UzPort Mas'uliyati cheklangan jamiyati | Limited Liability Company

«Uzbekistan Airports Handling»

РЕГЛАМЕНТ
Организации работы Контакт-Центра
ООО «Uzbekistan Airports Handling»
ПСК/ UAH /ИО-34

г. Ташкент

UzPort Mas'uliyati cheklangan jamiyati | Limited Liability Company

«Uzbekistan Airports Handling»

Приложение к приказу
Директора ООО
«Uzbekistan Airports Handling»
№162 «15» 11 2022 г.

РЕГЛАМЕНТ
Организации работы Контакт-Центра ООО «Uzbekistan Airports Handling»

ПСК/ UAH /ИО-34

Копия № _____

г. Ташкент

0.1. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Разработан:

Руководителем Контакт-центра ООО «Uzbekistan Airports Handling»

Утбосаров А.А. во взаимодействии со специалистами инструкторского отдела. _____

Введен в действие Приказом директора ООО «Uzbekistan Airports Handling» №162 от «15» 11.2022г

Вводится впервые

Периодичность пересмотра (актуализации) документа 1 раз в 5 лет.

Пересмотр данного документа осуществляется в соответствии с требованиями, установленными в ДПСК/АО/ИБП и КК-05 «Руководство по управлению документированной информацией».

Местонахождение документа.

Оригинал настоящего документа хранится в Отделе документооборота ООО «Uzbekistan Airports Handling» под номером ПСК/UAH/ИО -34.

Учтенные копии настоящего документа согласно «Перечню держателей» хранятся у ответственных лиц, назначенных за управление и контроль документацией.

Документ находится в электронном формате в ООО «Uzbekistan Airports Handling» под номером ПСК/UAH/ИО-34.

Все права защищены. Никакая часть данного издания не может воспроизводиться, храниться в системе поиска или передаваться без предварительного письменного разрешения директора ООО «Uzbekistan Airports Handling»

Мы будем признательны, если при применении данного Регламента Вас появятся предложения и пожелания по совершенствованию данного документа. Они будут приняты во внимание при подготовке последующих поправок и изданий.

Предложения, касающиеся настоящей технологии, просим направлять в Контакт-центр ООО «Uzbekistan Airports Handling»

e-mail: a.utbosarov@uzport.com
тел: (78) 1402801
вн. тел: 4690,3029

0.2. СОДЕРЖАНИЕ

№ главы	Заголовок раздела	Страницы
Глава 0	Информация о документе	0-1
0.1.	Информация о документе	0-1
0.2.	Содержание	0-2
0.3.	Перечень действующих страниц	0-3
0.4.	Лист регистрации изменений и дополнений	0-4
0.5.	Перечень держателей	0-5
Глава 1	Общие положения	1-1
1.1.	Цель документа	1-1
1.2.	Область применения	1-1
1.3.	Порядок утверждения, издания и актуализации	1-2
1.4.	Ссылки	1-2
1.4.1.	Нормативные ссылки	1-2
1.4.2.	Перекрёстные ссылки	1-2
1.5.	Термин, определения и принятые сокращения	1-3
Глава 2.	Организация работ Контакт-Центра	2-1
2.1.	Регламент работы КЦ	2-1
2.2.	Регламент работы Супервизора	2-2
2.3.	Регламент работы оператора КЦ	2-3
2.4.	Регламент работы агента	2-4
2.5.	Регламент работы диктора	2-5
Приложение 1.	Журнал приема- передачи смены	1-1
Приложение 2.	Журнал регистрации происшествий и внештатных ситуаций	2-1

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель

1.1.1. Регламент разработан в целях регламентирования и упорядочения процесса распределения обязанностей и функций персонала контакт-центра, определение единых требований, правил обработки и предоставления информации, бесперебойного и качественного функционирования процесса, усовершенствования нормативной базы ООО «Uzbekistan Airports Handling».

1.1.2. Данный регламент определяет последовательность действий участников процесса.

1.2. Область применения

1.2.1. Требования Регламента являются обязательными для исполнения и соблюдения всеми работниками

1.2.2. Регламент, а также изданные на его основе инструкции и технологии, могут изменяться без предварительного предупреждения.

