



Инструкция к модулю «Центр обслуживания обучающихся»

Содержание

- 1.1. ЦОО для обучающихся
- 1.1.1. Информационная поддержка
- 1.1.2. Личный кабинет
 - 1.1.2.1. Раздел «Заявки»
 - 1.1.2.1.1. Подать заявку
 - 1.1.2.1.1.1. Сведения по заявителю
 - 1.1.2.1.1.2. Сведения по заявке
 - 1.1.2.1.1.3. Сохранение и подача заявки
 - 1.1.2.1.1.4. История заявки
 - 1.1.2.1.1.5. Просмотр заявки

1.1. ЦОО для обучающихся

Для обучающихся в разделе ЦОО доступны два подраздела – «Личный кабинет» и «Информационная поддержка» (Рисунок 1). Для того, чтобы подать заявки в центр обслуживания обучающихся, необходимо в главном меню системы кликнуть на пункт «ЦОО» и выбрать подраздел «Личный кабинет». Подраздел «Информационная поддержка» необходим для обучающихся для ознакомления с перечнем предоставляемых услуг, их особенностями, для просмотра чужих заявок, а также выражения собственного мнения по той или иной заявке и прочих целей.

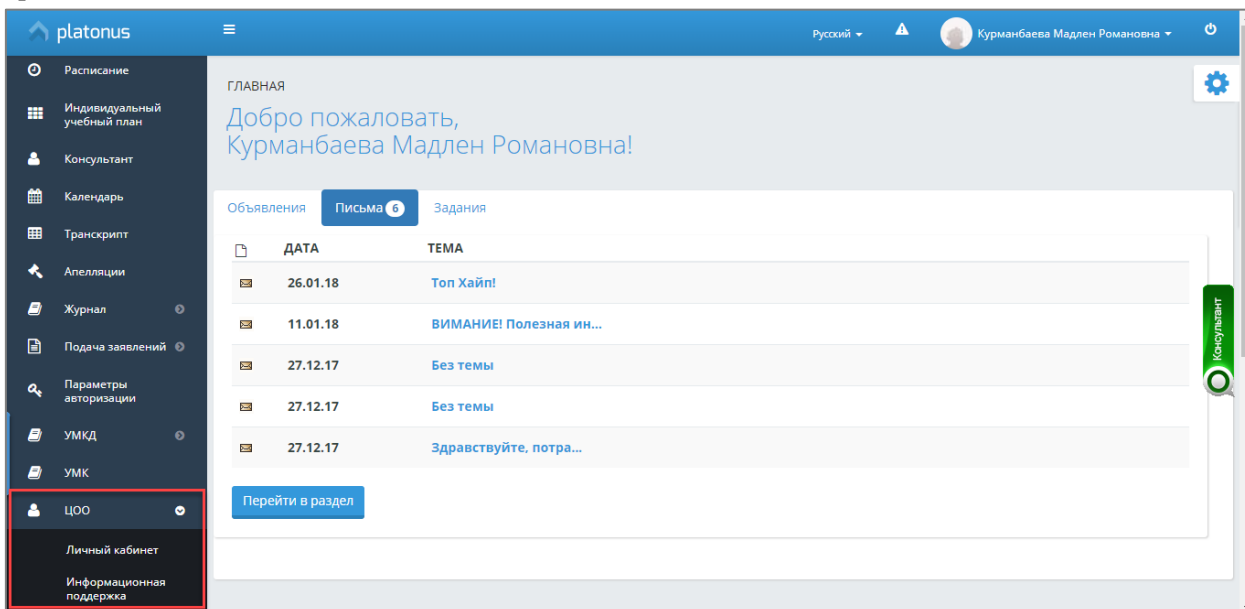


Рисунок 1

1.1.1. Информационная поддержка

Для открытия данной страницы необходимо раскрыть раздел главного меню «ЦОО» и кликнуть на подпункт «Информационная поддержка» (Рисунок 2).

