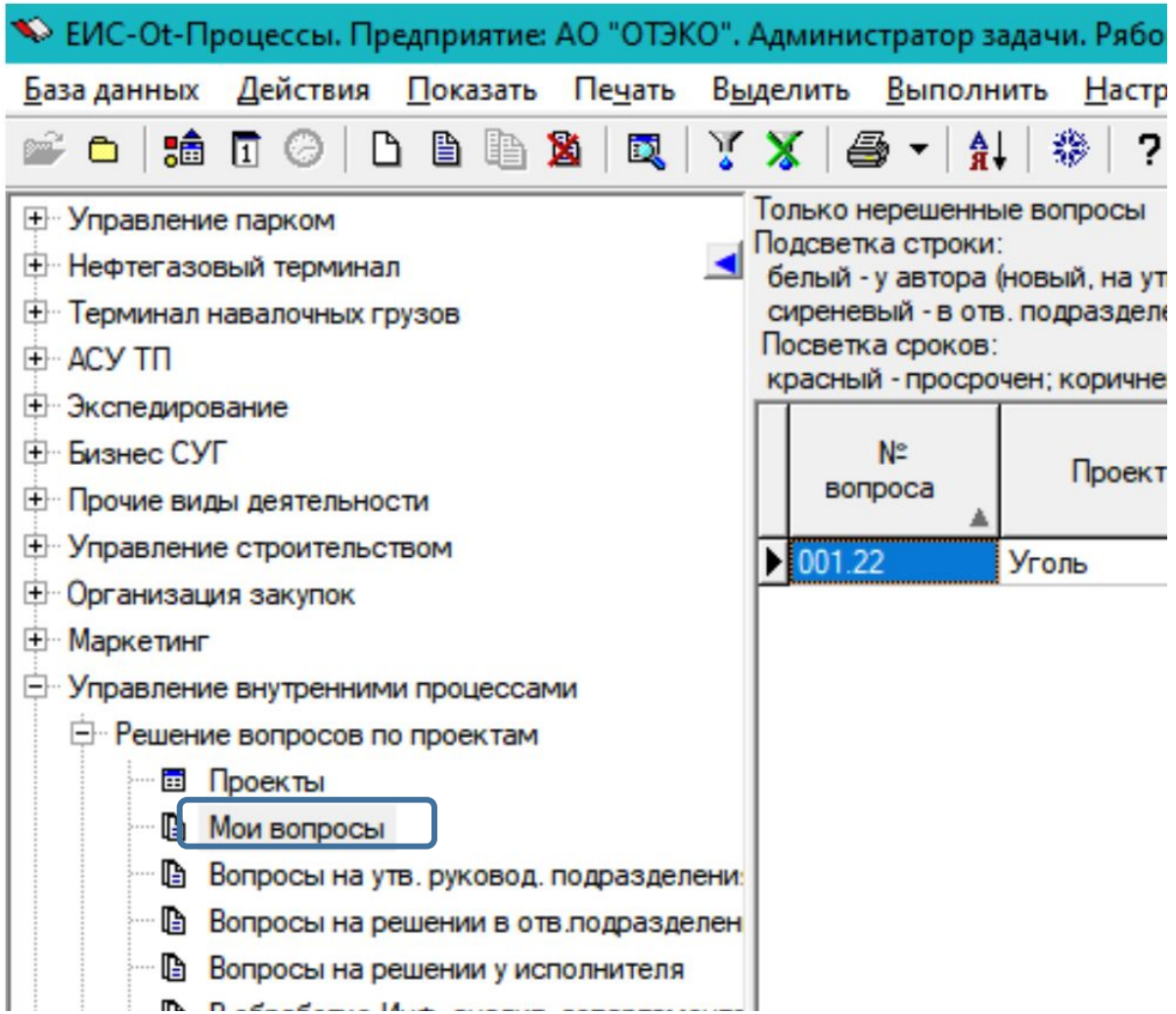
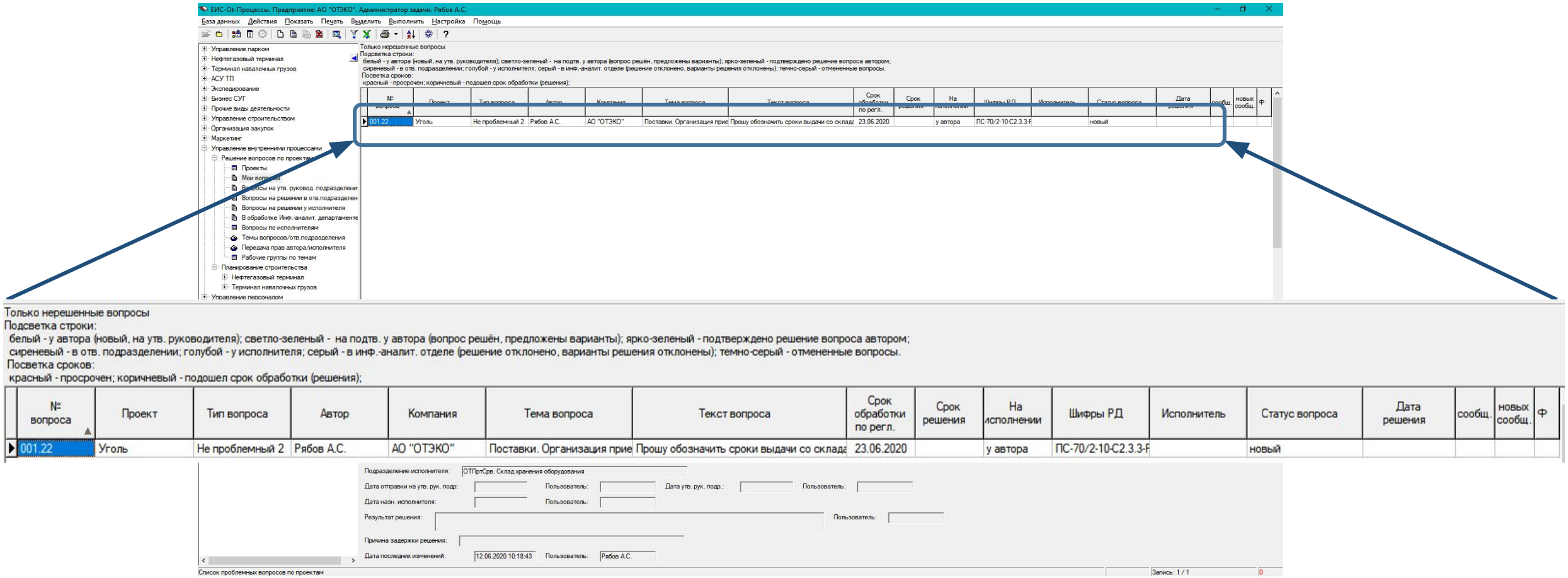
1. СОЗДАНИЕ ВОПРОСА.

