрес: Учебное здание №01 (Главный корпус университета) (Казань, ул. Кренлевская, д. 18) Кабинет: 115 Контакт: Шигабиев Рамиль Фиркатович Телефон: +7(843)253-51-56	Нарушение правопорядка. Административное правонарушение. Тест Дополнительная информация
-------------------------------------	------------------	------------------	---	--

[Сформировать сводку](#)    [Отправить сводку руководителем](#)

**Рисунок 36.** Вывод заявок после указания параметров поиска.

12.4. Для выгрузки сводки заявки необходимо нажать на [Сформировать сводку](#) которая находится в конце страницы.

Выгрузка сводки происходит в формате **xlsx**.

12.5. Для информирования ответственных лиц об инцидентах необходимо нажать на

[Отправить сводку руководителем](#)

В всплывающем окне нужно указать получателя письма, по необходимости прописать текст письма в поле «Текст письма» и для отправки письма нажать на [Отправить письмо](#) (рис. 36):

Получатели письма\*

Текст письма

[Отправить письмо](#)    [Закрыть](#)

№	Дата регистрации	Тип работ	Описание инцидента	Участники инцидента	Ответственные по исполнению
1	21.10.2023 07:37:33	Нарушение правопорядка. Административное правонарушение	20.10.23г., в 20ч 00м, на КПП ?Пятерочка?, при проверке документов, остановлена студент 3 курса ИМО гр.04.2-120и Моралес Кастаньеда Виолета, проживающая в доме № 5/2	<b>Пострадавший:</b> - <b>Виновник:</b> - <b>Очевидец:</b> - <b>Заявитель:</b> -	Федоров Виктор Анатольевич

**Рисунок 36.** Окно для формирования письма ответственным лицам.

**Алгоритм действий  
должностных лиц КФУ при происшествиях, авариях, чрезвычайных ситуациях, террористических угрозах**

Вид происшествия	Департамент комплексной безопасности		Структурные подразделения	
	Должностное лицо	Порядок действий	Должностное лицо	Порядок действий
<b>1. Обнаружение признаков преступления</b>	Диспетчер	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принимает и регистрирует информацию в системе «Service Desk»<sup>1</sup>.</li> <li>2. Оповещает проректора по комплексной безопасности и его заместителя – директора ДКБ; выполняет их указания.</li> <li>3. Оповещает правоохранительные органы по указанию вышеуказанных должностных лиц.</li> <li>4. Принимает дополнительную информацию о происшествии и доводит ее до сведения заинтересованных лиц, в т.ч. подготавливает необходимые документы.</li> </ol>	Курирующий проректор	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получает информацию о происшествии от диспетчера (по указанию проректора по комплексной безопасности или его заместителя – директора ДКБ).</li> <li>2. По указанию ректора знакомится с результатами проверки.</li> <li>3. Дает подчиненным руководителям дополнительные указания по профилактике подобных происшествий; контролирует ход их выполнения.</li> </ol>
	Проректор по комплексной безопасности Заместитель проректора – директор ДКБ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определяет лиц, осуществляющих проверку, и порядок ее проведения.</li> <li>2. Определяет круг должностных лиц, до сведения которых диспетчер доводит первоначальную информацию.</li> <li>3. Организует взаимодействие с правоохранительными органами.</li> <li>4. Рассматривает и утверждает результаты проверки, которые докладывает ректору.</li> <li>5. Организует работу по профилактике подобных происшествий.</li> </ol>	Руководитель структурного подразделения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получает информацию о происшествии от диспетчера (по указанию проректора по комплексной безопасности или его заместителя – директора ДКБ).</li> <li>2. По указанию ректора знакомится с результатами проверки.</li> <li>3. Своим распоряжением определяет ответственного за проведение профилактических мероприятий.</li> </ol>

