

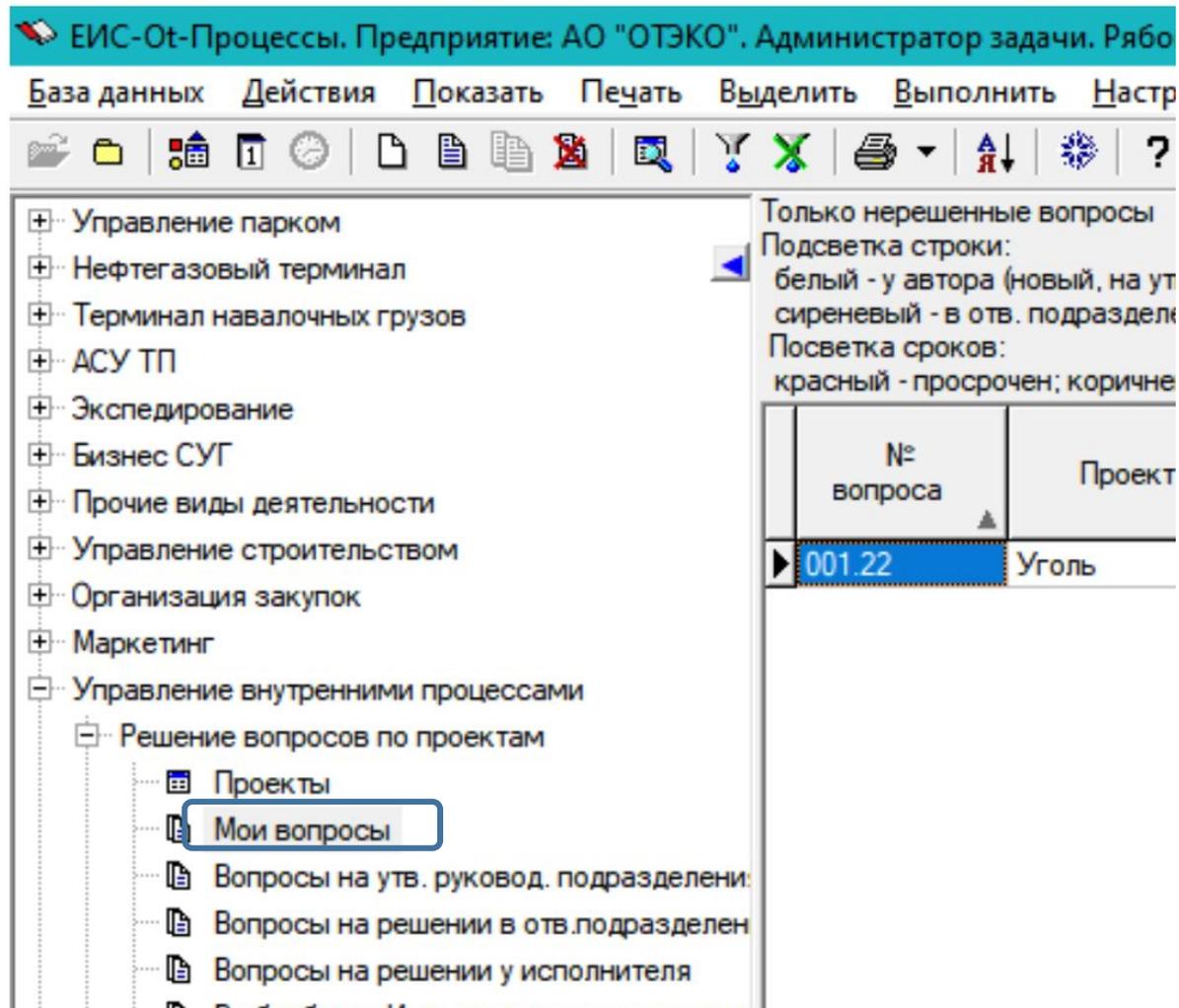
## 1. СОЗДАНИЕ ВОПРОСА.

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](#).

ЕИС-От-Процессы. Предприятие: АО "ОТЭКО". Администратор задачи. Рабо

База данных Действия Показать Печать Выделить Выполнить Настр

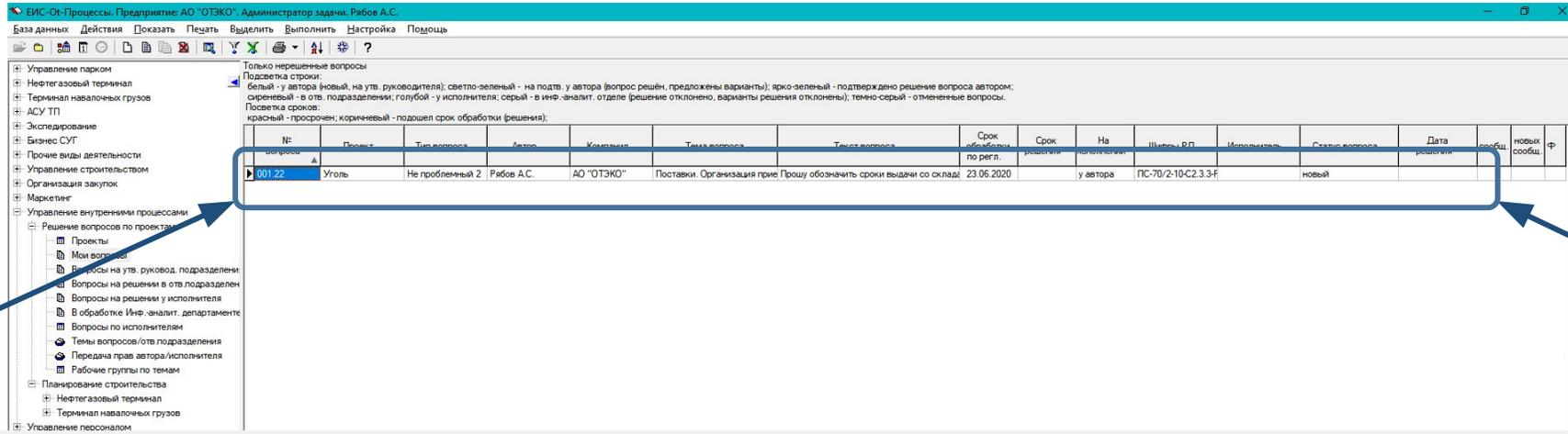


Только нерешенные вопросы  
Подсветка строки:  
белый - у автора (новый, на ут  
сиреневый - в отв. подразделе  
Посветка сроков:  
красный - просрочен; коричне