Рабочая ветвь автора (инициатора) вопроса

Для размещения своего вопроса по проектам ***Уголь, Сера, Метанол, Железнодорожное развитие, Эксплуатация ЗАО "Таманьнефтегаз", Эксплуатация ЗАО "ОТЭКО-Портсервис"*** необходимо зайти в ветвь
Мои Вопросы.



Здесь автор может вводить новые вопросы, отслеживать этапы их решения, выбирать предложенные варианты решения, подтверждать решение, дополнительно вводить комментарии к вопросам.

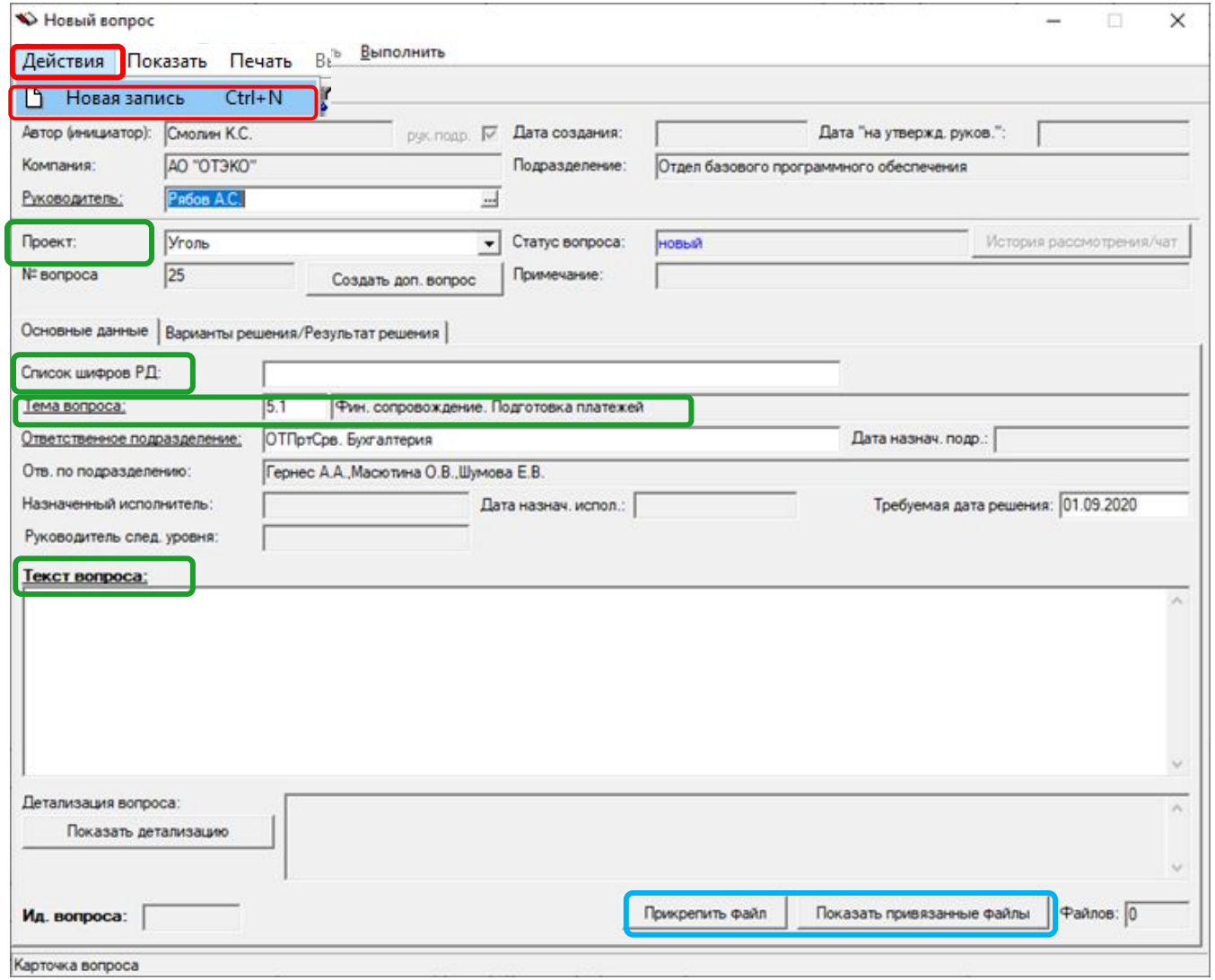


Находясь в ветви **Мои вопросы**, для размещения нового вопроса пользователю необходимо выбрать пункт меню Действия->Новая запись (или нажать кнопку).