1.2.3. Данный Регламент доводится до заинтересованных подразделений ООО «Uzbekistan Airports Handling» как на бумажном носителе, так и в электронном виде в соответствии с требованиями действующей редакции «Руководства по управлению документированной информацией в АО «Uzbekistan Airports» ДПСК/АО/ИБП и КК-05.

1.2.4. Никто из работников и структурных подразделений ООО «Uzbekistan Airports Handling» не имеет права самостоятельно изменять, дополнять или отменять какие-либо разделы Регламента. Изменения и дополнения в Регламент вносятся ИО в установленном порядке в соответствии с требованиями действующей редакции «Руководства по управлению документированной информацией в АО «Uzbekistan Airports» ДПСК/АО/ИБП и КК-05.

1.2.5. Ответственность за своевременное изучение персоналом ООО «Uzbekistan Airports Handling» регламента, всех изменений и дополнений к нему, а также его применение в части касающейся, несет руководитель Контакт –центра ООО «Uzbekistan Airports Handling».

1.3. Порядок утверждения, издания и актуализации

1.3.1. Порядок разработки, согласования, утверждения, контроля, актуализации и хранения регламента определен в документированной процедуре ДПСК/АО/ИБП и КК-05 «Руководство по управлению документированной информацией».

1.3.2. Поддержание Актуальности Документа

Регламент утверждается и вводится в действие приказом директора ООО «Uzbekistan Airports Handling».

Ответственным лицом за разработку, оформление внедрение Регламента является руководитель контакт-центра ООО «Uzbekistan Airports Handling»

Экземпляры Регламента имеют следующие статусы:

а) контрольный экземпляр – бумажный экземпляр Регламента, имеющий оригинальные подписи хранится в Отделе документооборота ООО «Uzbekistan Airports Handling» в соответствии с требованиями действующей редакции «Руководства по

управлению документированной информацией в АО«Uzbekistan Airports»» ДПСК/АО/ИБП и КК-05.

б) электронный формат- отсканированная версия оригинала, предназначенная для обучения персона.

В целях поддержания актуальности документа, его постоянного соответствия требованиям Политики в области качества, национального и международного законодательства, правил и стандартов осуществляется пересмотр, внесение изменений и дополнений или переиздание регламента. Одновременная ревизия всех страниц регламента является переизданием. В этом случае номер ревизии обнуляется, редакции документа присваивается следующий порядковый номер.

Основанием для разработки и внесения изменений и дополнений в Регламент являются изменения и дополнения нормативно-правовых актов, распорядительных документов уполномоченного органа в Области ГА РУЗ, стандартов и рекомендуемых практик ИКАО и ИАТА, локально-нормативных актов, а также при совершенствовании производственных процессов.

1.4. Ссылки

1.4.1. Нормативные ссылки

- Воздушный Кодекс Республики Узбекистан;
- Положение о систематизации нормативных, правовых и руководящих документов, регулирующих деятельность ГА РУз;

1.4.2. Перекрестные ссылки

- Руководство по управлению документированной информацией АО «Uzbekistan Airports»;
- Руководство по качеству АО «Uzbekistan Airports».

1.5. Термин, определения и принятые сокращения

Принятое сокращение/ Abbreviation	Расшифровка сокращений/ Abbreviation expansion
АО	АО "Uzbekistan Airports"
AODB	Airports operation data base – оперативная база данных Аэропортов.
CRM	Client relationship management – Система взаимодействия с клиентами, основное ПО для учёта звонков и хранение данных
IVR	Interactive Voice Response – Система интерактивного голосового взаимодействия
Агент	Агент информационного обеспечения
Аэропорт «Ташкент»	ООО «Islom Karimov nomidagi Toshkent xalqaro aeroporti»
База знаний	Предоставляет собой набор информации (обучающий материал), выполненный с целью обеспечение полноты и актуальности предоставляемой информации Гражданам. База знаний содержит актуальные решения, необходимый сотрудникам для решения вопросов, связанных с запросами Граждан, возникающими проблемами и информацией.
ВВЛ	Внутренние воздушные линии
ВС	Воздушное судно
Входящий звонок	Звонок в КЦ со стороны граждан
ГГС	Громко говорящая связь
Гражданин	Человек, принадлежащий к постоянному населению того или иного государства, пользующийся его защитой и наделённый совокупности прав и обязанностей в рамках действующих законов государства
Диктор	Диктор-информатор
Дикторская	Участок КЦ расположенный в зале вылета, оборудованный всеми нужными ТО и ПО для передачи в эфир объявлений. Является местом работы Диктора
Диспетчер ОДКО	Диспетчер отдела комплексного обслуживания Диспетчерской службы ООО "Uzbekistan Airports Handling"
Диспетчер ОДПО	Диспетчер отдела пассажирского обслуживания, Диспетчерской службы ООО "Uzbekistan Airports Handling"
ИБД	Информационная база данных
Информационная стойка	Участок КЦ расположенный на зале вылета. Является местом работы агента
Исходящий звонок	Звонок со стороны операторов гражданам
Клиент	Гражданин, имеющий намерения заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий услуги.