№ вопроса	Проект
001.22	Уголь

- Управление парком
- Нефтегазовый терминал
- Терминал навалочных грузов
- АСУ ТП
- Экспедирование
- Бизнес СУГ
- Прочие виды деятельности
- Управление строительством
- Организация закупок
- Маркетинг
- Управление внутренними процессами
  - Решение вопросов по проектам
    - Проекты
    - Мои вопросы**
    - Вопросы на утв. руковод. подразделени
    - Вопросы на решении в отв.подразделен
    - Вопросы на решении у исполнителя

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



ВИС-От-Процессы, Предприятие: АО "ОТЭКО", Администратор задачи: Рябов А.С.

База данных Действия Показать Печать Выделить Выполнить Настройка Помощь

Только нерешенные вопросы  
Подсветка строки:  
белый - у автора (новый, на утв. руководителя); светло-зеленый - на подтв. у автора (вопрос решён, предложены варианты); ярко-зеленый - подтверждено решение вопроса автором;  
сиреневый - в отв. подразделении; голубой - у исполнителя; серый - в инф.-аналит. отделе (решение отклонено, варианты решения отклонены); темно-серый - отмененные вопросы.  
Посветка сроков:  
красный - просрочен; коричневый - подошел срок обработки (решения).

№ вопроса	Проект	Тип вопроса	Автор	Компания	Тема вопроса	Текст вопроса	Срок обработки по регл.	Срок решения	На исполнении	Шифры РД	Исполнитель	Статус вопроса	Дата решения	сообщ.	новых сообщ.	Ф
001.22	Уголь	Не проблемный 2	Рябов А.С.	АО "ОТЭКО"	Поставки. Организация прие	Прошу обозначить сроки выдачи со склада	23.06.2020		у автора	ПС-70/2-10-C2.3.3-Ф		новый				

Только нерешенные вопросы

Подсветка строки:

белый - у автора (новый, на утв. руководителя); светло-зеленый - на подтв. у автора (вопрос решён, предложены варианты); ярко-зеленый - подтверждено решение вопроса автором;  
сиреневый - в отв. подразделении; голубой - у исполнителя; серый - в инф.-аналит. отделе (решение отклонено, варианты решения отклонены); темно-серый - отмененные вопросы.

Посветка сроков:

красный - просрочен; коричневый - подошел срок обработки (решения);

№ вопроса	Проект	Тип вопроса	Автор	Компания	Тема вопроса	Текст вопроса	Срок обработки по регл.	Срок решения	На исполнении	Шифры РД	Исполнитель	Статус вопроса	Дата решения	сообщ.	новых сообщ.	Ф
001.22	Уголь	Не проблемный 2	Рябов А.С.	АО "ОТЭКО"	Поставки. Организация прие	Прошу обозначить сроки выдачи со склада	23.06.2020		у автора	ПС-70/2-10-C2.3.3-Ф		новый				

Подразделение исполнителя:

Дата отправки на утв. рук. подр.:  Пользователь:  Дата утв. рук. подр.:  Пользователь:

Дата назн. исполнителя:  Пользователь:

Результат решения:  Пользователь:

Причина задержки решения:

Дата последних изменений:  Пользователь:

Список проблемных вопросов по проектам

Запись: 1 / 1

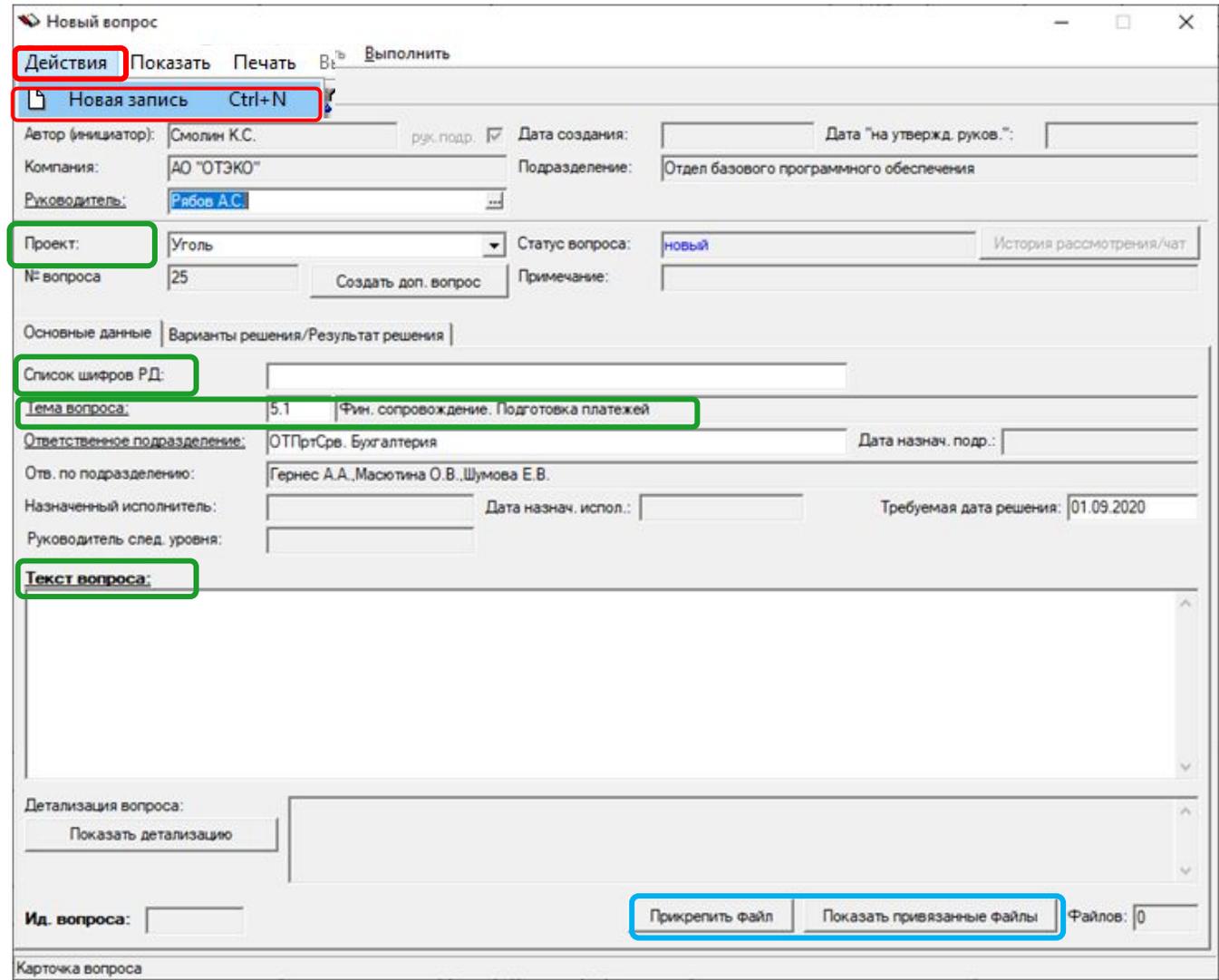
0

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**.



Новый вопрос

Действия Показать Печать Выполнить

Новая запись Ctrl+N

Автор (инициатор): Смолин К.С. рук. подр.  Дата создания:  Дата "на утвержд. руков.":

Компания: АО "ОТЭКО" Подразделение: Отдел базового программного обеспечения

Руководитель: Рябов А.С. ...

Проект: Уголь Статус вопроса: новый История рассмотрения/чат

№ вопроса: 25 Создать доп. вопрос Примечание:

Основные данные | Варианты решения/Результат решения

Список шифров РД:

Тема вопроса: 5.1 Фин. сопровождение. Подготовка платежей

Ответственное подразделение: ОТПртСрв. Бухгалтерия Дата назнач. подр.:

Отв. по подразделению: Гернес А.А., Масюткина О.В., Шумова Е.В.

Назначенный исполнитель:  Дата назнач. испол.:  Требуемая дата решения: 01.09.2020

Руководитель след. уровня:

Текст вопроса:

Детализация вопроса:  Показать детализацию

Ид. вопроса:  Прикрепить файл Показать привязанные файлы Файлов: 0

Карточка вопроса

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.

Детализация вопроса

Действие Показать Печать Выделить Выполнить

Детализация вопроса № 22

Тип документа	Ид.№ документа	Описание документа	Комментарий/ вопрос	Треб. отв. исп.	Ответ исполнителя	Дата ответа	Пользователь
▶ Заявка на выдачу ТМЦ	1234	№ 1234 от 05.12.2018; Компания получатель: ООО "ОТЭКО"	Требуется срок	да			

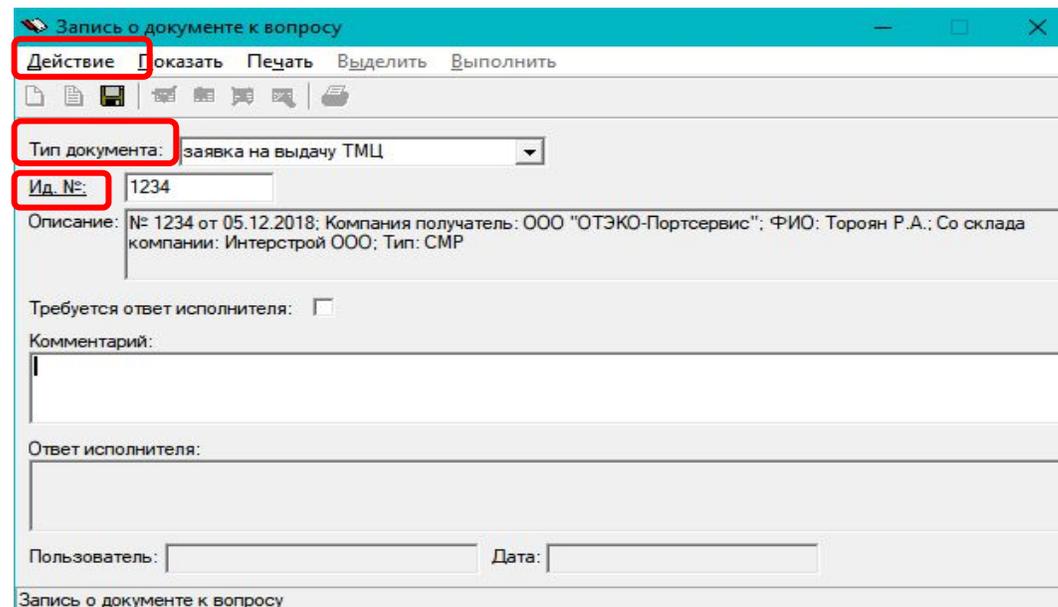
Автор: Рябов А.С. 12.06.2020 10:18:19

Детализация вопроса Запись: 1 / 1

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 понадобиться, если решение вопроса требует детального ответа по каждой позиции вопроса.