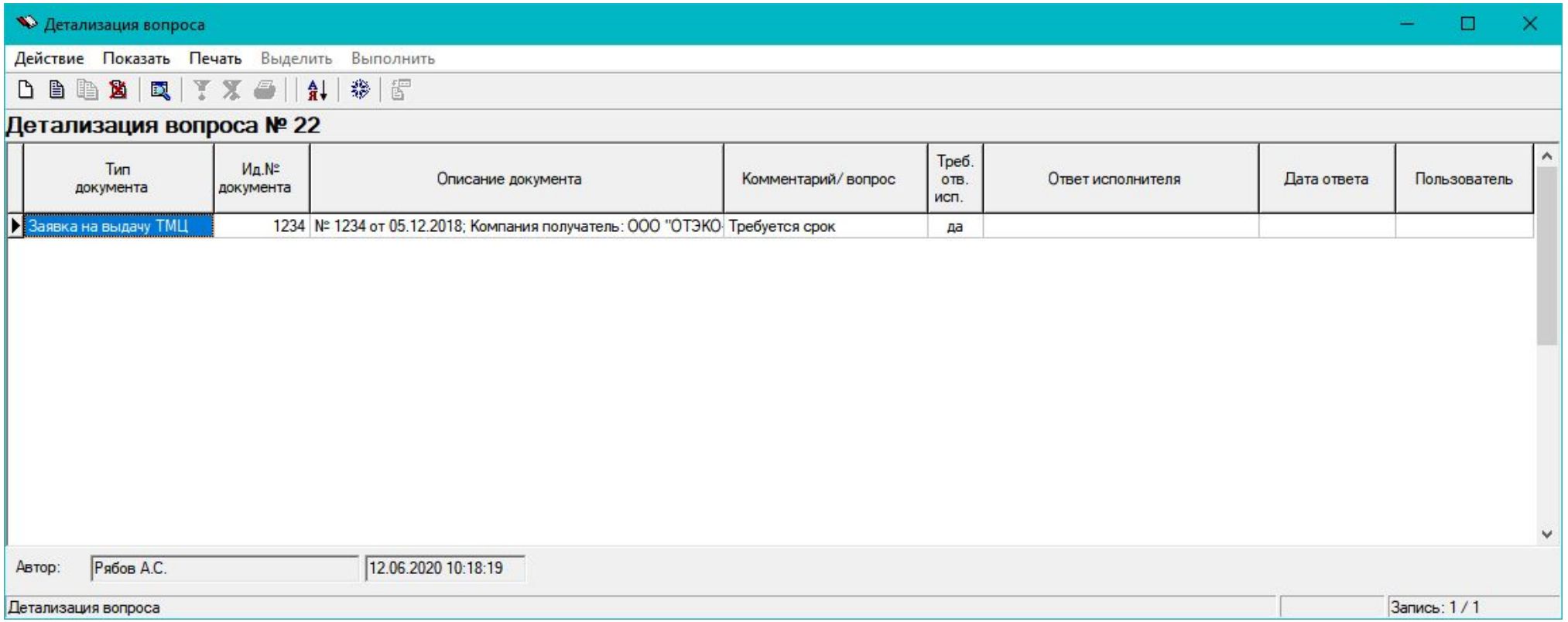
На форме необходимо выбрать Проект, к которому относится вопрос. Заполнить обязательные поля: Тема (выбрать из списка), Текст вопроса. При необходимости заполнить поле Список шифров РД.

Ответственное подразделение в соответствии с проектом и темой заполнится автоматически. Если по теме несколько ответственных подразделений, то будет доступен выбор ответственного подразделения из справочника. Список ответственных лиц по подразделению появится ниже в поле **«Отв. по подразделению».**

При необходимости можно прикрепить к вопросу файл, нажав на соответствующую кнопку Прикрепить файл. Список прикрепленных файлов можно увидеть по кнопке Показать прикрепленные файлы.



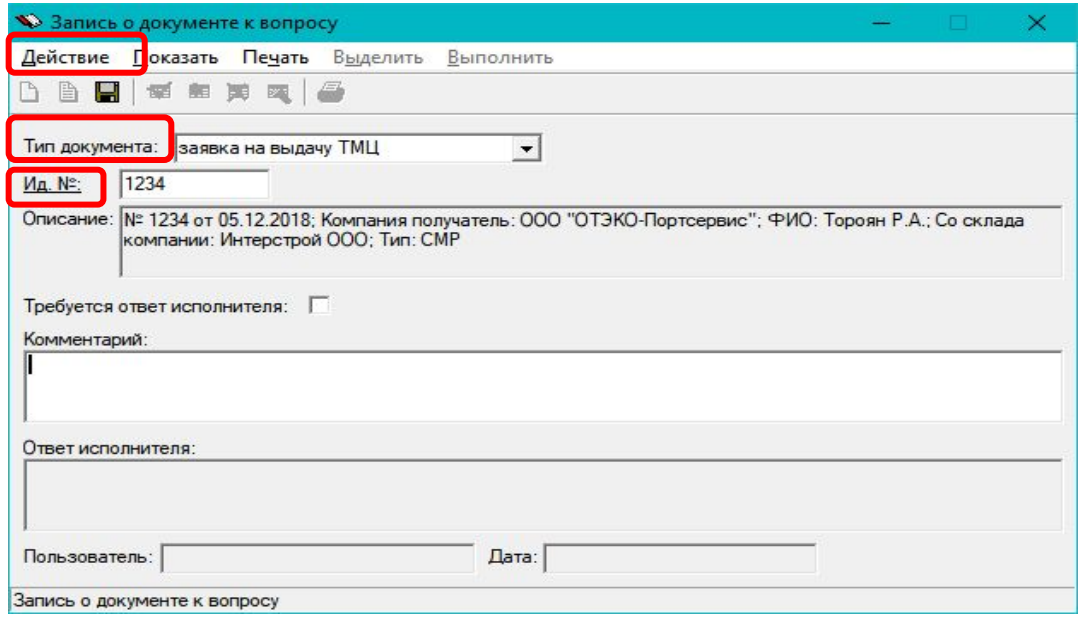
Есть возможность дополнить вопрос детализацией – сделать привязку вопроса к заявке на выдачу ТМЦ, заявке на конкурс, вх. письму, исх. письму, вн.документу, проекту договора, договору, проекту документа, смете/вед.мат, р/в.
Для этого необходимо нажать на кнопку Показать детализацию. Откроется таблица со списком привязанных документов.