<sup>1</sup> Далее – ОИ SD

Вид происшествия	Департамент комплексной безопасности		Структурные подразделения	
	Должностное лицо	Порядок действий	Должностное лицо	Порядок действий
				<p>4. Разрабатывает и организует выполнение мероприятий по профилактике подобных происшествий; контролирует ход их выполнения.</p> <p>5. Информировывает о результатах проведенной работы Департамент комплексной безопасности.</p>
	Сотрудник, осуществляющий проверку	<p>1. Проводит необходимые проверочные мероприятия.</p> <p>2. Осуществляет взаимодействие с правоохранительными органами.</p> <p>3. Осуществляет взаимодействие со структурными подразделениями КФУ.</p> <p>4. Подготавливает заключение служебной проверки; в том числе предлагает меры по дисциплинарной ответственности виновных лиц и профилактике подобных правонарушений.</p> <p>5. Вносит дополнительную информацию в ОИ SD.</p>	Ответственный за проведение профилактических мероприятий.	<p>1. Выполняет указания вышестоящих руководителей и проводит профилактические мероприятия.</p> <p>2. Информировывает о результатах проведенных мероприятий руководителя структурного подразделения.</p>
<b>2. Обнаружение признаков административного правонарушения</b>	Диспетчер	<p>1. Принимает и регистрирует информацию в ОИ SD.</p> <p>2. Оповещает проректора по комплексной безопасности и его заместителя – директора ДКБ; выполняет их указания.</p> <p>3. Оповещает правоохранительные или контрольно-надзорные органы по указанию вышеуказанных должностных лиц.</p> <p>4. Принимает дополнительную информацию о происшествии и доводит ее до сведения заинтересованных лиц, в т.ч. подготавливает необходимые документы.</p>	Курирующий проректор	<p>1. Получает информацию о происшествии от диспетчера.</p> <p>2. Знакомится с результатами проверки.</p> <p>3. Дает подчиненным руководителям дополнительные указания по профилактике подобных происшествий; контролирует ход их выполнения.</p>
	Проректор по комплексной безопасности	1. Определяет лиц, осуществляющих проверку, и порядок ее проведения.	Руководитель структурного подразделения	1. Получает информацию о происшествии от диспетчера (по указанию проректора по комплексной

Вид происшествия	Департамент комплексной безопасности		Структурные подразделения	
	Должностное лицо	Порядок действий	Должностное лицо	Порядок действий
	Заместитель проректора – директор ДКБ	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Определяет круг должностных лиц, до сведения которых диспетчер доводит первоначальную информацию.</li> <li>3. Организует взаимодействие с правоохранительными и контрольно-надзорными органами.</li> <li>4. Рассматривает и утверждает результаты проверки, которые докладывает ректору.</li> <li>5. Организует работу по профилактике подобных происшествий.</li> </ol>		<p>безопасности или его заместителя – директора ДКБ).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Знакомится с результатами проверки.</li> <li>3. Своим распоряжением определяет ответственного за проведение профилактических мероприятий.</li> <li>4. Разрабатывает и организует выполнение мероприятий по профилактике подобных происшествий; контролирует ход их выполнения.</li> <li>5. Информировывает о результатах проведенной работы Департамент комплексной безопасности.</li> </ol>
	Сотрудник, осуществляющий служебную проверку	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проводит необходимые проверочные мероприятия.</li> <li>2. Осуществляет взаимодействие с правоохранительными и контрольно-надзорными органами.</li> <li>3. Осуществляет взаимодействие со структурными подразделениями КФУ.</li> <li>4. Подготавливает заключение служебной проверки; в том числе предлагает меры по дисциплинарной ответственности виновных лиц и профилактике подобных правонарушений.</li> </ol>	Ответственный за проведение профилактических мероприятий.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выполняет указания вышестоящих руководителей и проводит профилактические мероприятия.</li> <li>2. Информировывает о результатах проведенных мероприятий руководителя структурного подразделения.</li> </ol>
<b>3. Нарушение правил внутреннего распорядка</b>				
3.1. Курение в неположенных местах	Диспетчер	1. Принимает и регистрирует информацию в Диспетчерской системе.	Руководитель структурного подразделения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получает информацию о совершенном правонарушении.</li> <li>2. Организует проведение служебной проверки.</li> <li>3. Организует проведение заседания дисциплинарной комиссии.</li> <li>4. Организует проведение профилактических мероприятий.</li> </ol>
	Руководитель службы пожарной профилактики	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организует работу по недопущению фактов курения в неположенных местах.</li> <li>2. Организует направление информации о выявленном факте руководителю структурного подразделения КФУ.</li> </ol>		

