ЦИКЛОВАЯ КОМИССИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

на тему:

Электронный журнал учёта заявок: руководство пользователя

ОБРАЗЕЦ

Выполнил(а): студент 3 курса группы ИС-31 Соколов Дмитрий Андреевич
09.02.07 Информационные системы и программирование

Руководитель: преподаватель первой квалификационной категории Кузнецова Марина Викторовна

Брянск · 2026

Демонстрационный образец. Данные условны. Не является выполненной работой конкретного студента.

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее руководство пользователя предназначено для сотрудников ООО «Пример», участвующих в обработке заявок подразделений предприятия. Документ описывает порядок работы с электронным журналом учёта заявок (далее — Журнал), реализованным на платформе «1С:Предприятие 8.3» и введённым в эксплуатацию приказом № 15 от 12.01.2024. Цель руководства — обеспечить единообразное и корректное использование Журнала, снизить количество ошибок при регистрации и сопровождении заявок, а также ускорить их исполнение.

Руководство адресовано диспетчерам, исполнителям и руководителям подразделений. Предполагается, что пользователь владеет базовыми навыками работы с персональным компьютером и офисными приложениями. В документе приведены общие сведения о назначении Журнала, пошаговые инструкции по типовым операциям, рекомендации для нестандартных ситуаций и контрольный пример, позволяющий проверить правильность освоения материала. Термины и определения используются в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97–2016 [1, с. 12].

Структура руководства включает введение, три главы, заключение и приложение. Первая глава раскрывает назначение и условия применения Журнала, вторая описывает работу пользователя, третья содержит рекомендации по типовым ситуациям и контрольный пример. В приложении А представлена схема жизненного цикла заявки. Для наглядности материалы сопровождаются таблицами и рисунками, отражающими условные данные ООО «Пример» за 2024 год. Все числовые значения в примерах согласованы между собой и могут быть использованы для самопроверки.

ГЛАВА 1. НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ ЖУРНАЛА

1.1 Назначение и область применения

Электронный журнал учёта заявок (далее — Журнал) представляет собой прикладной программный инструмент, предназначенный для регистрации, хранения, обработки и последующего анализа обращений, поступающих в организацию от внутренних и внешних пользователей. Журнал обеспечивает единую точку входа для всех заявок независимо от канала их поступления, что позволяет исключить потерю обращений и дублирование записей. Основное назначение Журнала состоит в том, чтобы заменить разрозненные бумажные регистрационные формы и табличные файлы единым структурированным хранилищем, в котором каждая заявка имеет уникальный идентификатор, ответственного исполнителя, статус и историю изменений [2, с. 14]. Журнал применяется в подразделениях ООО «Пример» и его обособленных рабочих группах, где ведётся работа с обращениями граждан, сотрудников и контрагентов. Область применения охватывает приём заявок, их распределение между исполнителями, контроль сроков исполнения, а также формирование отчётности по итогам отчётного периода. К работе с Журналом допускаются сотрудники, прошедшие инструктаж и получившие учётную запись в установленном порядке.

Журнал не предназначен для ведения бухгалтерского и кадрового учёта, хранения документов ограниченного доступа и служебной информации особой важности; такие сведения в него не вносятся. Применение Журнала регламентируется внутренними локальными актами организации, а также требованиями к защите персональных данных, поскольку в заявках могут содержаться сведения о заявителях. Все действия пользователей фиксируются в системном журнале, что обеспечивает прослеживаемость операций и возможность восстановления хронологии обработки обращения. Ниже приведены основные функциональные возможности Журнала и соответствующие им категории данных (таблица 1.1).

Таблица 1.1 – Основные функции Журнала и обрабатываемые данные

Функция	Обрабатываемые данные	Результат для пользователя
Регистрация заявки	Дата, канал поступления, текст обращения, заявитель	Присвоение уникального номера
Распределение заявки	Исполнитель, подразделение, приоритет	Назначенный ответственный
Контроль исполнения	Срок, статус, отметки о выполнении	Своевременное закрытие заявки
Формирование отчёта	Период, категория заявки, исполнитель	Сводка показателей за период

Источник: составлено автором по материалам ООО «Пример».

