Anastasiia AO. Kulachynska

[Адрес электронной почты]

Регламент управління знаннями визначає порядок взаємодії служби технічної підтримки користувачів розробником і замовником в процесі наповнення, актуалізації та використання бази знань.

РЕГЛАМЕНТ

Управління знаннями

Зміст

[1. Загальні положення 2](#_Toc531769284)

[2. Визначення, скорочення 2](#_Toc531769285)

[3. Учасники Регламенту 3](#_Toc531769286)

[4. Оформлення Бази знань 4](#_Toc531769287)

[5. Інформаційне наповнення веб-сайту 5](#_Toc531769288)

[6. Розміщення інформації 5](#_Toc531769289)

[7. Актуалізація та деактивація інформації 7](#_Toc531769290)

[8. Внесення змін та доповнень 7](#_Toc531769291)

[9. Відповідальність 8](#_Toc531769292)

[10. Контроль 8](#_Toc531769293)

# Загальні положення

* 1. Регламент управління знаннями (далі – Регламент) визначає порядок взаємодії служби Технічної підтримки користувачів, розробником і замовником в процесі наповнення, актуалізації та використання Бази знань «Wiki. Громадський бюджет Києва».
  2. Вимоги, правила та дотримання Регламенту поширюються на всіх учасників Регламенту.
  3. Затвердження Регламенту, скасування та внесення змін до нього здійснюється за наказом керівника 2-ї лінії Технічної підтримки ([Додаток 1](#Додатко1))..

# Визначення, скорочення

* 1. В Регламенті використовуються наступні визначення:
* **Бази знань «Wiki. Громадський бюджет Києва» (далі – База знань) –** це програмне забезпечення для спільної роботи над контентом та проектами, завдяки якому сучасні команди починають працювати по-новому.
* **Користувач** – суб’єкт, що використовує Систему для одержання потрібної йому інформації.
* **Мітка** – додатковий, швидкий спосіб навігації по системі, який полегшує пошук потрібної інформації.
* **Актуалізація** – процес оновлення інформації.
* **Деактивація** – процес видалення інформації.
* **Управління знаннями** – сукупність взаємопов’язаних процесів направлених на формування нових та оновлення існуючих знань, що допомагають вчасно вирішувати поставлені завдання, приймати рішення отримуючи необхідні знання в необхідний час.

# Учасники Регламенту

|  |  |
| --- | --- |
| **Роль** | **Зона відповідальності** |
| **Технічна підтримка користувачів:**   * Контент-менеджер * Аккаунт проекту * Керівник 2-ї лінії * Спеціаліст 1-ї лінії * Керівник технічної підтримки * Контент-менеджер Facebook | **Контент-менеджер:**   * Розміщення інформації в Базі знань згідно загальної стилістики статей; * Внесення змін та доповнення до статей; * Актуалізація та деактивація інформації.   **Акаунт проекту:**   * Перевірка актуальності розміщеної інформації в Базі знань; * Надання інформації для розміщення в Базі знань Контент-менеджеру;   **Спеціаліст 1-ї лінії:**   * Надання інформації для розміщення в Базі знань Акаунту проекту.   **Керівник 2-ї лінії:**   * Контроль за виконанням регламенту.   **Керівник технічної підтримки:**   * Визначення типу та міри дисциплінарної відповідальності за недотримання регламенту.   **Контент-менеджер Facebook:**   * Надання інформації для розміщення в Базі знань Акаунту проекту. |
| **Розробник Системи** | * Інформування Акаунта проекту про будь-які зміни або оновлення функціоналу Системи. |
| **Розробник KyivID** | * Інформування Акаунта проекту про будь-які зміни або оновлення функціоналу сервісу авторизації KyivID. |
| **Замовник (КП ГІОЦ)** ([Додаток 1](#Додатко1)).   * Керівник проекту * Адміністратор ГБ | **Керівник проекту:**   * Слідкує за контентом, в разі виявлення не актуального контенту сповіщає про це Акаунта проекту. * Затвердження оформлення, структури та загальних шаблонів викладення інформації в Базі знань; * Контроль за виконанням регламенту.   **Адміністратор ГБ:**   * Інформування Акаунта проекту про будь-які зміни або оновлення функціоналу сайту. |

