

Инструкция по обработке заявок в Навигаторе ДОД

Просмотр и обработка заявок

Родители оформляют заявки для записи детей на участие в программах и мероприятиях дополнительного образования. В начале учебного года, количество заявок будет достаточно большое, для эффективной обработки заявок мы подготовили рекомендации.

Ответственным за обработку заявок сотрудникам необходимо изучить настоящую инструкцию и настроить свои рабочие места.

1. Для просмотра заявок и их обработки перейдите в раздел "Заявки", щелкнув по его кнопке на панели разделов (рис. 1).

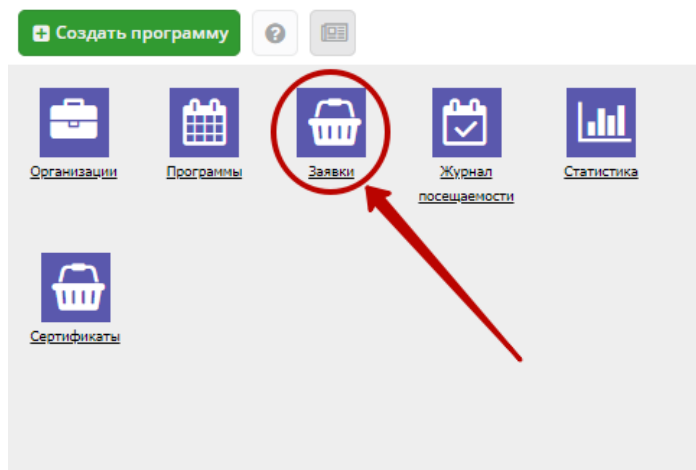


Рисунок 1 – Переход в раздел "Заявки"

2. Открывшееся окно содержит список всех заявок на программы вашего учреждения (рис. 2). Для обработки заявок необходимо установить фильтр по статусу заявок "Новая".

ID	ID програ...	Муниципалетет	ID группы	Группа	Название программы	Учреждение	Статус	ФИО ребенка	Дата рожден...
357	951	МО Барышский район	1601	Группа Му...	Баскетбол	МБУ ДО ДЮСШ МО "Барышский райо...	Новая	Магомед Альевич Сулейманов	2003-12-30
356	951	МО Барышский район	1601	Группа Му...	Баскетбол	МБУ ДО ДЮСШ МО "Барышский райо...	Новая	Варвара Николаевна Десятникова	2003-06-04
355	243	МО Ульяновск	1	Группа Стр...	Основы робототехники Lego	МБУ ДО г.Ульяновска "ЦДТ №2"	Подтверждена	михаил сергеевич щербачев	2010-09-07
354	3	МО Ульяновск	385	группа 1, 2...	Акварель	МБУ ДО г.Ульяновска "ЦДТ №2"	Новая	михаил сергеевич щербачев	2010-09-07
353	207	МО Ульяновск	1	Группа Стр...	ШАХМАТЫ	МБУ ДО г.Ульяновска "ЦДТ №2"	Новая	михаил сергеевич щербачев	2010-09-07
352	951	МО Барышский район	1601	Группа Му...	Баскетбол	МБУ ДО ДЮСШ МО "Барышский райо...	Новая	Варвара Николаевна Десятникова	2003-06-04
351	469	МО Ульяновск	2132	Группа 3, 4	Компьютерная графика и дизайн	МБУ ДО г.Ульяновска "ЦДТ №2"	Новая	Полина Александровна Артемьева	2003-05-21
350	469	МО Ульяновск	2132	Группа 3, 4	Компьютерная графика и дизайн	МБУ ДО г.Ульяновска "ЦДТ №2"	Новая	Полина Александровна Артемьева	2003-05-21
349	471	МО Ульяновск	663	Группа 1, 2	ИЗОСТУДИЯ «КОЛОРО»	МБУ ДО г.Ульяновска "ЦДТ №2"	Новая	Юлия Александровна Панкова	2018-04-30
348	951	МО Барышский район	1601	Группа Му...	Баскетбол	МБУ ДО ДЮСШ МО "Барышский райо...	Подтверждена	Екатерина Алексеевна Гусарева	2002-08-20
347	1019	МО Ульяновск	1706	Группа Фе...	Радуга	МБУДО ЦДТ №4	Новая	Семен Максимович Кафидов	2012-05-02
346	951	МО Барышский район	1601	Группа Му...	Баскетбол	МБУ ДО ДЮСШ МО "Барышский райо...	Подтверждена	Павел Сергеевич Федотов	2004-01-02
345	452	МО Ульяновск	635	Группа 1,2	Фольклорный театр «Феникс»	МБУ ДО г.Ульяновска "ЦДТ №2"	Новая	Варвара Сергеевна Гузаева	2010-05-22
344	1287	МО Ульяновск	2062	Группа 1	Первые шаги	ОГБУ ДО ДТДМ	Новая	Милана Григорьевна Кузьмина	2014-10-03
343	558	МО Ульяновск	874	5-6 лет. Бу...	Программа по футболу для детей	ДЮСШ "Старт"	Новая	Семен Максимович Кафидов	2012-05-02
342	298	МО Ульяновск	1	Группа Стр...	Волшебный карандаш	МБУ ДО г.Ульяновска "ЦДТ №2"	Новая	Варвара Сергеевна Гузаева	2010-05-22
341	221	МО Ульяновск	237	Группа №1	Подготовка к школе	МБУ ДО г.Ульяновска "ЦДТ №2"	Новая	Семен Максимович Кафидов	2012-05-02
340	221	МО Ульяновск	237	Группа №1	Подготовка к школе	МБУ ДО г.Ульяновска "ЦДТ №2"	Новая	Семен Максимович Кафидов	2012-05-02
339	813	МО Барышский район	1277	группа Аф...	Спортивная гимнастика	МБУ ДО ДЮСШ МО "Барышский райо...	Новая	Владислав Сергеевич Алимов	2012-06-15
338	221	МО Ульяновск	2137	Группа №3	Подготовка к школе	МБУ ДО г.Ульяновска "ЦДТ №2"	Новая	Александр Андреевич Ахтаев	2012-06-18