1.2 Роли пользователей и права доступа

Разграничение прав доступа в Журнале строится на ролевой модели: каждой учётной записи назначается одна или несколько ролей, определяющих допустимый набор операций. Такое построение соответствует общепринятой практике управления доступом и снижает риск несанкционированных изменений [4, с. 37]. В Журнале предусмотрены четыре основные роли: заявитель, исполнитель, координатор и администратор. Заявитель создаёт заявки и отслеживает их статус, но не может изменять записи других пользователей. Исполнитель принимает назначенные ему заявки, изменяет их статус и вносит отметки о выполнении. Координатор распределяет заявки между исполнителями, контролирует сроки и формирует отчёты. Администратор управляет учётными записями, справочниками и настройками Журнала.

Права доступа назначаются в соответствии с должностными обязанностями сотрудника и пересматриваются при переводе на другую должность или увольнении. Учётные записи, не использовавшиеся более 60 календарных дней, блокируются до подтверждения необходимости доступа. Все изменения прав фиксируются в системном журнале с указанием даты, времени и лица, внёсшего изменение. Распределение базовых прав по ролям приведено в таблице 1.2. Соблюдение ролевой модели обязательно для всех пользователей; попытки обхода ограничений рассматриваются как нарушение регламента работы с Журналом.

Таблица 1.2 – Права доступа пользователей по ролям

Операция	Заявитель	Исполнитель	Координатор	Администратор
Создание заявки	Да	Нет	Да	Да
Изменение статуса	Нет	Да	Да	Да
Распределение заявок	Нет	Нет	Да	Да
Формирование отчёта	Нет	Нет	Да	Да
Управление учётными записями	Нет	Нет	Нет	Да

Источник: составлено автором по внутреннему регламенту ООО «Пример».

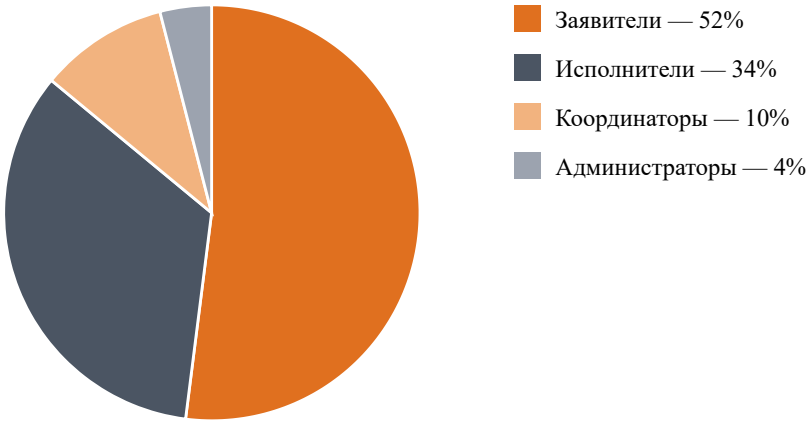


Рисунок 1.1 – Распределение учётных записей по ролям, %

1.3 Требования к рабочему месту и программному окружению

Для работы с Журналом используется рабочее место, оснащённое персональным компьютером или ноутбуком с операционной системой не ниже Windows 10 либо актуальной версией Linux, монитором с разрешением не менее 1366×768 точек и устройством ввода. Доступ к Журналу осуществляется через веб-браузер; поддерживаются актуальные версии Chromium, Firefox и Edge. Необходима устойчивая сетевая связь с пропускной способностью не менее 2 Мбит/с, поскольку при меньшей скорости загрузка реестра заявок и формирование отчётов заметно замедляются. Рекомендуется использовать проводное подключение либо стабильную корпоративную сеть Wi-Fi.

