

**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<sup>1</sup> (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 Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 21.08.2020 № 1076, 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

---

<sup>1</sup> 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 РСAMP.

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](mailto: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](mailto: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](mailto: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	<a href="https://ba.hse.ru/#contacts">https://ba.hse.ru/#contacts</a>
2.	Бакалавриат (основной прием)	Санкт-Петербург	<a href="https://spb.hse.ru/ba/#contacts">https://spb.hse.ru/ba/#contacts</a>
3.	Бакалавриат (основной прием)	Нижний Новгород	<a href="https://nnov.hse.ru/bacnn/#contacts">https://nnov.hse.ru/bacnn/#contacts</a>
4.	Бакалавриат (основной прием)	Пермь	<a href="https://perm.hse.ru/bacalavr/#contacts">https://perm.hse.ru/bacalavr/#contacts</a>
5.	Магистратура (основной прием)	Москва	<a href="https://ma.hse.ru/#contacts">https://ma.hse.ru/#contacts</a>
6.	Магистратура (основной прием)	Санкт-Петербург	<a href="https://spb.hse.ru/ma/#contacts">https://spb.hse.ru/ma/#contacts</a>
7.	Магистратура (основной прием)	Нижний Новгород	<a href="https://nnov.hse.ru/magnn/#contacts">https://nnov.hse.ru/magnn/#contacts</a>
8.	Магистратура (основной прием)	Пермь	<a href="https://perm.hse.ru/magistr/#contacts">https://perm.hse.ru/magistr/#contacts</a>
9.	Бакалавриат (Иностранные абитуриенты)		<a href="https://admissions.hse.ru/#contacts">https://admissions.hse.ru/#contacts</a>
10.	Магистратура (Иностранные абитуриенты)		<a href="https://admissions.hse.ru/#contacts">https://admissions.hse.ru/#contacts</a>