# Візуальне оформлення Бази знань

* 1. Оформлення, структура та загальні шаблони викладення інформації в Базі знань затверджуються Замовником (КП ГІОЦ) – Керівником проекту, узгоджуються із Акаунтом проекту та керівником 2-ї лінії Технічної підтримки ([Додаток 1](#Додатко1)).
  2. Основною мовою викладення інформації є українська. Окремі матеріали можуть бути розміщені іноземними мовами.
  3. Інформаційні матеріали розміщуються в Базі знань у формі статей. Кожна стаття має обов’язкові складові (назва статті, зміст статті, текстові блоки, мітки).
  4. Текстові блоки статті можуть містити текстову інформацію, графічні зображення, таблиці, діаграми, відеоматеріали.
  5. Оформлення текстових блоків визначається Контент-менеджером ~~автором~~ в залежності від необхідності висвітлення інформації, але з дотриманням загальної стилістики інших статей.
  6. Забороняється дублювання інформації в статтях. Кожна стаття може містити вкладенні статті. Доступ до вкладених статей здійснюється за допомогою гіперпосилань.

# Інформаційне наповнення Бази знань

* 1. Інформаційне наповнення Бази знань здійснює представник від 2-ї лінії Технічної підтримки користувачів - Контент-менеджер ([Додаток 1](#Додатко1)).
  2. Інформаційні матеріали для наповнення Системи Контент-менеджер отримує від Акаунта проекту 2-ї лінії технічної підтримки ([Додаток 1](#Додатко1)).
     1. Інформація передається електронною поштою на електронну адресу Контент-менеджера ([Додаток 1](#Додатко1)) або через неофіційний канал зв’язку – Telegram (група «Facebook обсуждения»), шляхом «тегування» Контент-менеджера в тексті повідомлення.
     2. В темі листа зазначається основна мета запиту:
* редагування інформації;
* деактивувати інформацію.
  + 1. При необхідності редагування інформації в змісті листа обов’язково вказується посилання на сторінку, на якій необхідно зробити зміни та детальний опис, які саме зміни потрібно виконати. При необхідності створення сторінки бажано додати посилання на розділ, в якому необхідно створити сторінку.
    2. Якщо необхідно додати зображення, відео-файл, документ Word/Excel прикріплюється до листа у вигляді вкладення.
    3. Контент-менеджер надає зворотній зв’язок, підтверджуючи отримання запиту будь-яким із шляхів передачі інформації зазначених вище ([п. 5.2.1](#Додатко521)) протягом 1 години в робочі дні (пн-пт з 9:00-18:00).
    4. Контент-менеджер опрацьовує запит згідно його мети ([п.5.2.2](#Додаток522)) в робочі години (пн-пт з 9:00-18:00) протягом 3-х годин з моменту надання зворотного зв’язку з підтвердженням його отримання будь-яким із шляхів передачі інформації зазначених вище ([п. 5.2.1](#Додатко521)).
    5. У випадку якщо запит не може бути виконаний в зазначений Регламентом термін, Контент-менеджер повідомляє про це Акаунта проекту та інформує про орієнтовні терміни реалізації запиту будь-яким із шляхів передачі інформації зазначених вище ([п. 5.2.1](#Додатко521)).
  1. Інформаційні матеріали для наповнення Системи акаунту проекту надають:
* Представники від Розробника системи (Підприємство, що забезпечує технічний супровід Системи);
* Представники від Розробника KyivID (Підприємство, що забезпечує технічний супровід сервісу авторизації KyivID);
* Контент-менеджер (Facebook);
* Керівник проекту з боку Замовника (КП ГІОЦ).
  1. Спеціалісти Технічної підтримки 1-ї лінії, в разі отримання інформації, що носить консультативний, довідковий характер або яка може бути використана для роботи, якщо відсутня в Базі знань або потребує актуалізації, зобов’язані передати її для перевірки Акаунту проекту 2-ї лінії Технічної підтримки, використовуючи внутрішню систему управління проектами (JIRA) або неофіційний канал зв’язку – Telegram.
  2. Контент-менеджер Facebook в разі отримання інформації, що носить консультативний, довідковий характер або яка може бути використана для роботи, якщо відсутня в Базі знань або потребує актуалізації, передає її для перевірки Акаунту проекту 2-ї лінії Технічної підтримки через неофіційний канал зв’язку – Telegram (група «Facebook обсуждения»), шляхом «тегування» Акаунта в тексті повідомлення.
  3. Керівник проекту з боку Замовника (КП ГІОЦ) слідкує за контентом в Базі знань та в разі отримання інформації, що носить консультативний, довідковий характер або яка може бути використана для роботи, якщо відсутня в Базі знань або потребує актуалізації, передає її для перевірки Акаунту проекту 2-ї лінії Технічної підтримки через неофіційний канал зв’язку – Telegram (група «Facebook обсуждения»), шляхом «тегування» Акаунта в тексті повідомлення.
  4. Подані інформаційні матеріали розглядаються Акаунтом проекту 2-ї лінії Технічної підтримки користувачів протягом 2 робочих днів з моменту їх отримання та у разі необхідності внесення їх в Базу знань перенаправляються Контент-менеджеру ([п. 5.2](#Додатко52)).
  5. Пріоритетність терміну розгляду інформаційних матеріалів визначається Акаунтом проекту в залежності від наявного контенту в Базі знань.
  6. Рух (погодження, доопрацювання і т.д.) розміщених в Базі знань статей відбувається електронною поштою або через неофіційний канал зв’язку – Telegram (група «Facebook обсуждения»), шляхом «тегування» відповідного користувача в тексті повідомлення.

