

ПЛАН УПРАВЛЕНИЯ КОММУНИКАЦИЯМИ

г. Москва
2019 г.

Оглавление

1.	Общее положение	3
1.1.	Назначение документа.....	3
1.2.	Основные определения.....	3
1.3.	Сокращения.....	4
2.	Субъекты коммуникаций.....	4
2.1.1.	Единый справочник субъектов	4
3.	Управление коммуникациями	4
3.1.	Управление внутренними коммуникациями.....	4
3.1.1.	Управляющий комитет	4
3.1.2.	Оперативный совет.....	5
3.1.3.	Рабочие совещания по проекту	5
3.1.4.	Проектный календарь	5
3.1.5.	Сводный перечень поручений (СПП).....	5
3.2.	Управление внешними коммуникациями.....	6
4.	Средства коммуникации	6
4.1.	Электронная почта.....	6
4.1.1.	Цели использования почтовых ящиков и списков рассылок	6
4.1.2.	Почтовые ящики и списки рассылок	6
4.1.3.	Ключевые правила использования электронной почте на проекте	7
4.2.	Рабочая область	7
5.	Приложение 1. Единый справочник субъектов	8
6.	Приложение 2. Проектный календарь.....	9
	Приложение 3. Сводный перечень поручений	10
7.	Приложение 4. Списки рассылки	11
7.1.	Список рассылки rt_team@energy-cons.ru	11
7.2.	Список рассылки rt@energy-cons.ru.....	11

1. Общее положение

1.1. Назначение документа

План управления коммуникациями на проекте определяет методы и требования, выполнение которых необходимо для обеспечения своевременного, полного и корректного информационного обмена, состоящего из процессов создания, сбора, структурирования, хранения и распространения данных проекта.

План разрабатывается для обеспечения эффективного процесса взаимодействия во внутренней и внешней среде проекта.

Целями Плана управления коммуникациями являются:

- Идентификация и описание всех субъектов коммуникаций на проекте как внутренних, так и внешних.
- Описание потребностей в информации всех субъектов коммуникаций проекта.
- Определение способов получения информации о ходе проекта субъектами коммуникаций проекта.
- Обеспечение последовательного и своевременного предоставления информации по проекту.

1.2. Основные определения

Внешние коммуникации проекта – взаимодействие всех участников проекта с ____.

Внутренние коммуникации проекта – коммуникации всех участников проекта между собой.

Заказчик –

Исполнитель - организация, выполняющая работы по реализации Проекта и несущая ответственность за ход выполнения и результаты Проекта.

Исполнители по проекту:

Проект – проект разработки и внедрения системы ____

Проектная группа – группа сотрудников Исполнителя, которые объединяются для решения конкретных задач в рамках проекта.

Проектные работы – работы, входящие в состав Календарного плана проекта и детальных планов работ на фазы проекта.

Проектная документация – обобщенное понятие документов, разрабатываемых Исполнителем в ходе выполнения проектных работ.

Рабочая область - выделенный сетевой ресурс с общим доступом всех участников проекта.

Участники Проекта - руководители и специалисты организаций, включенные в состав руководящих органов и Проектных групп.

1.3. Сокращения

2. Субъекты коммуникаций

Внутренние коммуникации проекта:

Внешние коммуникации проекта:

- Федеральная налоговая служба

2.1.1. Единый справочник субъектов

Единый справочник субъектов коммуникаций проекта приведен в формате таблицы Приложение 1.

Правила распространения и хранения справочника:

Единый справочник субъектов коммуникаций проекта должен быть доведен до всех участников проекта, а также размещен в рабочей области с общим доступом **по адресу:**

Лицо, ответственное за формирование и актуализацию Единого справочника субъектов коммуникаций проекта – Администратор Проекта со стороны Исполнителя.

3. Управление коммуникациями

Данный раздел определяет способы внутренних и внешних коммуникаций, используемые на проекте.

