

ООО «Спаркс Нэт»

**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«ДНЕВНИК САМОКОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ»**

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Новосибирск - 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	АННОТАЦИЯ	3
2.	ВВЕДЕНИЕ	4
2.1.	Наименование программного обеспечения	4
2.2.	Краткое описание функционала программы	4
2.3.	Область применения	4
2.4.	Уровень подготовки администратора программы	4
3.	ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ОПЕРАЦИЙ В ПРОГРАММЕ.....	4
3.1.	Статус администратора программы, ее активация.....	4
3.2.	Закрепление прав администратора, настройка почтового сервера.....	6
3.3.	Создание администратором учетной записи соц. куратора	8
3.4.	Создание учетной записи пользователя в программе	10
3.5.	Разделы карточки пользователя после подключения к боту.....	12
3.6.	Описание операций пользователя в Telegram-боте.....	14
3.6.1.	Статус Telegram-бота.....	15
3.6.2.	Описание функционала бота мессенджера (Telegram-бота)	15
3.7.	Создание напоминаний для пользователя (основной модуль патронажа).....	20
3.8.	Раздел «Активность» и его функции.....	26
3.9.	Раздел «Дата встречи с соц. куратором».....	28
4.	ДРУГИЕ РАЗДЕЛЫ ПРОГРАММЫ	29
4.1.	Необходимость разделов с локальным функционалом	29
4.2.	Описание раздела «Районы»	29
4.3.	Раздел «Типы сообщений (файлов)»	30
4.4.	Раздел «Особые группы».....	31
4.5.	Раздел «Отклонения».....	33
4.6.	Раздел «Пользователи».....	33
5.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	36

1. АННОТАЦИЯ

Настоящий документ представляет собой руководство для тех, кто работает с программным обеспечением «Дневник самоконтроля качества жизни», содержит описание его возможностей, алгоритмов, принципов работы, операций.

Перед началом работы с программой рекомендуется внимательно ознакомиться с настоящим руководством.

Краткий перечень используемых в настоящем руководстве терминов, определений и ролей представлен ниже в таблице.

Термин	Расшифровка термина, роль
Программа, программное обеспечение, ПО	Программное обеспечение «Дневник самоконтроля качества жизни», в рабочих процессах употребляется название «Патронаж», «Дневник самоконтроля».
Администратор	Специалист, от имени приобретателя программы (лицензиата, сублицензиата) полностью контролирует доступы к программе; формирует учетные записи, права доступа социальных кураторов, администрирует их работу; в случае необходимости может уточнить любой процесс патронажа социальных групп, в программе собственной учетной записи не имеет.
Социальный куратор (соц.куратор)	Специалист, создающий учетные записи пользователей программы, осуществляющий патронаж пользователей и их групп, в интерфейсе конкретной копии программы в зависимости от характера патронируемой социальной группы может быть указан как «социальный куратор», «социальный координатор», «врач» и т.д.
Пользователь	Гражданин, имеющий учетную запись в программе, взаимодействующий в ней с социальным куратором; в интерфейсе конкретной копии программы, в том числе, иллюстрирующей настоящее руководство, он указан как «гражданин», в других копиях программы, в зависимости от патронируемой социальной группы, он может быть указан как «пациент», «клиент», «пользователь» и т.д.
Рисунки	В качестве иллюстраций настоящего руководства используются скрины из работающей копии программы, указанные на рисунках названия функций интерфейса являются частным случаем, интерфейс программы каждый раз настраивается под цели и задачи, связанные с патронажем конкретных социальных групп.

2. ВВЕДЕНИЕ

2.1. Наименование программного обеспечения

Наименование программного обеспечения: программное обеспечение «Дневник самоконтроля качества жизни».

2.2. Краткое описание функционала программы

Программа на стороне администратора и соц. куратора обеспечивает:

- ведение реестра пользователей;
- отправку сообщений, напоминаний пользователям;
- прием и хранение направленных от пользователей файлов;
- формирование заданий пользователям;
- формирование отчетов по активностям пользователей.

