

Обработка заявок

Подраздел «Заявки» предназначен для отслеживания статуса заявок и их обработки сотрудниками образовательной организации, имеющих необходимые разрешения в Личном кабинете, а именно «Просмотр заявок на получение услуг (*view-service-requests*)» и «Обработка заявок на получение услуг (*process-service-requests*)». Перечень всех поданных заявок на услуги, доступен в меню (*Управление -> Услуги -> Заявки*).



Также предусмотрен поиск и фильтрация списка заявок. Для отображения расширенного перечня фильтров, необходимо нажать на кнопку «Дополнительные фильтры».



В списке заявок предусмотрена функция по выгрузке информации о заявках в файл Excel, при этом выгружаемый список учитывает указанные параметры фильтров.



Для того чтобы сотрудник мог перевести заявку на последующих статус или отклонить, потребуются перейти в форму просмотра заявки, нажав на её номер в списке.



Заявка может находиться в следующих статусах:

- **«Черновик»** – первоначальный статус заявки, создаётся как только пользователь выбирает услугу, но не отправляет её (*Сохранение формы выполняется автоматически*).
- **«Ожидает проверки»** – статус, в который переходит заявка после отправки на обработку или когда она возвращается обратно в работу.
- **«Требует уточнений»** – статус, при котором есть необходимость уточнить у заявителя дополнительную информацию связанную с его заявкой на услугу.

- **«Отклонена»** – статус, при котором заявка отклонена обработчиком.
- **«Принято к исполнению»** – статус, при котором заявка полностью проверена сотрудником и готова к передаче в реализацию.
- **«В работе»** – статус, при котором заявка взята сотрудником в реализацию.
- **«Выполнена успешно»** – конечный, успешный статус обработки заявки.
- **«В архиве»** – статус, обозначающий, что заявка стала архивной (*причиной может послужить услуга или категория услуги, переведённые в архив*).
- **«Внешняя система»** – статус, при котором заявка будет обрабатываться в сторонних системах, а не в Личном кабинете (*является конечным*).
- **«Отозвана заявителем»** – статус, в который заявка переходит при отзыве её заявителем (*является конечным*).

Схема переходов заявки в статусы:



Для того чтобы перевести заявку на следующий статус, нужно перейти в форму просмотра выбранной заявки, нажав на номер заявления в списке. Затем, в форме просмотра, выбрать поле со статусом и нажать на него, после этого появится список доступных статусов, на которые можно перевести заявку из текущего состояния. Если выпадающего списка нет, то заявка находится в конечном статусе.



После того как заявка перешла на последующий статус, в таблице с историей заявки, добавляется запись о совершённом изменении. Чтобы её просмотреть, необходимо нажать на кнопку «История действий», находящуюся в правом верхнем углу, после чего появится модальное окно, в котором будет представлена информация о совершённых действиях.



Для удобства обработки, предусмотрена функция создания чата с автором, действие можно выполнить сразу в форме просмотра заявки, нажав на кнопку в нижней части формы.



Для активации раздела «Услуги», необходимо выполнить установку модуля «Услуги (eservices)» (Администрирование -> Модули -> Услуги -> действие Установка модуля):



Также для того чтобы у модуль отобразился в боковом меню необходимо подключить следующие разрешения (Администрирование-> Права доступа-> Роли -> Сотрудник -> Услуги):

- Просмотр заявок на получение услуг;
 - Обработка заявок на получение услуг;
- Два этих разрешения позволят увидеть все заявки на услугу, а также позволят переводить их по статусам.

Для того чтобы пользователи могли подавать заявки на услугу, их видеть и отзываться, потребуется выбрать разрешения:

- Просмотр заявок на получение услуг;
- Возможность подачи заявок на получение услуг;
- Разрешить отзываться заявки на услуги;

При включенном разрешении отзыва заявки, у пользователя появится возможность перевести её в статус «Отозвана заявителем». Для того чтобы выполнить действие отзыва заявки, потребуется чтобы заявка также была в определённом статусе «Ожидает проверки».