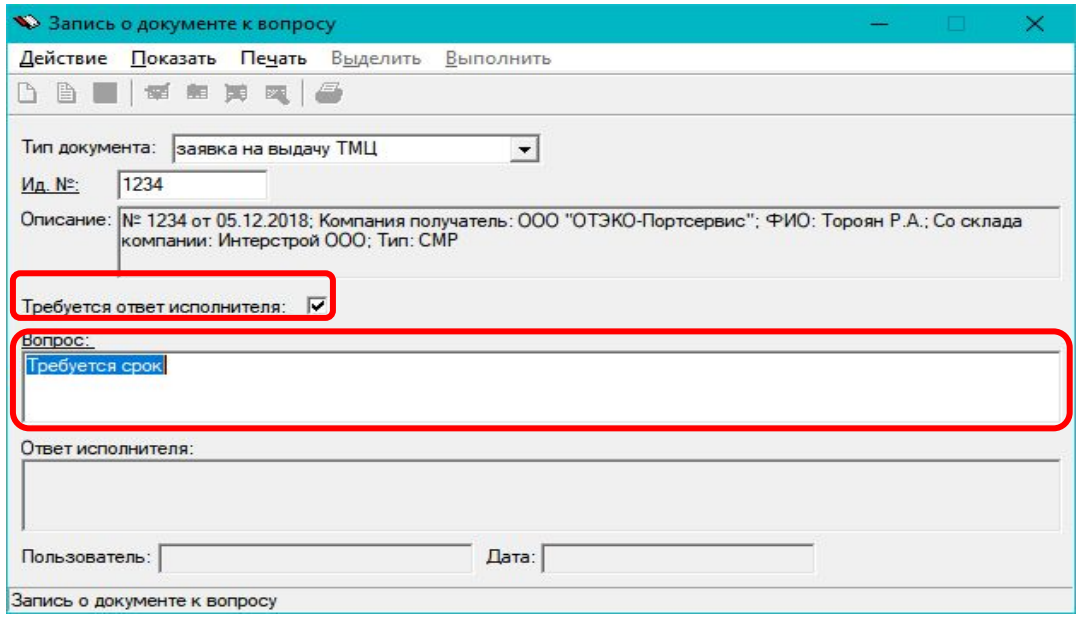


На этой форме автор может добавить привязку вопроса к любому из предложенных видов документов через меню Действие->Добавить запись.

На форме записи о документе к вопросу автор выбирает тип документа, ид. № документа из справочника (описание документа заполнится автоматически). Если по выбранному документу при решении вопроса требуется ответ исполнителя, автор на форме делает отметку в поле Требуется ответ исполнителя. В таком случае автору необходимо заполнить поле Вопрос.

Например, такое может понадобится, если решение вопроса требует детального ответа по каждой позиции вопроса.

