

Автономная некоммерческая организация «АТСМ»
(АНО "Центр анализа теории судебной методологии")
Регистрационный номер в Минюсте России 7714056940
ОГРН 1167700064036 ИНН 7734390290 КПП 773401001
Юридический и фактический адрес: 123154, г. Москва,
ул. Народного Ополчения, д. 29, корп. 3
Тел.: 8 (499) 501-15-90, www.a-tsm.ru, info@a-tsm.ru



РЕГЛАМЕНТ доставки/получения корреспонденции

Регламент процесса

УТВЕРЖДАЮ

**ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
АНО «АТСМ»**

_____ **КРАВЦОВ А.В.**

« _____ » _____ **2019 г.**

Автономная некоммерческая организация «АТСМ»
(АНО "Центр анализа теории судебной методологии")
Регистрационный номер в Минюсте России 7714056940
ОГРН 1167700064036 ИНН 7734390290 КПП 773401001
Юридический и фактический адрес: 123154, г. Москва,
ул. Народного Ополчения, д. 29, корп. 3
Тел.: 8 (499) 501-15-90, www.a-tsm.ru, info@a-tsm.ru



СОДЕРЖАНИЕ:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
2. СХЕМА ПРОЦЕССА
3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДРУГИМИ ПРОЦЕССАМИ:
4. ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА
- 4.0. ОБЩИЕ ПРАВИЛА
5. РАСЧЕТ СРОКОВ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЦЕССА

Приложение № 1 Образец Задания курьеру

Автономная некоммерческая организация «АТСМ»
(АНО "Центр анализа теории судебной методологии")
Регистрационный номер в Минюсте России 7714056940
ОГРН 1167700064036 ИНН 7734390290 КПП 773401001
Юридический и фактический адрес: 123154, г. Москва,
ул. Народного Ополчения, д. 29, корп. 3
Тел.: 8 (499) 501-15-90, www.a-tsm.ru, info@a-tsm.ru



Термины и сокращения

Процесс	-	последовательность действий (этапов), направленная на получение заданного результата, ценного для организации.
Исполнитель процесса	-	Ответственный сотрудник, выполняющий процесс.
ОСП	-	Отдел судебных приставов (территориальное подразделение)
ИП	-	Исполнительное производство
ГД	-	Генеральный директор
Задача	-	Задача сформированная в системе Битрикс24
Задание	-	Комплект заданий, необходимый для исполнения Задачи



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ является Регламентом процесса доставки/получения корреспонденции ОТДЕЛА «СЕКРЕТАРИАТ» АНО АТСМ и разработан в целях:

- Формирования единых правил и требований к организации процесса.
- Установления ответственности за результат процесса.
- Установление показателей эффективности процесса.
- Унификации и стандартизации документооборота.

1.1. Содержание деятельности

Основой содержания деятельности по процессу «Регламент доставки/получения корреспонденции» является своевременное выполнение мероприятий по направлению и получению процессуальных документов при проведении общих мероприятий по взысканию по исполнительному листу (подписание запросов у пристава, доставка корреспонденции адресатам, мониторинг готовности ответов, получение ответов).

1.2. Результат процесса

Основным результатом процесса является проведенный полный комплекс мероприятий документооборота для мероприятий по сопровождению исполнительного производства.

1.3. Владелец процесса

Владельцем процесса является:

№	Должность	Подразделение	Деятельность
1.	Генеральный директор (ГД)	АНО АТСМ	Управление, контроль
2.	Заместитель ГД	АНО АТСМ	Управление, обучение, контроль, отчетность

1.4. Исполнители процесса

Основными исполнителями процесса являются:

№	Организационная единица	Подразделение	Деятельность
1.	Генеральный директор (ГД)	АНО АТСМ	Управление, контроль
2.	Заместитель ГД	АНО АТСМ	Управление, обучение, контроль, отчетность
3.	Руководитель секретариата	Секретариат	Делопроизводство, ведение архива
4.	Курьер	Секретариат	Доставка корреспонденции
6.	Сотрудник колл-центра	Секретариат	Мониторинг готовности ответов



Важно: при необходимости согласования каких-либо документов, этапов процесса, действий с непосредственным руководителем, которого по каким-либо причинам нет на рабочем месте, а откладывать такое согласование нет возможности, то согласование необходимо осуществить с вышестоящим руководителем.