Вид происшествия	Департамент комплексной безопасности		Структурные подразделения	
	Должностное лицо	Порядок действий	Должностное лицо	Порядок действий
			3. Контролирует своевременность и полноту рассмотрения данного факта на заседании дисциплинарной комиссии структурного подразделения КФУ. 4. Вносит информацию о принятых мерах в ОИ SD.	
3.2. Нарушение правил пожарной безопасности	Диспетчер	1. Принимает и регистрирует информацию в Диспетчерской системе.	Руководитель структурного подразделения	1. Получает информацию о совершенном правонарушении. 2. Организует проведение служебной проверки. 3. Организует проведение заседания дисциплинарной комиссии. 4. Организует проведение профилактических мероприятий. 5. Информировывает заместителя проректора директора – директора ДКБ о принятых мерах.
	Руководитель службы пожарной профилактики	1. Организует профилактическую работу по обеспечению противопожарного режима. 2. Организует направление информации о выявленном факте руководителю структурного подразделения КФУ, а при получении специального указания от вышестоящих руководителей – организует проведение служебной проверки. 3. Контролирует своевременность и полноту рассмотрения данного факта на заседании дисциплинарной комиссии структурного подразделения КФУ. 4. Вносит информацию о принятых мерах в ОИ SD.		
3.3 Нахождение на объектах лиц с признаками опьянения	Диспетчер	1. Принимает и регистрирует информацию в Диспетчерской системе.	Руководитель структурного подразделения	1. Получает информацию о совершенном правонарушении. 2. Организует проведение служебной проверки. 3. Организует проведение заседания дисциплинарной комиссии. 4. Организует проведение профилактических мероприятий. 5. Информировывает заместителя проректора директора – директора ДКБ о принятых мерах.
	Руководитель службы по обеспечению внутреннего и пропускного режима	1. Организует профилактическую работу по недопущению фактов нарушения внутреннего распорядка. 2. Организует направление информации о выявленном факте руководителю структурного подразделения КФУ, а при получении специального указания от вышестоящих руководителей – организует проведение служебной проверки.		

Вид происшествия	Департамент комплексной безопасности		Структурные подразделения	
	Должностное лицо	Порядок действий	Должностное лицо	Порядок действий
			3. Контролирует своевременность и полноту рассмотрения данного факта на заседании дисциплинарной комиссии структурного подразделения КФУ. 4. Вносит информацию о принятых мерах в ОИ SD.	
3.4. Нарушения пропускного режима, порядка вноса и выноса имущества на объектах КФУ, в том числе запрещенных предметов	Диспетчер	1. Принимает и регистрирует информацию в Диспетчерской системе.	Руководитель структурного подразделения	1. Получает информацию о совершенном правонарушении. 2. Организует проведение служебной проверки. 3. Организует проведение заседания дисциплинарной комиссии. 4. Организует проведение профилактических мероприятий. 5. Информировывает заместителя проректора директора – директора ДКБ о принятых мерах.
	Руководитель службы по обеспечению внутреннего и пропускного режима	1. Организует профилактическую работу по недопущению фактов нарушения пропускного режима. 2. Организует направление информации о выявленном факте руководителю структурного подразделения КФУ, а при получении специального указания от вышестоящих руководителей – организует проведение служебной проверки. 3. Контролирует своевременность и полноту рассмотрения данного факта на заседании дисциплинарной комиссии структурного подразделения КФУ. 4. Вносит информацию о принятых мерах в ОИ SD.		
3.5. Нарушение правил внутреннего распорядка	Диспетчер	1. Принимает и регистрирует информацию в Диспетчерской системе.	Руководитель структурного подразделения	1. Получает информацию о совершенном правонарушении. 2. Организует проведение служебной проверки. 3. Организует проведение заседания дисциплинарной комиссии. 4. Организует проведение профилактических мероприятий. 5. Информировывает заместителя проректора директора – директора ДКБ о принятых мерах.
	Руководитель службы по обеспечению внутреннего и пропускного режима	1. Организует профилактическую работу по недопущению фактов нарушения пропускного режима. 2. Организует направление информации о выявленном факте руководителю структурного подразделения КФУ, а при получении специального указания от вышестоящих руководителей –		