Контакт-центр	Структурный отдел САС ООО "Uzbekistan Airports Handling" оказывающий информационно- консультативную поддержку гражданам
Колл-центр	Участок КЦ расположенный в зале прилета. Является местом работы оператора
КЦ	Контакт-центр
Личный состав	Сотрудники одной смены оперативно подчиненные Старшему оператору информационных обращений
МВЛ	Международные воздушные линии
Обработанный звонок	Звонок завершенный с результатам разговора оператора и граждан
Общество	ООО "Uzbekistan Airports Handling"
Оператор	Оператор информационных обращений
Оперативный контроль	Контроль соблюдения личным составом технологии работы определенные настоящим Регламентом
Потерянный звонок	Пропущенный звонок необработанный со стороны операторов КЦ
Пропущенный звонок	Входящий звонок на который не успели ответить операторы КЦ
РМ	Рабочее место
Руководитель	Руководитель Контакт-центра
САС	Служба аэровокзального сервиса
Скрипт	Стандартные фразы для обработки обращений
СНГ	Содружества независимых государств
Сотрудники	Весь личный состав КЦ
Супервизор смены	Старший оператор информационных обращений
ТО	Техническое оборудование
Т-2	Терминал №2 СНГ,МВЛ.
Т-3	Терминал №3 ВВЛ- Внутренние воздушные линии
Пассажир	Гражданин, приобретшее билет на транспортное средство (заключившее договор перевозки с транспортной компанией).
ПО	Программное обеспечение
Подменный	Агент или Диктор подменяющий сотрудников при отпуске или болезни, а так же, в других случаях отсутствия сотрудников на рабочем участке

ГЛАВА 2. Организация работ Контакт-Центра

2.1. Регламент работы КЦ

2.1.1. Организацию работ и распределение сотрудников по сменам осуществляет **Руководитель КЦ,** который во время присутствия персонала смены в полном объёме на участках (информационная стойка, дикторская) определяет участок работы для **подменного сотрудника**.

2.1.2. Сотрудникам КЦ установлен 4 сменный график работы. Оперативный контроль за работой персонала осуществляет **Супервизор смены**. **Супервизор смены** осуществляет прием –передачу смены на всех производственных участках КЦ.

Примечание: *Сотрудники КЦ должны приходить на работу за 15 минут перед началом смены. Прием-передача смены должна производиться непосредственно на РМ.*

2.1.3. Функционал дикторской Т-3 совмещена с работой информационной стойки. Во время работы **Диктора** на дикторской Т-3 на него возлагаются все обязанности **Агента КЦ**.

2.1.4. При заступлении на смену сотрудники проверяют:

- Исправность ТО и ПО;
- Журнал регистрации происшествий;
- Чистоту рабочего место.

Примечание: *При обнаружении несоответствия РМ принятым санитарным нормам* ***сотрудник принимающей смены*** *информирует по факту Супервизора смены.*

2.1.5. При обнаружении неполадок в работе ТО, ПО в течении смены, **Сотрудник** информирует Супервизора смены, делает соответствующую отметку в журнале регистрации происшествий (Приложение 2) и пересаживаются на другое рабочее место (при наличии такой возможности) до устранения неисправностей.

2.1.6. При возникновении внештатных ситуаций **Сотрудник** незамедлительно информирует **Супервизора смены** и делает соответствующую отметку в журнале регистрации происшествий (Приложение 2).

2.1.7. Смена считается оконченной по факту принятия смены со стороны **Супервизора принимающей смену**, от Супервизора сдающей смену.