Программа на стороне пользователя обеспечивает:

- получение сообщений, заданий, напоминаний от соц. куратора;
- передачу файлов соц. кураторам;
- отправку запроса на связь с соц. куратором.

2.3. Область применения

Программа предназначена для осуществления государственными органами, общественными организациями, частными структурами патронажа различных социальных групп населения в сферах здравоохранения, образования, социальной защиты, а также в различных сферах общественной жизни. Интерфейс программы может быть адаптирован под работу с любой социальной группой.

2.4. Уровень подготовки администратора программы

Работающие в программе должны обладать навыками:

- работы в среде Windows;
- работы в web-браузерах;
- работы в мессенджерах;
- работы с почтовыми сервисами.

3. ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ОПЕРАЦИЙ В ПРОГРАММЕ

3.1. Статус администратора программы, ее активация

Администратор программы является полномочным представителем приобретателя программы, единоличным держателем и распорядителем прав доступа в программу, имеет право в любое время по своему усмотрению

поменять основной логин и пароль программы, логин и пароль конкретного соц. куратора.

Активирует программу также администратор в Web-браузере Internet. В строке адреса он вводит ссылку на сервер, на котором установлена программа. После этого на экране компьютера появляется диалоговое окно авторизации.

Рисунок 1. Окно авторизации

The image shows a simple login interface. It consists of two input fields stacked vertically. The top field is labeled 'Логин' (Login) and has a person icon on the left. The bottom field is labeled 'Пароль' (Password) and has a padlock icon on the left. Below these fields is a large green button with the text 'Войти' (Login) in white.

После введения логина и пароля в соответствующие поля, администратор программы нажимает кнопку «Войти» и на экране открывается главное окно программы.

Рисунок 2. Главное окно после запуска программы

The image shows a web application interface. At the top, there is a search bar with the text 'Список граждан' (List of citizens). Below the search bar are several input fields: 'ФИО' (Full name), 'Описание ситуации' (Description of the situation), and 'Район' (District). There is also a 'соц. куратор' (Social curator) field. A 'Поиск' (Search) button is located to the right of the search fields. Below the search fields, there are two tabs: 'Все' (All) and 'Многодетные семьи' (Large families). Below the tabs is a table with the following columns: 'ФИО', 'соц. куратор', 'Информация для Вас', 'Дата встречи с соц. куратором', 'Описание ситуации', 'Особые группы', 'Дата рождения', and 'Телефон'. The table contains one row with the text 'тест' in the 'ФИО' column and 'тест1' in the 'соц. куратор' column. At the bottom of the table, there is a pagination control showing '10 на странице' (10 per page), 'Страниц: 1' (Page: 1), and 'Записей: 4' (Records: 4). A green button labeled 'Добавить гражданина' (Add citizen) is located in the top right corner of the main content area.

При ошибочном введении логина будет выдано сообщение «Вы не зарегистрированы в ПО. Обратитесь к администратору». При ошибке в пароле появится сообщение «Логин или пароль неверный».

3.2. Закрепление прав администратора, настройка почтового сервера

Администратор окончательно закрепляет свои уникальные права доступа к программе, используя вкладку меню «Настройки». Здесь он изменяет первоначальный, полученный от поставщика программы пароль администратора, нажав на соответствующую кнопку, затем введя старый пароль и дважды подтвердив новый пароль (см. рисунок 3).

