

# Практический опыт построения и развития эффективной договорной работы



# Татьяна Нечаева

## О спикере

- Руководитель группы правового сопровождения операционной деятельности HeadHunter
- Автор нескольких статей по вопросам трудового права
- В HeadHunter отвечает за разработку методологии и стандартов работы юристов, выстраивание клиент-ориентированного подхода в работе юристов, оптимизацию и автоматизацию бизнес-процессов и юридических сервисов направления

Для связи со мной:

Почта: [t.nechaeva@hh.ru](mailto:t.nechaeva@hh.ru)  
WhatsApp: +7 (980) 708-82-85



@NECHAEVA\_TATYANA

# Наши основные цифровые инструменты



Эта система автоматизации процессов и управления проектами принята в hh.ru

В ней происходит взаимодействие между структурными подразделениями компании. Предоставление разного рода юридических сервисов



База знаний, в которой мы делимся всем необходимым для работы с договором:

- полезными инструкциями
- обучающими видео
- шаблонами документов



Система, которая гарантирует прозрачный процесс согласования клиентских сделок

Коллеги знают, кто и за что ответственен и в какие сроки произойдёт согласование. Это позволяет управлять процессом, анализировать



kakdelo

Конструктор опросов для оценки удовлетворенности сервисом: спрашиваем советы, берём обратную связь по изменениям

## PRAVO TECH

Автоматизация судебной работы.

- Case.one
- Casebook
- Caselook



Для анализа данных о работе юридических сервисов.

Также мы используем отчёты Process mining для максимально объективной аналитики в режиме реального времени и прогнозирования изменений

# Legal Tech Стратегия



# Общие подходы и принципы Legal Tech

## 1. Ориентир на ценность для бизнеса

Legal Tech - не просто про «технологии ради технологий», а про **ускорение и упрощение юридических процессов**, чтобы бизнес мог действовать быстрее и безопаснее.

**Принцип:** юр-сервис должен быть удобным, понятным и полезным для пользователя (не только для юриста).

## 2. Нельзя автоматизировать хаос. Автоматизируем только то, что уже упорядочено

Перед автоматизацией важно **стандартизировать и оцифровать** текущие процессы: шаблоны, маршруты, роли, критерии.

**Принцип:** автоматизируем сначала простое и повторяемое, потом — сложное и экспертное.

## 3. Простота и доступность

Если бизнесу нужно объяснять инструкцию на 5 страниц, это не Legal Tech, а бюрократия.

# Общие подходы и принципы Legal Tech

## 4. Интеграция, а не изоляция

Legal Tech-сервисы должны быть **встроены в ИТ-ландшафт компании**: CRM, JIRA, WIKI, BI-платформы.

**Принцип:** юрист не должен «переключаться между 5 системами» — всё должно быть связано.

## 5. Постоянное улучшение и обратная связь

Legal Tech — это **не проект, а процесс**. Решения живут, улучшаются и развиваются по фидбеку от пользователей.

**Принцип:** MVP → пилот → масштаб → адаптация

## 6. Прозрачность и управляемость

Все процессы должны быть **отслеживаемы, управляемы и визуализируемы**.

**Принцип:** каждый участник знает, где «зависло», кто отвечает, какой статус.

# Структура и цифры

15

общее число юристов по доходным  
и расходным договорам  
в компании

>7 100

доходных договоров в  
2024 году

4 города

присутствия юристов  
по договорам: Москва, Ярославль, Санкт-  
Петербург, Новосибирск

>4 500

расходных договоров в  
2024 году

Мы разделяем работу  
по доходным и расходным договорам на  
два направления, потому что это  
позволяет юристу:

- использовать дифференцированный  
подход  
к разным сделкам
- сконцентрироваться  
на конкретном виде договоров  
в соответствии с проработанной  
матрицей рисков
- наладить более доверительные  
отношения с внутренним заказчиком

# Функционал и объём задач

Юристы **не** принимают участие в согласовании:

- доходных договоров с клиентами, которые готовы работать по оферте **(86%)**
- расходных договоров на сумму менее **100 000** **₽**

Нагрузка распределяется равномерно старшими юристами

- Следим за объемом задач с помощью дашбордов
- Задача закрепляется за ответственным юристом (правило «**1 договор = 1 юрист**»)

Отпуска и больничные не влияют на сроки

Передаём дела и процессы согласования на время отсутствия, чтобы **время согласования не увеличивалось**

Единые подходы к согласованию

- Разработали единые **стандарты работы юриста** и следим за их соблюдением
- Сформировали книгу правок для расходных и доходных договоров

Всегда на связи с согласующими подразделениями

Чтобы сократить сроки согласования, проводим **ежемесячные кросс-функциональные встречи с коллегами:**

- бухгалтерией
- финансовым департаментом
- службой документооборота



# Процесс согласования и подходы

Инициаторы согласования — внутренние заказчики

Регулярные обучения и сбор обратной связи

Матрица визирующих

Экспертные подразделения привлекаются опционально

Шаблонизация документов

В компании выделены службы, которые ведут бесшовный документооборот с контрагентами:

- отдел закупок
- менеджеры по работе с клиентами

В сложных случаях юрист общается с контрагентом напрямую

Проводим регулярные онлайн- и офлайн-обучения по работе с сервисами

Разбираем сложности в согласовании и упрощаем процессы

Выстраивается автоматически в соответствии с параметрами договора, заданными в карточке задачи (например, при 100% постоплате не требуется согласования с финансовым департаментом)

В любое согласование юристы по договорам могут привлечь экспертов по рекламе, ПДн и ИС, при этом коллеги готовят обучения и памятки с ответами на частые вопросы

Юристы разрабатывают типовые, универсальные шаблоны договоров под разные условия сделок, которые внедряются в Jira и CRM для автоматического заполнения и формирования готового договора

# Как понимаем, что мы эффективны?

## Измеряем это четкими метриками и KPI

### SLA

Максимальная итерация не превышает

2,5 дня

Среднее время согласования составляет

0,8 рабочего дня

### Итерации

Согласовываем

87% сделок

Итерации согласования

1—2

### KPI

Lead time от переговоров, через согласование всеми подразделениями и до заключения сделки

10 дней

### Удовлетворённость сервисом

Оценку «Отлично» получают

99% задач

Дополнительно спрашиваем внутреннего заказчика об удовлетворённости сервисом через конструктор опросов kakdela, в том числе просим советы, берём обратную связь по изменениям.

# Jira — платформа для работы с процессами

В любом процессе есть:

- **Тема задачи:** короткая суть запроса
- **Руководитель проекта:** кто отвечает за процесс, владелец бизнес-процесса
- **Исполнитель:** кто работает над задачей в текущий момент; во многих процессах действует автоматическое назначение задач исходя из нагрузки юриста
- **Автор запроса:** кто поставил задачу
- **Наблюдатель:** кто получает уведомления о движении по задаче

DATA :: Analytics / AN-10630  
Доработать отчет "Время согласования виз в договоре (CRM)"

Редактировать | Добавить комментарий | Назначить | Еще... | In Progress | Close | Will not be executed | Бизнес-процесс

Тип: ☒ Задача  
Приоритет: ☒ Средний

Статус: **FEEDBACK** (Посмотреть бизнес-процесс)  
Решение: Нет решения  
Исправить в версиях: Не заполнено

Проект	Код	Тип проекта	Руководитель проекта	Категория проекта
ЮрДел :: Согласование рекламных...	LSMN	0	Ирина	Lawyers
ЮрДел :: Согласатели	OWC	0	Светлана	Lawyers
ЮрДел :: Тест EXC	TESTEXC	0	Ирина	Нет категории
ЮрДел :: Экспертиза договоров с п...	EXC	0	Екатерина	Lawyers
ЮрДел :: Юридические вопросы ИБ	LQIS	0	ва Дарья	Lawyers
ЮрДел :: Интеллектуальная собствен...	LIP	0	ва Дарья	Lawyers
ЮрДел :: Общие вопросы	LCQ	0	Ирина	Lawyers

Люд

Исполнитель: Татьяна

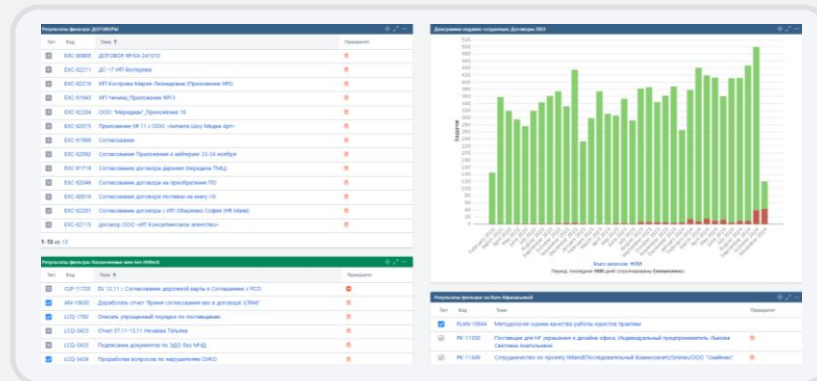
Автор: Татьяна

Аналитик: за С...

Watcher Field: octopus-jira, Me ва Татьяна

Голоса: 0

Наблюдатели: 3 Прекратить наблюдение за этой задачей



---

**Почему мы считаем наши  
договорные процессы  
отличными?**



# Принципы эффективной договорной работы

1

## Прозрачность на всех этапах

Любой участник (юрист, бизнес, менеджер) понимает, на каком этапе находится договор, кто согласует, и сколько времени это занимает.

Есть трекинг в реальном времени: кто последним вносил правки, где «пробуксовка»

3

## Шаблоны и типизация

Все типовые договоры — по утверждённым шаблонам, без изобретения велосипеда каждый раз. Шаблоны создаются через базовый плагин конструктора документов Jira. Используются вариативные поля: меняется только то, что действительно требует внимания (сумма, сроки, предмет). Бизнес может сам генерировать и согласовывать типовые документы, без включения юриста (при low-risk-кейсах)

5

## Роль юриста — партнёр, а не «финальный подписант»

Юристы включаются на этапе проектирования сделки, а не в последний момент «на подпись». За счёт наличия разных экспертиз в департаменте у нас нет потребности обращаться к внешним консультантам по договорному процессу. Есть риск-матрица, и понятно, какие сделки можно проводить без участия юриста, а какие требуют анализа