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)**

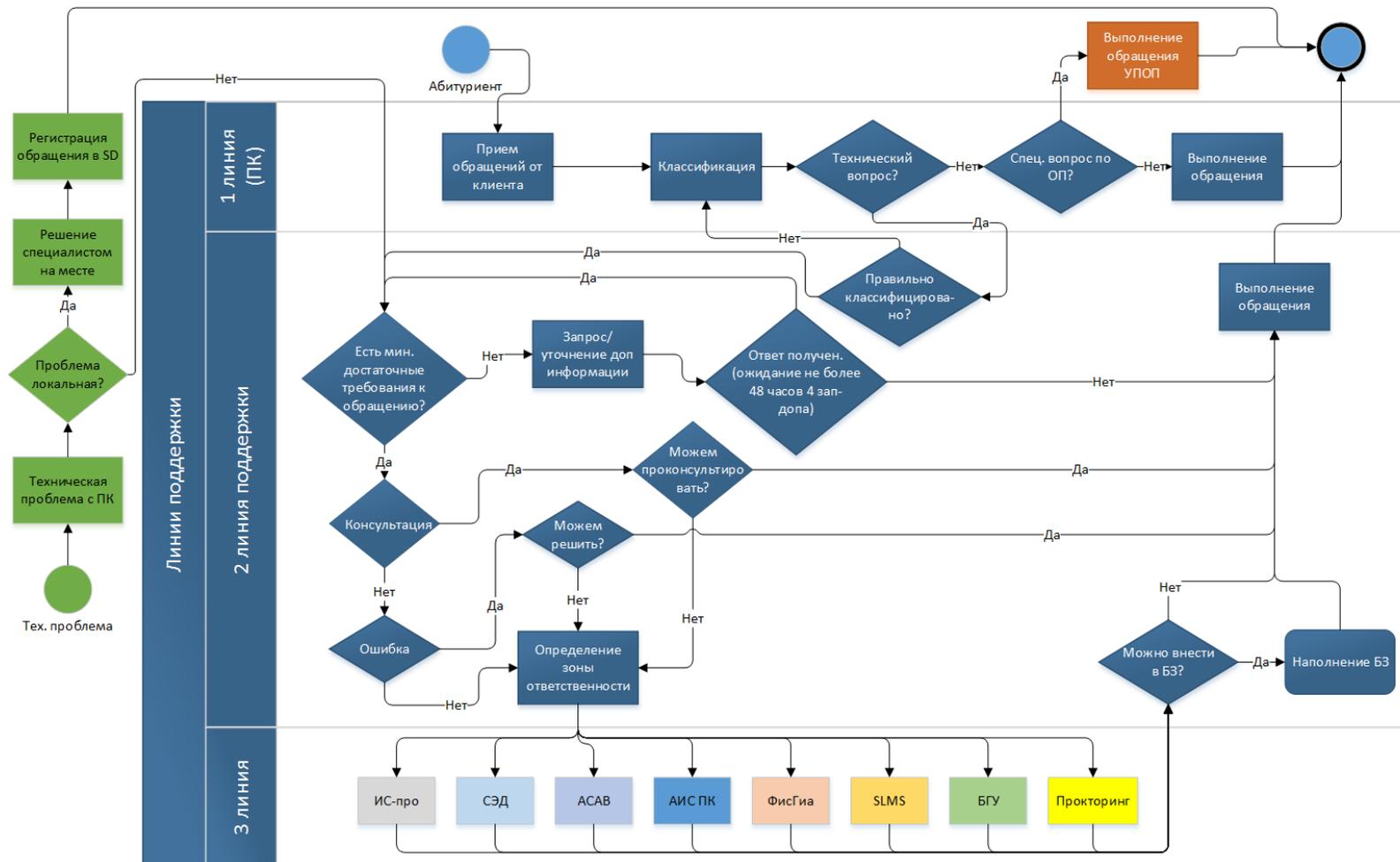
Время обработки заявок на 1-й линии		Время обработки заявок на 2-й линии, в том числе УПОП		Время обработки заявок на 3-й линии	
Взять в работу/Передать на 2 линию	Выполнить	Взять в работу/Передать на 3 линию	Выполнить	Взять в работу	Выполнить
1,5 часа	1 рабочий день* *Срок может быть увеличен в случае 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			
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**

	<b>Москва</b>	<b>Санкт-Петербург</b>	<b>Нижний Новгород</b>	<b>Пермь</b>
<b>Телефонная линия</b>	Заместитель ответственного секретаря	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета
<b>1 Линия Бакалавриат (основной прием)</b>	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря
<b>1 Линия Магистратура (основной прием)</b>	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря
<b>1 Линия Бакалавриат (иностранцы)</b>	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря
<b>1 Линия Магистратура (иностранцы)</b>	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря	Заместитель ответственного секретаря
<b>2 Линия</b>	Директор по ИТ	Директор по ИТ	Директор по ИТ	Директор по ИТ

	<b>Москва</b>	<b>Санкт-Петербург</b>	<b>Нижний Новгород</b>	<b>Пермь</b>
<b>ИС-ПРО</b>	Директор по цифровизации административно-управленческих процессов			
<b>СЭД</b>	Начальник Управления цифровизации административных процессов			
<b>БГУ</b>	Руководитель проекта Управления цифровизации административных процессов			
<b>АСАВ</b>	Начальник Управления цифровизации образования			
<b>АИС ПК</b>	Заместитель начальника Управления цифровизации образования			

	<b>Москва</b>	<b>Санкт-Петербург</b>	<b>Нижний Новгород</b>	<b>Пермь</b>
<b>ФИС ГИА</b>	Начальник Управления цифровизации образования			
<b>Smart LMS</b>	Начальник Управления цифровизации образования			
<b>Прокторинг</b>	Руководитель Центра прокторинга	Руководитель Центра прокторинга	Руководитель Центра прокторинга	Руководитель Центра прокторинга
<b>ОП 1«»</b>	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета
...				
<b>ОП N «»</b>	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета	Ответственный от факультета