Запись о документе к вопросу

Действие Показать Печать Выделить Выполнить

Тип документа: заявка на выдачу ТМЦ

Ид. №: 1234

Описание: № 1234 от 05.12.2018; Компания получатель: ООО "ОТЭКО-Портсервис"; ФИО: Тороян Р.А.; Со склада компании: Интерстрой ООО; Тип: СМР

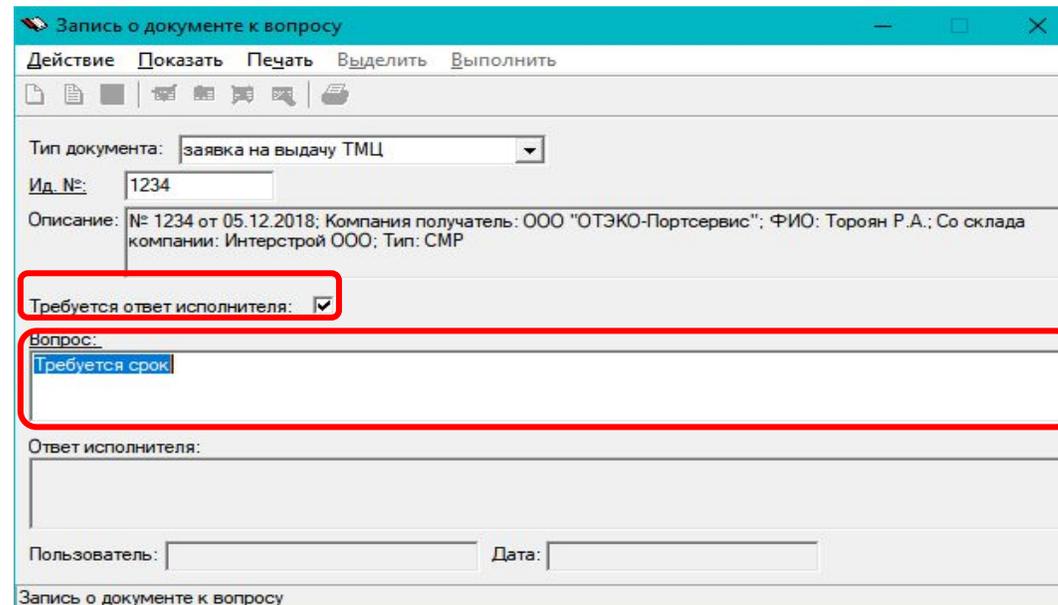
Требуется ответ исполнителя:

Комментарий:

Ответ исполнителя:

Пользователь: \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_

Запись о документе к вопросу



Запись о документе к вопросу

Действие Показать Печать Выделить Выполнить

Тип документа: заявка на выдачу ТМЦ

Ид. №: 1234

Описание: № 1234 от 05.12.2018; Компания получатель: ООО "ОТЭКО-Портсервис"; ФИО: Тороян Р.А.; Со склада компании: Интерстрой ООО; Тип: СМР

Требуется ответ исполнителя:

Вопрос:

Требуется срок

Ответ исполнителя:

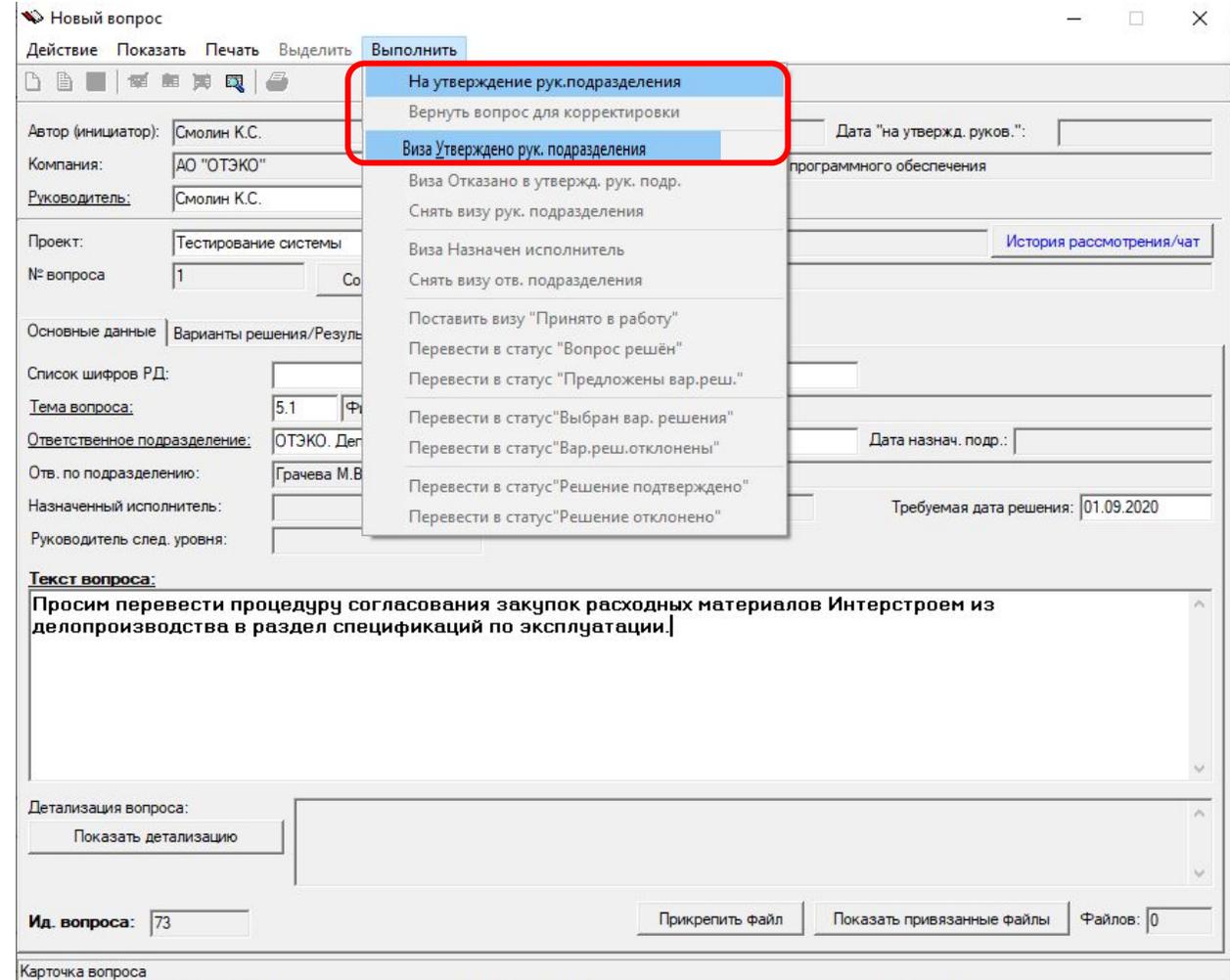
Пользователь: \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_

Запись о документе к вопросу

После добавления детализации вопроса и завершения 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.