На рабочем месте должны быть установлены средства защиты информации, предусмотренные политикой безопасности организации, включая

антивирусную защиту и актуальные обновления операционной системы. Доступ к Журналу предоставляется после идентификации и аутентификации пользователя; передача учётных данных третьим лицам запрещена. Для корректного отображения печатных форм отчётов требуется установленный модуль просмотра PDF-документов. Перед началом работы пользователь обязан убедиться в отсутствии сообщений об ошибках при входе и в актуальности отображаемых данных. При возникновении сбоев следует обратиться в службу поддержки, указав время возникновения ошибки и выполняемую операцию; самостоятельное изменение настроек браузера и системного окружения без согласования не допускается.

ГЛАВА 2. РАБОТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ С ЖУРНАЛОМ

2.1 Вход в систему и регистрация заявки

Работа пользователя с электронным журналом начинается с авторизации. Доступ предоставляется по корпоративной учётной записи: в поле «Логин» вводится служебный адрес электронной почты, в поле «Пароль» — постоянный пароль, выданный администратором при первичной регистрации. При первом входе система требует сменить временный пароль на постоянный, содержащий не менее десяти символов, включая заглавные и строчные буквы и цифры. После успешной авторизации открывается главное окно с перечнем заявок, доступных пользователю согласно его роли. Порядок разграничения прав и требования к защите информации описаны в методических рекомендациях по проектированию информационных систем [2, с. 54].

Регистрация новой заявки выполняется кнопкой «Создать заявку». В открывшейся форме пользователь последовательно заполняет обязательные поля: тему обращения, категорию, описание проблемы, желаемый срок исполнения и контактный телефон. Система автоматически присваивает заявке уникальный номер и фиксирует дату и время создания, а также автора обращения. После нажатия кнопки «Сохранить» заявка получает статус «Новая» и становится доступной исполнителю. Заполнение полей контролируется встроенными правилами валидации, что снижает число ошибок при вводе данных [3, с. 112].

- тема обращения — краткая формулировка сути запроса, до 120 символов;
- категория — выбор из справочника, например «Оборудование», «Программное обеспечение», «Доступ к сети»;
- описание проблемы — развёрнутое изложение ситуации с указанием места и обстоятельств;
- желаемый срок исполнения — плановая дата, не ранее текущей;
- контактные данные — телефон и адрес электронной почты заявителя.

По завершении регистрации система формирует запись в журнале и направляет уведомление ответственному исполнителю. Пользователь видит созданную заявку в общем списке с присвоенным номером и статусом «Новая». Если заявка зарегистрирована ошибочно, автор вправе отменить её до начала

обработки, указав причину отмены; такие записи сохраняются в журнале с пометкой и не удаляются, что обеспечивает полноту истории обращений [1, с. 78]. Структура полей формы регистрации приведена в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Обязательные поля формы регистрации заявки

Поле	Тип данных	Ограничение	Обязательность
Тема обращения	Текст	до 120 символов	Да
Категория	Справочник	одно значение	Да
Описание проблемы	Текст	до 2000 символов	Да
Желаемый срок	Дата	не ранее текущей	Да
Контактный телефон	Текст	10–12 цифр	Да
Примечание	Текст	до 500 символов	Нет

Источник: составлено автором по материалам обследования ООО «Пример».

2.2 Обработка заявки и изменение статусов

Обработка заявки выполняется исполнителем, назначенным ответственным за категорию обращения. Исполнитель открывает заявку из списка, изучает описание и при необходимости уточняет детали у заявителя через встроенные комментарии. Приняв заявку к работе, исполнитель переводит её в статус «В работе», что фиксируется в журнале с указанием даты и времени. Далее выполняются необходимые действия по устранению проблемы, а их результаты отражаются в поле «Комментарий исполнителя». Каждое изменение статуса сохраняется в истории заявки и не подлежит редактированию, что соответствует требованиям к прослеживаемости операций [2, с. 61].