2

## Упрощённый цифровой флоу

Договорный процесс выстроен через workflow-систему, с подсказками на каждом этапе и понятными инструментами визуализации. Используется единственная платформа, а не 5 разных каналов, все нужные системы автоматически интегрированы

4

## Скорость без потери качества

Время согласования укладывается в SLA (до 2 рабочих дней). Не затягивается из-за постоянных циклов согласований. Юристы фокусируются на рискованных и нестандартных кейсах, а не на всех подряд

# Принципы эффективной договорной работы

6

## Контроль рисков:

- Low-risk-шаблоны — без участия юриста (самообслуживание)
- Middle-risk — через быструю проверку (check-list)
- High-risk — полное сопровождение, персональный подход

8

## Контроль сделки после подписания

В большинстве случаев мы используем ЭДО для подписания. Статус подписи легко отследить. Договоры после подписания не «пропадают в папке», а хранятся в системе и контролируются

7

## Полнота данных и учёт обязательств

Все условия сделки структурированы и доступны: можно быстро найти ключевые параметры. Есть учёт сроков, платежей, ответственности, автоматические напоминания.

9

## Аналитика и улучшение

Есть метрики: время согласования, количество версий, отклонения от шаблонов, загрузка юристов. Система постоянно подсказывает, что тормозит процесс и где можно упростить

# Бонус: что чувствуют сотрудники



Не страшно обращаться к юристам.  
Это просто, быстро и понятно



Нет ощущения «бутылочного горлышка»



Высокое доверие к системе  
и уверенность в сроках  
запуска проектов



Коллеги, спасибо за поддержку, оперативность и вовлеченность. Лучшая команда!!!

Спасибо большое

Коллеги, спасибо за вовлеченность, за готовность вникнуть и разобрать любой кейс. Обращалась к Олесе Ершовой, каждый раз - максимальное погружение клиента, его процессы, предложение решения на нашей стороне. Всегда очень комфортное взаимодействие.

Низкий поклон Коллегам - юристам! Лично в моих отдел продаж очень много нестандартных договоров и иных документов. Боюсь, что юристы ночуют на работе исполняя в срок визы. Самый частый запрос от клиентов отдела тендерных продаж - договор по аналогии с предыдущим. Может продумать в этой части какую-то систему, чтобы разгрузить коллег из Юр. Депа? Может выделить определенный тэг? Разгрузит ли это коллег?

всё замечательно и вы замечательные, спасибо!

все супер

---

**Процесс в схемах и картинках  
для большего погружения**





# Так создаётся запрос для согласования договора

Так выглядит первичное заполнение анкеты для получения сервиса при продолжающемся сотрудничестве (в **90%** случаев мы работаем с контрагентами не единожды)

Менеджер заполнит **только существенные условия** сотрудничества.

Можно пойти и по упрощённому сценарию: поставщик заполнит карточку своими силами, и менеджеру нужно будет только проверить корректность коммерческих условий

The image displays three overlapping screenshots of a web form titled "Создать Запрос" (Create Request). The form is divided into sections: "Основное" (Basic), "Аргументация" (Argumentation), and "Подписание" (Signature). Red arrows indicate the flow from the top section to the middle, and then to the bottom.

**Создать Запрос** (Basic section):

- Тема\* (Topic\*)
- ИНН\* (Tax ID\*)
- Кап. затраты\* (Capital expenditures\*)
  - ☐ Да, только основными
  - ☐ Да, не только основными
  - ☐ Да, лицензии
  - ☐ Да, аренда оборудования
  - ☐ Да, иная аренда
  - ☐ Нет, это расходы
  - ☐ Не знаю, прошу уточнить
- Основное средство - используется в нашем оборудовании и пр. (Main asset - used in our equipment and others)
- Процент\* предоплаты (Percentage\* advance payment)
- Сумма по договору\* руб. (Sum by contract\* rub.)

**Создать Запрос** (Argumentation section):

- Срок действия договора (Contract term)
- Категория\* (Category\*)
  - ☐ Нет
- Резидент\* (Resident\*)
  - ☒ Резидент
  - ☐ Нерезидент
- Система налогообложения (Tax system)
- Валюта платежа\* (Payment currency\*)
  - ☒ Рубли
  - ☐ Доллары/евро/иные
- Чей шаблон\* договора? (Whose contract template\*)
  - ☒ Нет
  - ☐ Наш шаблон договора
  - ☐ Шаблон контрагента
- Подписание (Signature)
  - ☒ Нет
  - ☐ ЭДО
  - ☐ Бумага
- Ответственный менеджер (Responsible manager)
- Если автор отличается от менеджера (If the author differs from the manager)

**Создать Запрос** (Signature section):

- договора? (Contract?)
  - ☐ Наш шаблон договора
  - ☐ Шаблон контрагента
- Подписание (Signature)
  - ☒ Нет
  - ☐ ЭДО
  - ☐ Бумага
- Ответственный менеджер (Responsible manager)
- Вложение (Attachment)
  - Перенесите файлы, чтобы прикрепить, или обзор.
- Описание (Description)
  - Стиль (Style):
  - Визуальный (Visual) / Текст (Text)

Buttons at the bottom: ☐ Создать еще один (Create another one),  (Create),  (Cancel).