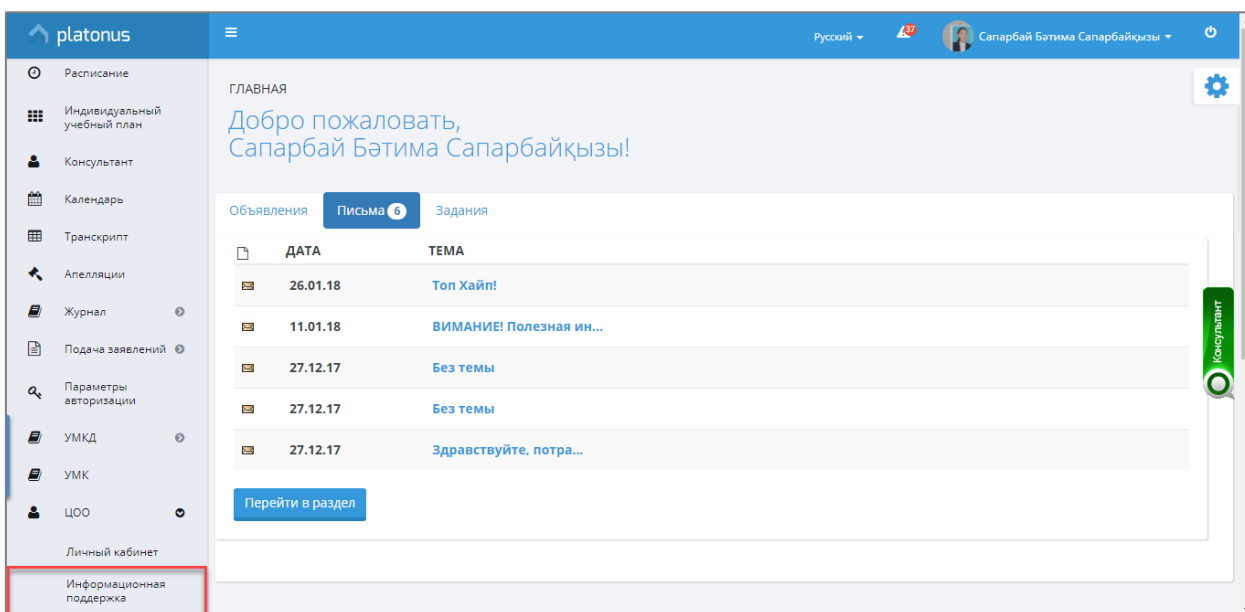


Рисунок 2

По открытию страницы «ЦОО. Информационная поддержка» отображаются 2 основных раздела «Услуги», а также другие разделы добавленные ответственными сотрудниками ЦОО (Рисунок 3). Данные раздела несут в себе более подробную информацию о наличии категории услуг, в то время как информацию о прочих разделах можно получить только в текстовом виде, в виде словесного описания.

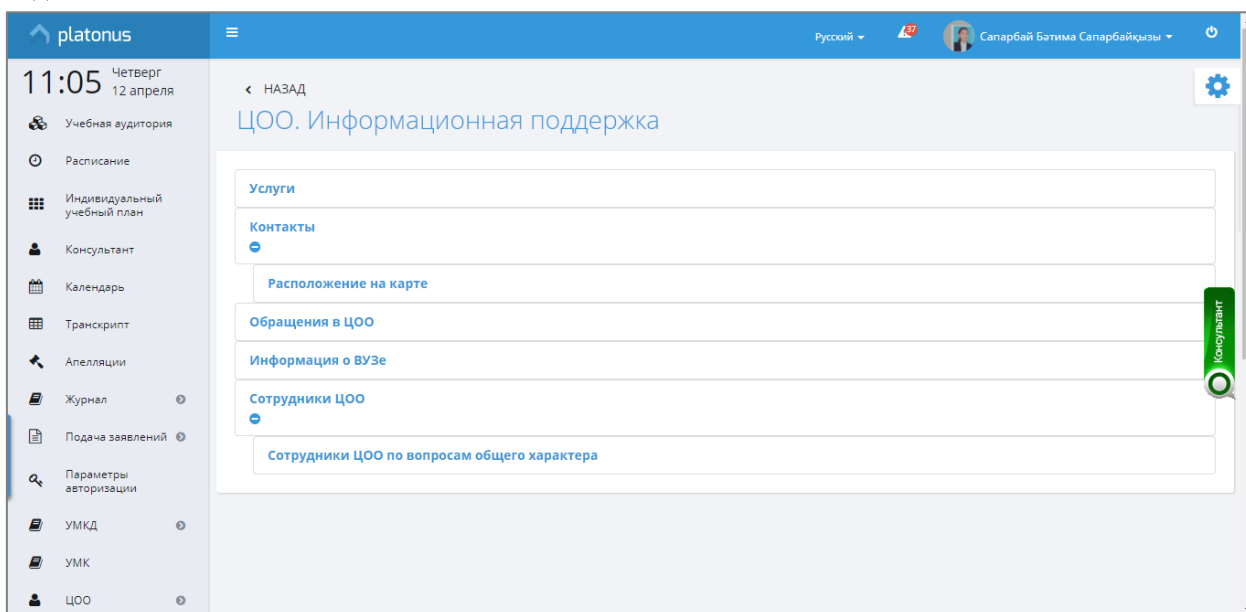


Рисунок 3

Разделы отображаются в виде списка: основные разделы располагаются на одном уровне, первые подразделы располагаются на одном уровне со сдвигом вправо и т.д. При обращении к наименованию раздела/подраздела он скрывается/раскрывается вниз. Наименования разделов соответствуют языку авторизации пользователя.

1.1.2. Личный кабинет

При обращении к разделу ЦОО главного меню, затем к подразделу «Личный кабинет» открывается страница личного кабинета заявителя (Рисунок 4).

