СТО 71.12.12 Порядок проведения селекторных, оперативных совещаний, видеоконференций франчайзи Эфекс Системс

ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ Дата введения в действие: «_ _»_ ___ ____г. на основании Приказа от 25.12.2012

Челябинск

2012

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Данный Стандарт (далее - СТО) устанавливает обязательные требования к порядку проведения оперативных, селекторных совещаний, видеоконференций франчайзи Эфекс Системс.

1.2. Требования данного СТО распространяются на:

1) проведение селекторных совещаний

2) проведение оперативных совещаний

3) проведение видеоконференций

1.3. Требования настоящего СТО обязательны для применения франчайзи Эфекс Системс, т.е. лицами заключившими договор по форме СТД СМК 021-2012 Лицензионный договор о предоставлении права использования секрета производства (ноу-хау) для управления инвестиционным проектом, СТД СМК 025-2012 Лицензионный договор о предоставлении неисключительных имущественных прав на использование программного комплекса для ЭВМ (далее - франчайзи), с франчайзером.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. СТО разработан с учетом требований следующих документов:

- СТО СМК 70.22.11 Стандартизация. Порядок создания, управления и применения стандартов,

- СТД СМК 021-2012 Лицензионный договор о предоставлении права использования секрета производства (ноу-хау) для управления инвестиционным проектом ,

- СТД СМК 025-2012 Лицензионный договор о предоставлении неисключительных имущественных прав на использование программного комплекса для ЭВМ.

2.2. При пользовании настоящим СТО целесообразно проверить действие ссылочных стандартов, указанных в нем. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим СТО следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. Термины и определения:

видеоконференция: Область информационной технологии, обеспечивающая одновременно двустороннюю передачу, обработку, преобразование и представление интерактивной информации на расстояние в режиме реального времени с помощью аппаратно-программных средств вычислительной техники.

видеоконференцсвязь: Это телекоммуникационная технология интерактивного взаимодействия двух и более удаленных абонентов (участников), при которой между ними возможен обмен аудио- и видеоинформацией в реальном масштабе времени с учётом передачи управляющих данных.

инициатор собрания (ведущий, инициатор): Лицо, инициирующее проведение селектора, оперативного совещания, собрания по сети, видеоконференции. При этом чаще всего инициатор является ведущим.

селекторное совещание (селектор): Совещание в форме видеоконференции, проводимое с определенной периодичностью с заранее определенной темой обсуждения, целью которого является фиксация текущего положения дел в рамках процессов.

собрание: Совместное присутствие участников для обсуждения вопросов, обозначенных темой собрания либо отраженных в повестке дня собрания,

собрание по сети: Одна из функций MS Outlook, позволяющая организовать уведомление (приглашение) других участников о дате и времени проведения собрания (селектора, видеоконференции).

франчайзер: Лицензиар по договорам СТД СМК 021-2012 Лицензионный договор о предоставлении права использования секрета производства (ноу-хау) для управления инвестиционным проектом , СТД СМК 025-2012 Лицензионный договор о предоставлении неисключительных имущественных прав на использование программного комплекса для ЭВМ.

франчайзи: Лицензиат по договорам СТД СМК 021-2012 Лицензионный договор о предоставлении права использования секрета производства (ноу-хау) для управления инвестиционным проектом , СТД СМК 025-2012 Лицензионный договор о предоставлении неисключительных имущественных прав на использование программного комплекса для ЭВМ

3.2.Сокращения:

ИС – информационная система

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Ответственность за соблюдение требований, установленных данным СТО, несут участники процесса согласно п.1.3.

4.2. Контроль над соблюдением требований данного СТО осуществляет франчайзер (или его представитель).

5. ОСНОВНЫЕ НОРМАТИВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1 Целью настоящего СТО является четкое регламентирование действий франчайзи Эфекс Системс при подготовке, организации, участии в селекторных и оперативных совещаниях, видеоконференциях.

5.2 Перечень основных процессов в рамках стандарта:

- проведение селекторных совещаний,

- проведение оперативных совещаний,

- проведение видеоконференции,

5.3. Участниками процесса в рамках настоящего СТО являются лица, согласно п.1.3.