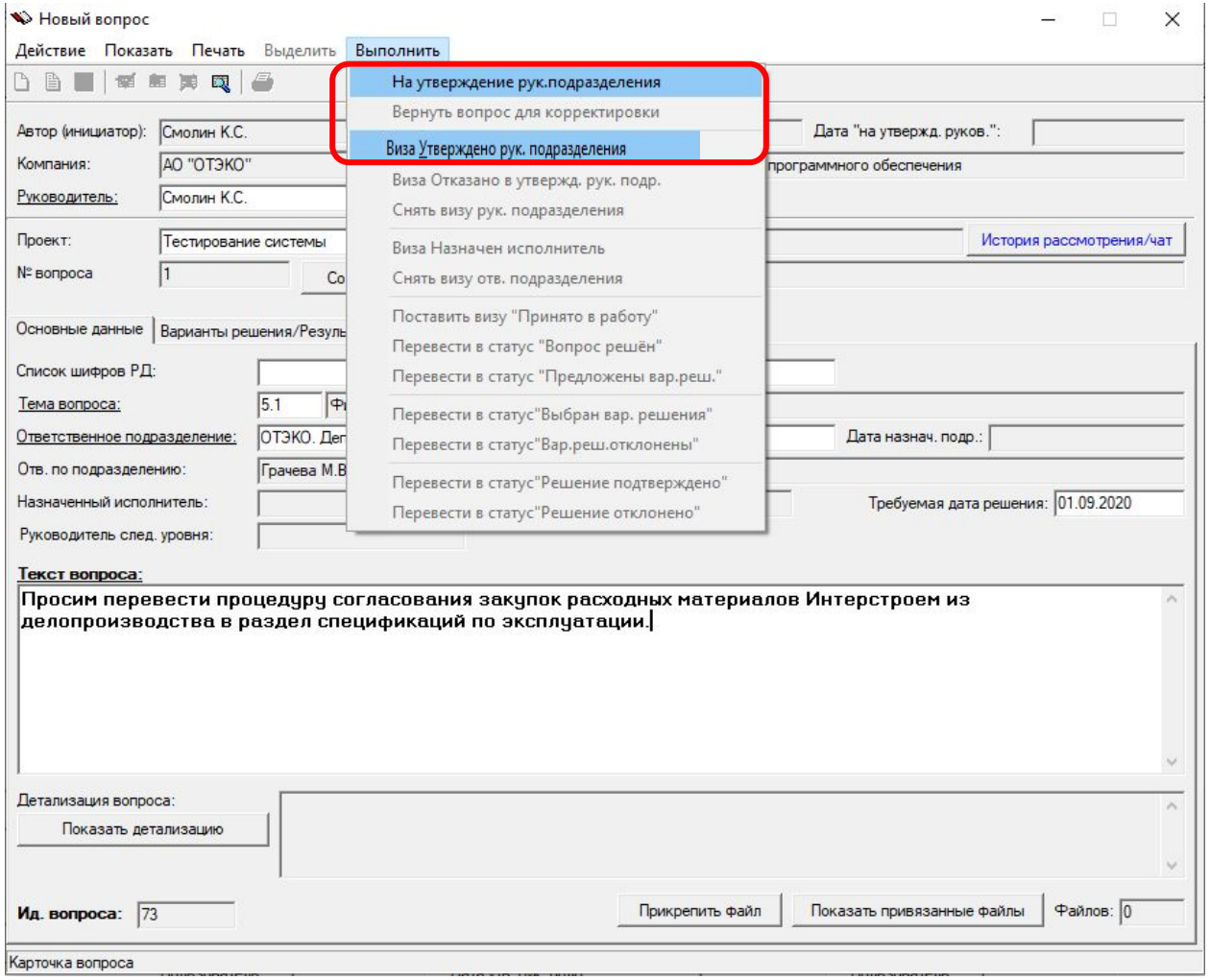




После добавления детализации вопроса и завершении заполнения карточки вопроса автору требуется выполнить пункт меню Выполнить-> На утверждение рук. Подразделения. При этом вопрос отправляется на утверждение руководителю подразделения автора.

Если автор вопроса определяется системой как руководитель, то этап отправки на утверждение руководителя будет пропущен и автор должен утвердить свой вопрос сам через пункт меню Выполнить-> Утверждено рук. Подразделения. После утверждения вопроса руководителем автора вопрос поступает в ответственное подразделение на определение Исполнителя по вопросу.

Исполнитель после назначения должен принять вопрос в работу и предложить автору варианты.



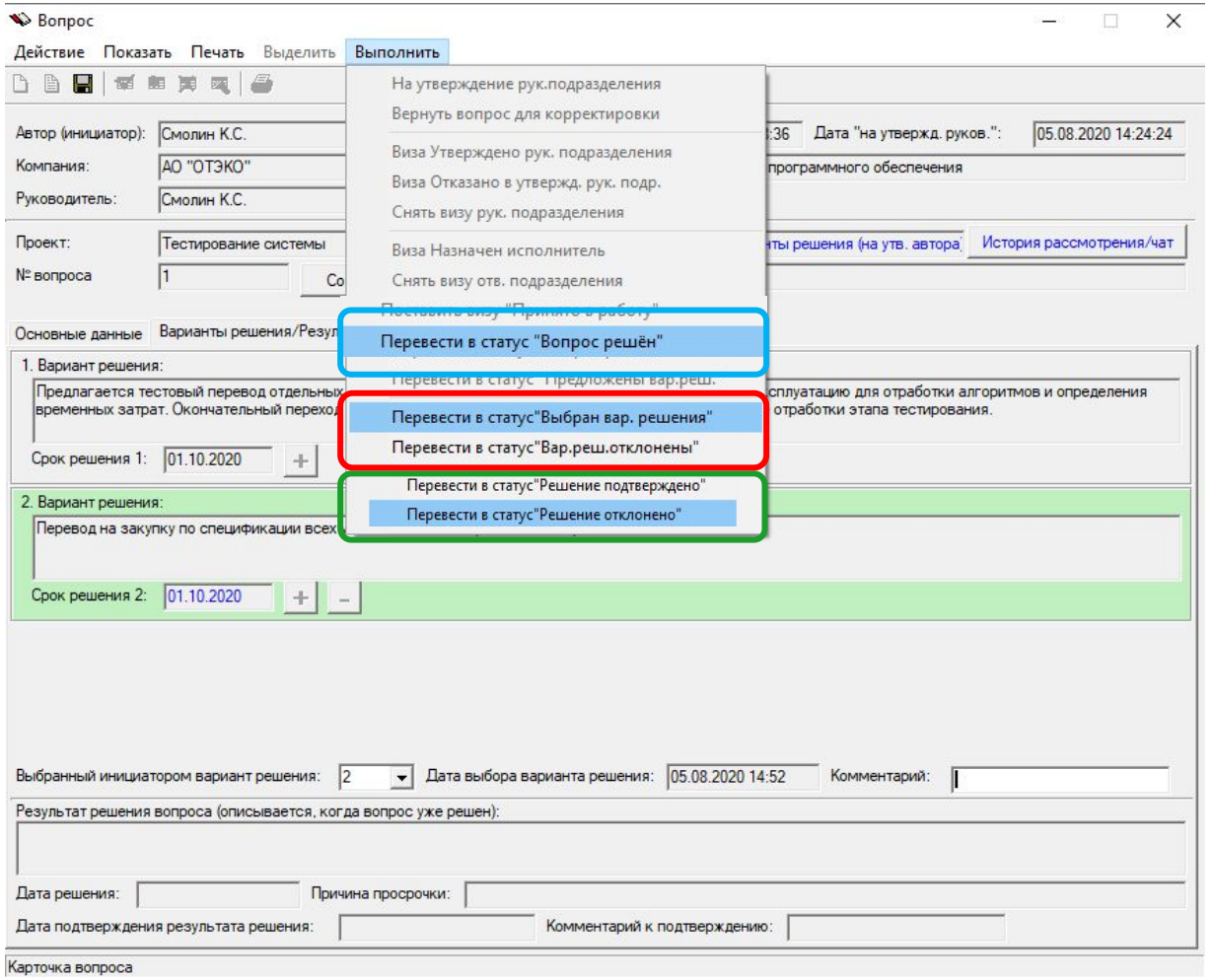
На карточке **Вопрос** автор может ознакомиться с предложенными вариантами решения, выбрать вариант решения, который его устроит, и подтвердить вариант решения через пункт меню по предложенным вариантам:

1. Выполнить->Перевести в статус «Выбран вар. решения» - согласование предложенного варианта;
2. Выполнить->Перевести в статус «Вар.реш.отклонены» - ни один из предложенных вариантов решения не подходит. При этом вопрос отправляется на дальнейшую проработку согласно схеме*;

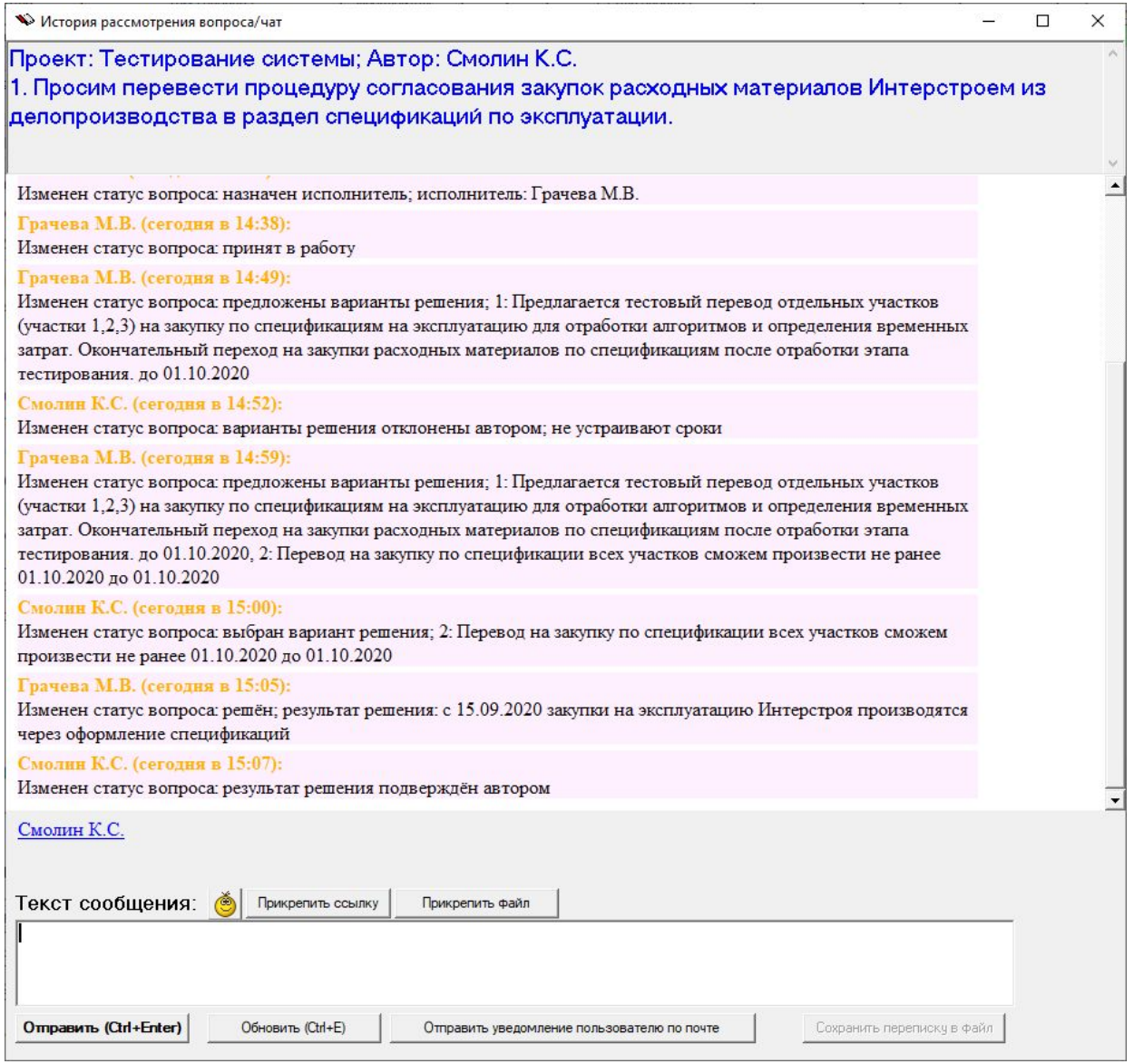
Исполнитель, решив вопрос по выбранному автором варианту, записывает свое решения в поле «Результат решения» и переводит вопрос в статус Вопрос решён (на подтв.автора)**.