При выполнении процесса «Регламент доставки/получения корреспонденции» осуществляется взаимодействие с другими процессами и с внешней средой по выходу и входу, управлению и механизмам:

2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДРУГИМИ ПРОЦЕССАМИ:

Взаимодействие по Выходу:

№	Выход	Объекты	Исполнитель
1.	Ежедневное планирование и отчетность	Отчеты	Сотрудники
2.	Документооборот	Корреспонденция	Секретариат

Взаимодействие по Входу:

№	Вход	Объекты	Исполнитель
1.	Исполнительное производство	Судебные дела	Помощник председателя суда по исполнительному производству
2.	Розыск имущества	Запросы	Отдел розыска
3.	Оценка и реализация	Запросы	Отдел реализации



3. ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА

3.0. ОБЩИЕ ПРАВИЛА: (ЗНАТЬ НАИЗУСТЬ!!)

А) При правильном выполнении процесса, в «Карточке дела» обязательно постоянно должно быть хотя бы одно «незакрытое» Дело: задача, встреча, звонок и т.п.

Б) При продлении или закрытии Задачи (независимо от того является ли Ответственный Сотрудник одновременно и «Постановщиком» и «Ответственным» по ней, или Ответственный Сотрудник только «Ответственный» по Задаче) в «Комментариях» к этой Задаче обязательно должно быть указано: обоснование для продления/закрытия, выполненные действия для достижения этапа исполнения задачи и дата до которой необходимо продлить задачу.

Обоснование должно начинаться словами: если Ответственный Сотрудник не «Постановщик» - «*Прошу продлить Задачу до ... в связи с*», если Ответственный Сотрудник и «Постановщик» и «Ответственный» – «*Задачу продляю до ... в связи с*». Обоснования не должны сводиться к фразам: «*Закрываю задачу для доступа к другим Задачам*», «*Работа ведется*».

Срок самостоятельного продления Задачи не должен превышать срока, установленного настоящим Регламентом для аналогичного вида Задач и обязательно иметь обоснование для продления. Обосновывающие документы должны прикрепляться как в Задачу или в «Комментарии» к Задаче, так и дублироваться в «Карточку дела».

В) На стадии Взыскания, всем сотрудникам **категорически запрещено контактировать** в любой форме с Должником или его представителями. Все контакты Должника должны проходить только через Судебного пристава или непосредственного руководителя.

Г) Любые заявления или пожелания Взыскателя по ходу работы Ответственного сотрудника, должны быть получены им, только, в письменной форме и иметь разрешительную визу Председателя суда. Принимать и исполнять пожелания Взыскателя, если они расходятся с настоящим Регламентом и не имеют разрешительную визу ПС, категорически запрещено. Вся исходящую документацию для Взыскателя необходимо направлять из Карточки дела (раздел Письмо), или иметь печатное Подтверждение направления и получения корреспонденции Взыскателю, если отправка проходила иным способом.



Д) Взыскатель должен кратко видеть ход движения по его делу в Личном кабинете «Прозрачное правосудие». Однако, системные настройки не позволяют ему видеть «Комментарии» к Задаче. Взыскатель может видеть только текст, указанный в разделе «Описание» к Задаче. Поэтому, при ведении «Карточки дела, Ответственный сотрудник обязан в каждой Задаче в разделе «Описание» (делается через редактирование Задачи), описывать ход исполнения Задачи по хронологии. В Описании необходимо указывать, необходимые для внимания Взыскателя: прошедшие и планируемые даты и мероприятия (прошедшие мероприятия опускаются вниз списка). Если Ответственный сотрудник не имеет доступа к редактированию Задачи и не может внести изменения в раздел «Описание», то он должен попросить об этом «Постановщика» в «Комментарии» к Задаче. И проконтролировать результат.