Новый вопрос

Действие Показать Печать Выделить **Выполнить**

Автор (инициатор): Смолин К.С.  
Компания: АО "ОТЭКО"  
Руководитель: Смолин К.С.  
Проект: Тестирование системы  
№ вопроса: 1  
Основные данные: Варианты решения/Результаты  
Список шифров РД:  
Тема вопроса: 5.1  
Ответственное подразделение: ОТЭКО. Деп.  
Отв. по подразделению: Грачева М.В.  
Назначенный исполнитель:  
Руководитель след. уровня:

**Выполнить**

- На утверждение рук. подразделения
- Вернуть вопрос для корректировки
- Виза Утверждено рук. подразделения**
- Виза Отказано в утвержд. рук. подр.
- Снять визу рук. подразделения
- Виза Назначен исполнитель
- Снять визу отв. подразделения
- Поставить визу "Принято в работу"
- Перевести в статус "Вопрос решён"
- Перевести в статус "Предложены вар.реш."
- Перевести в статус "Выбран вар. решения"
- Перевести в статус "Вар.реш.отклонены"
- Перевести в статус "Решение подтверждено"
- Перевести в статус "Решение отклонено"

Дата "на утвержд. руков.":  
Дата назнач. подр.:  
Требуемая дата решения: 01.09.2020

История рассмотрения/чат

**Текст вопроса:**  
Просим перевести процедуру согласования закупок расходных материалов Интерстроем из делопроизводства в раздел спецификаций по эксплуатации.]

Детализация вопроса:  
Показать детализацию

Ид. вопроса: 73  
Прикрепить файл  
Показать привязанные файлы  
Файлов: 0

Карточка вопроса

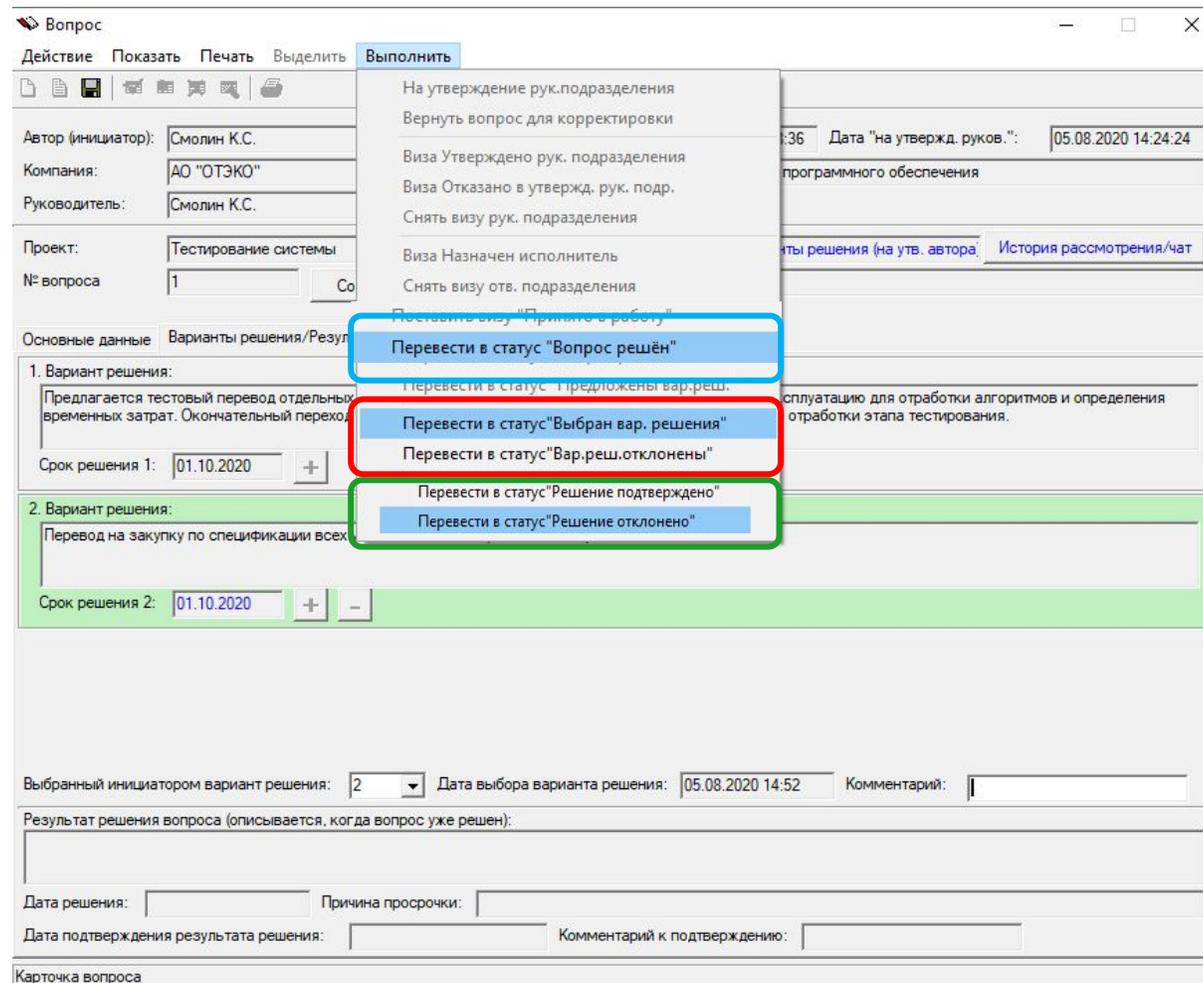
На карточке **Вопрос** автор может ознакомиться с предложенными вариантами решения, выбрать вариант решения, который его устроит, и подтвердить вариант решения через пункт меню по предложенным вариантам:

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 решение 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\\*](#).



