

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением администрации
города Ессентуки
Ставропольского края
от 03.08.2026 № 115-р

ПОРЯДОК

работы в корпоративном портале «Битрикс24»

1.Сокращения и определения

1.1. В «Положении по работе в корпоративном портале «Битрикс24»» (далее – Положение) использованы следующие определения:

Битрикс24 (далее – *Битрикс*) – корпоративный портал, предоставляющий пользователям (сотрудникам университета), доступ к различной служебной информации для организации групповой и индивидуальной работы.

Администратор - пользователь, обладающий неограниченными правами на весь функционал портала. Администраторами являются:

1. Глава города Ессентуки;
2. помощник главы города Ессентуки;
3. начальник управления внешних коммуникаций и информационной политики администрации города Ессентуки.

Задачи – объекты Битрикс, предназначенные для организации персональной и групповой работы. Задачи обладают свойствами: контроля по времени, контроля по эффективности работы, приоритету выполнения, ролями и др. Работа с задачами доступна сотрудникам с любым уровнем прав.

Постановщик - сотрудник, который создает и назначает задачу ответственному лицу (например, руководитель отдела).

Исполнитель – сотрудник, который осуществляет выполнение задачи

Соисполнитель – сотрудник, которому была поставлена та же задача, что и другому сотруднику (например, задача была поставлена на весь отдел, сотрудники которого и будут соисполнителями).

Наблюдатель – сотрудник, который получает уведомления о ходе выполнения задачи, но не участвует в ее решении, т.е. не является ответственным и соисполнителем (например, руководитель подразделения, которому необходимо получать информацию о выполненных задачах другого отдела). Наблюдатели имеют возможность самостоятельно прекратить наблюдение за задачами.

Крайний срок – дата и время, к которому задача должна быть выполнена.

2. Назначение и область применения

Настоящий Порядок содержит описание основных настроек, способов работы и сценариев работы с функционалом «Битрикс24».

3. Регистрация сотрудника в Битрикс

Регистрация сотрудников в системе осуществляется на их рабочих местах администратором системы.

После регистрации сотрудника на его личной странице обязательно должны быть заполнены поля:

1. номер контактного телефона;
2. рабочая электронная почта;
3. фамилия, имя, отчество;
4. должность.

Перечень лиц, подлежащих обязательной регистрации и работе в информационной системе «Битрикс24»:

1. Глава города Ессентуки;
2. заместители главы города Ессентуки;
3. помощник главы города Ессентуки;
4. руководители (отраслевых) функциональных органов администрации города Ессентуки;
5. руководители структурных подразделений администрации города Ессентуки;
6. иные (по решению Главы города Ессентуки).

4. Перевод сотрудника в статус уволен или смена его подразделения

Доступ к корпоративному portalу «Битрикс24» уволенному сотруднику блокируется с первого дня после даты увольнения.

Изменение структурного подразделения сотрудника в системе отражается в «Битрикс24» с даты, следующей за датой официального перевода.

5. Просмотр информации о пользователях Битрикс

Функционалом Битрикс предусмотрен просмотр информации обо всех зарегистрированных сотрудниках администрации.

6. Структура организации

В системе «Битрикс24» есть возможность просмотреть структуру администрации города Ессентуки в виде графической схемы, которая наглядно показывает управленческую иерархию и наименования организационных единиц, а также руководителя подразделений и количество зарегистрированных сотрудников этого подразделения.

Для просмотра графической схемы структуры администрации города Ессентуки необходимо перейти в раздел Сотрудники – Структура компании.

Для просмотра информации по конкретному подразделению необходимо нажать на наименование подразделения, после чего открывается страница, на которой указано:

- полное наименование этого подразделения;
- вышестоящее подразделение (и его руководитель);
- руководитель данного подразделения;
- подотделы и их руководители (со ссылками для быстрого доступа к ним);
- список сотрудников этого подразделения.

7. Задачи

Раздел «Задачи» служит для создания и просмотра личных задач, поставленных сотруднику/сотрудником.

8. Просмотр задачи

Сотрудник может просматривать только те задачи, к которым он причастен, а именно:

- задачи, по отношению к которым пользователь является: постановщиком, исполнителем, соисполнителем, наблюдателем;
- задачи, ответственными или соисполнителями которых являются подчиненные сотрудники.

Для просмотра задачи необходимо нажать на ее заголовок в списке задач, после чего откроется окно просмотра задачи.

