



Технічне завдання на створення звернень НДСЛ«Охматдит»

Завдання функціоналу:

1. Перегляд створених звернень.
2. Інформування Замовника про отримання нового звернення.
3. Моніторинг статусів звернень, їх к-сті, тривалість реакції, роботи з задачами, результатів виконання.

Рівні доступів:

1. **Оператор** (перегляд створених звернень).
2. **Виконавець** (перегляд створених звернень, зміна статусу звернення, додавання коментаря).
3. **Адміністратор** (перегляд створених звернень, зміна статусу звернення, можливість редагування полів, додавання коментаря, створення користувачів).

Статуси звернень:

1. **Нове** (звернення, котре створено, отримує даний статус, або в цей статус можна перевести звернення зі статусу «Потребує уточнення», «Відхилено»).
2. **В роботі** (даний статус може бути змінено зі статусу «Нова»).
3. **Потребує уточнення** (даний статус може бути змінено зі статусу «В роботі»).
4. **Відхилено** (даний статус може бути змінено зі статусу «В роботі»).
5. **Завершено** (даний статус може бути змінено зі статусу «В роботі», «Відхилено», «Потребує уточнення»).

Детальний опис роботи з функціоналом у послідовності циклу роботи зі зверненням (від отримання до закриття)

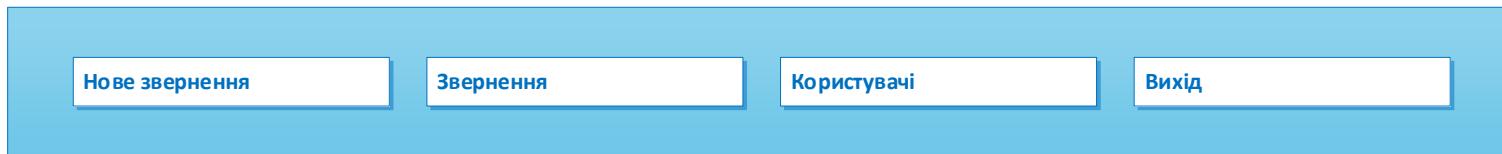
1. Створення звернення

Створити звернення користувач може через веб-форму.

2. Web-форма

2.1. При переході за нашим посиланням в користувача відкривається вікно.

Важливо! Користувач рівня доступу «Адміністратор» може бачити три закладки, всі інші користувачі тільки закладку «Звернення» та «Нове звернення».



2.2. Натискання на кнопку «Нове звернення» ініціює відкриття форми для фіксації звернення

<p>Категорія</p> <p>(Вибір зі списку, обов'язкове для заповнення) Медична допомога, Сервіс, Фінансові та страхові питання, Комунікація та інформація, Технічні проблеми, Корупція, Подяки та пропозиції, Інше</p>	
<p>Підкатегорія</p> <p>(Вільне для заповнення, обов'язкове для заповнення)</p>	
<p>Канал звернення</p> <p>(Вибір зі списку, обов'язкове для заповнення) Контакт-центр, Рецепція, Онлайн, QR, Email, Скринька, МОЗ, Інше</p>	
<p>Ім'я</p> <p>(Вибір зі списку, або «відмова назвати», обов'язкове для заповнення)</p>	
<p>Суть звернення</p> <p>(Вільне для заповнення, обов'язкове для заповнення)</p>	
<p>Телефон</p> <p>(Цифри, формат +380xxxxxxxx, необов'язкове для заповнення)</p>	
<p>E-mail</p> <p>(Латинські літери, перевірка на наявність @, необов'язкове для заповнення)</p>	
<p>Файл</p>	
<p>Відміна</p>	<p>Зберегти</p>

2.3. Після натискання на кнопку «Зберегти» в користувача появляється наступне вікно:

Дякуємо за ваше звернення!
Номер звернення XXXXXX (*унікальний ID 6 цифр)

2.4. У випадку, якщо користувач не заповнив обов'язкові для заповнення поля, він отримуватиме сповіщення:

Заповніть, будь ласка, «...» *назва
незаповненого поля

Ok



2.5. Натискання на кнопку «Звернення» ініціює відкриття наступного вікна:

A screenshot of a software interface titled 'Zvernenya' (Inquiries). The window has a light blue header bar with several filter buttons: 'Data pochatku', 'Data zakінч.', 'Telefon', 'Kategorія', 'Pідкатегорія', 'Telefon', and 'Статус'. Below these are two buttons: 'Канал звернення' and 'Відповідальний'. On the right side of the header is a 'Пошук' (Search) button. The main body of the window contains a table with columns: 'ID', 'Дата' (Date), 'Область' (Region), 'Категорія' (Category), 'Підкатегорія' (Subcategory), 'Суть звернення' (Nature of inquiry), 'Telefon', and 'Статус' (Status). The table is currently empty, showing only the column headers.

2.6. Закладка «Звернення». Фільтри пошуку звернень



При переході на сторінку повинні відображатись поля фільтрів і список звернень (від нового до старого, 30 звернень на сторінку). При закріпленні певних значень полів – можна відфільтрувати перелік звернень.