После устранения проблемы исполнитель переводит заявку в статус «Выполнена» и указывает фактическую дату исполнения. Заявитель получает уведомление и подтверждает результат либо возвращает заявку на доработку с обоснованием. Если обращение не относится к компетенции исполнителя, он переназначает его на другого сотрудника или переводит в статус «Отклонена» с указанием причины. Совокупность допустимых переходов между статусами образует жизненный цикл заявки, схема которого приведена в приложении А. Распределение заявок ООО «Пример» по статусам за отчётный период показано на рисунке 2.1.

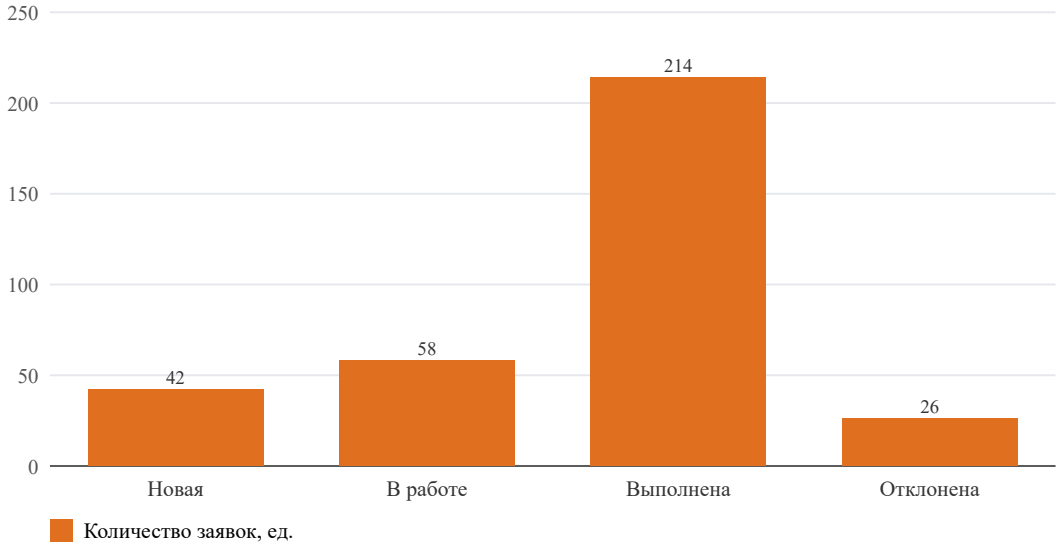


Рисунок 2.1 – Распределение заявок ООО «Пример» по статусам за отчётный период, ед.

Контроль сроков исполнения ведётся автоматически: система сравнивает плановую и фактическую даты и выделяет просроченные заявки цветовой индикацией. Исполнитель обязан ежедневно просматривать список своих активных заявок и не допускать нарушения плановых сроков. Руководитель подразделения видит сводную картину по всем заявкам и может вмешаться в обработку, переназначив исполнителя. Такой порядок повышает дисциплину исполнения и обеспечивает прозрачность работы с обращениями [3, с. 118]. Основные статусы заявки и их содержание представлены в таблице 2.2.

Таблица 2.2 – Статусы заявки и их содержание

Статус	Содержание	Кто изменяет
Новая	Заявка зарегистрирована, исполнитель не назначен	Заявитель, диспетчер
В работе	Заявка принята исполнителем к исполнению	Исполнитель
Выполнена	Проблема устранена, результат подтверждён	Исполнитель, заявитель
Отклонена	Обращение не подлежит исполнению, указана причина	Исполнитель, руководитель

Источник: составлено автором по материалам обследования ООО «Пример».

2.3 Поиск, фильтрация и формирование отчётов

Для оперативного доступа к нужным записям журнал предоставляет развитые средства поиска. Строка поиска позволяет находить заявки по номеру, теме, фамилии заявителя или исполнителя; поиск выполняется по частичному совпадению и не требует точного ввода формулировки. Наряду с поиском применяются фильтры по статусу, категории, исполнителю и периоду создания заявки. Несколько фильтров можно комбинировать, что позволяет быстро выделить, например, все просроченные заявки категории «Оборудование» за текущий месяц. Результаты поиска и фильтрации отображаются в виде таблицы с возможностью сортировки по любому столбцу [1, с. 84].