3.1. Управление внутренними коммуникациями

Виды внутренних коммуникаций проекта:

1. Заседание Управляющего комитета.
2. Заседание Оперативного совета.
3. Рабочие совещания по Проекту.
4. Проектный календарь.
5. Сводный перечень поручений (СПП)

3.1.1. Управляющий комитет

Функции:

- Утверждение результатов проекта
- Контроль хода проекта по фазам
- Утверждение решений по изменениям в проекте в т.ч. организационным.

Ключевые участники от Заказчика: спонсор проекта, представитель от функционального заказчика, представитель от ИТ, руководитель проекта

Ключевые участники от Исполнителя: директор проекта, руководитель проекта

Периодичность: 1 раз в месяц/ по итогам фаз.

Каждое заседание должно отображаться в Проектном Календаре проекта. Уведомление (приглашение) о проведении УК направляется участникам с *почтового ящика проекта со стороны Исполнителя.*

3.1.2. Оперативный совет

Ключевые участники от Заказчика: руководитель проекта, представители функционального заказчика, представители ИТ.

Ключевые участники от Исполнителя: директор проекта, руководитель проекта, руководитель группы разработки, руководитель группы внедрения.

При необходимости на ОС по инициативе участников ОС могут быть приглашены участники проектных групп и подгрупп, ключевые пользователи и другие специалисты

Уведомление (приглашение) о проведении ОС направляется участникам *почтового ящика проекта со стороны Исполнителя.*

Периодичность: 1 раз в неделю/ по итогам фаз.

Функции:

- Контроль хода проекта по плану проекта.
- Решение открытых вопросов проекта.
- Контроль взаимодействия рабочих групп проекта.

Каждое заседание должно отображаться в Проектном Календаре проекта

3.1.3. Рабочие совещания по проекту.

Принципы организации заседания рабочей группы:

1. При проведении совместных работ в форме рабочих совещаний принимаемые на них решения в обязательном порядке протоколируются и затем рассылаются участникам совещания.
2. При невозможности обеспечения поддержки рабочему совещанию со стороны администратора проектного офиса задачи протоколирования и рассылки решений совещаний решает инициатор совещания, при этом протокол совещания в обязательном порядке направляется с копией администратору проектного офиса.

3.1.4. Проектный календарь

Ключевые коммуникации между участниками (Управляющие комитеты, Оперативные советы, совещания, конференции, презентации, т.д) отражаются в Проектном календаре и реестре встреч в соответствии с Приложением 2.

Ответственный за актуализацию Проектного календаря – администратор проекта со стороны Исполнителя.

Периодичность актуализации данных – по мере необходимости.

Место хранения документа в электронном виде – документ хранится в рабочей области **по адресу:**

3.1.5. Сводный перечень поручений (СПП)

Сводный перечень поручений (Приложение 3) предназначен для оперативного отслеживания исполнения поручений, содержащий пункты:

- № по порядку;
- Проект;
- Дата совещания;
- Номер протокола;
- Тип поручения (внутреннее/внешнее);
- Распределение ответственности (Заказчик/Исполнитель);
- Ответственный;

- Срок план;
- Срок факт;
- Статус (не начато/в работе/выполнено/отложено)
- Примечание.

Ответственный за внесение изменений СПП – администратор проекта со стороны Исполнителя.

Периодичность актуализации данных – по мере необходимости.

Место хранения документа в электронном виде – документ хранится в рабочей области **по адресу:**

Контроль исполнения поручений осуществляет администратор проекта со стороны Исполнителя. При нарушении сроков исполнения поручения администратор проекта должен уведомить Руководителя проекта со стороны Заказчика и Руководителя проекта со стороны Исполнителя.

3.2. Управление внешними коммуникациями

Внешними коммуникациями на проект являются все формы коммуникации с Федеральной налоговой службой.

Формы внешних коммуникаций, применяемые на проекте:

- Видеоконференции и телефонные конференции (конференцсвязь).
- Презентации/Брифинги;
- Расширенные совещания;
- Пресс-релизы/Информационные письма.