3.1. Постановка задач:			
3.1.1	<p>Постановщик (Ответственный сотрудник), в Карточке дела ставит Задачу «Прошу направить курьера» (Инструкция по постановке Задач в Битрикс»). Ответственным ставит - Руководителя секретариата. Срок исполнения-10 мин. (срок продлевается по мере исполнения). В Описании Задачи, Постановщик описывает Задание (что, куда, кому и когда надо доставить, у кого и что подписать, что и куда сдать, когда и где забрать ответ) и прикрепляет документы, которые надо отправить. Дополнительно, Постановщик распечатывает документы, которые надо отправить и передает Руководителю секретариата.</p>	<p>Ответственный сотрудник</p>	<p>10 мин</p>
3.1.2.	<p>Руководитель секретариата принимает задание к производству. В зависимости от месторасположения адресата доставки, назначает Курьера, определяет дату и время его выезда и формирует в Битрикс24 «Встречу» в группе «Выезды курьеров», в разделе «Календарь».</p> <p>В карточке Встречи:</p>	<p>Руководитель секретариата</p>	<p>20 мин</p>



	<p>1) во вкладке «Событие» указывает: дату и время выезда; в поле «Название события» указывает «Наименование адресата куда едет Курьер»; в поле «Место проведения» указывает «Адрес адресата куда едет Курьер»;</p> <p>2) во вкладке «Описание» указывает подробно: что, куда, кому и когда надо доставить, у кого и что подписать, что и куда сдать, когда и где забрать ответ. Прикрепляет документы, которые надо отправить.</p> <p>3) во вкладке «Участники» добавляет Постановщика Задачи.</p> <p>4) во вкладке «Дополнительно» в поле «Элементы CRM» выбирает подраздел «Иски», в поисковой строке находит номер дела, в рамках которого поставлена Задача, и выбирает его (так чтобы наименование дела появилось справа от поля «Элементы CRM».</p> <p>5) По заполнению всех полей, еще раз проверяет правильность заполнения и нажимает кнопку «Сохранить».</p>		
3.1.3.	Руководитель секретариата в Комментарий к Задаче, уведомляет Постановщика о дате и времени выезда Курьера к адресату. Также, Постановщику в Битрикс 24 приходит Уведомление о постановке «Встречи» в группе «Выезды курьеров».	Руководитель секретариата	10 мин
3.1.4.	Постановщик Задачи, проверяет правильность заполнения полей карточки «Встречи» и нажимает «Принять приглашение», чем подтверждает согласие с правильностью заполнения карточки.	Ответственный сотрудник	10 мин
3.2. Выезд курьера:			
3.2.1	<p>Руководитель секретариата формирует Задание и пакет документов для Курьера:</p> <p>1) делает два скриншота вкладки «Описание» из карточки «Встречи», где описано Задание для Курьера (Образец скриншота – Приложение № 1).</p>	Руководитель секретариата	20 мин

Автономная некоммерческая организация «АТСМ»
 (АНО "Центр анализа теории судебной методологии")
 Регистрационный номер в Минюсте России 7714056940
 ОГРН 1167700064036 ИНН 7734390290 КПП 773401001
 Юридический и фактический адрес: 123154, г. Москва,
 ул. Народного Ополчения, д. 29, корп. 3
 Тел.: 8 (499) 501-15-90, www.a-tsm.ru, info@a-tsm.ru



	<p>2) проверяет наличие распечатанных документов в соответствии с поставленной Задачей.</p> <p>3) из папки «Доверенности» достает необходимые доверенности (для выезда к приставу необходимы: оригинал и копия доверенности от клиента на наше юрлицо, а также оригинал и копия доверенности от нашего юрлица на Курьера</p> <p>4) распечатывает скриншот карты с указанием маршрута поездки Курьера</p>		
3.2.2	<p>Курьеры подчиняются непосредственно Руководителю секретариата.</p> <p>Задания на выезд Курьерам передаются ежедневно в 10.00 часов (для поездки во вторник к приставам, Задания формируются в предшествующий день).</p> <p>Руководитель секретариата:</p> <p>1) передает Курьеру скриншот с маршрутом поездки.</p> <p>2) передает Курьеру скриншот Задания и пакет документов. Во втором скриншоте Задания, дает расписаться за получение.</p> <p>3) дает Курьеру расписаться за получение Доверенностей в «Журнале учета выдачи Доверенностей»</p>	Руководитель секретариата	10 мин
3.2.3	<p>Постановщик Задачи вправе непосредственно Курьеру (но в присутствии руководителя секретариата) передать дополнительные комментарии о порядке ее исполнения. А также о необходимости оперативного извещения Постановщика по служебному мобильному телефону о результатах исполнения Задания или о направлении фото полученных документов по Whats app.</p>	Ответственный сотрудник	По необходимости
3.2.4	<p>Курьер, немедленно выезжает согласно поставленным Заданиям.</p> <p>При возникновении трудностей с выполнением Задания, Курьер первому должен позвонить Руководителю секретариата. По указанию Руководителя секретариата, Курьер должен позвонить</p>	Курьер	По плану