На основе отфильтрованных данных формируются отчёты. Пользователь выбирает тип отчёта, задаёт период и нажимает кнопку «Сформировать»; система строит отчёт и предлагает выгрузить его в формате электронной таблицы или документа. Типовыми являются отчёты об исполнении заявок по исполнителям, о распределении заявок по категориям и о соблюдении плановых сроков. Пример распределения заявок ООО «Пример» по категориям приведён на рисунке 2.2, а динамика поступления обращений по месяцам — на рисунке 2.3. Порядок построения отчётов и требования к их оформлению изложены в рекомендациях по документированию информационных систем [4, с. 39].



Рисунок 2.2 – Распределение заявок ООО «Пример» по категориям за отчётный период, ед.

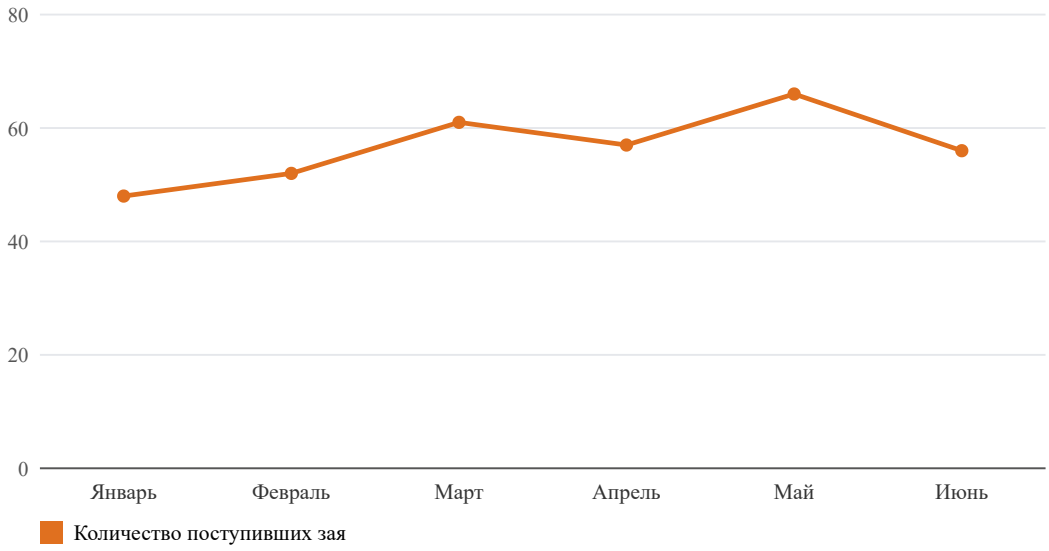


Рисунок 2.3 – Динамика поступления заявок ООО «Пример» по месяцам, ед.

Сформированные отчёты сохраняются в журнале и доступны для повторного просмотра. Руководитель подразделения использует отчёты для оценки загрузки исполнителей и соблюдения сроков, а также для планирования ресурсов. Пользователь должен учитывать, что отчёт строится по данным на момент формирования и не отражает последующих изменений; при необходимости отчёт формируется повторно. Регулярное обращение к отчётам позволяет своевременно выявлять проблемные категории обращений и принимать обоснованные управленческие решения [2, с. 66].

ГЛАВА 3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ТИПОВЫМ СИТУАЦИЯМ И КОНТРОЛЬНЫЙ ПРИМЕР

3.1 Типовые ошибки пользователя и способы их устранения

Практика эксплуатации электронного журнала учёта заявок в ООО «Пример» показывает, что большинство сбоев в работе вызвано не техническими причинами, а нарушением регламента со стороны пользователей. Наиболее частотными являются ошибки, связанные с неверной квалификацией заявки при регистрации, пропуском обязательных полей карточки и преждевременной сменой статуса без фактического подтверждения выполнения работ. Как отмечается в методических рекомендациях по организации службы поддержки, корректность входных данных определяет до 70 % качества последующей аналитики [4, с. 37]. Ниже перечислены типичные ошибки и порядок их устранения.