# Формирование заявки на верификацию и согласование договора — альтернативный путь

Сокращение времени на постановку  
задачи  
в несколько раз

Отправляем  
контрагенту  
ссылку на сайт

1

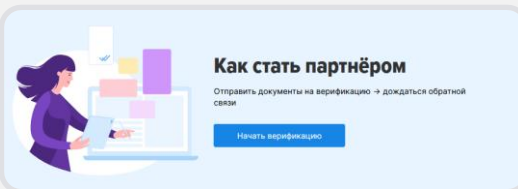
Контрагент заполняет всю  
необходимую  
информацию



2

Задача поступает  
в работу юристу

3



Юридическое лицо	Индивидуальный предприниматель	Физическое лицо
<b>Сведения о Партнёре</b>		
ИНН 10 цифр	Планируемая сумма сотрудничества до 10 000 000 Р в год	
От неё зависит список документов		
Наименование контрагента ООО «Организация»	ОГРН 13 цифр	
КПП 9 символов	Р/С 20 цифр	
К/С	БИК 9 цифр	

## Инструменты для сотрудничества



Общие договорные  
условия

[Посмотреть](#)



Учредительные  
документы

[Посмотреть](#)



Письма с запросами  
на верификацию

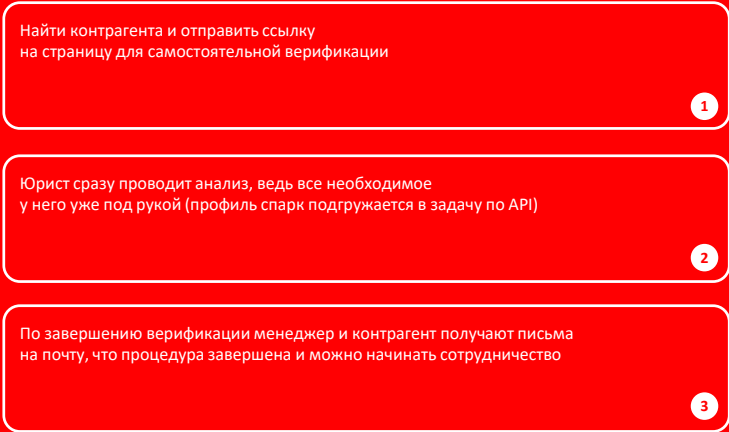
[Посмотреть](#)

# Вкладка «Партнёрам» на сайте hh.ru

## Путь верификации раньше



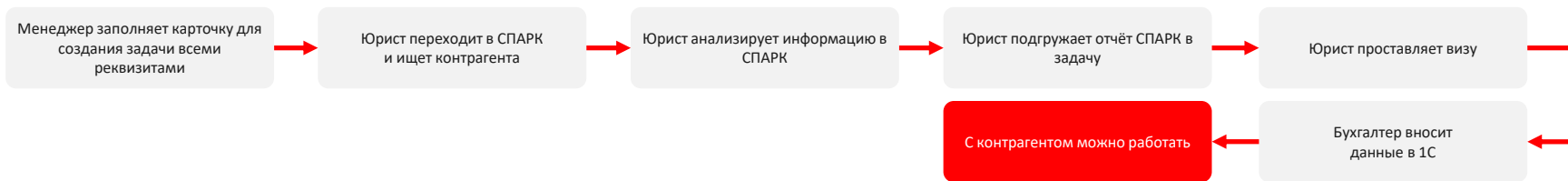
## Путь верификации для крупных сделок сейчас



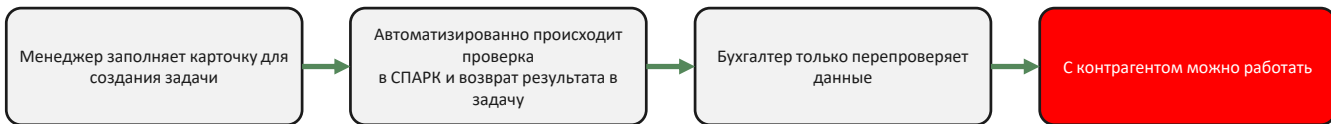
Мы видим, что участие сотрудника в процедуре сокращается в несколько раз

# Большая часть верификаций небольших сделок с юрлицами проходит без участия юриста за счёт алгоритмов и данных, которые получены из СПАРК

Раньше (при соответствии критериям благонадёжности)



Сейчас (при соответствии критериям благонадёжности)



# Автоматизация договорной работы с поставщиками

Согласование договора начинается с заполнения карточки запроса, где почти к каждому полю привязано определённое условие автоматизации, которое запускает автоматическое определение сценария согласования исходя из параметров

Например, если менеджер указывает, что по договору он покупает товар, который можно капитализировать, то такая задача автоматически назначается на финансовый департамент для учёта такой сделки

1

Связанность запросов по одному контрагенту.

Для этого мы создали EPIC по ИНН

Задача, в которой собираются все взаимодействия с контрагентом автоматически

Это позволяет избежать нарушений нумерации, исключает согласования запроса без верификации контрагента на нужную группу в зависимости от рисков и позволяет найти всю информацию по контрагенту в считанные секунды. Также в EPIC отражается последняя актуальная верификация и при создании задачи на договор подтягивается только актуальная верификация.