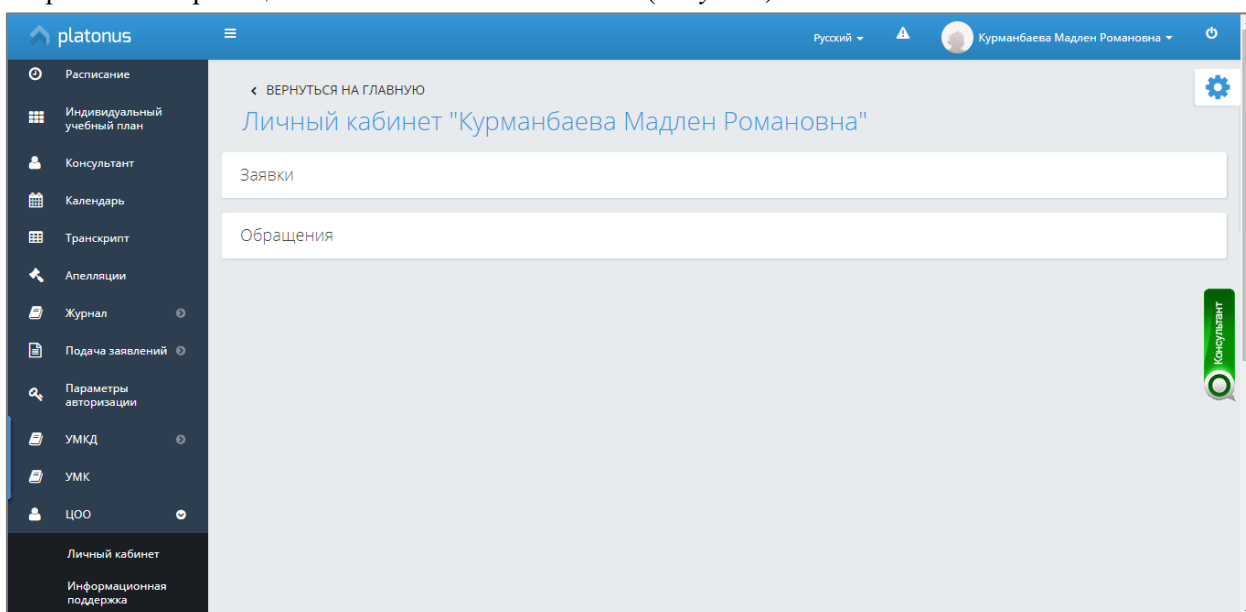


Рисунок 4

На странице личного кабинета заявителя отображаются два сворачиваемых раздела «Заявки», при обращении к наименованиям которых, отображается соответствующий раздел, при повторном обращении, разделы скрываются.

1.1.2.1. Раздел «Заявки»

В разделе «Заявки» отображается фильтр «Статус заявки», который представлен списочным полем с выбором одного из значений. По умолчанию установлено значение «Все» (Рисунок).

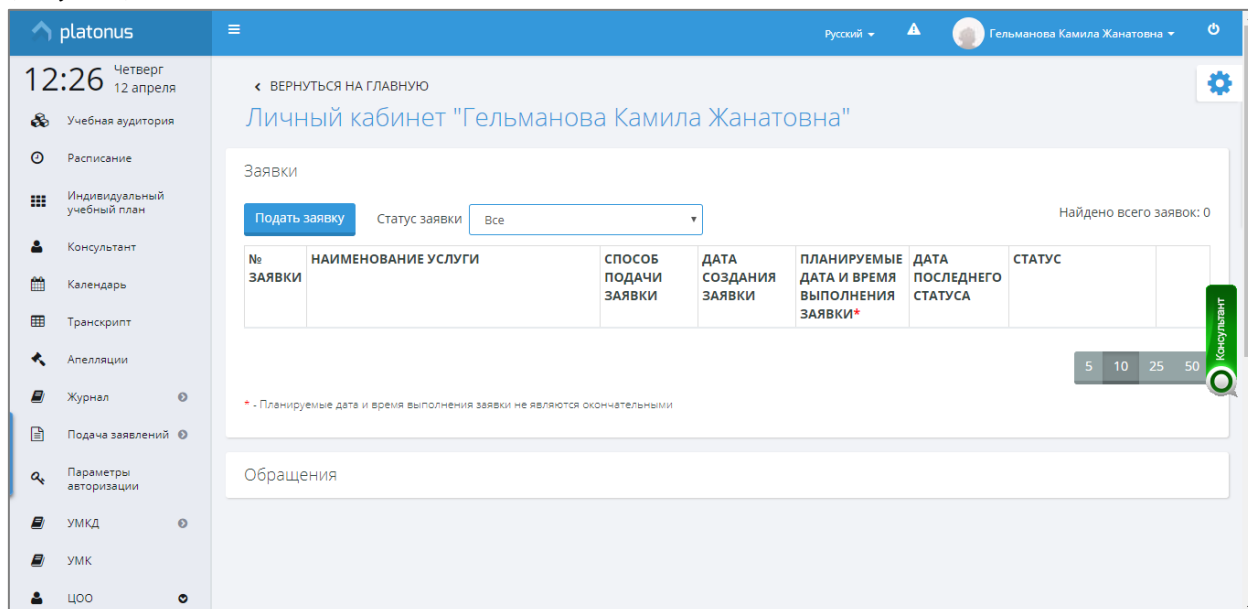


Рисунок 5

Заявки могут принимать следующие статусы:

- Сохранена – заявка сформирована полностью или частично, но еще не подана в ЦОО;
- Подана – заявка сформирована и подана в ЦОО;
- В работе – заявка принята в обработку
- Выполнена – заявка обработана;
- Выдана – когда результатом оказания услуги является выдача документа, соответственно, когда документ выдан;
- Отменена – сотрудник ЦОО отказал в оказании услуги с указанием причины отказа;
- Отменена по просьбе заявителя – оказание услуги прекращено, ввиду самостоятельной отмены поданной заявки.