На карточке **Вопрос** автор может ознакомиться с результатом исполнения решения:

1. Варианты решения/Результат решения, подтвердить результат решения вопроса через пункт меню Выполнить->Перевести в статус «Результат решения подтвержден». На этом действии заканчивается решение вопроса.
2. Если в действительности вопрос не решен, или автора не устраивает результат решения, то отклонить через соответствующий пункт меню Выполнить->Перевести в статус «Результат решения отклонен». В этом случае будет создана копия решаемого вопроса для дальнейшей проработки согласно схеме*.



С полной историей рассмотрения вопроса можно ознакомиться по кнопке История рассмотрения/чат. Здесь можно добавлять комментарии (переписываться) с участниками решения вопроса, отравлять уведомление пользователям (участникам решения вопроса) по электронной почте о необходимости ознакомления с комментариями в чате



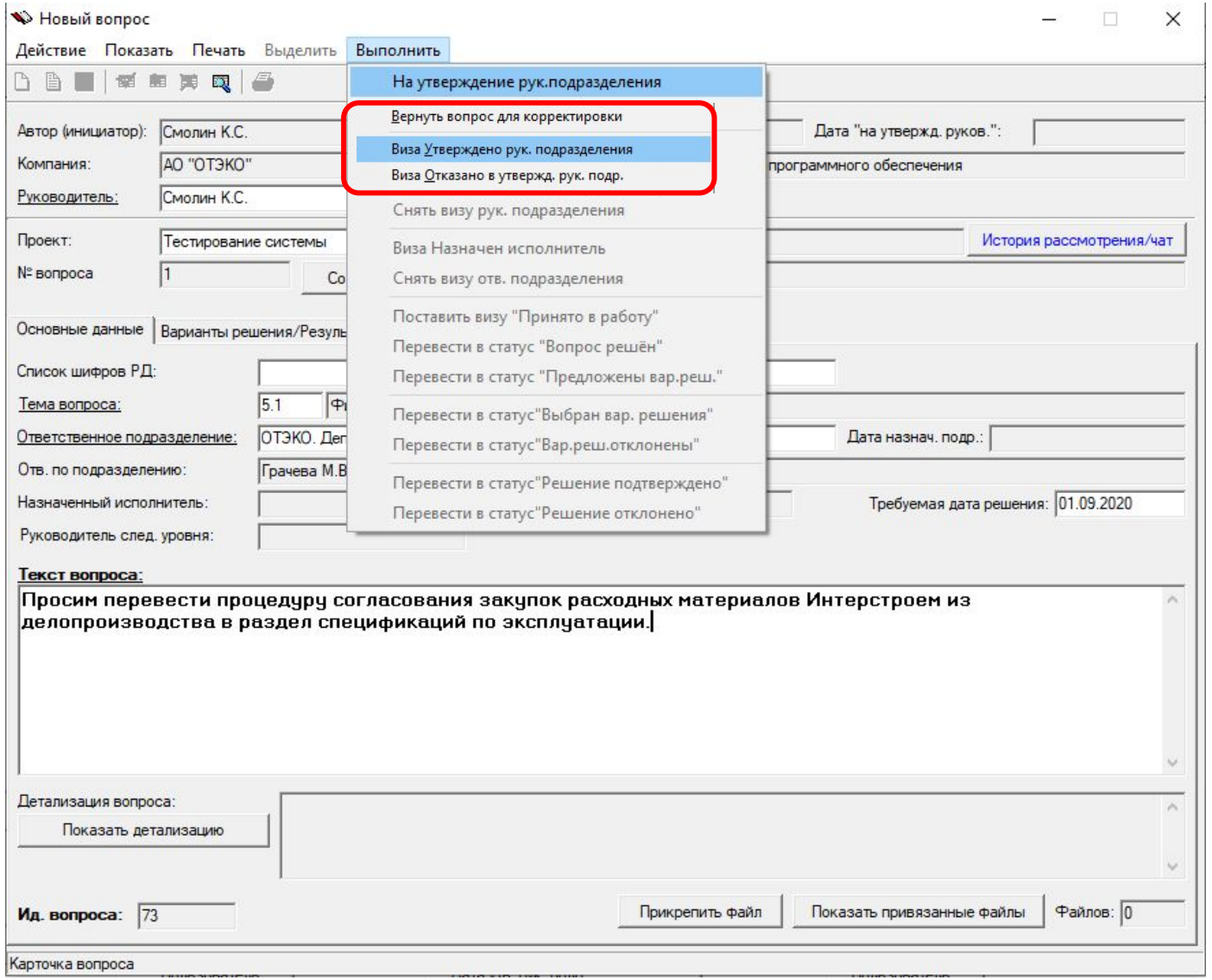
*Блок-схема процесса «Проблемные вопросы»

2. Рабочая ветвь руководителя автора (инициатора) вопроса

Ветвь **Вопросы на утв. руковод. подразделения** предназначена для работы руководителей подразделений. В ней руководитель автора видит все вопросы, направленные ему на утверждение – вопросы в статусе На утверждении рук. подр. Для утверждения/отказа в утверждении руководителю автора требуется открыть запись о вопросе. При необходимости он может откорректировать поля **Тема**, **Ответственное подразделение**.