2

1

2

Создание задачи

Все поля, отмеченные звездочкой (\*), являются обязательными

Проект: ЮрДеп - Экспертиза договоров

Тип задачи: Обычный договор

Основное\* Аргументация

Тема\*

ИИН\*

Кап. затраты\*

- ☐ Да, только основное средство более 40 тыс.руб. без НДС
- ☐ Да, не только основное средство более 40 тыс.руб. без НДС
- ☐ Да, лицензии
- ☐ Да, аренда больше 6 мес. (офис/склад)
- ☐ Да, иная аренда (мероприятия, оборудование)
- ☐ Нет, это расход (опека)
- ☐ Не знаю, прошу проверить

Основное средство - по бухгалтерскому балансу от 40 тыс.руб. (без НДС), который будет использоваться в нашей организации в течение минимум 1 года. К ОС будут относиться земель, здания, оборудование и пр. предметы.

Проект\* предоставлять

Сумма по договору руб.

если облагается НДС - указать с

481103527032

Комментарий Отметить работу Еще... Подписано

Детали запроса

Тип: Epic

Приоритет: Средний

Метки: Нет

Epic Name: 481103527032

Статус: В работе

Решение: Не решено

Smart Checklist

с checklist is empty

Вложенные файлы

Перенесите файлы, чтобы прикрепить, или обзор.

Проблемы в эписе

PK-5052	Верифик ИТ Чернышев В И		ГРУППА
PK-6001	Вериф	В.И.	ГРУППА
EXC-32075	ИПЧ	57, Хабрисатели	CLOSED
EXC-32460	ИПЧ	58	CLOSED
EXC-32879	ИПЧ	ни 58_08.09.2020_Продолжение вакансии	ДОГОВОР
EXC-32916	ИПЧ	№80 (работа со звукозаписывающей студией)	ДОГОВОР
EXC-33075	ИПЧ	Б1	CLOSED
EXC-33250	ИПЧ	"Хабс"	CLOSED
EXC-33291	ИПЧ	ИГОРЬВИЧ, онлайн-мероприятие	CLOSED
EXC-33482	ИПЧ	ИГОРЬВИЧ, Приложение Б1, ex-day	CLOSED
		е 64, макеты стенов на ProductCamp и Hybrid	CLOSED

# Автоматизация договорной работы с поставщиками

В Jira есть чек-лист для визуализации процесса согласования. Всё происходит автоматически

При переходах от одного подразделения выполненные этапы становятся DONE, этап в процессе — IN PROGRESS, что предстоит сделать ещё — TO DO.

Это позволяет менеджеру ориентироваться в процессе согласования, так как процесс стал прозрачным

1

Мы приняли решение, что в работе у нас остаются только актуальные запросы

Для этого есть **программный бот**, который закрывает запросы, по которым не было активности более месяца, и переводит задачу в статус «Договор не согласован». Автоматическое закрытие позволяет избежать провисания задач, которые уже утратили актуальность в связи с тем, что сделка не состоялась или менеджер проекта сменился.

2

1

## Визуализация этапов согласования

<input checked="" type="checkbox"/> Схема оплаты согласована	DONE
<input type="checkbox"/> Предварительное согласование юристов	IN PROGRESS
<input type="checkbox"/> Согласование бухгалтерии	TO DO
<input type="checkbox"/> Согласование с поставщиком	TO DO
<input type="checkbox"/> Финальное согласование юристов	TO DO
<input type="checkbox"/> Подписание	TO DO

2

## 3 обновлений

 Пользователь **jira-bot** внес изменения 02.06.22 08:28

Статус задачи: Договор не согласован

Резолюция: Won't Fix

Статус: Согласование с поставщиком Closed

## 1 комментарий

 **jira-bot** 02.06.22 08:28

 запрос **закрыт**, так как по нему долгое время не было изменений по [ссылке](#).

# Автоматизация договорной работы с поставщиками

Кнопки, которыми пользуется менеджер для перевода задачи на согласующего, например с интуитивно понятными названием и цветами светофора, которые помогают понять лучше, что требуется выбрать

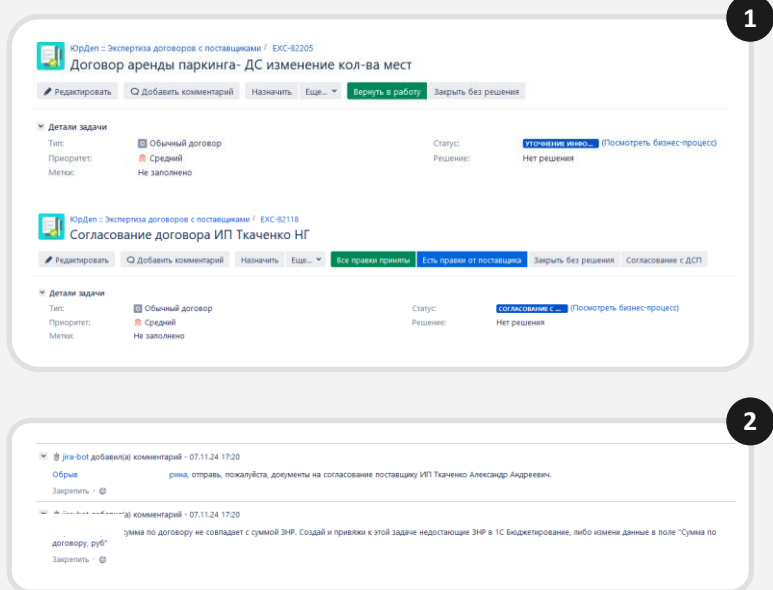
Например, если нужно вернуть в работу задачу, то менеджер нажимает кнопку с одноимённым названием зелёного цвета, а если продлить срок — жёлтого цвета

