Приложение 1

УТВЕРЖДЕН
приказом НИУ ВШЭ
от _29.05.2023 № 6.18.1-01/290523-15
с изменениями от:
01. 07.2025 № 6.18-01/010725-6

_____

Регламент
приема, рассмотрения и обработки обращений в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики» в рамках приемной кампании

1. Общие положения

1.1. Регламент приема, рассмотрения и обработки обращений в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономика» в рамках приемной кампании[1] (далее, соответственно – Регламент, НИУ ВШЭ или Университет) разработан в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Порядком приема на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Минобрнауки России от 27.11.2024 № 821, и локальными нормативными актами НИУ ВШЭ и регулирует порядок приема, рассмотрения и обработки обращений в НИУ ВШЭ в рамках приемной кампании.

1.2. При приеме на обучение по образовательным программам бакалавриата/специалитета на базе среднего общего образования (в том числе полученного в иностранных образовательных организациях), на базе профессионального образования, программам магистратуры в соответствии с Правилами приема в Университет на очередной учебный год, Приемная комиссия организует процесс приема, рассмотрения и обработки обращений (для всех категорий поступающих, их родителей и/или законных представителей) в НИУ ВШЭ в рамках приемной кампании по Официальным каналам обращений в НИУ ВШЭ:

1.2.1. по телефону;

1.2.2. по электронной почте;

1.2.3. через форму обратной связи.

1.3. Формы обратной связи доступны абитуриентам в личном кабинете абитуриента.

1.4. Регистрация и обработка обращений по вопросам записи и участия во вступительных испытаниях производится в соответствии с Регламентом проведения вступительных испытаний для поступающих на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам

[1] Действие данного регламента не распространяется на обращения граждан, рассматриваемые в соответствии с Регламентом рассмотрения обращений граждан в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики».

специалитета, программам магистратуры, проводимых Национальным исследовательским университетом «Высшая школа экономики» самостоятельно.

1.5. В Регламенте используются следующие термины и определения:

График работы Приемной комиссии – время приема и обработки обращений, поступающих по официальным каналам связи, опубликованное на Официальных сайтах Приемной комиссии.

Заявитель – абитуриент или иное заинтересованное лицо, направляющее обращение в Приемную комиссию НИУ ВШЭ по официальному каналу обращений.

Обращение (заявка) – направленный в Приемную комиссию НИУ ВШЭ по официальному каналу обращений запрос на консультацию или техническую поддержку по вопросам поступления на образовательные программы высшего образования – программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры.

Очередь обращений – отдельный раздел (каталог) в системе Service Desk Приемной комиссии, в котором сгруппированы обращения по соответствующей тематике.

Официальные каналы обращений – контактные телефоны, адреса электронной почты, опубликованные на официальных сайтах Приемной комиссии кампусов НИУ ВШЭ и формы обратной связи в информационных системах, доступных абитуриентам и другим заинтересованным лицам, в рамках приемной кампании.

Официальные сайты Приемной комиссии – общедоступные Интернет-ресурсы для всех категорий абитуриентов, перечень которых приведен в приложении 1.

SLA – соглашение об уровне предоставления услуги (Service Level Agreement, SLA) – документ, определяющий сроки обработки заявок, поступающих в НИУ ВШЭ в рамках приемной кампании по официальным каналам обращений.

Система Service Desk Приемной комиссии (SD ПК) – специализированная информационная система для автоматизированной регистрации, выполнения и контроля качества обработки обращений абитуриентов и иных заинтересованных лиц в НИУ ВШЭ в рамках приемной кампании, реализованная на платформе Jira Service Desk, в рамках проекта PCAMP.

УПОП – уполномоченные представители образовательных программ.

Эскалация – вынос проблемы/обращения на более высокий уровень в случае неудовлетворения решением проблемы на обычном уровне.

2. Порядок регистрации и обработки обращений, поступающих по телефону

2.1. Обращения в НИУ ВШЭ, поступающие по телефону, обрабатываются в рабочее время, в соответствии с графиком работы Приемной комиссии опубликованном на Официальных сайтах Приемных комиссий НИУ ВШЭ представленных в приложении 1.