	<p>Постановщику Задачи и получить инструкции по решению возникшей трудности. При при исполнении Задания: «Подписать запросы у пристава», Курьер также должен</p>		
3.2.5	<p>Отчет об исполнении Заданий, Курьер предоставляет Руководителю секретариата, по прибытию в офис в 10.00 часов дня, следующего за отчетным. В ходе отчета, Курьер Руководителю секретариата: 1) передает свой экземпляр скриншота Задания со своими письменными комментариями об исполнении, напротив каждого пункта. 2) передает полученные/отработанные документы. Ставит подпись о сдаче документов в первом скриншоте Задания, находящегося у Руководителя секретариата. 3) передает все ранее полученные доверенности. Ставит подпись о сдаче доверенностей в «Журнале учета выдачи Доверенностей»</p>	Курьер	10 мин
3.2.6	<p>Руководитель секретариата: 1) получает от Курьера его экземпляр скриншота Задания с его письменными комментариями об исполнении, напротив каждого пункта. 2) получает от Курьера полученные/отработанные документы. Дает Курьеру поставить подпись о сдаче документов в первом скриншоте Задания, находящегося у Руководителя секретариата. 3) получает от Курьера все ранее полученные доверенности. Дает поставить подпись о сдаче доверенностей в «Журнале учета выдачи Доверенностей». Помещает Доверенности в Папку Доверенностей. 4) Делает скриншот с сайта «Билайн радар» с изображением маршрута движения Курьера в отчетный день. Прикрепляет скриншот к скриншоту Задания.</p>	Руководитель секретариата	10 мин



3.2.7	В случае выявления нарушения в предоставленных документах от Курьера (не хватает документов, не хватает письменного комментария на какой-нибудь пункт задания и др.), Руководитель секретариата составляет служебную записку и передает ее ГД. Дальнейшие действия, Руководитель секретариата осуществляет в соответствии с резолюцией ГД.	Руководитель секретариата	немедленно
3.2.8	Руководитель секретариата, в Карточке дела в Задаче от Постановщика, заполняет Комментарий: об исполнении этапа Задачи и прикрепляет сканы документов (кроме запросов от пристава без штампа о принятии адресатом). Поручает новые Задания Курьеру в соответствии с основной поставленной Задачей Постановщика.	Руководитель секретариата	10 мин
3.3. Получение ответа:			
3.3.1	Если основная Задача содержит комплекс действий (например: подписать запрос у пристава - доставить адресатам - получить ответ), то после доставки Курьерами подписанных запросов адресатам, Руководитель секретариата сканирует эти «запросы с отметками адресатов о принятии» и прикрепляет сканы к Комментарию в основной Задаче. В Комментарии, Руководитель секретариата, просит Постановщика: заменить Ответственного по Задаче на (ФИО) сотрудника Колл-центра отдела Секретариата, а себя оставить Наблюдателем по Задаче.	Руководитель секретариата	10 мин
3.3.2	Постановщик Задачи, меняет Ответственного по Задаче на (ФИО) сотрудника Колл-центра отдела Секретариата и ставит ему в Комментарии, Задание: « <i>ФИО, прошу прозвонить адресатов о готовности ответов на запросы и сообщить о готовности Руководителю секретариата</i> », а Руководителя секретариата меняет на Наблюдателя по Задаче. Срок исполнения-4 дня (срок продлевается по мере исполнения).	Ответственный сотрудник	5 мин