Рисунок 3. Раздел «Настройка системы»

Настройки системы

Электронная почта администратора

SMTP host: smtp.mail.ru

Сменить пароль администратора

SMTP port: 465

Временная зона: Europe/Moscow

Электронная почта отправителя: smpsender@mail.ru

Пароль отправителя:

Имя отправителя: СМП

Сохранить

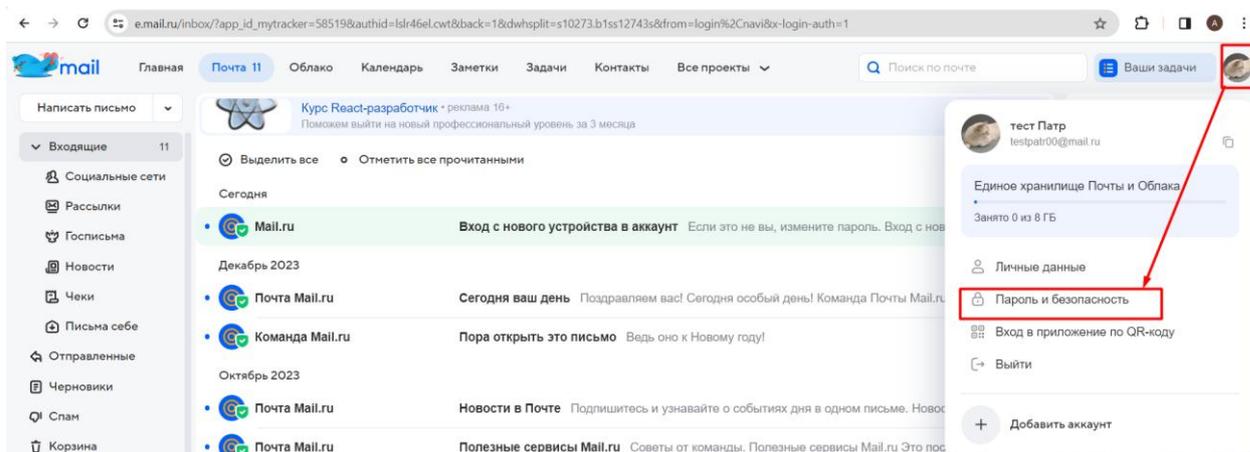
Проверить соединение

Также администратор может указать свою электронную почту, на которую будут дублироваться оповещения о запросах на связь от пользователей, о загрузке файлов пользователей и о напоминаниях для социальных кураторов. Таким образом администратор устанавливает контроль за взаимодействием социальных кураторов с пользователями.

Для получения почтовых рассылок от программы администратор настраивает почтовый отправитель и совершает операции в следующем порядке, вводя:

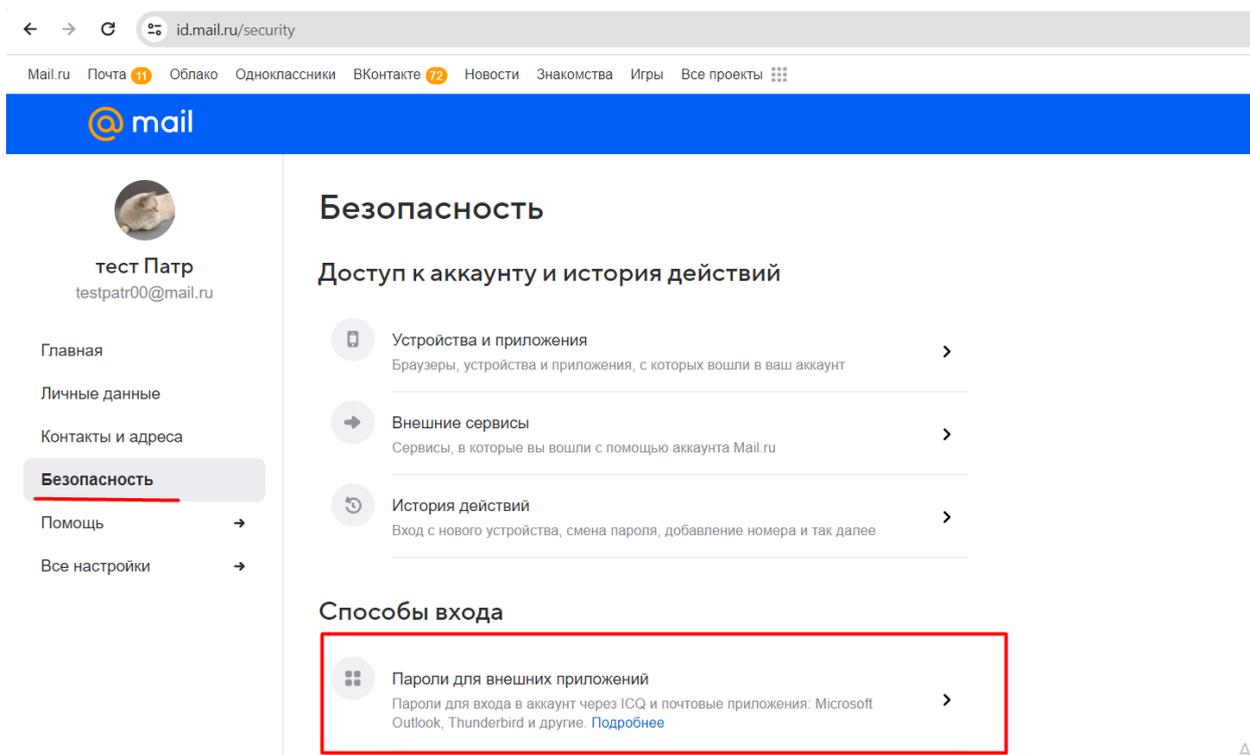
1. SMTP host (на рис. 3 представлено значение для mail.ru);
2. SMTP port (на рис. 3 представлено значение для mail.ru);
3. Электронная почта отправителя;
4. Пароль отправителя (пароль для внешних приложений), для его получения от почтового ящика mail.ru следует зайти в почтовый ящик mail.ru и нажав на фото профиля, в открывшемся меню выбрать «Пароль и безопасность» как на рисунке 4;