2.2. Обращения, поступающие по телефону, подразделяются на три типа:

2.2.1. консультация по вопросам поступления;

2.2.2. обращение к уполномоченным представителям образовательных программ (далее – УПОП) (консультация по вопросам, относящихся к сфере компетенции УПОП);

2.2.3. обращение по техническим проблемам.

2.3. В нерабочее время при звонках на контактные телефоны Приемной комиссии используется голосовое сообщение, содержащее график работы Приемной комиссии и альтернативные варианты приема заявок и обращений в приемную комиссию в электронной и в очной форме.

2.4. Все обращения в Приемную комиссию НИУ ВШЭ, поступающие по телефону, в целях повышения качества оказываемых услуг записываются.

2.5. Записи звонков хранятся до официальной даты окончания публикации приказов о зачислении на текущий календарный год.

2.6. При ответе на звонок работник Приемной комиссии должен в обязательном порядке назвать свои имя, уникальный номер оператора.

2.7. Работник Приемной комиссии в случае поступления вопросов, относящихся к технической поддержке, и/или вопросов, относящихся к сфере компетенции УПОП, в ходе телефонного разговора должен переадресовать заявителя на форму обратной связи и/или электронную почту в целях снижения потери заявок или искажения информации при регистрации обращения.

2.8. Если заявитель не удовлетворен результатами обработки обращения по телефону, он может направить обращение, в соответствии с разделом 4 Регламента.

3. Порядок регистрации обращений, поступающих по электронной почте и через формы обратной связи в информационных системах, задействованных в рамках приемной кампании

3.1. Все официальные почтовые адреса Приемных комиссий НИУ ВШЭ, опубликованные на Официальных сайтах Приемной комиссии (далее – Официальная электронная почта), должны быть интегрированы с SD ПК. Все обращения, поступающие на Официальную электронную почту, автоматически регистрируются в системе с SD ПК.

3.2. При обращении на Официальную электронную почту и/или через формы обратной связи в информационных системах, задействованных в рамках приемной кампании, заявитель в течение 15 минут с момента обращения получает автоматическое уведомление (при обращении через формы обратной связи на электронную почту, указанную при регистрации в личном кабинете абитуриента) с номером зарегистрированной заявки и сроками ее обработки и выполнения, в соответствии с утвержденным SLA (приложение 2).

3.3. При изменении статуса заявки (обращения) в SD ПК: например, при маршрутизации заявки в профильную поддержку, выставлении промежуточного и/или итогового комментария, заявитель получает соответствующее подтверждение на электронную почту.

3.4. Если заявитель не удовлетворен результатами обработки обращения на Официальную электронную почту и/или через формы обратной связи в информационных системах, задействованных в рамках приемной кампании, он может направить обращение, в соответствии с разделом 4 Регламента.

4. Оценка и эскалации обращений

4.1. Если заявитель не удовлетворен результатами обработки запроса по любому Официальному каналу обращений, он может направить обращение:

4.1.1. если заявитель не удовлетворен результатами обработки обращения по телефону, он может направить обращение на электронную почту q2prorector@hse.ru. В теме письма необходимо написать: «Обращение в Приемную комиссию НИУ ВШЭ по телефону», в тексте письма необходимо указать свое ФИО; уникальный номер оператора; дату и время звонка; суть обращения (претензии);

4.1.2. если заявитель не удовлетворен результатами обработки обращения по Официальной электронной почте или через форму обратной связи в информационных системах, задействованных в рамках приемной кампании, он может направить обращение на электронную почту q2prorector@hse.ru. В теме письма необходимо указать: «Обращения в Приемную комиссию НИУ ВШЭ в электронной форме», в тексте письма необходимо указать свое ФИО; Официальную электронную почту, на которую было направлено обращение; номер заявки (если он был присвоен автоматически); уникальный номер оператора, выполнявшего заявку (если заявка была взята в работу); дату, время подачи и суть обращения (претензии).

4.2. По результатам выполнения всех запросов, поступающих в НИУ ВШЭ по всем Официальным каналам обращений, за исключением звонков по телефону, заявитель должен иметь возможность оценить качество выполнения заявки по 5-балльной шкале, где: 1 – неудовлетворительно; 5 – отлично, и оставить соответствующий комментарий в SD ПК.