1.1.2.1.1. Подать заявку

Для подачи заявки необходимо кликнуть на одноименную кнопку «Подать заявку». Система отобразит всплывающее окно для выбора категории услуги и определенной услуги из списка оказываемых услуг ЦОО (Рисунок).

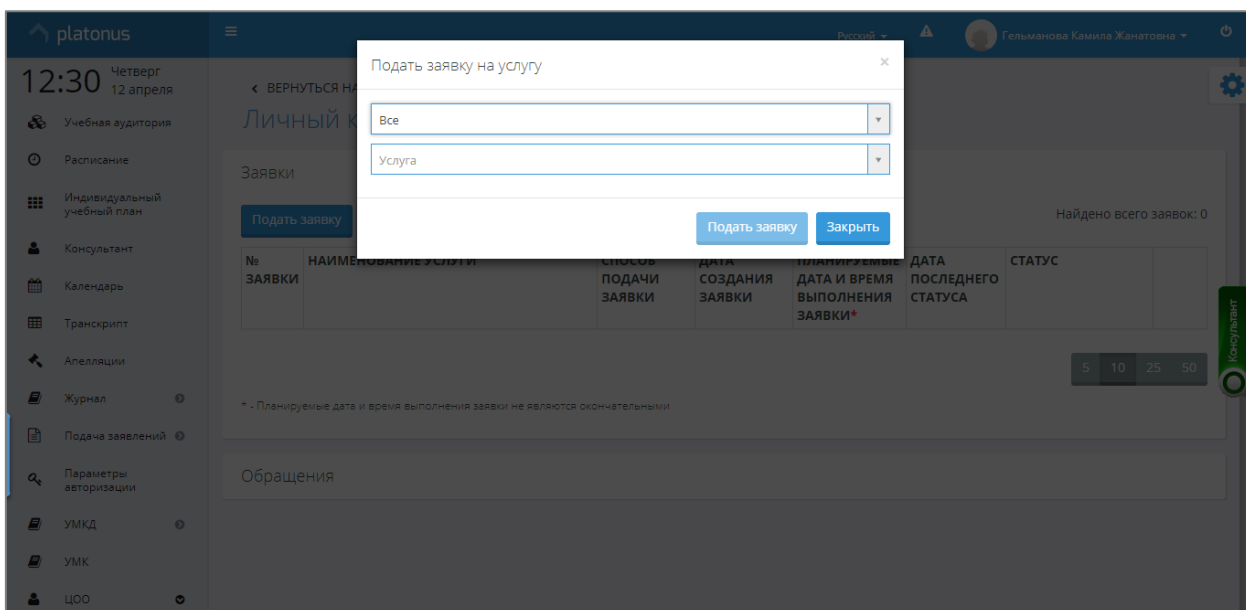


Рисунок 6

Далее, после выбора услуги требуется нажать на кнопку «Подать заявку». После этого система закрывает всплывающее окно и открывает новую страницу с карточкой заявки, где заявке присвоен уникальный номер, а также отображены соответствующие данные (Рисунок).

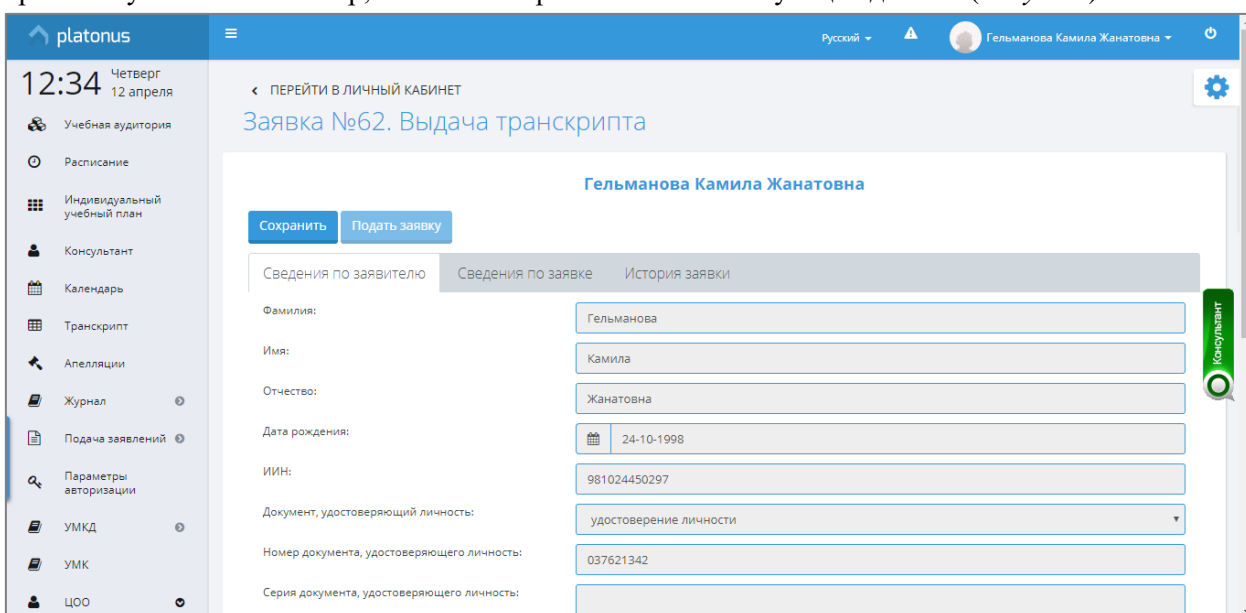


Рисунок 7

1.1.2.1.1.1. Сведения по заявителю

В данной вкладке отображается информация, касающаяся персональных данных обучающегося:

- Фамилия: {Фамилия}
- Имя: {Имя}
- Отчество: {Отчество}
- Дата рождения: {дата рождения в формате дд-мм-гггг}.
- ИИН: {ИИН}

- Паспортные данные: {документ, удостоверяющий личность} № {номер документа, удостоверяющего личность} {серия документа, удостоверяющего личность} от {дата выдачи документа, удостоверяющего личность} выдан {Орган, выдавший документ, удостоверяющий личность}
- Факультет: {наименование факультета}
- Специальность: {специальность}
- Курс: {номер курса}
- Группа: {группа}
- Адрес: {адрес прописки}
- Мобильный телефон*: {мобильный телефон}
- E-mail*: {эл.почта}

В данной вкладке необходимо указать номер мобильного телефона и адрес электронной почты, после чего переходить к заполнению второй вкладки «Сведения по заявке».

В полях «Фамилия», «Имя», «Отчество», «Дата рождения», «ИИН», «Паспортные данные», «Адрес», «Факультет», «Специальность», «Курс», «Группа» данные отображаются из личной карточки обучающегося и являются недоступными для редактирования.

Значения в полях «Мобильный телефон*», «E-mail*» также отображаются из личной карточки, но эти данные доступны для редактирования. При вводе в поле «Мобильный телефон*» / «E-mail*» значений, которые отличаются от тех данных, которые хранятся в системе, система автоматически отображает номер/почтовый адрес, который хранится в системе (Рисунок).

The screenshot shows the 'platonus' interface with a sidebar on the left containing navigation options like 'Расписание', 'Индивидуальный учебный план', 'Консультант', 'Календарь', 'Транскрипт', 'Апелляции', 'Журнал', 'Подача заявлений', 'Параметры авторизации', 'УМКД', 'УМК', 'ЦОО', 'Личный кабинет', and 'Информационная поддержка'. The main content area is titled 'удостоверение личности' and contains the following fields:

- Номер документа, удостоверяющего личность: [input field]
- Серия документа, удостоверяющего личность: [input field]
- Дата выдачи документа, удостоверяющего личность: [input field]
- Орган выдачи документа, удостоверяющего личность: [input field]
- Факультет: [dropdown menu]
- Кафедра: [dropdown menu]
- Специальность: [dropdown menu]
- Курс: [input field]
- Группа: [input field]
- Адрес: [input field]
- Мобильный телефон*: [input field with value '+7(771)915-22-22']
- E-mail*: [input field]

A red box highlights a message at the bottom of the form: 'В личной карточке внесены значения: +7 (771) 9110892', indicating that the system has updated the mobile phone number to the one stored in the user's profile.

Рисунок 8

В случае, если номер мобильного телефона или почтового адреса не зафиксирован в системе, поле «В личной карточке внесены значения» будет отображаться пустым (Рисунок).

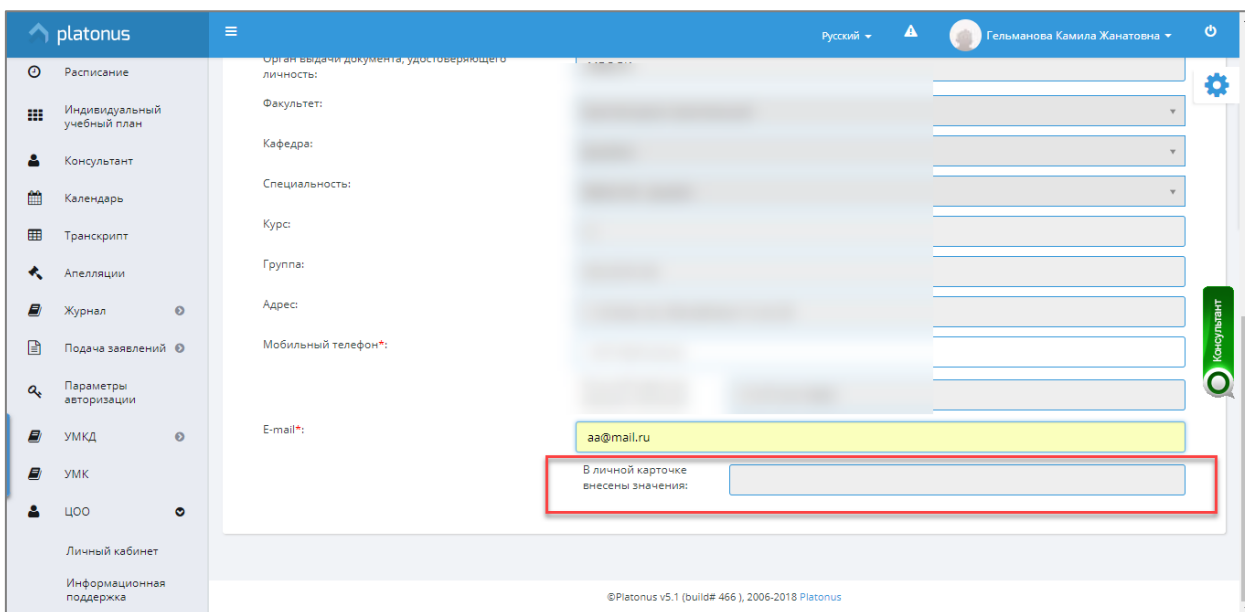


Рисунок 9

Новые внесенные значения мобильного телефона/эл.почты сохраняются только для подаваемой заявки.