1

Мы дополнили все этапы согласования ботами-помощниками для лучшей ориентации в этапах процесса

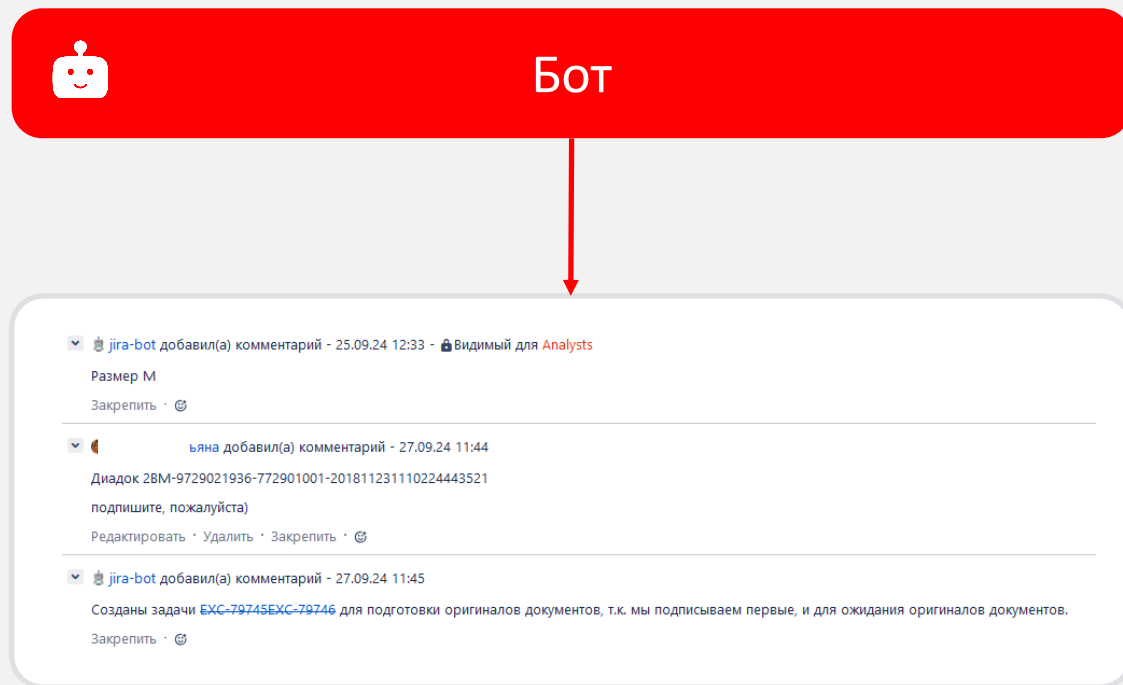
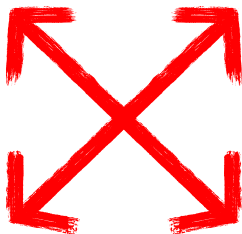
Бот подскажет, что делать дальше, даст ссылки на материалы базы знаний. Напомнит, если менеджер забыл о задаче. Представляете, сколько времени это сэкономит юристу?!

2



## Боты-помощники

Боты не только подсказывают  
как действовать дальше,  
но и сами выступают исполнителями  
процесса





# Автоматизация договорной работы с поставщиками

Мы настроили **автоматическую постановку задач на подписание** и **наладили электронный учёт оригиналов документов**

Если задача на согласование была переоткрыта и условия сотрудничества изменились, то автоматически закрываются задачи на получение оригиналов

1

## Проблема



Сотрудник при увольнении не передаёт дела по текущим взаиморасчётам с клиентами, и после его увольнения остаются документы, которые никак не учтены в качестве заявок на расход

## Решение проблемы



Реализовано **отслеживание задач в случае увольнения ответственного менеджера**. Для устранения «брошенных задач» информируют руководителя увольняющегося сотрудника, самого сотрудника и ответственного юриста

2

1

Детали запроса

Тип: Поступление оригиналов в бухгалтерию

Приоритет: Средний

Метка: Нет

ИНН: 781450448115

Результат сравнения документов: Нет различий между полученным и согласованным

Подписание: Бумага

Кто подписывает: Подрядчик

Статус: **Учтён в бухгалтерии**

Резолюция: Не решен

Уровень безопасности: Все пользователи

2

Добрый день.

Уважаемый \_\_\_\_\_ последний рабочий день.

Это письмо отправлено автоматически, для информирования о нераспределенных задачах увольняющегося сотрудника. Эти задачи необходимо переназначить на нового исполнителя, чтобы данные запросы не "зависли".