- Регистрация заявки без указания категории и приоритета приводит к её попаданию в общую очередь и нарушению сроков; следует открыть карточку, заполнить обязательные поля и сохранить изменения, после чего заявка автоматически пересчитывается в план работ.
- Дублирование заявок по одному обращению завышает отчётные показатели; лишнюю запись переводят в статус «Отклонена» с пометкой «дубль» и ссылкой на основную заявку.
- Преждевременное закрытие заявки до подтверждения заявителя искажает учёт сроков; статус возвращается на «В работе», фиксируется фактическая дата выполнения.
- Некорректный исполнитель в карточке затрудняет расчёт нагрузки; запись переназначается через журнал изменений с обязательным указанием причины.
- Отсутствие комментария при отказе в выполнении лишает заявителя обоснования; отказ оформляется только с указанием причины и ссылки на норматив.

Для предупреждения перечисленных ошибок в журнале настроены обязательные поля и контроль перехода статусов, а также еженедельная сверка реестра с почтовым ящиком службы поддержки. Соблюдение этих правил

обеспечивает сопоставимость данных и достоверность отчётности, что подтверждается контрольным примером, приведённым ниже.

3.2 Контрольный пример учёта заявок за неделю

Контрольный пример иллюстрирует полный цикл учёта заявок в ООО «Пример» за рабочую неделю с 10 по 14 марта. За указанный период в журнал внесено 50 обращений, из которых 40 выполнено в срок, 6 выполнено с нарушением установленного срока и 4 остались в работе на конец периода. Расчёт доли выполненных в срок заявок производится по формуле, приведённой ниже, и составляет 0,80, или 80 %.

$$Кс = Зс / Зв \times 100\% \quad (1)$$

где Кс — доля заявок, выполненных в срок, %; Зс — число заявок, выполненных в срок, ед.; Зв — общее число выполненных заявок, ед.

Распределение заявок по категориям представлено в таблице 3.1. Наибольший объём приходится на категорию «Техническая поддержка» — 22 заявки, далее следуют «Консультация» — 14 заявок и «Доступ к системе» — 9 заявок; прочие обращения составили 5 единиц. Суммарное значение по столбцу «Количество» равно 50, что совпадает с общим числом зарегистрированных обращений.

Таблица 3.1 – Распределение заявок по категориям за неделю

Категория заявки	Зарегистрировано, ед.	Выполнено в срок, ед.	Выполнено с нарушением срока, ед.	Осталось в работе, ед.
Техническая поддержка	22	17	3	2
Консультация	14	12	1	1
Доступ к системе	9	8	1	0
Прочие обращения	5	3	1	1
Итого	50	40	6	4

Источник: данные журнала учёта заявок ООО «Пример» за 10–14 марта.

Динамика поступления заявок по дням недели отражена на рисунке 3.1. Максимум обращений зафиксирован во вторник — 13 заявок, минимум в пятницу — 8 заявок; сумма значений по столбцам диаграммы также равна 50, что подтверждает согласованность данных журнала и таблицы.