1.1.2.1.1.2. Сведения по заявке

Вкладка «Сведения по заявке» является частично информационной и частично функциональной, так как в ней необходимо заполнить некоторые поля.

Вкладка также хранит информацию и сроке выполнения заявки: {количество дней} «дн.» {количество часов} «ч» {количество минут} «мин».

В блок «Сканы обязательных документов» необходимо загрузить сканы тех документов, которые требуются. Для этого следует нажать на кнопку «Загрузить файл», которая отображается возле каждого требующегося документа. К одному документу при необходимости позволяет прикрепить несколько скан-листов. В случае, если требуется заменить загруженный файл, или, когда файл загружен по ошибке, необходимо нажать на иконку удаления (Рисунок 0). Если необходимо скачать загруженный в систему документ, то следует нажать на ссылку в названии файла.

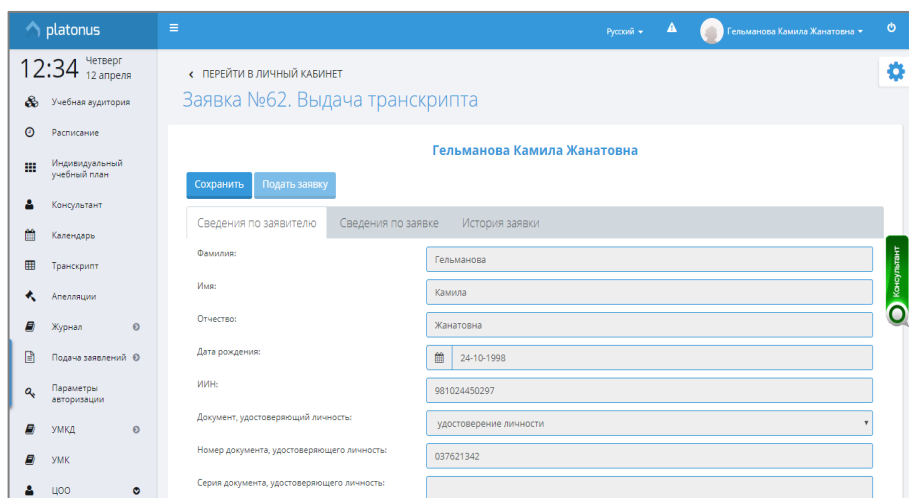


Рисунок 10

Во вкладке также отображается список причин подачи заявки, который также выбирается из списка, предоставленным системой. По умолчанию установлено значение «Другое». При выборе в данном списочном поле определенного значения, кроме значения «Другое», выбранная причина отображается в многострочном текстовом поле, текст которой обучающемуся можно отредактировать.

В текстовом поле «Причина подачи заявления» необходимо указать причину подачи заявки в произвольной форме.

Заявка стандартного образца подается согласно шаблону, предварительно установленному администратором системы. А в случае, если обучающийся хочет подать заявку не по стандартному шаблону, необходимо сменить метку со значения по умолчанию «Подача заявления стандартного образца без изменений» на «Загрузить свое заявление», затем нажать на кнопку «Загрузить» и загрузить свой шаблон заявления.

При установленном значении «Подача заявления стандартного образца без изменений», отображается кнопка «Скачать шаблон заявления», а также флажковое поле «С текстом заявления ознакомлен и полностью согласен». Если кнопка «Скачать шаблон заявления» неактивна, значит сотрудниками ЦОО не загружен соответствующий шаблон. Шаблон заявления можно скачать на любом из представленных языков – на казахском, русском, английском.

Для того, чтобы заменить прикрепленный документ на другой документ, необходимо повторно обратиться к кнопке «Загрузить». Прикрепленный документ всегда можно удалить, нажав на соответствующую иконку в виде корзины для удаления. Система позволяет загрузить, как изображение, так и любые текстовые файлы. Также предоставлена возможность скачать свой загруженный файл, нажатием на ссылку в наименовании прикрепленного файла.

Если результатом выбранной услуги является получение готового документа, то система отображает обязательное поле «Язык выдаваемого документа», где необходимо выбрать один язык из списка, предоставленным системой (Рисунок 11).