2.1.8. Во время обработки обращений граждан сотрудники обязаны соблюдать установленные скрипты.

2.1.9. Во время рабочей смены сотрудникам запрещается:

- Покидать рабочее место без уважительной причины;
- Доносить до обратившихся граждан не достоверную информацию;
- Использовать иные ТО и ПО, не являющийся средством получения и передачи информации для выполнения должностных обязанностей;
- Использовать и употреблять вещества, ухудшающие дикцию во время нахождения на рабочем месте.
- При общении с гражданами пить, есть, смеяться, грубить, хамить;

• Давать персональную информацию о сотрудниках;

• Разглашать служебную информацию о деятельности Общества и АО не являющеюся открытой для общего пользователя;

• Запрашивать у представителей авиакомпаний и сотрудников Общества персональные данные о пассажирах.

2.2. Регламент работы Супервизора

2.2.1. При заступлении на смену **Супервизор** осуществляет прием –передачу смены:

• проверяет журнал приема передачи смены (Приложение1);

• осуществляет проверку явки персонала на РМ;

• проверку работоспособности оборудования;

• санитарное состояние каждого РМ.

Примечание: *При обнаружении неполного или недостоверного заполнения журнала со стороны Супервизора, сдающего смену,* ***Супервизор принимающей смены*** *делает соответствующую отметку в журнале приёма передачи смены и принимает смену.*

2.2.2. При приёме-передачи смены, со стороны **Супервизора передающей смену** доводится до сведения Супервизора принимающей смены о поступлении новых документов (Приказы и Указания со стороны Общества и АО), изменений и нововведений для ознакомления с личным составом смены.

2.2.3. По факту поступления новых документов, изменений и нововведений, **Супервизор** перед началом смены проводит сменный разбор, доводя до сведения личного состава под подпись. После сменного разбора, личный состав направляется на закрепленные участки.

2.2.4. Перед началом смены **Супервизор** удостоверяется об исправности ТО и ПО на всех участках функционирования КЦ:

2.2.5. При возникновении неисправностей ТО и ПО у сотрудников смены **Супервизор** должен:

• создать заявку на внутренней корпоративной системы «IT-Поддержка» (на копию поставить руководитель КЦ):

• при отсутствии соединения сети **Супервизор** должен позвонить в **техническую поддержку** по номеру 100 и сообщить о неисправности (уведомить начальника отдела посредством телефонного звонка или СМС).

• при невозможности звонка в IT департамент **Супервизор** незамедлительно сообщает о происшествии сотрудникам отдела IT(тел.2092,2095), находящийся на территории АВК и совместно предпринимает меры по устранению неисправностей.

2.2.6. В течение смены **Супервизор** на постоянной основе контролирует:

• корректность предоставления необходимой информации на всех участках функционирования КЦ;

• соблюдение личным составом смены установленных правил, скриптов и регламентов.

2.2.7. В течение смены **Супервизор** на постоянной основе выполняет:

• наполнение и обновление информации в ИБД отдела;

- оказание помощи сотрудникам личного состава при общении с гражданами;
- указания со стороны руководства;
- обработку звонков поступающие на телефонные номера аэропортов.

2.2.8. В случае возникновении внештатных ситуаций, **Супервизор** координирует действия личного состава.

2.2.9. Во время обеденного перерыва или при необходимости **Супервизор** подменяет сотрудников на участках функционирования КЦ.

2.2.10. По факту окончания смены **Супервизор** заполняет журнал приёма передачи смены, фиксируя все внештатные ситуации, возникшие за период отработанного времени смены во всех рабочих участках отдела.

2.3. Регламент работы оператора КЦ

2.3.1. В течении смены **Оператор** на постоянной основе:

- Принимает и обрабатывает звонки, поступающие на телефонные номера аэропортов, входящих в состав АО;
- Проводит мониторинг и перезванивает на пропущенные звонки, зафиксированные в CRM системе КЦ;
- Предоставляет гражданам информацию о движение рейсов, вылетающих/прилетающих в аэропорты, входящих в состав АО;
- Предоставляет гражданам информацию о работе аэропортов и смежных служб в пределах своей компетенции;
- Предоставляет клиентам/пассажирам информацию об услугах в аэропортах входящих в состав АО;
- Отслеживает текущую информацию по СПП, СРП в AODB;
- Выполняет поручения Супервизора и Руководителя КЦ;

2.3.2. После завершения звонка **Оператор:**

- Переходит к следующему звонку.
- При отсутствии входящих звонков **Оператор** обрабатывает пропущенные звонки.
- При отсутствии пропущенных звонков оператор ожидает следующий звонок.

