Приложение № 8

Прием заявок .

**а) Прием заявок**. Ответственные принимают заявки от пользователей через установленные каналы (электронная почта, телефон и т.д.).

**б) Фиксация в электронном журнале**. Все заявки фиксируются в электронном журнале для дальнейшего учета.

**в) Присвоение уникального идентификатора**. Каждой заявке присваивается уникальный идентификатор для отслеживания статуса.

**г) Классификация по типу проблемы и приоритету**: Заявки классифицируются по типу проблемы (техническая, методическая и т.д.) и приоритету (высокий, средний, низкий, внесена ли в Методический справочник по поддержке ЕМИС: проблемы и алгоритмы решения. (Приложение № 7)

**д) Распределение по направлениям поддержки**. Заявки распределяются по направлениям поддержки: ОМП, ОТП, ОИБ.

**е) Распределения по компетенции сотрудников РЦК.** Каждая заявка направляется к соответствующим сотрудникам РЦК в соответствии с их компетенциями согласно Справочнику РЦК: Сотрудники и их компетенции (см. Приложение № 7).