4.3. Все обращения на q2prorector@hse.ru рассматриваются в рамках утвержденного SLA (приложение 2).

5. Порядок обработки обращений в НИУ ВШЭ в системе SD ПК

5.1. Обработка всех обращений в SD ПК включает три уровня (далее – линии) поддержки.

5.2. Все обращения, полученные по электронной почте и через формы обратной связи в информационных системах, задействованных в рамках приемной кампании, поступают (автоматически регистрируются) в SD ПК и обрабатываются на 1-й линии работниками Приемных комиссий НИУ ВШЭ.

5.2.1. на 1-й линии поддержки обрабатываются (выполняются) все заявки по вопросам поступления в НИУ ВШЭ, за исключением технических вопросов и проблем, которые могут возникать у абитуриентов при работе в информационных системах, задействованных в приемной кампании;

5.2.2. на профильные вопросы (заявки в системе SD ПК), по особенностям обучения, оплаты и т.п. на конкретных образовательных программах бакалавриата и магистратуры, отвечают уполномоченные представителя образовательных программ;

5.2.3. 1-я линия (работники Приемной комиссии) передает профильные вопросы УПОП путем назначения соответствующего работника, в качестве исполнителя, по конкретной заявке в SD ПК;

5.2.4. назначенный в качестве исполнителя заявки УПОП получает автоматическое уведомление на корпоративную электронную почту и выполняет заявку в соответствии с утвержденным SLA (приложение 2).

5.3. Технические вопросы передаются на 2-ю линию, в службу технической поддержки Дирекции информационных технологий.

5.3.1. на 2-й линии поддержки обрабатываются все заявки, не требующие внесения изменений в информационные системы НИУ ВШЭ, при условии наличия соответствующих прав по работе в информационных системах;

5.3.2. на 2-й линии не обрабатываются заявки, требующие изменения данных в информационных системах, задействованных в рамках приемной кампании.

5.4. Все заявки, которые не могут быть выполнены на 2-й линии поддержки, передаются на 3-ю линию.

5.5. Схема маршрутизации обращений приведена в приложении 3.

5.6. Регламентное время обработки обращений на 1-й, 2-й, 3-й линиях поддержки приведено в приложении 2.

5.7. Для рационального и точного распределения обязанностей используется каталог услуг, представленный в виде матрицы, приведенной в приложении 4.

6. Ответственность за скорость и качество обработки обращений

6.1. Ответственные за скорость и качество обработки обращений, поступающих в порядке, предусмотренном разделами 2-5 Регламента, назначаются ежегодно приказом проректора, координирующего организацию приема, до начала приемной кампании.

Приложение 1
к Регламенту приема,
рассмотрения и обработки
обращений в Национальном
исследовательском университете
«Высшая школа экономики» в
рамках приемной кампании

Официальные сайты Приемной комиссии

№ п/п	Официальный сайт Приемной комиссии	Кампус	Адрес сайта
1.	Бакалавриат (основной прием)	Москва	https://ba.hse.ru/#contacts
2.	Бакалавриат (основной прием)	Санкт-Петербург	https://spb.hse.ru/ba/#contacts
3.	Бакалавриат (основной прием)	Нижний Новгород	https://nnov.hse.ru/bacnn/#contacts
4.	Бакалавриат (основной прием)	Пермь	https://perm.hse.ru/bacalavr/#contacts
5.	Магистратура (основной прием)	Москва	https://ma.hse.ru/#contacts
6.	Магистратура (основной прием)	Санкт-Петербург	https://spb.hse.ru/ma/#contacts
7.	Магистратура (основной прием)	Нижний Новгород	https://nnov.hse.ru/magnn/#contacts
8.	Магистратура (основной прием)	Пермь	https://perm.hse.ru/magistr/#contacts
9.	Бакалавриат (Иностранные абитуриенты)		https://admissions.hse.ru/#contacts
10.	Магистратура (Иностранные абитуриенты)		https://admissions.hse.ru/#contacts

01.07.2025 № 6.18-01/010725-6

Приложение 2
к Регламенту приема, рассмотрения и обработки обращений в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики» в рамках приемной кампании

Соглашение об уровне предоставления услуг (Service Level Agreement)
Обработка обращений, поступающих по Официальным каналам обращений (по местному времени)