The screenshot displays the 'platonus' web application interface. The top navigation bar includes the logo 'platonus', a user profile icon for 'Гельманова Камила Жанатовна', and the language 'Русский'. The main content area is divided into three columns. The left column is a sidebar with navigation icons and labels: 'Учебная аудитория', 'Расписание', 'Индивидуальный учебный план', 'Консультант', 'Календарь', 'Транскрипт', 'Апелляции', 'Журнал', 'Подача заявлений', 'Параметры авторизации', 'УМКД', 'УМК', and 'ЦОО'. The middle column contains form fields: radio buttons for 'Подача заявления стандартного образца без изменений' (selected) and 'Загрузить свое заявление'; a dropdown for 'Язык выдаваемого документа*' with 'не выбрано' selected; a checked checkbox for 'Допускать получение готового документа другим лицом'; and input fields for 'Фамилия*', 'Имя*', 'Отчество', 'Дата рождения*', 'ИИН*', 'Адрес проживания:', 'Документ, удостоверяющий личность*', 'Номер документа, удостоверяющего личность*', 'Серия документа, удостоверяющего личность:', 'Дата выдачи документа, удостоверяющего личность*', and 'Орган выдачи документа, удостоверяющего личность*'. The right column features a 'Скачать шаблон заявления' button, a checkbox for 'С текстом заявления ознакомлен и полностью согласен', and a dropdown for 'Доверенность/паспортные данные'. A 'Войти/Личный кабинет' button is visible on the right edge.

Рисунок 11

1.1.2.1.1.3. Сохранение и подача заявки

После заполнения всех обязательных полей обучающийся может сохранить заявку и по необходимости отложить подачу заявки, так как в личном кабинете сохраненную заявку можно

найти в любое время и подать позже. Для сохранения заявки следует нажать на кнопку «Сохранить» в верхней части окна.

В стандартном случае, когда заявка подается по готовому системному шаблону, кнопка «Подать заявку» не активна, пока не отмечено поле «С текстом заявления ознакомлен и полностью согласен».

При обращении к кнопке «Подать заявку» система осуществляет проверки на корректность заполнения данных. При незаполненных полях отображается сообщение о необходимости заполнения всех обязательных полей. Значения в полях не сбрасываются.

При корректном заполнении выполняется следующее:

- Данные по заявке сохраняются;
- Заявка принимает статус «Подана»;
- На электронную почту, указанную заявителем (при подаче заявки, либо из личной карточки обучающегося) отправляется уведомление о подаче заявки;
- В уведомлениях системы отображается новое уведомление о подаче заявки, при обращении к которому, система отправляет обучающегося на страницу его личного кабинета в раздел «Заявки».

Для заявок со статусом «Подана»/«В работе»/«Выполнена» доступна возможность печати заявки по шаблону, заранее подготовленному администрацией системы, с помощью кнопки «Печать заявки». Печать заявки осуществляется на трех языках, и выгружается на выбранном языке. Данная функция предоставляет пользователю получить печатную версию необходимых данных касательно заявления в виде памятки.

1.1.2.1.1.4. История заявки

В данной вкладке в табличной форме отображается вся информация о статусах заявки, предоставляется возможность просмотра всех этапов продвижения заявки.

Если для услуги не предусмотрено прохождение согласования, тогда во вкладке «История заявки» отображаются следующие данные: дата и время (отображается дата и время присвоения статуса заявке), статус, исполнитель (сотрудник ЦОО/обучающийся, если создает и подает заявку сам обучающийся), подразделение (наименование Департамента/Структурного подразделения сотрудника), Замечание (Рисунок 22).

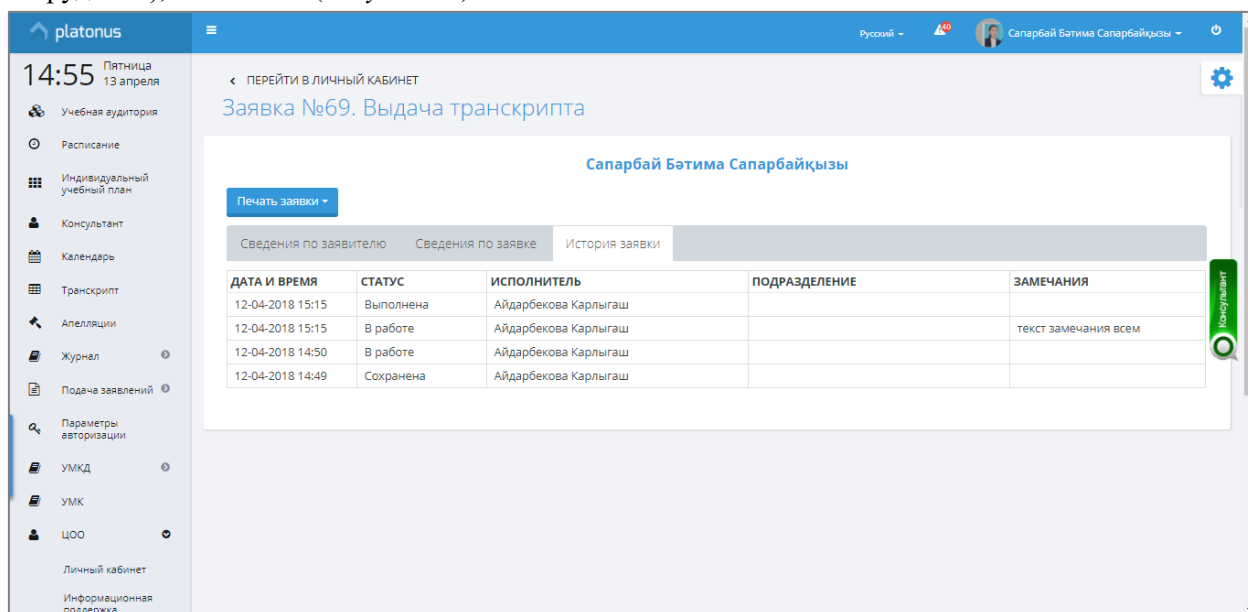


Рисунок 2

Записи упорядочены по убыванию даты и времени, т.е. последняя запись отображается в верхней строчке таблицы.