5.4. Селектор, видеоконференция проводится посредством MS Lync.

5.4 Формы документов, используемые в рамках процесса содержатся в разделе Приложения к настоящему СТО.

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

6.1 Селекторное совещание

6.1.1 Подготовка к проведению селектора

Ответственность за подготовку и организацию селекторного совещания несет инициатор собрания. Селекторное совещание проводится посредством видеоконференцсвязи с использованием MS Lync. Рекомендуется проводить селектор ежедневно с назначением времени до 9.00.

Перечень возможных участников селектора:

- Франчайзер

- менеджеры, участвующие в реализации проекта;

- менеджеры подрядных организаций, выполняющих работы/оказывающие услуги по договору;

- представители иных организаций, имеющих отношение к реализации проекта.

Инициатор в рамках подготовки к селекторному совещанию должен:

- определить дату и время проведения селектора (периодичность), состав участников селектора, докладчиков селектора, порядок докладов, объем и перечень информации в докладе, время докладов и оформить в виде Плана селекторного совещания (по форме Приложения А),

- по селекторному совещанию с участием более одного франчайзи согласовать План селекторного совещания (далее – План селектора) с франчайзером в ИС Lotus Notes (в случае необходимости внесения корректировок в План селектора, также согласовать их с франчайзером в ИС Lotus Notes),

- при подготовке Плана селектора длительность селектора определяется согласно перечню вопросов, поставленных на обсуждение с учетом докладов, но не более 30 мин,

- организовать собрание по сети посредством MS Outlook с указанием темы селектора, даты и времени проведения селектора (периодичности), перечнем участников, приложением Плана селектора,

- осуществить его рассылку всем участникам селектора не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до начала селектора,

- по производственной необходимости допускается расширение инициатором перечня участников селектора, при этом информирование нового участника о селекторе производится аналогично информированию прочих участников.

6.1.2. Обязанности по принятию участия в селекторе

В случае если инициатор селектора - франчайзер участие назначенных лиц – франчайзи обязательно и должно сопровождаться принятием собрания по сети посредством MS Outlook.

В случае если инициатор селектора – франчайзи участие назначенных лиц обязательно и должно сопровождаться принятием собрания по сети посредством MS Outlook или предоставлением мотивированного отказа от участия.

Причинами отказа могут являться:

- накладки по селекторам (на это время назначено другое ранее принятое селекторное совещание),

- накладки по производственному графику (на это время назначен ранее принятый производственный график).

6.1.3 Проведение селектора

Ответственность за проведение селекторного совещания несет инициатор либо лицо, его замещающее на период временного отсутствия.

Инициатор в рамках проведения селекторного совещания должен:

- в начале селектора включить аудиовидеозапись селектора,

- вести селектор в соответствии с согласованным Планом селектора,

- проверить присутствие на селекторе всех участников согласно перечню лиц, определенных в собрании по сети, Плане селектора,

- при отсутствии того или иного участника, присутствие которого на селекторе предусмотрено Планом селектора, в ручном режиме посредством MS Lync добавить его в селектор,

- контролировать выполнение участниками требований п.6.1.5. В случае их невыполнения, указывать на факт нарушения требований настоящего СТО, а также на необходимость скорректировать свои действия,

- по окончании селектора не позднее 1 рабочего дня добавить аудиовидеозапись селектора в место хранения согласно указанному в Приложении Б к настоящему СТО.

6.1.4 Порядок уведомления инициатора о невозможности принять участие в селекторе

В случае запланированного отсутствия на рабочем месте:

- в случае если инициатор селектора - франчайзер, участник селектора должен не позднее чем за 3 дня до назначенного селектора назначить ответственное лицо за участие в селекторе и уведомить письменно в ИС о своем отсутствии франчайзера с указанием назначенного ответственного лица за проведение селектора,

- в случае если инициатор селектора – франчайзи, участник селектора должен не позднее чем за 3 дня до назначенного селектора уведомить письменно в ИС о своем отсутствии инициатора с указанием (по возможности) назначенного ответственного лица за участие в селекторе.