Внешние коммуникации должны быть отражены в Проектном календаре (приложение 3) Итоги/решения/поручения внешних коммуникаций занесены в СПП (приложение 4)

4. Средства коммуникации

В данном разделе описаны применяемые на проекте средства коммуникации и требования к оформлению документации.

4.1. Электронная почта

4.1.1. Цели использования почтовых ящиков и списков рассылок

Основной целью использования проектных ящиков является полное и своевременное обеспечение информацией участников проекта. Проектные ящики являются основным средством коммуникации между Заказчиком и Исполнителем, а также между проектными группами Исполнителя.

4.1.2. Почтовые ящики и списки рассылок

Почтовый ящик проекта со стороны Исполнителя –

Основные функции:

- рассылка информационных писем Заказчику и Исполнителю по соответствующим спискам рассылки в т.ч. по организационным вопросам;
- рассылка уведомлений (приглашений) о проведении заседаний ОС, УК, рабочих совещаний по проекту;
- рассылка материалов к Управляющему комитету, Оперативному совету, рабочим совещаниям по проекту: организация проведения, рассылка материалов, согласование протокола (в копию – списки рассылки от Заказчика и Исполнителя);

- согласование всех проектных документов с Заказчиком (в копию – списки рассылки от Заказчика и Исполнителя);
- хранение и агрегация всей электронной переписки на проекте

Почтовый ящик проекта со стороны Заказчика -

Основные функции:

- направление писем в т.ч. и информационных писем Исполнителю (в копию – списки рассылки от Заказчика и Исполнителя);
- согласование всех проектных документов с Исполнителем (в копию – списки рассылки от Заказчика и Исполнителя).

Список рассылки Исполнителя – список рассылки, состоящий из ключевых сотрудников (Приложение 4).

Список рассылки Заказчика – список рассылки, состоящий из ключевых сотрудников, участвующих в проекте. (Приложение 4).

4.1.3. Ключевые правила использования электронной почте на проекте

- В копию почтовых переписок между рабочими группами Исполнителя ставится *список рассылки Исполнителя*.
- В копию почтовых переписок между Исполнителем и Заказчиком ставятся *списки рассылки Исполнителя и Заказчика*.
- После внутреннего согласования документы с почтового ящика проекта Исполнителя направляются на почтовый ящик проекта Заказчика,
- При получении документации от Заказчика, Администратор проекта размещает ее в рабочей области, после чего информирует по списку рассылки Исполнителя.
- В теме письма необходимо обязательно указывать проект и краткую формулировку вопроса. В тексте письма необходимо указать желательное время получения ответа.

4.2. Рабочая область

Ответственность за организацию и доступ всех участников к Рабочей области несет Архитектор проекта.

Ответственность за размещение документов в рабочей области несет Администратор проекта со стороны исполнителя.

Единое хранилище данных **по проекту** –

5. Приложение 1. Единый справочник субъектов

ФИО	Роль на проекте	Должность в функциональном подразделении	Контактный телефон	E-mail

6. Приложение 2. Проектный календарь

июль							август							сентябрь						
пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
1	2	3	4	5	6	7				1	2	3	4							1
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22
29	30	31					26	27	28	29	30	31		23	24	25	26	27	28	29
														30						
октябрь							ноябрь							декабрь						
пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
	1	2	3	4	5	6					1	2	3							1
7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10	2	3	4	5	6	7	8
14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17	9	10	11	12	13	14	15
21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24	16	17	18	19	20	21	22
28	29	30	31				25	26	27	28	29	30		23	24	25	26	27	28	29
														30	31					

№	Дата	Место встречи	Тип встречи	Наименование	Содержание	Документ по итогам встречи

Приложение 3. Сводный перечень поручений

№	Проект	Дата совещания	Совещание	Номер протокола	Тип поручения	Поручен	Распределение ответственности	Ответственный	Срок план	Срок факт	Статус	Примечание

7. Приложение 4. Списки рассылки

7.1. Список рассылки

ФИО	Исполнитель	Адрес электронной почты

7.2. Список рассылки

ФИО	Адрес электронной почты