Список запросов:

ЭХС-58797 - исполнитель

ЭХС-58796 - исполнитель

ЭХС-58761 - исполнитель

ЭХС-58706 - исполнитель

ЭХС-58705 - исполнитель

~

~

~

~

~

~

~

~

~

~

~

~

~

~

~

## Создание связанной задачи на согласование дополнительного соглашения прямо из задачи на договор



ЮрДеп :: Экспертиза договоров с поставщиками / EXC-79303

Обучение юристов ООО «ИЛС Евразия»

✎ Редактировать

🔍 Добавить комментарий

Назначить

Еще... ▾

Оценить

Согласовать ДС

Переоткрыть - на юристов

Бизнес-процесс ▾

### ▼ Детали задачи

Тип:

Обычный договор

Приоритет:

Средний

Метки:

Не заполнено

Epic Link:

9729021936

Юридическое  
название компании,  
ИП:

ООО «ИЛС Евразия»

Статус:

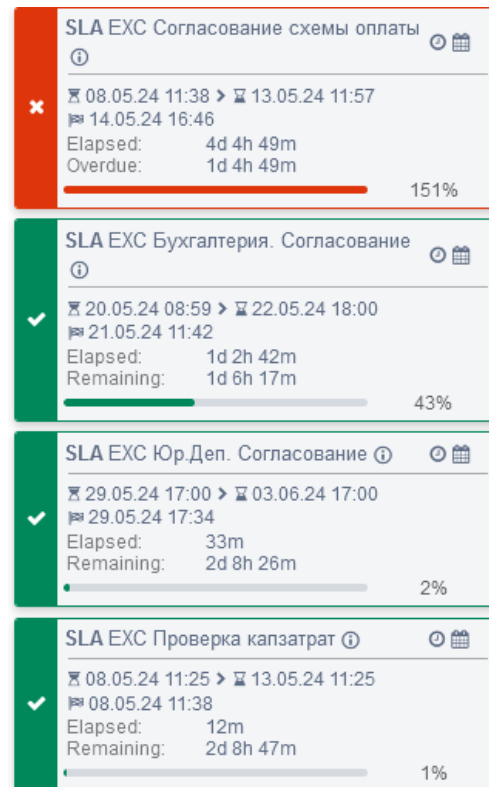
ДОГОВОР СОГЛАСО... (Посмотреть бизнес-процесс)

Решение:

Согласовано


## SLA-панели

Наглядно показывают, сколько  
регламентного времени  
у согласующего осталось  
на его часть процесса. Также  
фиксируют сроки и этапы процесса,  
где произошло нарушение SLA




## Программное определение срока на выполнение задачи

Информирование заказчика  
о том, через сколько будет отработан  
запрос по договору

▼  jira-bot добавил(а) комментарий - 22.05.24 13:12

задача будет выполнена в течение 16 рабочих часов

Закрепить · 😊

▼  jira-bot добавил(а) комментарий - 22.05.24 13:12

Коллеги, обратите внимание, что подписание будет по ЭДО.

Закрепить · 😊

# Эскалации


▼  jira-bot добавил(а) комментарий - 08.11.24 08:29

[Анастасия](#), уточни, пожалуйста, актуальна ли эта задача. Если тебе требуется помощь в согласовании, то сообщи, пожалуйста, в юридический департамент. Если задача утратила актуальность, то ее необходимо закрыть, или это произойдет в автоматическом режиме спустя две недели. Если нужно продлить согласование, то нажми кнопку "Продлить согласование".

Закрепить · 

▼  [Татьяна](#) добавил(а) комментарий - 11.08.24 16:34 -  Видимый для Москва :: Юридический департамент

[Олеся](#), до нарушения SLA остался 1 день. Обрати внимание на задачу.

Редактировать · Удалить · Закрепить · 

▼  jira-bot добавил(а) комментарий - 15.08.24 17:12

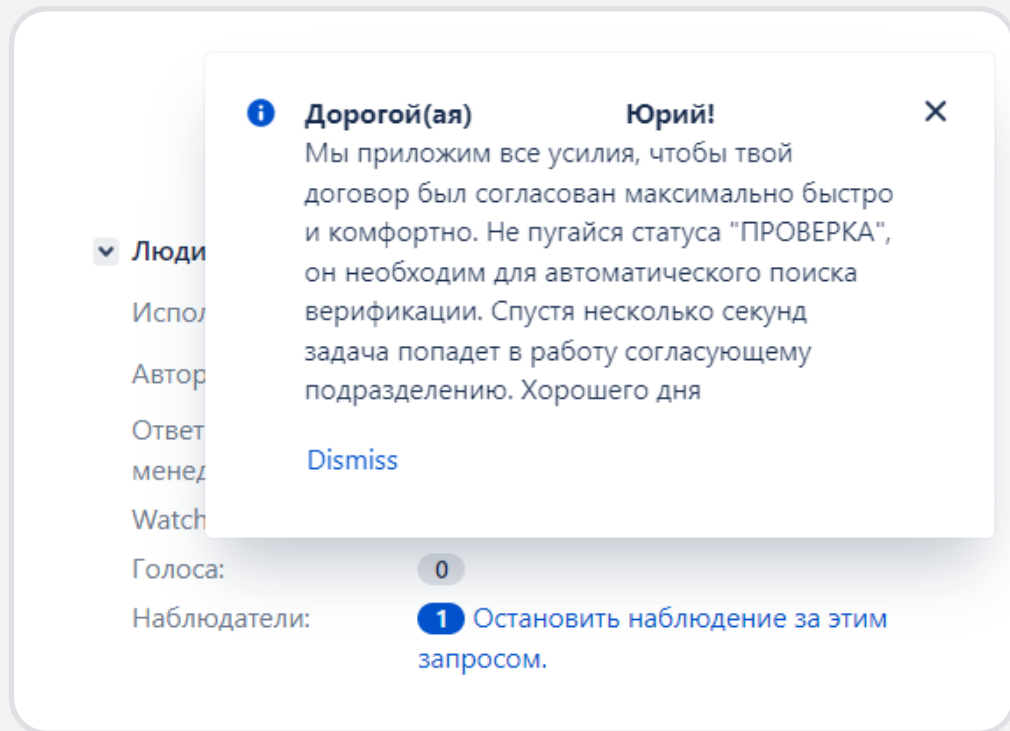
[Олеся](#), обрати, пожалуйста, внимание на задачу.