Вид происшествия	Департамент комплексной безопасности		Структурные подразделения	
	Должностное лицо	Порядок действий	Должностное лицо	Порядок действий
			<p>организует проведение служебной проверки.</p> <p>3. Контролирует своевременность и полноту рассмотрения данного факта на заседании дисциплинарной комиссии структурного подразделения КФУ.</p> <p>4. Вносит информацию о принятых мерах в ОИ SD.</p>	
<b>4. ЧС природного, техногенного характера и террористическая угроза; несчастный случай</b>				
4.1. ЧС природного или техногенного характера	<p>Диспетчер</p>	<p>1. Принимает и регистрирует информацию в Диспетчерской системе.</p> <p>2. Незамедлительно информирует проректора по комплексной безопасности и заместителя проректора – директора ДКБ и в дальнейшем действует в соответствии с их указаниями.</p> <p>3. Незамедлительно информирует экстренные службы.</p> <p>4. Проводит оповещение руководителей КФУ в соответствии с типовыми планами.</p>	<p>Руководитель структурного подразделения</p>	<p>1. Незамедлительно прибывает на место ЧС.</p> <p>2. Информировывает диспетчера об обстановке на месте ЧС.</p> <p>3. Организует реализацию мер, предусмотренных типовыми планами, а также выполняет указания Комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности (органов управления, предусмотренных типовыми планами).</p>
	<p>Проректор по комплексной безопасности Заместитель проректора – директор ДКБ</p>	<p>1. Информировывает ректора.</p> <p>2. Вводит в действие типовой план действия КФУ по предупреждению и ликвидации последствий конкретного вида ЧС.</p> <p>3. Организует взаимодействие с ГУ МЧС России по РТ и муниципальными органами государственной власти.</p> <p>4. Проводит внеочередное заседание Комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности (органов управления, предусмотренных</p>		

Вид происшествия	Департамент комплексной безопасности		Структурные подразделения	
	Должностное лицо	Порядок действий	Должностное лицо	Порядок действий
		<p>типовыми планами) и руководит действиями структурных подразделений по защите сотрудников и обучающихся, окружающей среды и повышению устойчивости функционирования КФУ.</p> <p>5. Информировать соответствующие федеральные и региональные органы государственной власти.</p> <p>6. Организует взаимодействие со средствами массовой информации.</p>		
	Начальник Штаба ГО и ЧС	<p>1. Лично контролирует работу диспетчера по оповещению всех лиц, предусмотренных типовыми планами.</p> <p>2. Организует проведение экстренного заседания Комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности (органов управления, предусмотренных типовыми планами) и сбор их членов.</p> <p>3. Подготавливает проекты управленческих документов, предусмотренных типовыми планами.</p> <p>4. Непосредственно осуществляет взаимодействие с ГУ МЧС России по РТ и муниципальными органами государственной власти.</p> <p>5. Осуществляет постоянный сбор информации и контроль за ходом проводимых мероприятий по ликвидации ЧС, в том числе путем введения круглосуточного дежурства членов Комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности (органов управления, предусмотренных типовыми планами).</p>		

Вид происшествия	Департамент комплексной безопасности		Структурные подразделения	
	Должностное лицо	Порядок действий	Должностное лицо	Порядок действий
			<p>6. Координирует деятельность структурных подразделений КФУ при ликвидации последствий ЧС.</p> <p>7. При необходимости организует эвакуацию работников и обучающихся в безопасный район.</p> <p>8. Подготавливает проекты докладов проректора по комплексной безопасности (заместителя проректора – директора ДКБ)</p>	
4.2. Террористический акт или угроза совершения террористического акта	Диспетчер	<p>1. Принимает и регистрирует информацию в Диспетчерской системе.</p> <p>2. Незамедлительно информирует проректора по комплексной безопасности и заместителя проректора – директора ДКБ и в дальнейшем действует в соответствии с их указаниями.</p> <p>3. Незамедлительно информирует правоохранительные органы и экстренные службы.</p> <p>4. Проводит оповещение руководителей КФУ в соответствии с типовым алгоритмом действий при угрозе совершения или совершении террористического акта.</p>	Руководитель структурного подразделения	<p>1. Организует выполнение первоначальных мероприятий, предусмотренных типовым алгоритмом действий при угрозе совершения или совершении террористического акта.</p> <p>2. Информировать диспетчера об обстановке на месте.</p> <p>3. Организует содействие сотрудникам правоохранительных органов и экстренных служб, работающим на месте происшествия.</p>
	Проректор по комплексной безопасности Заместитель проректора – директор ДКБ	<p>1. Информировать ректора.</p> <p>2. Организует проведение мероприятий в соответствии с типовым алгоритмом действий при угрозе совершения или совершении террористического акта.</p> <p>3. Организует взаимодействие с УФСБ РФ по РТ, МВД РФ по РТ, ГУ МЧС РФ по РТ, региональными и муниципальными органами государственной власти.</p> <p>4. Организует выполнение указаний Оперативного штаба Республики Татарстан структурными подразделениями КФУ.</p>		