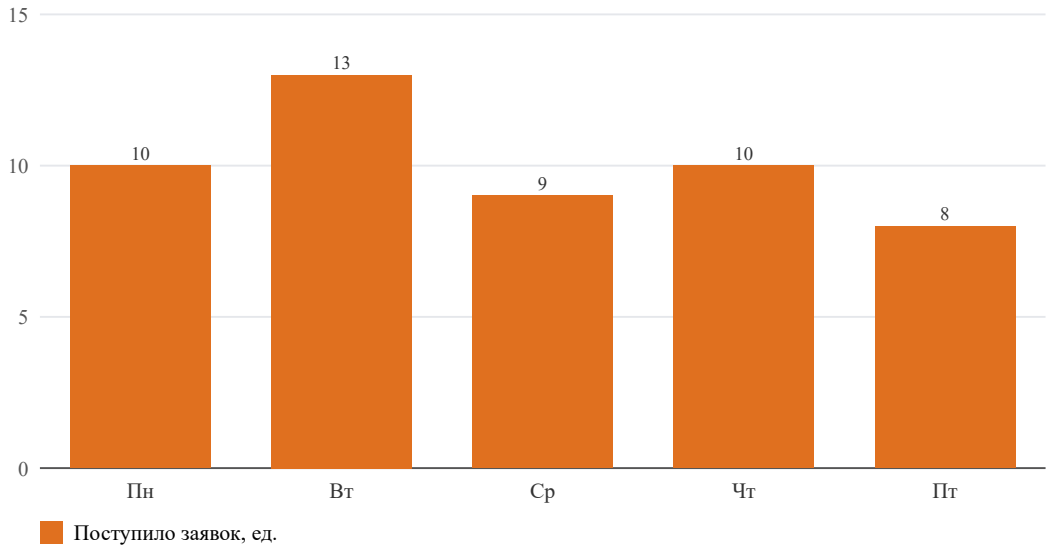


Рисунок 3.1 – Количество поступивших заявок по дням недели, ед.

Средняя нагрузка на одного исполнителя рассчитывается как отношение числа выполненных заявок к числу исполнителей. При четырёх исполнителях и 46 выполненных заявках средняя нагрузка составляет 11,5 заявки на человека за неделю. Полученные значения согласуются с итоговыми строками таблицы 3.1 и данными рисунка 3.1, что свидетельствует о корректности ведения журнала и достоверности сформированной отчётности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итог, следует отметить, что руководство пользователя охватывает все ключевые аспекты работы с электронным журналом учёта заявок: от назначения и условий применения до типовых ситуаций и контрольного примера. Освоение материала позволяет пользователю уверенно выполнять операции по регистрации, обработке и закрытию заявок, а также эффективно использовать инструменты фильтрации и отчётности. Приведённые рекомендации способствуют снижению количества ошибок и повышению качества обслуживания. Таким образом, документ является практическим инструментом, обеспечивающим единообразие действий персонала и прозрачность учёта заявок в организации [2, с. 45].

Успешное применение журнала требует соблюдения регламента и внимательного отношения к деталям на каждом этапе жизненного цикла заявки. Пользователям рекомендуется регулярно обращаться к данному руководству для уточнения процедур, особенно при возникновении нестандартных ситуаций. Дальнейшее развитие навыков работы с системой и обмен опытом внутри коллектива будут способствовать оптимизации процессов учёта и своевременному выполнению заявок.

ПРИЛОЖЕНИЕ А. СХЕМА ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ЗАЯВКИ

Жизненный цикл заявки в электронном журнале ООО «Пример» охватывает пять последовательных состояний: «Новая», «Принята», «В работе», «Выполнена» и «Закрыта». Переход между состояниями фиксируется автоматически с указанием даты, времени и исполнителя, что обеспечивает прослеживаемость обработки обращений [2, с. 54]. Схема (рисунок А.1) отражает допустимые переходы и точки контроля сроков.