Рисунок 4. Раздел «Пароль и безопасность»



4.1. Далее нужно выбрать «Пароль для внешних приложений» как на рисунке 5;

Рисунок 5. Кнопка «Пароль для внешних приложений»



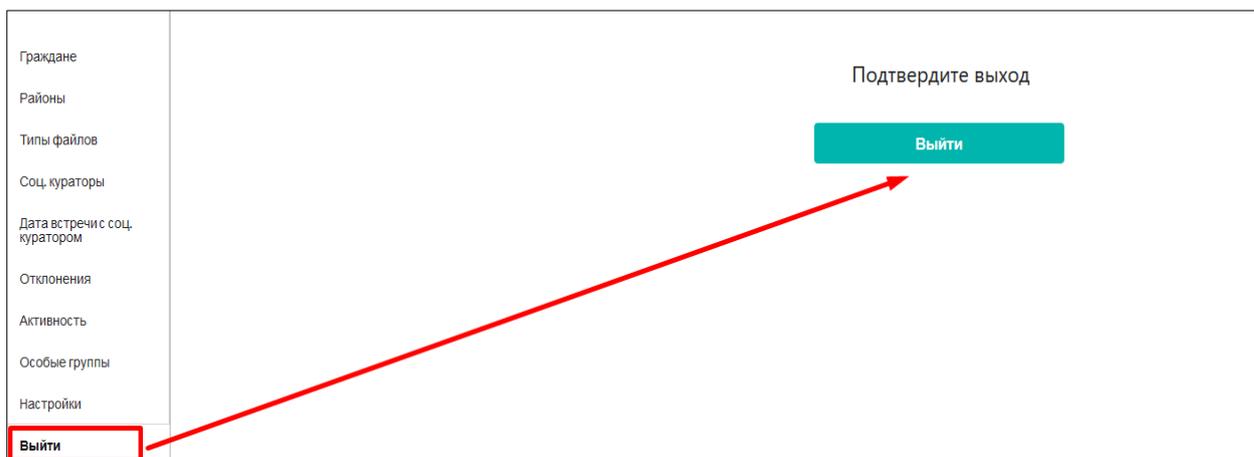
4.2. Далее ввести имя отправителя, нажать кнопку «Сохранить» и после этого нажать кнопку «Проверить соединение».