Вопрос

Действие Показать Печать Выделить **Выполнить**

Автор (инициатор): Смолин К.С.  
 Компания: АО "ОТЗКО"  
 Руководитель: Смолин К.С.

Проект: Тестирование системы  
 № вопроса: 1

Основные данные Варианты решения/Результат решения

1. Вариант решения:  
 Предлагается тестовый перевод отдельных временных затрат. Окончательный переход на закупку по спецификации всех временных затрат.  
 Срок решения 1: 01.10.2020

2. Вариант решения:  
 Перевод на закупку по спецификации всех временных затрат.  
 Срок решения 2: 01.10.2020

Выбранный инициатором вариант решения: 2 Дата выбора варианта решения: 05.08.2020 14:52 Комментарий:

Результат решения вопроса (описывается, когда вопрос уже решен):

Дата решения: Причина просрочки:

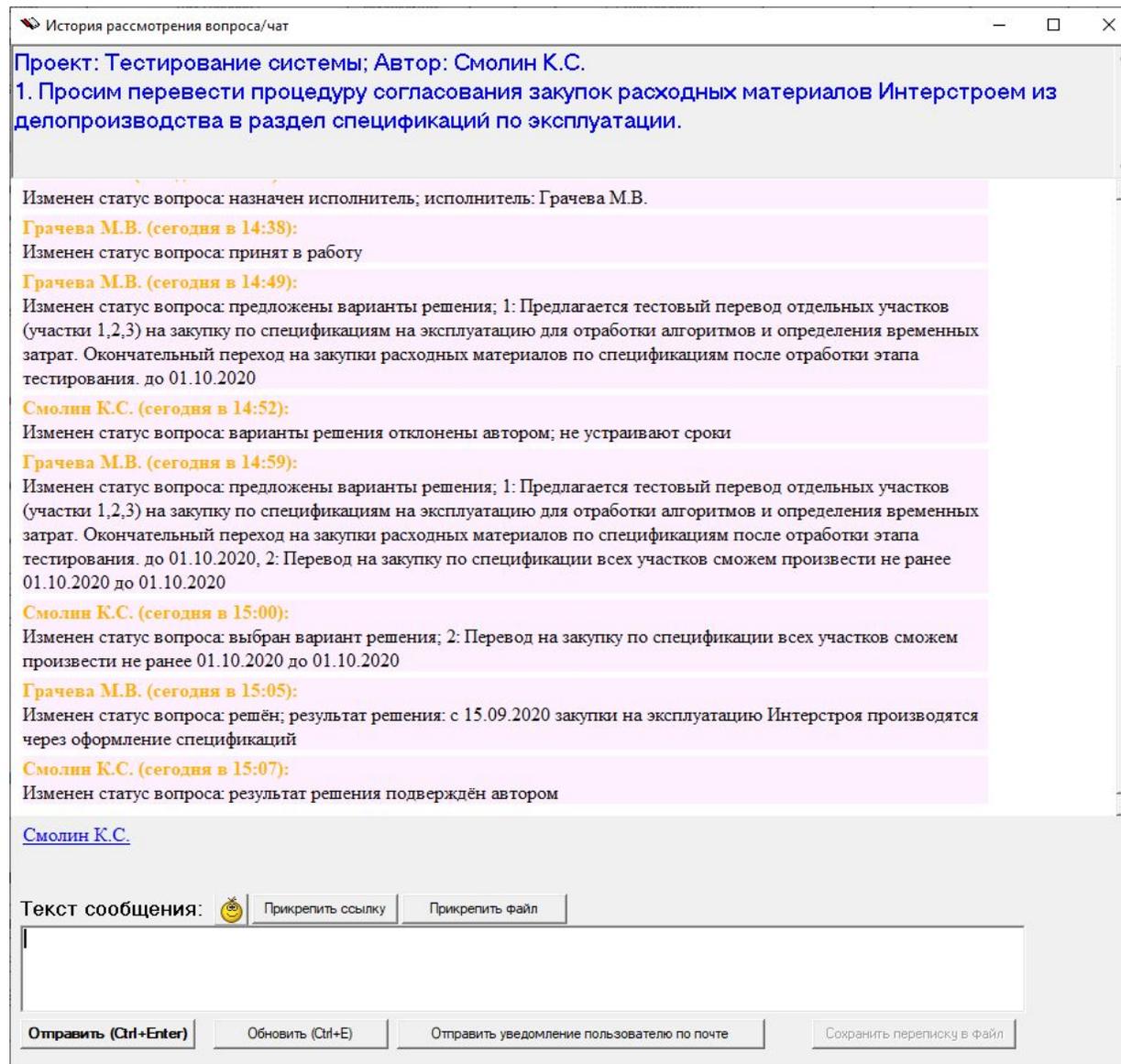
Дата подтверждения результата решения: Комментарий к подтверждению:

Карточка вопроса

Выполнить

- На утверждение рук.подразделения
- Вернуть вопрос для корректировки
- Виза Утверждено рук. подразделения
- Виза Отказано в утвержд. рук. подр.
- Снять визу рук. подразделения
- Виза Назначен исполнитель
- Снять визу отв. подразделения
- Поставить визу "Принято в работу"
- Перевести в статус "Вопрос решён"
- Перевести в статус "Предложены вар.реш."
- Перевести в статус "Выбран вар. решения"
- Перевести в статус "Вар.реш.отклонены"
- Перевести в статус "Решение подтверждено"
- Перевести в статус "Решение отклонено"

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



История рассмотрения вопроса/чат

Проект: Тестирование системы; Автор: Смолин К.С.  
1. Просим перевести процедуру согласования закупок расходных материалов Интерстроем из делопроизводства в раздел спецификаций по эксплуатации.