Примечание: *Среднее время обработки одного звонка не должен превышать 2 минуты. При необходимости консультации с руководством КЦ или при обращении со стороны граждан по нескольким вопросам, время обработки одного звонка увеличивается до 5 минут.*

2.3.3. При информировании и консультировании граждан **Оператор** основывается на информации в ИБД и AODB.

2.3.4.В случае, если не предоставляется возможным ответить на обращения граждан, то **Оператор** должен предоставить контактные номера компетентных лиц ведомств, АК в ИБД КЦ.

2.3.5. Действия оператора регламентируются инструкциями и нормативными документами Общества и АО.

2.4. Регламент работы агента

2.4.1. В течении смены **Агент** на постоянной основе:

- Информирует граждан, обратившихся на информационные стойки в терминалах аэропорта «Ташкент» Т-2, Т-3;
- Обрабатывает онлайн-чат АО;
- Предоставляет гражданам информацию о движение рейсов, вылетающих/прилетающих из/в аэропорт «Ташкент»;
- Предоставляет гражданам информацию о работе аэропорта «Ташкент» и смежных служб в пределах своей компетенции;
- Предоставляет клиентам/пассажирам информацию о платных услугах, предоставляемых в терминалах Т-2, Т-3;
- Отслеживает текущую информацию в AODB;
- Выполняет поручения Супервизора и Руководителя КЦ;

2.4.2. При информировании граждан **Агент** действует согласно скриптам.

2.4.3. При информировании и консультировании пассажиров **Агент** основывается на информации ИБД и AODB.

2.4.4. При информировании пассажиров **Агент** не приступает к общению с другими гражданами и/или сотрудниками. Исключением являются только те вопросы, которые носят консультативный характер и требуется предоставление более точного ответа на вопрос пассажира.

2.4.5.В случае, если не предоставляется возможным ответить на обращения граждан, то **Агент** должен предоставить контактные номера компетентных лиц ведомств, АК в ИБД КЦ.

2.4.6. Действия агента регламентируются инструкциями и нормативными документами Общества и АО.

2.5. Регламент работы диктора.

2.5.1.В течении смены **Диктор** на постоянной основе:

- Передает в эфир аудио сообщения посредством автоматизированных систем звукового оповещения пассажиров и производит голосовое оповещение (в случае необходимости);
- Отслеживает текущую информацию по AODB;
- Выполняет поручения Супервизора и Руководителя КЦ;

2.5.2. Объявление о регистрации на рейс:

- По времени начала регистрации **Диктор** должен передать аудио информирование в эфир (зал вылета, привокзальная площадь вылета) о начале регистрации **(№ рейса, маршрут следования, авиакомпания, № стоек регистрации)**.

- В течении регистрации рейса **Диктор** должен передавать информацию о продолжении регистрации (зал вылета, привокзальная площадь вылета) на рейс. Временной интервал между сообщениями не должен быть менее 20 минут. Информация должна включать следующие аспекты:

• продолжении регистрации- с приглашением пройти на стойку регистрации рейса; **(№ рейса, маршрут следования, авиакомпания, № стоек регистрации)**

• информацию о поэтапном следовании пассажиров в зоны прохождения обязательных предполетных формальностей.

• По времени закрытия стоек регистрации **Диктор** должен передать аудио информирование (объявление) в эфир об окончании регистрации **(№ рейса, маршрут следования, авиакомпания, № стоек регистрации)**.

Примечание: *Звуковое оповещение проводится на 3-х языках – Узбекский, Русский, Английский.*

Примечание: *При объявлении регистрации на рейс, следующий транзитом и имеющий одну или несколько промежуточных пунктов посадки, объявляется с указанием полного маршрута следования.*

2.5.3. Объявления о посадки на рейс:

• По факту начала посадки **Диктор** должен передать аудио информирование (объявление) в эфир выводит информацию в эфир (зал вылета, блок вылетающих пассажиров) о начале посадки на рейс **(№ рейса, маршрут следования, авиакомпания, № выхода на посадку)** временной промежуток которых должен составлять 10 минут.