Если после проведенных действий кнопка «Проверить соединение» переименовалась на «Успешно», то почтовый отправитель настроен корректно, в случае же отсутствия результата произойдет переименование кнопки «Проверить соединение» в «Соединение отсутствует». В этом случае

действия необходимо повторить, тщательно соблюдая их очередность и внимательно проверяя вводимые данные и пароли.

Выход из программы осуществляется по вызову раздела «Выйти» в меню программы. В открывшемся окне необходимо подтвердить выход, нажав кнопку «Выйти», после чего программа вернется на страницу авторизации.

Рисунок 6. Форма выхода из программы



Проведя все вышеуказанные действия, администратор программы, вновь войдя в программу, может начинать в ней полноценную работу. Следующим действием администратора является введение в программу социальных кураторов через создание их учетных записей.

Социальные кураторы, в свою очередь, начинают вводить в программу пользователей через создание их учетных записей.

3.3. Создание администратором учетной записи соц. куратора

Создание учетной записи социального куратора производится исключительно администратором программы.

Для этого администратор переходит в раздел «Соц. кураторы» и в открывшейся форме начинает создание соответствующей учетной записи.

Рисунок 7. Раздел «Соц. кураторы»



Для создания учетной записи соц. куратора в правой части формы раздела необходимо нажать на кнопку «Добавить соц. куратора». В открывшемся окне заполняются все поля формы:

- фамилия (обязательное поле, после заполнения которого активируется кнопка «Сохранить»);
- имя;
- отчество;
- электронная почта;
- номер телефона;
- Telegram username;
- район;
- логин;
- пароль;
- повтор пароля.

Рисунок 8. Форма создания учетной записи соц. куратора

Создание соц. куратора

Обязательное поле для заполнения

Фамилия

Имя

Отчество

Электронная почта

Номер телефона

Telegram username

Район

Логин

Введите пароль

Повторите пароль

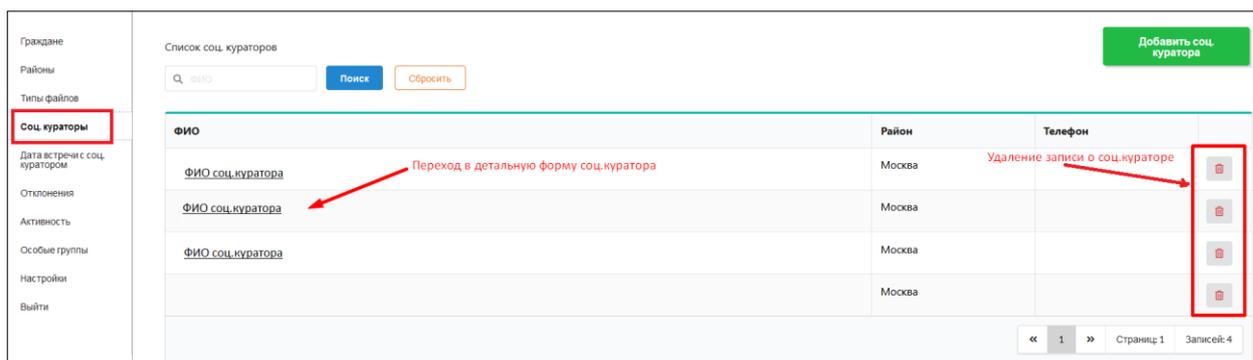
Сохранить

Назад

После заполнения полей введенные данные сохраняются нажатием кнопки «Сохранить». После этого процесс создания учетной записи соц. куратора завершается, сама запись отображается в разделе «Соц. кураторы».

Для внесения изменений в учетную запись соц. куратора необходимо перейти в его карточку, кликнув по ФИО.

Рисунок 9. Способы изменения учетной записи соц. куратора



В открывшейся форме необходимо нажать кнопку «Изменить», после чего учетная запись станет доступной для редактирования, в том числе активизируется кнопка «Сменить пароль». После внесения изменений необходимо нажать кнопку «Сохранить». После этого процесс уточнений учетной записи соц. куратора завершается, программа возвращает администратора в список учетных записей соц. кураторов.