Рисунок 2 – Раздел "Заявки"

3. Все заявки в статусе "Новая" необходимо обработать - связаться с родителем и перевести в другой статус. Рекомендуемый срок обработки не более 3-х рабочих дней. Наиболее оптимальным решением является проверка и обработка новых заявок раз в день (утром или вечером). По мере увеличения количества заявок, возможно появится необходимость увеличить число сотрудников обрабатывающих заявки.

Начиная с первой заявки в списке необходимо по очереди обработать все заявки. Окончание обработки заявок - отсутствие заявок в статусе "Новая".

Переходим в карточку заявки (рис. 3).

The screenshot shows a web interface for editing a record. At the top, it says 'Редактирование записи #29'. The status 'Новая' is displayed in the top right corner, circled in red with an arrow pointing to it. The form contains the following fields:

- Учреждение ДОД: pr
- Программа *: proba01 11
- Группа *: group001 3 из 10 забронировано

Below these is a section titled 'Данные заявителя' (Applicant Data) with the following information:

- Представитель: Веленко Светлана Андреевна, МР Большесосновский, mass@pass.ru, +7 (984) 567-23-54
- Ребенок *: Иванова Мария Ивановна, МР Большесосновский, 10.10.2005

At the bottom, there are buttons: 'Отменить', 'Отложить', 'Подтвердить', 'Сохранить', and 'Закрыть'.

Рисунок 3 – Карточка заявки

Текущий статус заявки показан в правом верхнем углу карточки. Все нерассмотренные заявки изначально имеют статус "Новая".

4. Проверьте указанные в заявке программу и группу, на которые идет запись. В случае неточности или ошибки, измените их, выбрав корректные данные из выпадающих списков (рис. 4).

This screenshot shows the same form as Figure 3, but with the 'Программа' and 'Группа' dropdown menus open. Red circles with numbers 1 and 2 highlight the dropdowns, and red arrows point to the selection process. The 'Программа' dropdown shows 'proba01 11' and the 'Группа' dropdown shows 'group001'. The status 'Новая' is still visible in the top right corner.

Рисунок 4 – Проверка программы и группы, на запись в которые подана заявка

5. В блоке "Данные заявителя" проверьте введенные данные о Представителе (рис. 5).

Редактирование записи #29

Учреждение ДОД: Новая

Программа *:

Группа *: 3 из 10 забронировано

— Данные заявителя

Представитель: Веленко Светлана Андреевна, МР Большесосновский, mass@pass.ru, +7 (984) 567-23-54

Ребенок *: +

Рисунок 5 – Проверка данных Представителя ребенка

Если выявлены ошибки, их необходимо исправить. Для этого щелкните по строке с данными. В новом окне появится карточка пользователя сайта.

Карточка пользователя состоит из трех вкладок. При необходимости отредактируйте ФИО и контактную информацию пользователя на вкладке "Основные" (рис. 6).

#30 клиент

Основные Активность Дети

Фамилия:
 Имя *:
 Отчество:

Email *:
 Телефон *:

Муниципалитет *:

Рисунок 6 – Карточка пользователя. Вкладка "Основные"

Вкладка "Дети" содержит информацию о детях пользователя (рис. 7).