3.3.3	<p>Сотрудник Колл-центра отдела Секретариата, начинает звонить адресатам. Выяснить о готовности ответов на доставленные им запросы.</p> <p>1) При получении сообщения от адресата «о готовности Ответа», Сотрудник Колл-центра выясняет у адресата когда можно подъехать и забрать ответ нарочно. Выясненные сведения о дате получения ответа нарочно, Сотрудник Колл-центра записывает в Комментарии к поставленной ему Задаче.</p> <p>2) При получении сообщения от адресата, что «Ответ направлен почтой напрямую приставу», Сотрудник Колл-центра выясняет у адресата номер почтового идентификатора и, по возможности, просит направить скан копию Ответа, на электронную почту или Whats app. Выясненные сведения об Ответе, Сотрудник Колл-центра записывает в Комментарии к поставленной ему Задаче и прикрепляет скан копию.</p>	Сотрудник Колл-центра	Звонок – 7 мин
3.3.4	По окончании исполнения Задачи, Сотрудник Колл-центра, в Комментарии докладывает об исполнении Задачи и просит Постановщика сменить Ответственного.	Сотрудник Колл-центра	немедленно
3.3.5	Если исполнение Задачи еще не закончено, а Ответ на запрос уже готов, то Сотрудник Колл-центра в Комментарии докладывает о готовности Ответа и просит Руководителя секретариата организовать его получение.	Сотрудник Колл-центра	немедленно
3.3.6	Постановщик заменяет Ответственного по Задаче на Руководителя секретариата. В Комментарии ставит ему Задание: « <i>ФИО, прошу забрать ответы на запросы</i> ». Срок исполнения – 10 мин. (срок продлевается по мере исполнения).	Ответственный сотрудник	немедленно
3.3.7	Руководитель секретариата, немедленно формирует Задание Курьеру, в соответствии с разделом «Выезд Курьера» настоящего Регламента	Руководитель секретариата	немедленно
3.3.8	По мере исполнения, Руководитель секретариата, в Карточке дела, в Задаче от Постановщика, заполняет	Руководитель секретариата	10 мин

Автономная некоммерческая организация «АТСМ»
 (АНО "Центр анализа теории судебной методологии")
 Регистрационный номер в Минюсте России 7714056940
 ОГРН 1167700064036 ИНН 7734390290 КПП 773401001
 Юридический и фактический адрес: 123154, г. Москва,
 ул. Народного Ополчения, д. 29, корп. 3
 Тел.: 8 (499) 501-15-90, www.a-tsm.ru, info@a-tsm.ru



	Комментарий: об исполнении этапа Задачи и прикрепляет сканы документов. При завершении исполнения Задачи, Руководитель секретариата в Комментарии сообщает Постановщику о завершении и просит закрыть Задачу.		
3.3.9	Постановщик проверяет полноту и достаточность исполнения Задачи. Закрывает задачу или продляет, для доработок.	Ответственный сотрудник	10 мин

4. РАСЧЕТ СРОКОВ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЦЕССА

Оценка исходит из Регламента процесса:

В процессе задействовано несколько сотрудников.

Время, затрачиваемое сотрудниками, на выполнение своих этапов процесса:

- ГД – 20 мин;
- Руководитель секретариата – 20 мин;
- Ответственный сотрудник – 35 мин;
- Руководитель секретариата – 1 час 40 мин;
- Сотрудник Колл-центра – 20 мин.

При условии 23 рабочих дней в месяце и 7-ми часовом рабочем дне, при условии отсутствия этапов обжалования, «Ответственный по карточке» иска отработывает полный процесс реализации по 25 объектам имущества.

Автономная некоммерческая организация «АТСМ»
(АНО "Центр анализа теории судебной методологии")
Регистрационный номер в Минюсте России 7714056940
ОГРН 1167700064036 ИНН 7734390290 КПП 773401001
Юридический и фактический адрес: 123154, г. Москва,
ул. Народного Ополчения, д. 29, корп. 3
Тел.: 8 (499) 501-15-90, www.a-tsm.ru, info@a-tsm.ru



Приложение № 1 Образец Задания курьеру

Просмотр события: ОСП по ЮВАО

Основное **Дополнительно**

Ср
6

Название: **ОСП по ЮВАО**
Дата: сегодня, с 13:00 до 14:00
Место проведения: ул. Крутицкий Вал, д. 18, 2-3, каб. 217

Описание:
ОСП по ЮВАО

109044, Россия, г. Москва, ул. Крутицкий Вал, д. 18, 2-3, каб. 217
Исполнительное производство 42709/18/77056-ИП от 11.04.2018
Пристав Гояева Юлия Олеговна
Должник: ООО "Парус"
Взыскатель: ООО "Геоинформсистемы"

Указать Задание для выезда:
С Приставом Гояевой согласовал Сергеев, что можно в среду в любое время приехать и забрать подписанные запросы (запросы ей передавались 31.05.18).
1) Получить подписанные запросы и Постановление

Комментарии

Добавить комментарий

Удалить Редактировать