9. Создание задачи

Для создания новой задачи необходимо использовать кнопку «Создать» на странице «Задачи и проекты». После чего откроется краткая форма создания задачи.

Полномочия постановки задач в системе «Битрикс24» закрепляются исключительно за вышестоящими руководителями, в соответствии с организационной структурой администрации города Ессентуки, её

отраслевыми (функциональными) органами, а также за администраторами системы.

Постановщик задачи при её создании обязан указать следующие обязательные данные:

- название задачи — краткое, чёткое и информативное наименование, отражающее суть поставленной задачи. Название должно позволять идентифицировать задачу без обращения к дополнительным материалам;
- короткое описание задачи — лаконичное изложение сути задачи;
- цель выполнения задачи;
- ключевые требования и ожидаемый результат;
- при необходимости — ссылки на сопутствующие документы или инструкции;
- крайний срок исполнения — конкретная дата и (при необходимости) время, к которому задача должна быть полностью выполнена.

10.Перенос крайнего срока выполнения задачи

Для запроса на перенос крайнего срока исполнитель обязан в чате задачи разместить запрос, содержащий:

- обоснованную причину переноса крайнего срока (с указанием обстоятельств, препятствующих выполнению задачи в установленные сроки);
- новую дату крайнего срока выполнения задачи;
- оформить запрос в чёткой и лаконичной форме, обеспечивающей однозначное понимание сути обращения.

Процедура согласования переноса постановщиком задачи:

- рассматривает поступивший запрос на перенос крайнего срока;
- принимает одно из решений:
 1. согласовать перенос с указанием новой даты крайнего срока;
 2. отклонить запрос с обязательным разъяснением причин отказа;
- фиксирует принятое решение в чате задачи путём размещения соответствующего комментария.

После получения подтверждения от постановщика исполнитель обязан:

- внести изменения в параметр «Крайний срок» в карточке задачи, установив согласованную дату;
- убедиться, что новая дата корректно отразилась в системе и соответствующих календарях/планировщиках.

11.Завершение задачи

Закрытие задачи допускается исключительно по решению постановщика задачи. Самостоятельное закрытие задачи исполнителем не допускается.

Порядок закрытия задачи регламентируется следующей последовательностью действий:

1. Этап предоставления отчёта исполнителем. По завершении работ исполнитель обязан разместить в чате задачи краткий отчёт, содержащий описание достигнутого результата.

2. Этап согласования постановщиком. Постановщик задачи осуществляет проверку представленного отчёта. При отсутствии замечаний постановщик фиксирует факт согласования в чате задачи.

3. Этап закрытия задачи. На основании подтверждённого согласования постановщик производит закрытие задачи.12.Работа с CRM «Дежурный по городу»CRM-раздел «Дежурный по городу» функционирует в целях обеспечения оперативного реагирования на обращения граждан и своевременного решения социально значимых вопросов.

Ответственность за координацию работы и обеспечение эффективного функционирования CRM-разделе «Дежурный по городу» возлагается на начальника управления внешних коммуникаций и информационной политики администрации города Ессентуки.

Обработка обращений граждан, поступающих через CRM-раздел «Дежурный по городу» в администрацию города Ессентуки, включает следующие этапы:

1. автоматический приём обращений чат-ботом;
2. регистрация обращения в системе «Битрикс24»;
3. модерация и классификация обращения Администратором;
4. создание задачи в «Битрикс24» с назначением ответственного Исполнителя по направлению;
5. подготовка и направление ответа заявителю;
6. контроль соблюдения сроков;
7. эскалация нарушений руководителю;
8. применение мер ответственности.

В системе обработки обращений выделяются следующие роли:

Роль	Функции
Чат-бот «Дежурный по городу»	Круглосуточный приём обращений граждан, первичная структуризация, передача на модерацию
Модератор	Приём обращений из чат-бота, проверка корректности, классификация по направлениям, создание задачи в «Битрикс24», назначение ответственного Исполнителя, направление ответа заявителю
Исполнитель	Должностное лицо, ответственное за содержательное рассмотрение обращения,

Роль	Функции
	подготовку проекта ответа и первичного комментария
Руководитель направления	Руководитель структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа, утверждающий ответ и несущий ответственность за качество обработки обращений по своему направлению
Куратор	Начальник управления внешних коммуникаций и информационной политики, осуществляющий мониторинг сроков, эскалацию нарушений и подготовку отчётности

CRM-раздел «Дежурный по городу» функционирует круглосуточно и без выходных. Гражданин направляет обращение в текстовой форме с приложением файлов (при необходимости). Ответы предоставляются в рабочие дни в период с 09:00 до 18:00. В остальное время – чат-бот принимает обращение и отправляет автоматический ответ с указанием, что ответ на него будет дан в рабочее время.