Вид происшествия	Департамент комплексной безопасности		Структурные подразделения	
	Должностное лицо	Порядок действий	Должностное лицо	Порядок действий
		5. Утверждает донесение по формам 1/ЧС, 2/ЧС в Минобрнауки России.		
	Руководитель службы по обеспечению внутреннего и пропускного режима	1. Лично контролирует работу диспетчера по оповещению всех лиц, предусмотренных типовым алгоритмом действий при угрозе совершения или совершении террористического акта. 2. При необходимости лично организует проведение мероприятий, в соответствии с типовым алгоритмом действий при угрозе совершения или совершении террористического акта. 3. Непосредственно осуществляет взаимодействие с сотрудниками правоохранительных органов и экстренных служб.		
4.3. Несчастный случай	Диспетчер	1. Принимает и регистрирует информацию в Диспетчерской системе. 2. Незамедлительно информирует проректора по комплексной безопасности и заместителя проректора – директора ДКБ, руководителя подразделения по охране труда. 3. При необходимости информирует экстренные службы.	Руководитель структурного подразделения	1. Организует оказание неотложной медицинской помощи пострадавшим и их транспортировку в медицинское учреждение. 2. Принимает меры по обеспечению безопасности других людей и фиксации обстановки на месте происшествия.
	Руководитель службы охраны труда	1. Уведомляет соответствующий контрольно-надзорный орган. 2. Подготавливает проект распоряжения о создании комиссии по расследованию несчастного случая. 3. Руководит деятельностью созданной комиссии. 4. Оформляет результаты расследования и направляет информацию в соответствующие контрольно-надзорные органы.		

**Список должностных лиц КФУ,  
 допущенных к работе в объекте информатизации «Диспетчерская система по  
 приему, передаче и контролю за исполнением заявок «Service Desk»**

№ п/п	Должность	Права доступа работников к сервису «Service Desk» в соответствии с функционалом
1.	Проректор по комплексной безопасности	Просмотр заявок Поиск заявок Добавление/удаление отдела для исполнения Установление статуса «На контроле!» Формирование отчета
2.	Заместитель проректора по комплексной безопасности – директор Департамента комплексной безопасности	Просмотр заявок Поиск заявок Добавление/удаление отдела для исполнения Установление статуса «На контроле!» Формирование отчета
<b>Отдел профилактики правонарушений Департамента комплексной безопасности</b>		
3.	Заместитель директора Департамента комплексной безопасности - начальник отдела профилактики правонарушений	Просмотр заявок Назначение исполнителя на заявку Перенос срока выполнения работ по заявке, приостановление работ по заявке, отмена выполнения заявки Добавление/удаление отдела для исполнения Поиск заявок Закрытие заявки Формирование отчета
4.	Ведущий специалист	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке, приостановление работ по заявке, отмена выполнения заявки Поиск заявок
5.	Специалист 1 категории	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
<b>Служба технической безопасности Департамента комплексной безопасности</b>		
6.	Руководитель службы	Назначение исполнителя на заявку Перенос срока выполнения работ по заявке, приостановление работ по заявке, отмена выполнения заявки