В случае возникновения непредвиденных обстоятельств (по техническим причинам, в том числе по причине болезни), которые не позволяют **инициатору провести селектор**, он должен:

- не позднее чем за 2 часа до селектора (в случае если время проведения селектора – после 10.00), не позднее 20.00 дня накануне селектора (в случае если время селектора – до 10.00) назначить ответственное лицо за проведение селектора и уведомить письменно в ИС о своем отсутствии и причине отсутствия франчайзера с указанием назначенного ответственного лица за проведение селектора.

В случае возникновения непредвиденных обстоятельств (по техническим причинам, в том числе по причине болезни), которые не позволяют **участнику(докладчику) селектора принять участие (вести доклад)** на селекторе участник (докладчик) должен:

- в случае если инициатор селектора – франчайзер, не позднее чем за 2 часа до селектора (в случае если время проведения селектора – после 10.00), не позднее 20.00 дня накануне селектора (в случае если время селектора – до 10.00) назначить ответственное лицо за участие в селекторе и уведомить письменно в ИС о своем отсутствии и причине отсутствия франчайзера с указанием назначенного ответственного лица за участие в селекторе.

- в случае если инициатор селектора – франчайзи, не позднее чем за 2 часа до селектора (в случае если время проведения селектора – после 10.00), не позднее 20.00 дня накануне селектора (в случае если время селектора – до 10.00) уведомить письменно в ИС о своем отсутствии инициатора с указанием (по возможности) назначенного ответственного лица за участие в селекторе.

6.1.5 Требования к проведению селекторов

- при подключении к селектору запускать видео;

- отключать микрофон, в случае если в нем нет необходимости (не ведется доклад, выступление);

- перед началом выступления участник селектора должен обеспечить тишину в помещении во время выступления (предупредить людей, находящихся в помещении о соблюдении тишины, отключить приборы создающие шум (радио) и др.);

- при предоставлении слова докладчику называть подрядную организацию и роли участников;

- если участнику не предоставлялось слово другим участником (ведущим) при озвучивании вопроса, перед началом выступления необходимо вежливо попросить слово;

- при предоставлении слова (поступлении вопроса) перед началом выступления представляться (если предоставивший слово не представил докладчика);

- вопросы должны быть адресованы конкретному участнику селектора, т.е. не должны задаваться абстрактные вопросы не имеющие адресата;

- запрещается во время выступления издавать посторонние звуки (кряхтеть, кашлять, стучать предметами и др.);

- во время выступления большую часть времени необходимо смотреть в камеру;

- во время выступления и при ответах на поставленные вопросы держаться уверенно, с правильной осанкой, использовать умеренные жесты, средний темп речи и тон;

- при выступлении оперировать измеримыми показателями: конкретные даты, сроки, стоимостные показатели; количество работников; объем выполненных работ и т.д.;

- не допускается длительное обсуждение вопросов и уход в частные моменты;

- доклады должны быть краткими и ёмкими, исключающими излишнюю растянутость и чрезмерную поспешность речи;

- при ответах на вопросы необходимо демонстрировать уважительное отношение к участникам ;

- не допускаются высказывания, задевающие честь участников, престиж организаций, которые они представляют, а также выраженная агрессия;

- участие в селекторе также может осуществляться посредством смартфона. В этом случае, участник перед началом доклада обязан обозначить это словами "доклад ведется посредством смартфона" и указать причину.

6.2 Оперативное совещание

6.2.1 Подготовка к проведению оперативного совещания

Ответственность за подготовку и организацию оперативного совещания несет инициатор оперативного совещания. Оперативные совещания проводятся очно.

Инициатор оперативного совещания в рамках подготовки к оперативному совещанию должен:

- определить состав участников оперативного совещания, дату, место и время проведения совещания (периодичность), перечень вопросов к рассмотрению на оперативном совещании, длительность совещания и оформить в виде Плана оперативного совещания (далее – Плана совещания) (по форме Приложения В).