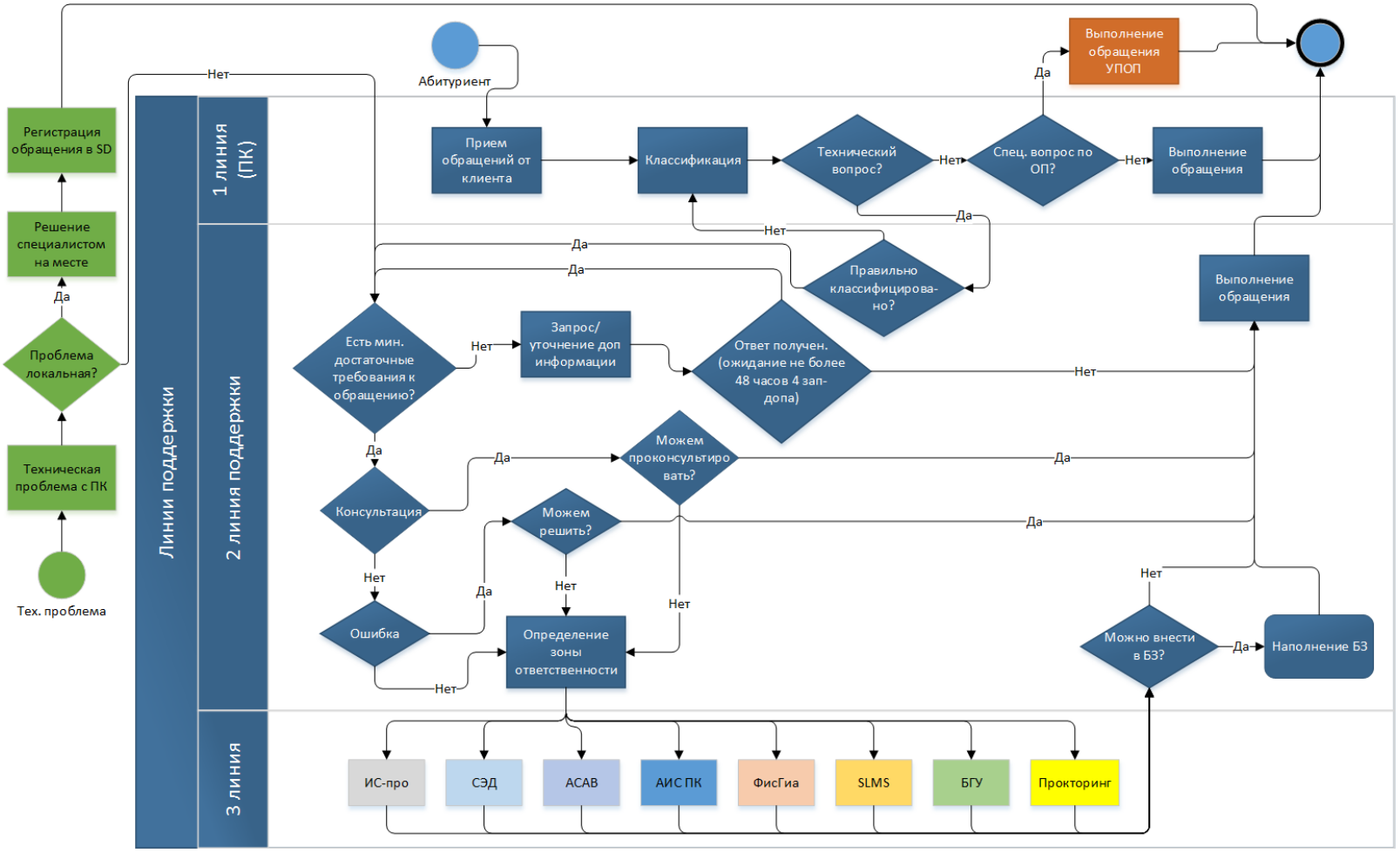
Время обработки заявок на 1-й линии		Время обработки заявок на 2-й линии, в том числе УПОП		Время обработки заявок на 3-й линии	
Взять в работу/Передать на 2 линию	Выполнить	Взять в работу/Передать на 3 линию	Выполнить	Взять в работу	Выполнить
1,5 часа	2 рабочих дня* *Срок может быть увеличен в случае обращения к другим инстанциям и/или необходимости дополнительного уточнения ответа	30 минут	1 рабочий день	1 час	3 рабочих дня (В течение одного рабочего дня уведомить заявителя о работе над обращением) * *Срок может быть увеличен в случае необходимости технических доработок и/или необходимости дополнительного уточнения ответа