Рисунок 10. Редактирование карточки соц. куратора

Удаление учетной записи соц. куратора осуществляется при помощи кнопки «Корзина», размещенной в карточке соц. куратора.

3.4. Создание учетной записи пользователя в программе

Создание учетной записи пользователя производится соц. куратором программы (в случае необходимости – администратором), для чего в разделе «Пользователи» необходимо нажать кнопку «Добавить пользователя». После

этого в открывшемся окне вкладки «Данные пользователя» заполнить следующие поля:

- фамилия;
- имя;
- отчество;
- дата рождения;
- ИНН;
- номер телефона;
- электронная почта;
- ФИО соц. куратора;

В поле «Описание ситуации» можно добавить дополнительную информацию о пользователе, в опции «Дневник» соц. куратор впоследствии может фиксировать любую важную для него информацию, возникающую по мере работы с пользователем.

В сформированной карточке пользователя также можно зафиксировать редактируемый статус его активности: «Неактивный пользователь». Такой статус может присваиваться тем пользователям, которые зарегистрированы в программе, но активно в ней не работают; также здесь можно указать период неактивности «неактивен до ____».

Рисунок 11. Форма создания учетной записи пользователя

The screenshot shows a web form for creating a user profile. On the left is a sidebar menu with items like 'Граждане', 'Районы', 'Типы файлов', 'Соц. кураторы', 'Дата встречи с соц. куратором', 'Отклонения', 'Активность', 'Особые группы', 'Настройки', and 'Выйти'. The main form area is titled 'гражданина' and contains the following elements:

- Buttons: 'Сохранить' (green) and 'Копировать данные' (purple).
- Form fields: 'Неактивный гражданин' (toggle), 'Неактивен до' (calendar), 'Многодетная семья' (toggle), 'Фамилия *', 'Имя *', 'Отчество', 'Дата рождения', 'ИНН', 'Номер телефона *', 'Электронная почта'.
- Dropdown: 'соц. куратор' with the option 'Выберите соц. куратора'.
- Buttons: 'Показать Особые группы'.
- Text area: 'Описание ситуации'.
- Section: 'Дневник' with a text area below it.

Фамилия, имя, номер телефона являются обязательными полями для регистрации пользователя. Без них программа не позволит сохранить карточку пользователя.

После внесения информации в карточку пользователя необходимо нажать на кнопку «Сохранить», после чего вновь внесенный в программу пользователь отразится в конце списка уже зарегистрированных пользователей программы.

Для входа во вновь созданную карточку пользователя программы необходимо нажать на его ФИО в соответствующем списке.

При первом входе в карточку нового пользователя в ней отразится код активации, необходимый для его присоединения к программе через бот мессенджера, а также время окончания срока действия указанного кода. Если время активации истекло, а код не был использован, можно нажать на кнопку «Продлить срок действия кода», что позволит продлить срок его активности (количество продлений не ограничено).

Рисунок 12. Карточка пользователя с кодом подключения через бот

The screenshot displays a user profile interface. At the top, the user's name is 'Иванов Игорь Юрьевич'. A sidebar on the left contains navigation links: 'Граждане', 'Районы', 'Типы файлов', 'Соц кураторы', 'Дата встречи с соц куратором', 'Отклонения', 'Активность', 'Особые группы', 'настройки', and 'Выйти'. The main content area has several tabs: 'Данные гражданина', 'Программа поддержки', 'Файлы гражданина', 'История взаимодействия', and 'Отклонения'. A prominent teal button labeled 'Изменить' is on the left. To its right, there is a box with 'Копировать данные' and a blue button 'Продлить срок действия кода'. The activation code '818603' is shown with an expiration date of '16.01.2024, 06:10:14'. Below these are various input fields: 'Неактивный гражданин' (checkbox), 'Имя' (Igor), 'Фамилия' (Ivanov), 'Дата рождения', 'ИНН', 'Номер телефона', and 'Электронная почта'. There is also a section for 'Особые группы' with 'Ирвовольцев' and a 'Дневник' section at the bottom.