- при подготовке Плана совещания длительность совещания определяется согласно перечню вопросов, поставленных на обсуждение, но не более 1 часа;

- организовать собрание по сети посредством MS Outlook с указанием даты, места и времени (периодичности) проведения совещания, темы совещания, перечня участников с приложением Плана совещания;

- осуществить его рассылку всем участникам оперативного совещания не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до начала совещания;

- по производственной необходимости допускается расширение инициатором перечня участников оперативного совещания, при этом информирование нового участника об оперативном совещании производится аналогично информированию прочих участников.

6.2.2. Обязанности по принятию участия в оперативном совещании

В случае если инициатор оперативного совещания - франчайзер, участие назначенных лиц– франчайзи в оперативном совещании обязательно и должно сопровождаться принятием собрания по сети посредством MS Outlook.

В случае если инициатор оперативного совещания - франчайзи, участие назначенных лиц в оперативном совещании определяется участниками самостоятельно в зависимости от производственной необходимости.

В случае невозможности присутствовать в принятом ранее посредством MS Outlook оперативном совещании участник совещания должен уведомить инициатора согласно п.6.2.4.

6.2.3 Проведение оперативного совещания

Ответственность за проведение оперативного совещания несет инициатор совещания.

Инициатор в рамках проведения оперативного совещания должен:

- вести оперативное совещание в соответствии с согласованным Планом совещания,

- проверить присутствие на совещании всех участников согласно перечню лиц, определенных в собрании по сети, Плане совещания,

- в ходе совещания вести протокол совещания самостоятельно либо путем назначения ответственного лица за ведение протокола,

- по окончании совещания не позднее 5 рабочих дней направить всем участникам Протокол оперативного совещания (по форме Приложения Г).

6.2.4 Порядок уведомления инициатора о невозможности принять участие в оперативном совещании

В случае запланированного отсутствия на рабочем месте:

- участник оперативного совещания должен не позднее чем за 3 дня до назначенного совещания назначить ответственное лицо за участие в совещании и уведомить письменно в ИС о своем отсутствии инициатора с указанием назначенного ответственного лица за участие в совещании.

В случае возникновения непредвиденных обстоятельств (по техническим причинам, в том числе по причине болезни), которые не позволяют участнику оперативного совещания принять участие в совещании участник должен:

- не позднее чем за 2 часа до совещания (в случае если время проведения совещания – после 10.00), не позднее 20.00 дня накануне совещания (в случае если время совещания – до 10.00) назначить ответственное лицо за участие в совещании и уведомить письменно в ИС о своем отсутствии и причине отсутствия инициатора с указанием назначенного ответственного лица за участие в совещании.

6.3 Видеоконференция

6.3.1 Подготовка к проведению видеоконференции

Инициатором видеоконференции может стать любой франчайзи. Видеоконференция проводится посредством видеоконференцсвязи с использованием MS Lync. Участие в видеоконференции также может осуществляться посредством смартфона с использованием приложения MS Lync.

Инициатор в рамках подготовки к видеоконференции должен:

- определить дату, время проведения видеоконференции;

- определить состав участников видеоконференции, тему и перечень вопросов к рассмотрению;

- определить регламентное время проведения видеоконференции;

- организовать собрание по сети посредством MS Outlook с указанием темы

видеоконференции, датой и временем проведения конференции, перечнем участников, вопросами для обсуждения,

- осуществить его рассылку всем участникам видеоконференции не позднее чем за 1 (один) рабочий день до начала видеоконференции.

6.3.2. Обязанности по принятию участия в видеоконференции

Участие назначенных лиц определяется франчайзи самостоятельно.

В случае невозможности присутствовать в принятой ранее посредством MS Outlook видеоконференции участник совещания должен уведомить инициатора согласно п.6.2.4.

6.3.3 Проведение видеоконференции

Ответственность за проведение видеоконференции несет инициатор.