Обработка обращений, поступающих в рамках процедуры эскалации (по местному времени)

Время обработки заявок на эскалацию	
Взять в работу	Выполнить
3 часа	3 рабочих дня* *Срок может быть увеличен в случае обращения к другим инстанциям и/или необходимости дополнительного уточнения ответа, обращения к другим инстанциям

Приложение 3
к Регламенту приема, рассмотрения и обработки обращений в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики» в рамках приемной кампании

Схема маршрутизации обращений



Приложение 4
к Регламенту приема, рассмотрения и обработки обращений в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики» в рамках приемной кампании

Распределение зон ответственности в виде матрицы RACI

Для рационального и точного распределения обязанностей используется каталог услуг, представленный в виде матрицы RACI.

Где RACI:

R – Responsible – исполняет;

A – Accountable – ответственный;

C – Consult – консультирует;

I – Inform – оповещается.

В качестве примера:

Процедура / Роль	Заявитель	1 линия	УПОП	2 линия	ФЗ	3 линия
Инициация обращения	R	I				
Регистрация обращения	I	R A				
Консультация	I	R A		C		
Консультация методологическая	I		R A			

01.07.2025 № 6.18-01/010725-6

Ошибка	I	I		R A		
Запрос на изменения	I	I			A	R
Проверка SLA		R				
Закрытие обращения	I	R A				

Ответственные за обработку заявок в рамках приемной кампании, в соответствии с SLA, включая рассмотрение запросов на эскалацию

	Москва	**Санкт-Петербург**	**Нижний Новгород**	**Пермь**
Телефонная линия	Заместитель ответственного секретаря	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета
1 Линия Бакалавриат (основной прием)	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря
1 Линия Магистратура (основной прием)	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря
1 Линия Бакалавриат (иностранные абитуриенты)	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря

	Москва	**Санкт-Петербург**	**Нижний Новгород**	**Пермь**
1 Линия Магистратура (иностранные абитуриенты)	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря
2 Линия	Директор по ИТ	Директор по ИТ	Директор по ИТ	Директор по ИТ
ИС-ПРО	Директор по цифровизации административно-управленческих процессов	Директор по цифровизации административно-управленческих процессов	Директор по цифровизации административно-управленческих процессов	Директор по цифровизации административно-управленческих процессов
СЭД	Начальник Управления цифровизации административных процессов	Начальник Управления цифровизации административных процессов	Начальник Управления цифровизации административных процессов	Начальник Управления цифровизации административных процессов
БГУ	Руководитель проекта Управления цифровизации административных процессов	Руководитель проекта Управления цифровизации административных процессов	Руководитель проекта Управления цифровизации административных процессов	Руководитель проекта Управления цифровизации административных процессов

	Москва	**Санкт-Петербург**	**Нижний Новгород**	**Пермь**
АСАВ	Начальник Управления цифровизации образования	Начальник Управления цифровизации образования	Начальник Управления цифровизации образования	Начальник Управления цифровизации образования
АИС ПК	Заместитель начальника Управления цифровизации образования	Заместитель начальника Управления цифровизации образования	Заместитель начальника Управления цифровизации образования	Заместитель начальника Управления цифровизации образования
ФИС ГИА	Начальник Управления цифровизации образования	Начальник Управления цифровизации образования	Начальник Управления цифровизации образования	Начальник Управления цифровизации образования
Smart LMS	Начальник Управления цифровизации образования	Начальник Управления цифровизации образования	Начальник Управления цифровизации образования	Начальник Управления цифровизации образования
Прокторинг	Руководитель Центра прокторинга	Руководитель Центра прокторинга	Руководитель Центра прокторинга	Руководитель Центра прокторинга
ОП 1«»	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета
…				

	Москва	**Санкт-Петербург**	**Нижний Новгород**	**Пермь**
ОП N «»	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета

01.07.2025 № 6.18-01/010725-6