• По факту окончания посадки **Диктор** должен передать аудио информирование (объявление) в эфир (блок вылетающих пассажиров) об окончании посадки **(№ рейса, маршрут следования, авиакомпания, № выхода на посадку)**.

2.5.4. Объявления о прибытие рейса:

• По факту прибытия рейса **Диктор** должен передать аудио информирование (объявление) в эфир (зоны: зал прилёта, привокзальная площадь зоны прилета) о прибытии рейса **(№ рейса, маршрут следования)**.

2.5.5. При нарушении графика движения ВС на вылет (задержка, перенос, отмена, объединение) **Диктор** должен передать аудио информирование (объявление) в эфир (зоны: зал вылета, блок вылетающих пассажиров) о нарушении графика движения ВС **(№ рейса, маршрут следования, авиакомпания, причина задержки, время задержки)**.

2.5.6. Обязательные объявления (с частотой каждые 60 минут):

• Информация о правилах перевозки багажа и ручной клади (зал вылета, блок вылетающих пассажиров);

• Правила перевоза опасных предметов (зал вылета, блок вылетающих пассажиров);

• Информационные сообщения (зал вылета, блок вылетающих пассажиров).

2.5.7. Объявления смежных служб и организаций:

• **СТК** – выход в эфир (зал вылета, блок вылетающих пассажиров) с просьбой подойти к сотрудникам таможни. Объявление передаётся по факту получения запроса со стороны сотрудников таможни.

• **СДАБ-** выход в эфир (зал вылета, блок вылетающих пассажиров) с просьбой подойти к сотрудникам досмотра. Объявление передаётся по факту получения запроса со стороны сотрудников досмотра.

• Посадка – выход в эфир (зал вылета, блок вылетающих пассажиров) с просьбой подойти в блок вылетающих пассажиров. Объявление передаётся по факту получения запроса со стороны Супервизора КЦ.

• Регистрация – выход в эфир (зал вылета) с просьбой подойти к стойкам регистрации. Объявление передаётся по факту получения запроса со стороны Супервизора КЦ.

2.5.8. Все объявления передаются в эфир согласно ДПК/АО УОиРП-02 "Справочника текстовой информации для звукового оповещения в международных аэропортах АО «Uzbekistan Airports»".

2.5.9. В случаи внештатных ситуаций и сбоев в системе AODB **Диктор** передает аудио информирование по команде:

• Старшего агента СОПП – о начале и окончании регистрации на рейс;
• Диспетчера ОДПО – о начале и окончании посадки на рейс;
• Диспетчера ОДКО – о прибытии рейса.

Приложение 1

Журнал приема- передачи смены

Дата	Происшествия	Сдал(а)	Подпись	Принял(а)	Подпись
Сегодняшнее число Пример: 01.08.22	В данном пункте расписываются все внештатные ситуации произошедшие в течение смены, на всех участках функционирования КЦ. Если неисправность в течение смены устранена, то указывается время обнаружение и устранения внештатной ситуации. Если не устранена, то указывается только время начала. Пример: С 09:20 по 12:40 не работал компьютер на информационной стойке №1. С 18:30 по н.в. не работает кондиционер на участке диктора терминала-2 Если внештатных ситуаций не было, то пишется: Происшествий и изменений не было, все участки функционируют в штатном режиме.	ФИО сдающего смену Супервизора	Подпись сдающего смену Супервизора	ФИО принимающего смену Супервизора	Подпись принимающего смену Супервизора

Приложение 2

Журнал регистрации происшествий и внештатных ситуаций

Дата	Время	Происшествие	Сотрудник	Подпись	Время	Исправил	Подпись
Сегодняшнее число Пример: 01.08.22	Время обнаружение внештатной ситуации Пример: 19:45	Описание внештатной ситуации Пример: Не включается компьютер	ФИО сотрудника КЦ Пример: Азизова Н.	Подпись сотрудника КЦ	Время устранение внештатной ситуации Пример: 20:30	ФИО и отдел сотрудника, устранивший проблему. Если устранение внештатной ситуации не потребовала участие смежных служб и отделов подписывает Супервизор	Подпись сотрудника устранивший внештатной ситуации. Если устранение внештатной ситуации не потребовала участие смежных служб и отделов подписывает Супервизор