		Поиск заявок Заккрытие заявки Формирование отчета
7.	Заместитель руководителя службы	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
8.	Ведущий инженер	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
9.	Инженер 1 категории	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
10.	Инженер	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
11.	Техник 1 категории	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
12.	Техник	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
13.	Дежурный у ПТСО	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
<b>Служба пожарной профилактики Департамента комплексной безопасности</b>		
14.	Руководитель службы	Просмотр заявок Назначение исполнителя на заявку Перенос срока выполнения работ по заявке, приостановление работ по заявке, отмена выполнения заявки Поиск заявок Заккрытие заявки Формирование отчета
15.	Заместитель руководителя службы	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок

16.	Ведущий специалист по противопожарной профилактике	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
17.	Специалист по противопожарной профилактике 1 категории	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
18.	Специалист по противопожарной профилактике 2 категории	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
<b>Служба охраны труда Департамента комплексной безопасности</b>		
19.	Руководитель службы	Назначение исполнителя на заявку Перенос срока выполнения работ по заявке, приостановление работ по заявке, отмена выполнения заявки Поиск заявок Закрытие заявки Формирование отчета
20.	Заместитель руководителя службы	Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке, приостановление работ по заявке, отмена выполнения заявки Поиск заявок Добавление/удаление отдела для исполнения
21.	Ведущий специалист по охране труда	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
22.	Специалист по охране труда 1 категории	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
23.	Специалист по охране труда 2 категории	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
<b>Служба по обеспечению внутреннего и пропускного режима Департамента комплексной безопасности</b>		
24.	Начальник службы	Назначение исполнителя на заявку Перенос срока выполнения работ по заявке, приостановление работ по заявке, отмена выполнения заявки Поиск заявок Закрытие заявки

		Формирование отчета
25.	Заместитель начальника службы	Назначение исполнителя на заявку Перенос срока выполнения работ по заявке, приостановление работ по заявке, отмена выполнения заявки Поиск заявок Закрытие заявки Формирование отчета
26.	Начальник участка	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
27.	Ведущий специалист	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
28.	Специалист 1 категории	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
29.	Заведующая бюро пропусков	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
<b>Штаб ГО и ЧС Департамента комплексной безопасности</b>		
30.	Начальник Штаба	Назначение исполнителя на заявку Перенос срока выполнения работ по заявке, приостановление работ по заявке, отмена выполнения заявки Поиск заявок Закрытие заявки Формирование отчета
31.	Ведущий специалист	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
32.	Инженер 2 категории	Просмотр заявок Внесение комментария по исполнению заявки Перенос срока выполнения работ по заявке Поиск заявок
33.	Старший диспетчер	Формирование заявки Регистрация заявки Поиск заявок Формирование отчета

Лист согласования			Тип согласования: смешанное	
№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
Тип согласования: параллельное				
1	Красильников В.В.		Согласовано 14.02.2024 - 08:32	-
2	Лукашина И.Р.		Перенаправлено 13.02.2024 - 16:40	-
<b>Перенаправление(последовательное)</b>				
	Султанова Л.А.		Согласовано 14.02.2024 - 08:59	+
2.1	Лукашина И.Р.		Согласовано 14.02.2024 - 09:34	-
3	Ракипов И.А.		Согласовано 13.02.2024 - 18:41	-
4	Нурутдинов С.Х.		Перенаправлено 13.02.2024 - 18:03	-
<b>Перенаправление(параллельное)</b>				
	Хашев И.В.		Согласовано 14.02.2024 - 15:53	-
	Гадельшин Д.В.		Согласовано 14.02.2024 - 09:18	-
4.1	Нурутдинов С.Х.		Согласовано 14.02.2024 - 16:52	-
5	Галимов А.Ш.		Перенаправлено 13.02.2024 - 16:37	-
<b>Перенаправление(последовательное)</b>				
	Хайрутдинова А.Ф.		Согласовано 15.02.2024 - 12:54	-
5.1	Галимов А.Ш.		Согласовано 15.02.2024 - 15:06	-
Тип согласования: параллельное				
6	Пашин Д.М.		 Согласовано 16.02.2024 - 09:51	-
7	Хамидуллина Ф.И.		 Согласовано 15.02.2024 - 15:24	-
8	Гузейров Р.А.		 Согласовано 15.02.2024 - 16:07	-
Тип согласования: последовательное				
9	Сафин Л.Р.		 Подписано 16.02.2024 - 11:12	-