Внесение изменений в карточке пользователя возможно через кнопку «Изменить», после внесения уточнений необходимо нажать кнопку «Сохранить».

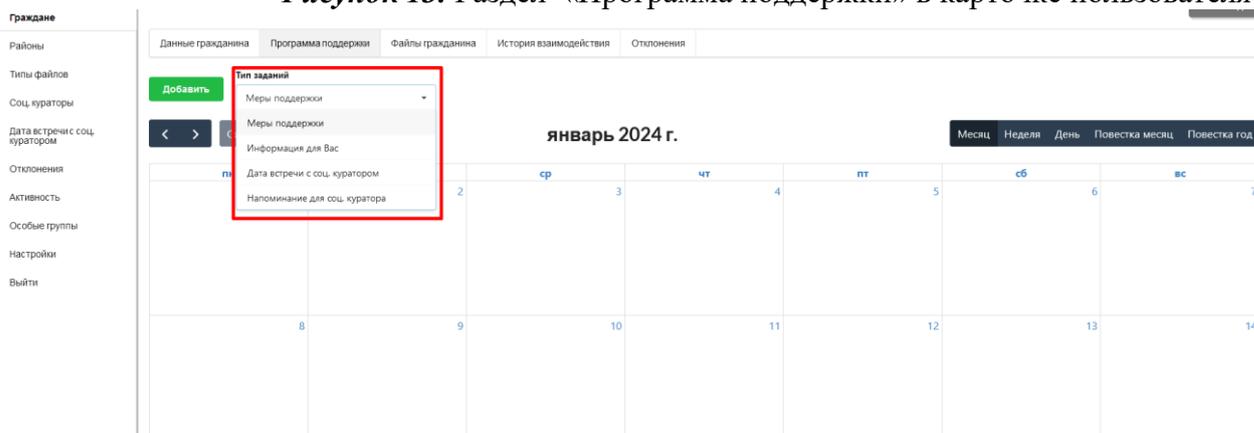
Для работы с остальными разделами карточки пользователя необходимо выполнение действий с его стороны в мессенджере (см. п. 3.6 Описание операций пользователя в Telegram-боте).

3.5. Разделы карточки пользователя после подключения к боту

После подключения пользователя к программе через бот мессенджера с использованием кода становятся доступны к заполнению следующие разделы:

- «Программа поддержки» (здесь реализована возможность передачи для пользователя информации, важной в рамках осуществляемого патронажа по типам «Меры поддержки», «Информация для Вас», «Дата встречи с соц. куратором», «Напоминание для соц. куратора»).

Рисунок 13. Раздел «Программа поддержки» в карточке пользователя



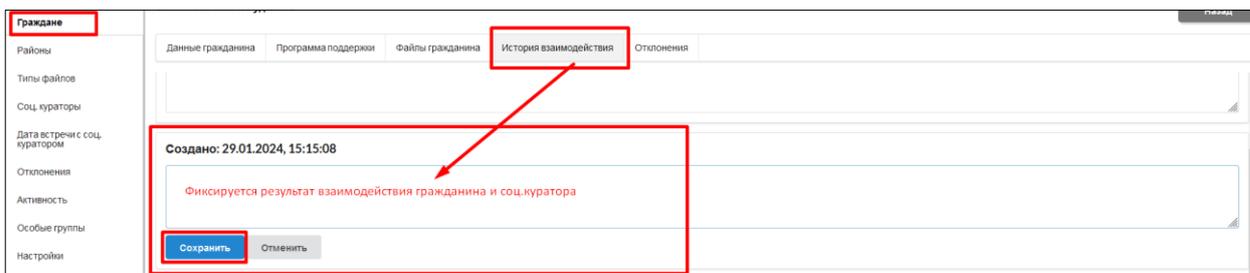
- Раздел «Файлы пользователя» (здесь отображается список отправленных пользователем файлов через бот мессенджера соц. куратору с указанием типа, наименования файла, даты и времени его получения с возможностью посмотреть и выгрузить файл на рабочее место соц. куратора, нажав кнопку «Скачать»).