# Актуалізація та деактивація інформації

* 1. Два рази на тиждень (кожен вівторок та четвер місяця) Акаунт проекту здійснює перегляд розміщених статей. При виявленні будь-яких змін з моменту публікації статті направляє запит на актуалізацію інформації Контент-менеджеру ([п 5.2](#Додатко52)).
  2. У випадку, якщо інформаційні матеріали є не актуальними і потребують видалення із Бази знань Акаунт проекту направляє запит на актуалізацію інформації Контент-менеджеру [(п. 5.2](#Додатко52)).

# Відповідальність

* 1. Відповідальність за достовірність інформації, своєчасне її надання, розміщення та оновлення в Системі несуть спеціалісти 2-ї лінії технічної підтримки, а саме – Акаунт проекту та Контент-менеджер.
  2. Відповідальність за технічний супровід, безперебійне функціонування Бази знань і прийняття оперативних заходів щодо усунення недоліків, що виникають у процесі роботи несе системний адміністратор ([Додаток 1](#Додатко1)).
  3. В разі зміни осіб, у відповідності до ролей необхідно проінформувати всіх учасників Регламенту протягом 5 робочих днів. Інформація передається електронною поштою на електронну адресу кожного із учасник Регламенту ([Додаток 1](#Додатко1)).
  4. Відповідальні працівники несуть дисциплінарну відповідальність у разі не виконання або неналежного виконання вимог цього Регламенту.
  5. Тип та міра дисциплінарної відповідальності визначається Керівником технічної підтримки ([Додаток 1](#Додатко1)).

# Контроль

* 1. Контроль за дотриманням Регламенту здійснює Керівник 2 –ї лінії та Керівник проекту з боку Замовника ([Додаток 1](#Додатко1)).

Додаток 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Технічна підтримка** | | | | | |
| **Роль** | **Відділ** | **П.І.П.** | | **Контактний номер телефону** | **Електронна адреса** |
| Контент-менеджер | 2-га лінія технічної підтримки | Кулачинська Анастасія | | +380930861406 | anastatysia@gmail.com |
| Аккаунт проекту | 2-га лінія технічної підтримки | Ступак Олексій | | +380630567067 |  |
| Керівник 2-ї лінії технічної підтримки | 2-га лінія технічної підтримки | Цимбал Олександр | | +380634634034 |  |
| Системний адміністратор | 2-га лінія технічної підтримки | Гаченко Богдан | | +380630578241 |  |
| Керівник технічної підтримки | Технічна підтримка (керівництво) | Некрасов Володимир | | +380674733311 |  |
| Контент-менеджер Facebook | Технічна підтримка | Маслова Дар’я | | +380637558730 |  |
| **Замовник (КП ГІОЦ)** | | | | | |
| **Роль** | **П.І.П.** | | **Контактний номер телефону** | | **Електронна адреса** |
| Керівник проекту | Радченко Наталья | | +380637665323 | | natalia.radchenko@kmda.gov.ua |
| Адміністратор ГБ | Кориненко Роман | | +380685585903 | | roman.korynenko@kmda.gov.ua |