При приёме обращения чат-бот автоматически:

1. фиксирует дату и время поступления;
2. присваивает обращению уникальный идентификационный номер;
3. передаёт обращение Модератору в интерфейс «Битрикс24».

Модератор при обработке обращения выполняет:

1. проверку корректности и полноты данных;
2. классификацию обращения по тематическому направлению (ЖКХ, благоустройство, дороги, транспорт, социальная сфера, образование, здравоохранение, культура, спорт, строительство, земельные отношения, торговля, экология и иные);
3. создание задачи в «Битрикс24» с заполнением всех обязательных полей;
4. назначение ответственного Исполнителя по направлениям;
5. установку срока исполнения задачи.

Срок первой реакции от Исполнителя (комментарий о принятии в работу) и общий срок исполнения задачи устанавливаются по следующему правилу («13:00»):

Время поступления обращения	Срок первой реакции и исполнения
До 13:00 текущего рабочего дня	Текущий рабочий день
После 13:00 текущего рабочего дня	Следующий рабочий день (до 13:00)
В нерабочее время, выходные и праздничные дни	Первый рабочий день, следующий за днём поступления

Порядок действий Исполнителя при получении задачи:

1. первичная реакция - в течение установленного выше срока, оставить в задаче комментарий о принятии обращения в работу с указанием планируемых действий;
2. содержательная обработка - рассмотреть обращение по существу, при необходимости организовать выезд на место, взаимодействие с подведомственными администрации организациями;
3. подготовка проекта ответа - в течение установленного срока (7 рабочих дней) подготовить проект ответа заявителю;
4. размещение ответа – разместить согласованный с Руководителем направления ответ через «Битрикс24».

Варианты результата рассмотрения:

Результат	Описание
Решено	Вопрос решён положительно, ответ направляется заявителю
Не решено	Решение вопроса невозможно по объективным причинам, даётся мотивированный отказ
Отложено	Требуется дополнительное время, устанавливается новый срок, заявитель уведомляется

Если вопрос не входит в компетенцию Исполнителя, он обязан в течение трёх рабочих часов с момента назначения задачи вернуть её Модератору с обоснованием невозможности исполнения. Модератор осуществляет перенаправление обращения надлежащему Исполнителю, обладающему соответствующей компетенцией.

Куратор осуществляет ежедневный мониторинг сроков обработки обращений через панель отчётов «Битрикс24».

Если в течение срока, установленного по правилу «13:00», Исполнитель не оставил первичный комментарий о принятии в работу:

Шаг	Действие	Срок
Шаг 1	Автоматическое уведомление Исполнителю в «Битрикс24»	Сразу по истечении срока

Шаг	Действие	Срок
Шаг 2	Информация о нарушении передаётся Руководителю направления	Через 1 час после уведомления
Шаг 3	Куратор фиксирует факт нарушения срока, информация направляется курирующему заместителю главы администрации	Конец текущего рабочего дня

Если по истечении общего срока (7 рабочих дней) ответ не подготовлен и не утверждён:

Шаг	Действие
Шаг 1	Уведомление Исполнителю и Руководителю направления
Шаг 2	Куратор направляет докладную записку курирующему направлению заместителю главы администрации
Шаг 3	Курирующий заместитель главы администрации инициирует служебную проверку

Персональная ответственность распределяется следующим образом:

Субъект ответственности	За что отвечает
Администратор	Своевременность классификации обращения и создания задачи
Исполнитель	Соблюдение срока первичной реакции, полнота и качество рассмотрения, своевременность подготовки ответа
Руководитель направления	Своевременность утверждения ответа, контроль качества обработки обращений в подразделении
Куратор	Своевременность эскалации нарушений, достоверность отчётности

Куратор еженедельно (каждый понедельник) формирует в «Битрикс24» сводный отчёт:

1. общее количество поступивших обращений за неделю;
2. распределение по тематическим направлениям;
3. количество обращений, обработанных с нарушением сроков;
4. количество применённых мер ответственности.

Управляющий делами
администрации города Ессентуки

Т.А.Загуменная