Изменен статус вопроса: назначен исполнитель; исполнитель: Грачева М.В.

**Грачева М.В. (сегодня в 14:38):**  
Изменен статус вопроса: принят в работу

**Грачева М.В. (сегодня в 14:49):**  
Изменен статус вопроса: предложены варианты решения; 1: Предлагается тестовый перевод отдельных участков (участки 1,2,3) на закупку по спецификациям на эксплуатацию для отработки алгоритмов и определения временных затрат. Окончательный переход на закупки расходных материалов по спецификациям после отработки этапа тестирования. до 01.10.2020

**Смолин К.С. (сегодня в 14:52):**  
Изменен статус вопроса: варианты решения отклонены автором; не устраивают сроки

**Грачева М.В. (сегодня в 14:59):**  
Изменен статус вопроса: предложены варианты решения; 1: Предлагается тестовый перевод отдельных участков (участки 1,2,3) на закупку по спецификациям на эксплуатацию для отработки алгоритмов и определения временных затрат. Окончательный переход на закупки расходных материалов по спецификациям после отработки этапа тестирования. до 01.10.2020, 2: Перевод на закупку по спецификации всех участков сможем произвести не ранее 01.10.2020 до 01.10.2020

**Смолин К.С. (сегодня в 15:00):**  
Изменен статус вопроса: выбран вариант решения; 2: Перевод на закупку по спецификации всех участков сможем произвести не ранее 01.10.2020 до 01.10.2020

**Грачева М.В. (сегодня в 15:05):**  
Изменен статус вопроса: решён; результат решения: с 15.09.2020 закупки на эксплуатацию Интерстроя производятся через оформление спецификаций

**Смолин К.С. (сегодня в 15:07):**  
Изменен статус вопроса: результат решения подтверждён автором

[Смолин К.С.](#)

Текст сообщения: 

## \*Блок-схема процесса «Проблемные вопросы»

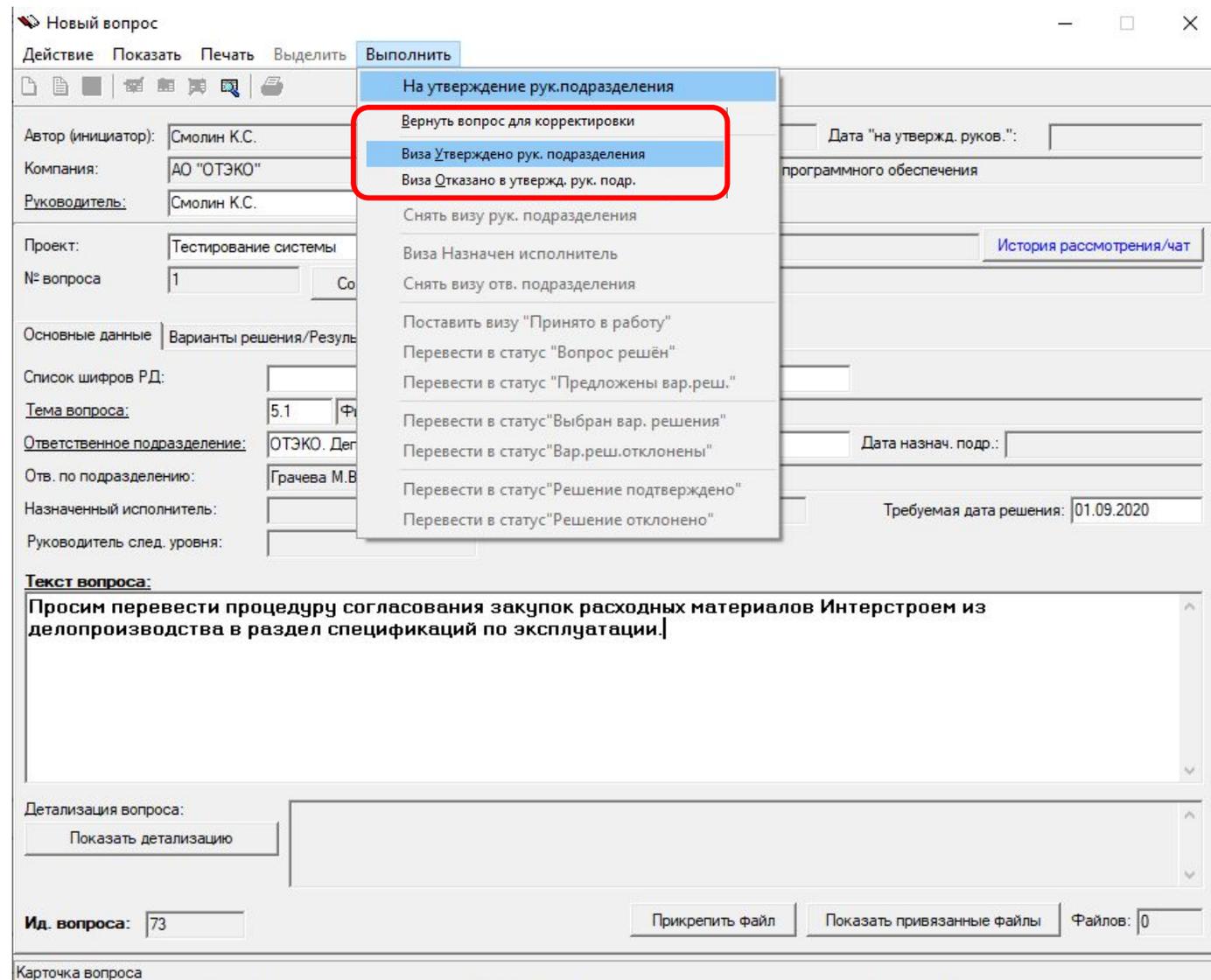


## 2. Рабочая ветвь руководителя автора (инициатора) вопроса

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.