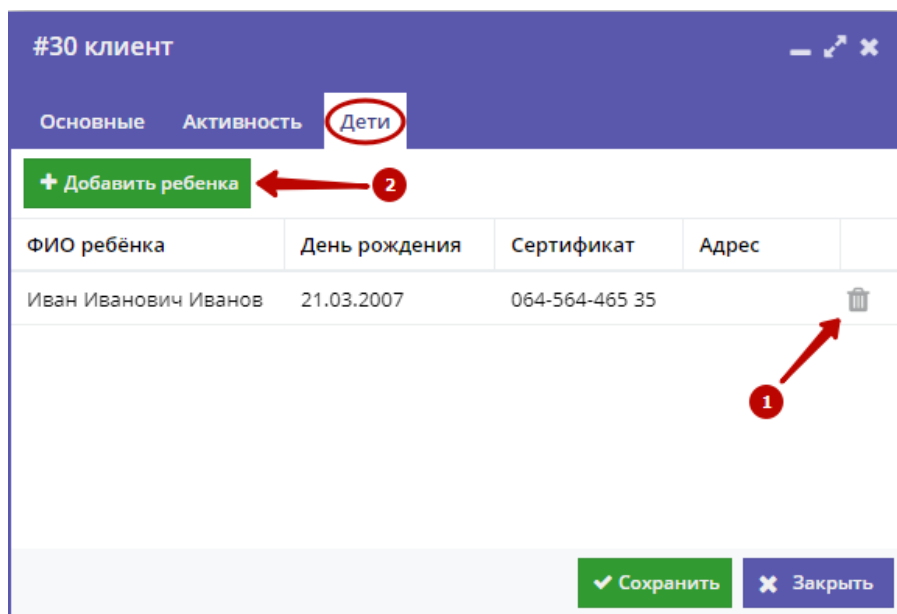


Рисунок 7 – Карточка пользователя. Вкладка "Дети"

Для добавления записи о ребенке нажмите кнопку "Добавить ребенка" (2).

Заполните открывшуюся карточку (рис. 8), нажмите кнопку "Сохранить".

Рисунок 8 – Карточка добавления ребенка

6. Также в блоке "Данные заявителя" проверьте данные о ребенке (рис. 9).

Рисунок 9 – Проверка данных ребенка, который будет посещать занятия

Выпадающий список (1) позволяет выбрать из списка детей данного Представителя.

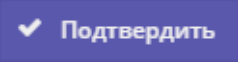
Если представитель не понял как ему добавить ребенка в своем профиле, вы можете сделать это за него, нажав на кнопку (2).

Скорректировать ФИО и дату рождения уже зарегистрированного ребенка можно через карточку пользователя на вкладке "Дети" (см. пункт 5).


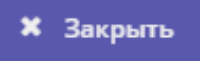
7. После проверки карточки заявки и общения с представителем, выберите, действие с заявкой и нажмите соответствующую кнопку в нижней части карточки (рис. 10):

Рисунок 10 – Кнопки смены статуса заявки

	<p>– отмена поданной заявки – появится окно, где, выбрав причину, необходимо подтвердить отмену. После этого статус заявки изменяется на "Отменена". При этом ребенок не считается обучающимся, не попадает в Журнал посещаемости и не учитывается в статистике. Восстановить отмененную заявку нельзя.</p>
	<p>– отложить рассмотрение заявки – появится окно, где необходимо указать на какой срок рассмотрение заявки будет отложено. Статус заявки меняется на "Отложена", по истечении указанного срока, статус изменится снова на "Новая". В случае если вам не удалось связаться с представителем по указанным контактным данным или представитель попросил перезвонить, чтобы заявка не отвлекала ее необходимо отложить.</p>

	– подтверждение записи – ребенок, указанный в заявке, будет проходить обучение по выбранной программе (статус заявки меняется на "Подтверждена"), ФИО ребенка попадает в журнал посещаемости выбранной группы, ребенок учитывается в статистике как вовлеченный в дополнительное образование.
---	---

Кнопки "Сохранить" и "Закреть" позволяют закрыть карточку заявки без изменения ее статуса.

	– сохраняет данные и закрывает карточку.
	– закрывает карточку – если данные были изменены, спросит, нужно ли их сохранить.

Рекомендуемый порядок обработки заявок

1. В системе бронирования Навигатора перейти в раздел «Заявки».
2. Отфильтровать заявки по статусу «Новая» (все оставляемые пользователями сайта заявки получают этот статус автоматически при создании).
3. Открыть карточку первой по порядку заявки со статусом «Новая».
4. Проверить Программу и группу, указанные в заявке. При необходимости изменить их.
5. Отменить заявку с указанием причины, если записать ребенка на выбранную в заявке программу нет возможности (например, нет мест в группе или запись на программу прекращена).
6. Если возможность для записи имеется, то необходимо связаться по телефону или электронной почте с представителем ребенка, проверить указанные в заявке сведения о Представителе и ребенке. В случае выявления неточностей и ошибок в заявке их следует исправить. Достоверность данных в подтвержденных заявках обеспечивает Организатор.
7. После проверки данных заявку необходимо подтвердить. После чего ребенок считается зачисленным на учебную программу, и попадает в журнал посещаемости соответствующей группы программы.
8. Рекомендуемый срок обработки поступающих заявок – не дольше 3 рабочих дней.