Инициатор в рамках проведения видеоконференции должен:

- в начале видеоконференции включить аудиовидеозапись;

- вести конференцию в соответствии с темой и перечнем вопросов для рассмотрения, перечисленных в собрании по сети;

- проверить присутствие на конференции всех участников согласно перечню лиц, определенных в собрании по сети;

- по необходимости при отсутствии того или иного участника, присутствие которого на конференции предусмотрено собранием по сети, в ручном режиме посредством MS Lync добавить его к участию в конференции,

- обеспечивать выполнение участниками требований п.6.3.4

- по факту обсуждения каждого вопроса повестки фиксировать принятое решение, подводить итоги обсуждения,

- по окончании видеоконференции добавить аудиовидеозапись в место хранения согласно указанному в Приложении Б к настоящему СТО.

6.3.4 Требования к проведению видеоконференций

- при подключении к конференции запускать видео;

- отключать микрофон, в случае если в нем нет необходимости (не ведется выступление)

- перед началом выступления участник видеоконференции должен обеспечить тишину в помещении во время выступления (предупредить людей, находящихся в помещении о соблюдении тишины, отключить приборы создающие шум (радио) и др.);

- при предоставлении слова докладчику называть не ФИО, а названия организации и роли участника;

- если участнику не предоставлялось слово другим участником (ведущим) при

озвучивании вопроса, перед началом выступления необходимо вежливо попросить слово;

- при предоставлении слова (поступлении вопроса) перед началом выступления представляться (если ФИО не назвал предоставивший слово);

- вопросы должны быть адресованы конкретному участнику видеоконференции, т.е. не должны задаваться абстрактные вопросы не имеющие адресата;

- запрещается во время выступления издавать посторонние звуки (кряхтеть, кашлять, стучать предметами и др.);

- во время выступления, большую часть времени необходимо смотреть в камеру;

- во время выступления и при ответах на поставленные вопросы держаться уверенно, с правильной осанкой, использовать умеренные жесты, средний темп речи и тон;

- при выступлении оперировать измеримыми показателями: конкретные даты, сроки, стоимостные показатели; количество работников; объем выполненных работ и т.д.

- не допускается длительное обсуждение вопросов и уход в частные моменты;

- при ответах на вопросы необходимо демонстрировать уважительное отношение к участникам,

- не допускаются высказывания, задевающие честь участников, престиж организаций, которые они представляют, а также выраженная агрессия;

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А. План селекторного совещания

(обязательное)

Форма Плана селекторного совещания

План селекторного совещания

Наименование селекторного совещания_____

Инициатор совещания_____

Дата и время проведения (периодичность)_____

Регламент _____ мин.

Участники:

_____

№п/п.	ФИО докладчика	Время доклада, мин.	Вопросы для доклада	Примечание
1			1. 2. 3. ….	
2			1. 2. 3. …	
3			1.	
…			…	

Приложение Б. Места хранения видеозаписей селекторов, видеоконференций

(рекомендуемое)

Места хранения видеозаписей селекторов, видеоконференций

Наименование	Место хранения записей
Управление жилищным фондом	X:\Запись Селектора\Селектор_Эфекс\Управление жилищным фондом
Управление движимым офисным имуществом	X:\Запись Селектора\Селектор_Эфекс\Управление движимым офисным имуществом
Управление недвижимым офисным имуществом	X:\Запись Селектора\Селектор_Эфекс\Управление недвижимым имуществом
Управление строительным контролем и экспертизой	X:\Запись Селектора\Селектор_Эфекс\Управление строительным контролем и экспертизой
Прочие	X:\Запись Селектора\Селектор_Эфекс

Приложение В. План оперативного совещания

(обязательное)

Форма Плана оперативного совещания

План оперативного совещания №_____ г.Челябинск _____(дата)	
Начало _____ч.,мин	**Регламент_____мин.**
Участники:	
1.	
…	
Приглашенные:	
1.	
…	
Плановые вопросы:	
1.	
…	
Текущие вопросы:	
1.	
…	

Приложение Г. Протокол оперативного совещания

(рекомендуемое)

Форма Протокола оперативного совещания

Протокол оперативного совещания №_____ г.Челябинск от _____(дата)			
Участники:			
1.			
2.			
…			
Приглашенные:			
1.			
2.			
…			
Протокол вел (а)			
Тема обсуждения			
Вопрос	**Принятые решения, проведенные мероприятия**	**Сроки выполнения, отметка об исполнении**	**Ответственные**