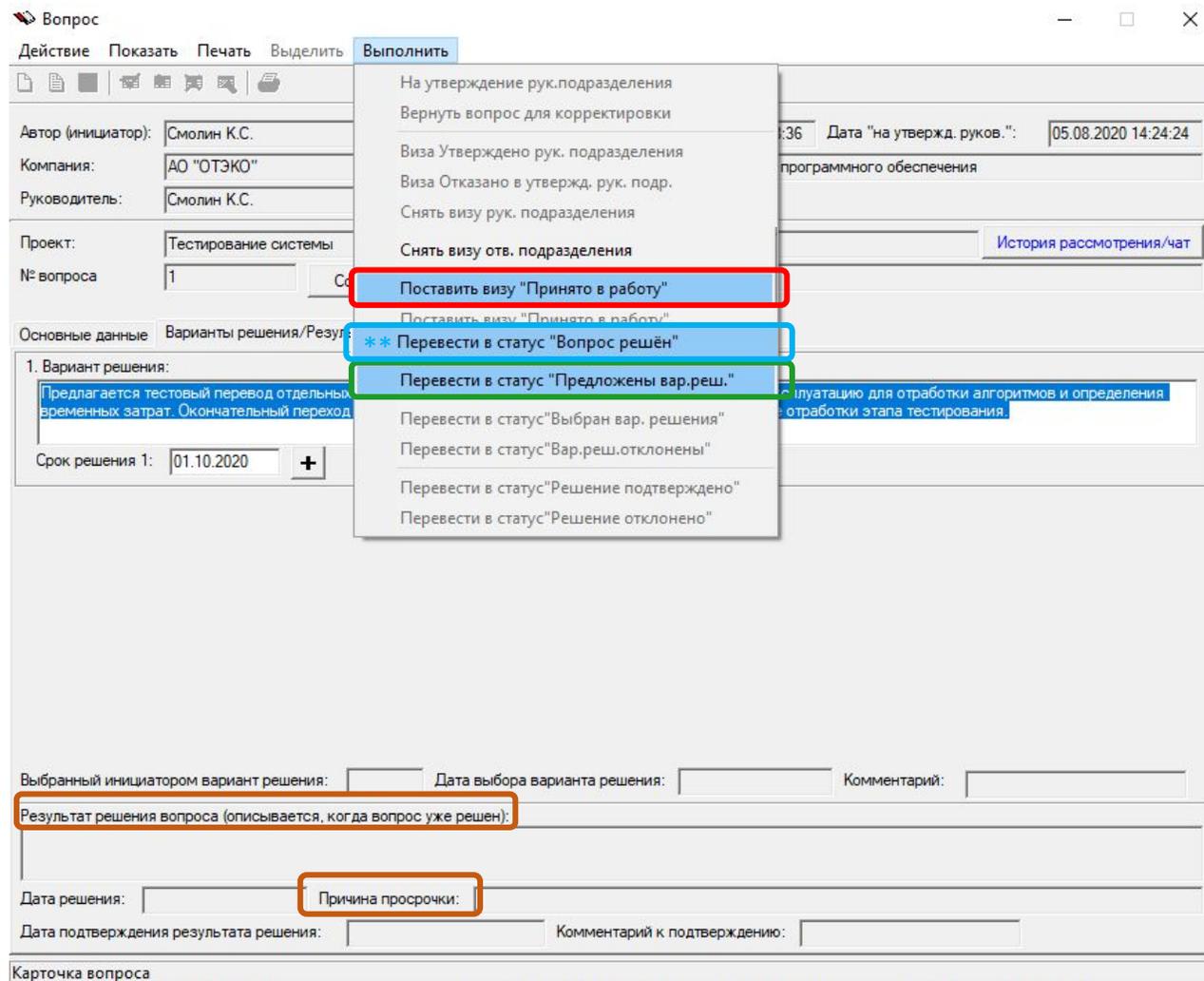


### 3. Рабочая ветвь исполнителя по вопросу.

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.



The screenshot shows the 'Вопрос' (Question) application window. The 'Выполнить' (Execute) menu is open, displaying several options. The following options are highlighted with colored boxes:

- Поставить визу "Принято в работу"** (Set visual "Accepted for work") - highlighted with a red box.
- \*\* Перевести в статус "Вопрос решён"** (\*\* Move to status "Question solved") - highlighted with a blue box.
- Перевести в статус "Предложены вар.реш."** (Move to status "Proposed solutions") - highlighted with a green box.

Other visible options in the menu include:

- На утверждение рук.подразделения (For approval of the department head)
- Вернуть вопрос для корректировки (Return question for correction)
- Виза Утверждено рук. подразделения (Approval of the department head)
- Виза Отказано в утвержд. рук. подр. (Approval of the department head refused)
- Снять визу рук. подразделения (Remove visual of the department head)
- Снять визу отв. подразделения (Remove visual of the department head)
- Поставить визу "Принято в работу"
- Перевести в статус "Выбран вар. решения" (Move to status "Selected solution")
- Перевести в статус "Вар.реш.отклонены" (Move to status "Solutions rejected")
- Перевести в статус "Решение подтверждено" (Move to status "Solution confirmed")
- Перевести в статус "Решение отклонено" (Move to status "Solution rejected")

The main form contains the following fields and elements:

- Автор (инициатор): Смолин К.С.
- Компания: АО "ОТЗКО"
- Руководитель: Смолин К.С.
- Проект: Тестирование системы
- № вопроса: 1
- Срок решения 1: 01.10.2020
- Выбранный инициатором вариант решения: [ ]
- Дата выбора варианта решения: [ ]
- Комментарий: [ ]
- Результат решения вопроса (описывается, когда вопрос уже решен): [ ]
- Дата решения: [ ]
- Причина просрочки: [ ]
- Дата подтверждения результата решения: [ ]
- Комментарий к подтверждению: [ ]