Руководитель подразделения автора может утвердить вопрос через пункт меню Выполнить->Виза Утверждено рук. подразделения. При этом вопрос отправляется в ответственное подразделение на определение Исполнителя по вопросу.

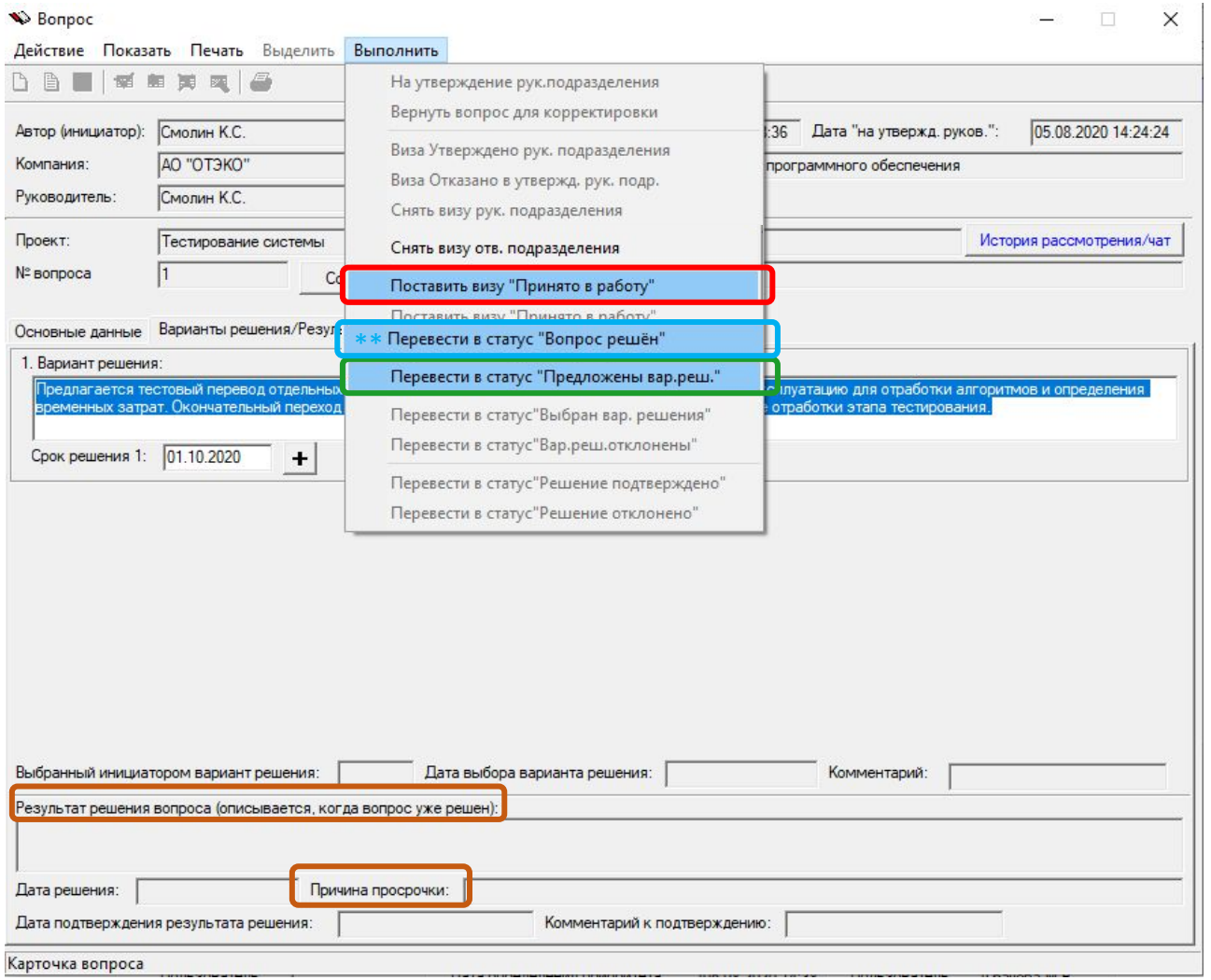
Руководитель подразделения автора может отказать в утверждении вопроса через пункт меню Выполнить->Отказано в утверждении рук. подразделения. При этом вопрос отправляется автору со статусом Отказ в утв. рук. подр. на доработку.



ОТЭКО

3. Рабочая ветвь исполнителя по вопросу.

Ветвь **Вопросы на решении у исполнителя** предназначена для работы исполнителей по вопросу. Для того чтобы приступить к решению вопроса, исполнителю необходимо открыть запись и выполнить пункт меню Выполнить->Поставить визу Принято в работу. После этого Исполнитель должен предложить варианты решения вопроса со сроками решения и выполнить пункт меню Выполнить->Перевести в статус «Предложены вар.решения». Вопрос отправляется автору для выбора варианта решения.

После выбора варианта решения автором вопрос снова возвращается исполнителю для дальнейшего решения в соответствующий срок. После решения вопроса исполнитель должен заполнить поле **Результат решения** вопроса и выполнить пункт меню Выполнить->Перевести в статус **«Вопрос решён». Вопрос в таком случае отправляется автору на подтверждение. При несоблюдении сроков решения вопроса исполнителю потребуется заполнить поле **Причина просрочки**.

Автор может отказаться от предложенных вариантов решения и направить вопрос для дальнейшей проработки Исполнителю на поиск новых вариантов решения или отказаться от дальнейшего решения вопроса на уровне «автор-исполнитель» и перевести вопрос на уровень руководителей автора и исполнителя.