Опис полів:

- Дата початку – вибір з календаря
- Дата завершення – вибір з календаря
- Телефон – пошук по телефону в форматі +380xxxxxxxx
- Категорія – вибір зі списку (Медична допомога, Сервіс, Фінансові та страхові питання, Комунікація та інформація, Технічні проблеми, Корупція, Подяки та пропозиції, Інше).
- Підкатегорія – пошук по словам
- Статус – вибір зі списку (Нове, В роботі, Потребує уточнення, Відхилено, Завершено)
- Канал звернення – вибір зі списку (Контакт-центр, Рецепція, Онлайн, QR, Email, Скринька, МОЗ, Інше)
- Відповідальний – пошук по Прізвищу користувача.

Пошук може бути здійснено, якщо заповнено хоча б одне поле.

2.7. Закладка «Звернення». Деталізація звернень

При натисканні на «Номер звернення», повинна в рамках цього робочого поля, поверх інших даних відкриватись картка звернення.



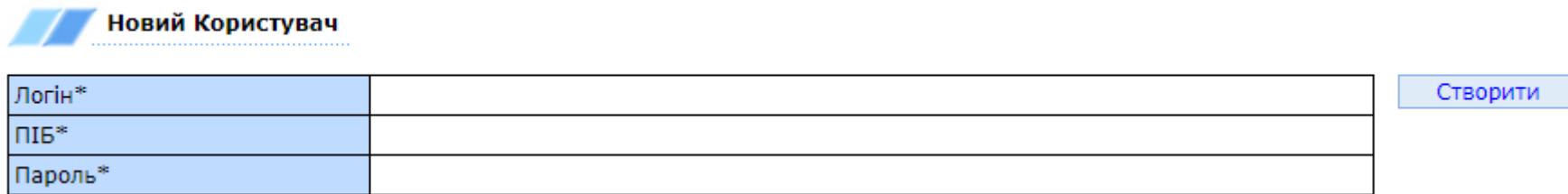
ID	Категорія	Підкатегорія	Прикріплені файли
Канал звернення			
Ім'я Телефон E-mail			
Суть звернення			
Оператор	Дата дзвінка	Статус	Відповідальний
Коментар			
Історія змін			
			
Звукозапис			
Відміна		Редагувати	Зберегти

Опис полів:

- ІД – унікальний 6-ти значний номер звернення
- Оператор – логін користувача
- Дата дзвінка – дата та час фіксації звернення
- Відповідальний – Прізвище користувача, котрий змінив статус звернення на «В роботі»
- Історія змін – при натисканні на кнопку повинна відкриватись інформація в наступному форматі:
*11.03.2024 15:53 Шевчук змінено статус «Нове» – «В роботі»
11.03.2024 15:54 Шевчук додано коментар*

2.8. Закладка «Користувачі».

При переході на дану закладку повинно появлятись вікно для створення нового користувача:



Новий Користувач	
Логін*	
ПІБ*	
Пароль*	

Створити

Логін – адреса електронної пошти

ПІБ – тільки кирилицею

Пароль – латинські літери, цифри та символи

Рівень доступу – Оператор, Виконавець, Адміністратор

**якщо обрано «Виконавець», то поле*

Категорія – множинний вибір зі списку (Медична допомога, Сервіс, Фінансові та страхові питання, Комунікація та інформація, Технічні проблеми, Корупція, Подяки та пропозиції, Інше)

Нижче на сторінці відображатиметься перелік користувачів з рівнями доступу:

Приклад:

gmasksymenko	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ltokar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nsemko	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vkhorostiany	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*****Потрібна інформація про користувачів та рівні доступів, файл «Користувачі»**

3. Інформування

3.1. При отриманні нового звернення на ел. пошти відповідно до файла «Користувачі» повинно відправлятись повідомлення:

Тема: «Звернення_ІД» *додавати ІД звернення

Вітаємо!

Ми отримали нове звернення щодо категорії - «Категорія».

З деталями можна ознайомитись за посиланням....

3.2. При зміні статусу звернення на ел. пошти відповідно до файла «Користувачі» повинно відправлятись повідомлення:

Тема: «Звернення_ІД» *додавати ІД звернення

Вітаємо!

*Статус звернення змінено на «...». *виводити оновлений статус*

З деталями можна ознайомитись за посиланням....

3.3. При доданні нового коментаря до звернення на ел. пошти відповідно до файла «Користувачі» повинно відправлятись повідомлення:

Тема: «Звернення_ІД» *додавати ІД звернення

Вітаємо!

До звернення додано коментар.

З деталями можна ознайомитись за посиланням....



3.4. Якщо по зверненню не змінювався статус протягом 3 календарних днів, то на ел. пошти відповідно до файлу «Користувачі» повинно відправлятись повідомлення:

Тема: «Звернення_ІД» **додавати ІД звернення*

Вітаємо!

Зверніть, будь ласка, увагу на звернення і оновіть статус

З деталями можна ознайомитись за посиланням....

**на стартовій сторінці такі звернення повинні бути залишені блідо-червоним кольором*