[Олеся](#) :ва Елена, [~е ], [Татьяна](#), FYI.

Закрепить · 

## Связанность с другими процессами

Программная связка  
с запросом (подпроцессом)  
верификации контрагента  
для заключения договора



# Трекинг событий по задачам

Кто, что, когда и сколько  
времени делал по задаче

Удобно, когда нужно провести анализ  
работы над задачей,  
в том числе понять, на ком задача  
зависала



# Методология оценки юристов





# Метрики и KPI

У каждой практики описаны ключевые метрики и KPI исходя из многолетней коммуникации с бизнесом на основе управления ожиданий внутренних заказчиков. Мы мониторим эти показатели регулярно в онлайн-режиме с помощью аналитических отчётов.

## Ключевые метрики:

- скорость
- ресурсы
- уровень удовлетворённости

Метрики практики рекламы и брендинговых продуктов				
Тип метрики	Метрика	Методика расчета	Целевое значение	На кого распространяется
Скорость	Lead time для проверки материалов при разработке новой брендированной страницы или редизайна текущей страницы	Считаем по времени нахождения задачи на юристе практики	Не более 2-х рабочих дней	Юристы по работе с брендинговыми продуктами
Скорость	Lead time для проверки материалов при разработке новой брендированной вакансии, редизайне вакансии, при внесении правок в текущую страницу/вакансию	Считаем по времени нахождения задачи на юристе практики	Не более 10 рабочих часов	Юристы по работе с брендинговыми продуктами
Ресурсы	Пропускная способность юриста практики по работе с брендинговыми продуктами	Считаем среднее количество задач в месяц, которое может выполнить сотрудник	Не менее 200 задач на одного юриста в месяц	Юристы по работе с брендинговыми продуктами
Скорость	Lead time для обработки задачи по вопросам рекламы	Считаем по времени нахождения задачи в статусе «Юрдеп согласование», либо иным другим статусе, свидетельствуем о назначении ответственного исполнителя по задаче.	Не более 2-х рабочих дней	Юрист по работе с рекламными материалами

Общие метрики на все практики				
Скорость	Lead time для обработки задач юристами	Считаем по времени нахождения задачи в статусе «Юрдеп согласование», либо иным другим статусе, свидетельствуем о назначении ответственного исполнителя по задаче. Применимо, если нет отдельных метрик и KPI для процессов	Для задач с приоритетом Критический и ниже максимальное время на юристах составляет не более 3-х рабочих дней для 98% задач.  Для задач с приоритетом «блокирующий» срок отработки не более 1 рабочего дня для 100% задач.	Все юристы
Удовлетворенность (eNPS)	Оценка удовлетворенности (по всем направлениям)	Средний балл по оценке удовлетворенности, которые ставят менеджеры по итогам выполнения каждой задачи в Jira и результатам опросов внутренних заказчиков	Средний балл не ниже 4 (хорошо)	Все юристы

# Оценка качества работы юристов

## Цели оценки:

- обеспечить прозрачный и единообразный подход к проверке качества согласования документов
- выявить и устранить пробелы в работе
- поддержать профессиональное развитие сотрудников

## Что оценивается

Задачи в CRM и Jira — минимум 5 задач по каждому юристу (по проектам и весу задач — S–XL)

## Периодичность

Оценка проводится ежеквартально

## Качество выполнения задач по 7 критериям

- 01** Соблюдение стандартов и инструкций
- 02** Корректность ведения задачи
- 03** Соответствие законодательству
- 04** Понятность текста и коммуникация
- 05** Отражение рисков
- 06** Корректность определения веса задачи
- 07** Результаты тестирования на знание стандартов и подходов Практики



# Оценка качества работы юристов

## Система оценок

5-балльная шкала

1 — грубое несоответствие

5 — полное соответствие

Проходной балл — 4

Если ниже, требует комментария и обсуждения

Более 2 ошибок в тесте

Неудовлетворительный результат

## Кто оценивает

Юристов

Руководители практик

Старших юристов

Руководителей практик

Руководитель группы

## Результат оценки

Индивидуальный отчёт

Сильные стороны, зоны роста, KPI обсуждаются с сотрудниками в формате 1:1

План развития

Обучение, фокус на приоритетах

При неудовлетворительном результате по итогам оценок сотрудник не может претендовать на премирование

**Спасибо!**