Если для услуги предусмотрено прохождение согласования, то во вкладке «История заявки» отображаются следующие данные: дата и время (отображается дата и время присвоения статуса заявке), статус, исполнитель (сотрудник ЦОО /ВУЗа/ обучающийся, если создает и подает сам обучающийся), подразделение (наименование Департамента/Структурного подразделения сотрудника), Согласовано (отмечается согласовано или не согласовано из листа согласования), Замечание.

1.1.2.1.1.5. Просмотр заявки

При входе в личный кабинет и раскрытии раздела «Заявки» в табличном виде перечисляется список всех заявок, созданных обучающимся (Рисунок).

№ ЗАЯВКИ	НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ	СПОСОБ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ	ДАТА СОЗДАНИЯ ЗАЯВКИ	ПЛАНИРУЕМЫЕ ДАТА И ВРЕМЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ*	ДАТА ПОСЛЕДНЕГО СТАТУСА	СТАТУС
27	Выдача дубликата зачетной книжки	Онлайн	05-04-2018 16:30	06-04-2018 10:34	05-04-2018 16:31	Подана
28	Заявление на академический отпуск	Онлайн	05-04-2018 16:31	12-04-2018 16:31	05-04-2018 16:31	Сохранена
30	Заявление на участие в конкурсе по программе академической мобильности	Онлайн	05-04-2018 16:37	25-04-2018 17:46	11-04-2018 12:12	В работе
35	Заявление на академический отпуск	Личная подача	10-04-2018 11:38	17-04-2018 11:38	11-04-2018 12:23	Выдана
36	Заявление на академический отпуск	Личная подача	10-04-2018 17:44	17-04-2018 17:44	10-04-2018 17:44	Сохранена
37	Выдача дубликата студенческого билета	Личная подача	11-04-2018 11:52	18-04-2018 11:52	11-04-2018 11:55	В работе
38	Выдача дубликата студенческого билета	Личная подача	11-04-2018 12:04	18-04-2018 12:04	11-04-2018 12:17	Отменена
39	Выдача дубликата зачетной книжки	Предварительная регистрация	11-04-2018 12:22	11-04-2018 17:58	11-04-2018 12:25	В работе
40	Выдача дубликата зачетной книжки	Личная подача	11-04-2018 12:46	11-04-2018 18:19	11-04-2018 12:46	Сохранена
42	Выдача дубликата зачетной книжки	Предварительная регистрация	11-04-2018 14:18	11-04-2018 18:33	11-04-2018 14:18	Сохранена

Рисунок 13

Планируемая дата и время выполнения заявок со статусом «Сохранена»/«Подана» рассчитывается системой автоматически, исходя от даты сохранения или подачи заявки, с учетом среднего времени обработки услуги, часов работы ЦОО, праздничных и выходных дней.

Для других статусов отображается планируемые дата и время из карточки заявки, указанные сотрудником ЦОО.

Список с заявками упорядочен по датам создания (дата первого сохранения) заявки.

Для заявки, имеющей статус «Сохранена» предусмотрена кнопка «Удалить». При обращении к кнопке «Удалить», система отображает сообщение, требующее подтверждения: «Вы действительно хотите удалить заявку?» «ОК/Отмена». При подтверждении действия, система удаляет все данные по заявке.

Для статуса «Сохранена» заявка открывается точно в таком же виде, как и при подаче. Для всех остальных статусов все поля и кнопки неактивны для редактирования, кроме кнопки «Печать заявки», которая отображается только в том случае, если администратором системы загружен необходимый шаблон. Кнопка «Печать заявки» активна при статусе «Подана»/«В работе»/«Выполнена».

Для записей со статусом «Подана» / «В работе» доступна возможность отмены подачи заявки с помощью кнопки «Отменить заявку». При обращении к кнопке «Отменить заявку» в зависимости от статуса выполняются действия:

1) Для заявки со статусом «Подана» система отображает сообщение, требующее подтверждения для отмены заявки. После успешного подтверждения отмены заявки система присваивает заявке статус «Отменена по просьбе заявителя». Все записи и кнопки в карточке заявки становятся неактивными.

2) Для заявки со статусом «В работе» система отображает всплывающее окно для ввода причины отмены заявки. После ввода текста причины отмены заявки необходимо нажать на кнопку «Отправить». Исполнителю заявки отправляется уведомление о том, что заявка отменена по просьбе заявителя. Если по услуге предусмотрено согласование, то уведомление также отправляется всем ответственным лицам, участвующим в листе согласования. При обращении к уведомлению система отправляет пользователя на страницу карточки данной заявки.

В случае, если необходимо предотвратить отмену заявки, следует нажать на кнопку «Отмена», после чего всплывающее окно для ввода причины отмены закрывается.