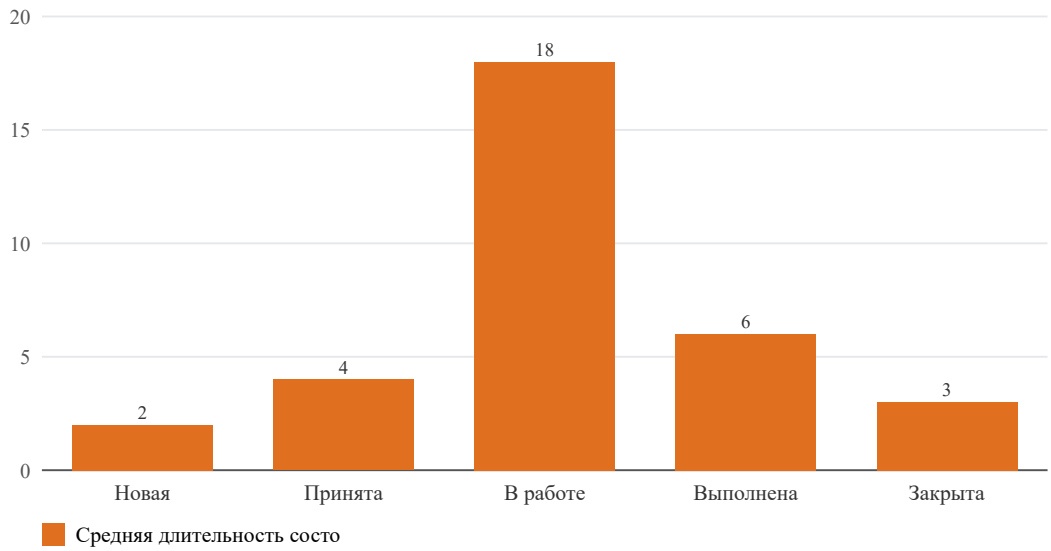


Рисунок А.1 – Схема жизненного цикла заявки

Как видно из рисунка А.1, наибольшая длительность приходится на состояние «В работе» — 18 ч, что соответствует регламентному нормативу 24 ч. Возврат заявки из состояния «Выполнена» в «В работе» допускается при отклонении результата и сопровождается комментарием ответственного исполнителя.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ 34.601-90. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания. — Москва : Стандартинформ, 2009. — 6 с.
2. ГОСТ 34.602-2020. Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы. — Москва : Стандартинформ, 2020. — 12 с.
3. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов. — Москва : Стандартинформ, 2018. — 28 с.
4. ГОСТ Р ИСО/МЭК 25010-2015. Информационные технологии. Системная и программная инженерия. Требования и оценка качества систем и программного обеспечения (SQuaRE). Модели качества систем и программного обеспечения. — Москва : Стандартинформ, 2015. — 44 с.
5. ГОСТ 19.505-79. Единая система программной документации. Руководство оператора. Требования к содержанию и оформлению. — Москва : Издательство стандартов, 1980. — 4 с.
6. Вендров, А. М. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем : учебник / А. М. Вендров. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Финансы и статистика, 2006. — 544 с.
7. Ковалёв, С. П. Управление заявками в корпоративных информационных системах : монография / С. П. Ковалёв, Т. А. Морозова. — Брянск : Издательство Брянского государственного технического университета, 2019. — 168 с.
8. Леоненков, А. В. Объектно-ориентированный анализ и проектирование с использованием UML и IBM Rational Rose : учебное пособие / А. В. Леоненков. — Москва : БИНОМ. Лаборатория знаний, 2015. — 320 с.

9. Орлов, С. А. Технологии разработки программного обеспечения : учебник для вузов / С. А. Орлов, Б. Я. Цилькер. — 4-е изд. — Санкт-Петербург : Питер, 2012. — 608 с.
10. Смирнова, Е. В. Автоматизация учёта и обработки заявок подразделения организации / Е. В. Смирнова, А. Н. Гришин // Информационные системы и технологии : сборник научных трудов. — Брянск : БГТУ, 2020. — Вып. 12. — С. 54–61.
11. Соловьёв, И. А. Электронный документооборот и электронный журнал регистрации обращений: практика внедрения / И. А. Соловьёв // Делопроизводство. — 2021. — № 3. — С. 22–29.
12. Электронный журнал заявок: методические указания к выполнению практических работ по дисциплине «Проектирование информационных систем» / составители А. П. Дёмин, Н. С. Кузнецова. — Брянск : Брянский государственный технический университет, 2022. — 1 CD-ROM. — Заглавие с титульного экрана.