Рисунок 14. Раздел «Файлы пользователя»

Граждане	Данные гражданина	Программа поддержки	Файлы гражданина	История взаимодействия	Отклонения																			
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Просмотр файла</th> <th>Файл</th> <th>Дата и время получения</th> <th>Тип файла</th> <th>Сохраненный файл на рабочее место</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>photo-624781041-29-1-2024-15-2-20-798.jpg</td> <td>29.01.2024, 15:02:21</td> <td>ИНН <input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="button" value="Скачать"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td>photo-624781041-29-1-2024-14-59-22-484.jpg</td> <td>29.01.2024, 14:59:22</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="button" value="Скачать"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td>photo-624781041-29-1-2024-14-47-49-230.jpg</td> <td>29.01.2024, 14:47:49</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="button" value="Скачать"/></td> </tr> </tbody> </table>	Просмотр файла	Файл	Дата и время получения	Тип файла	Сохраненный файл на рабочее место		photo-624781041-29-1-2024-15-2-20-798.jpg	29.01.2024, 15:02:21	ИНН <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Скачать"/>		photo-624781041-29-1-2024-14-59-22-484.jpg	29.01.2024, 14:59:22	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Скачать"/>		photo-624781041-29-1-2024-14-47-49-230.jpg	29.01.2024, 14:47:49	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Скачать"/>	
Просмотр файла	Файл	Дата и время получения	Тип файла	Сохраненный файл на рабочее место																				
	photo-624781041-29-1-2024-15-2-20-798.jpg	29.01.2024, 15:02:21	ИНН <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Скачать"/>																				
	photo-624781041-29-1-2024-14-59-22-484.jpg	29.01.2024, 14:59:22	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Скачать"/>																				
	photo-624781041-29-1-2024-14-47-49-230.jpg	29.01.2024, 14:47:49	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Скачать"/>																				

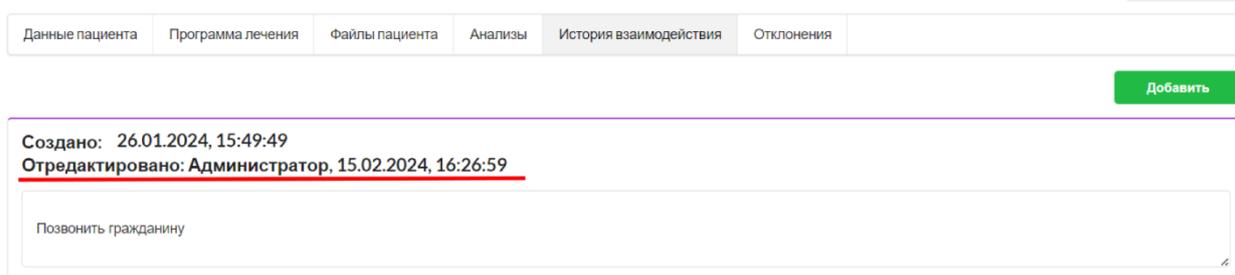
- Раздел «История взаимодействия» (здесь отображается список запросов через бот мессенджера на связь с соц. куратором; при получении такого запроса соц. куратор связывается с пользователем по телефону, а результат состоявшегося взаимодействия фиксирует в разделе пришедшего запроса; для фиксации результата коммуникации соц. куратору необходимо кликнуть раздел, после чего он станет редактируемым; после внесения результатов состоявшегося взаимодействия между пользователем и соц. куратором, необходимо нажать кнопку «Сохранить»).

Рисунок 15. Форма редактирования запроса на связь



Под строкой с датой создания запроса сформируется новый статус запроса в формате <Отредактировано: администратор/ФИО соц. куратора, дата, время>.

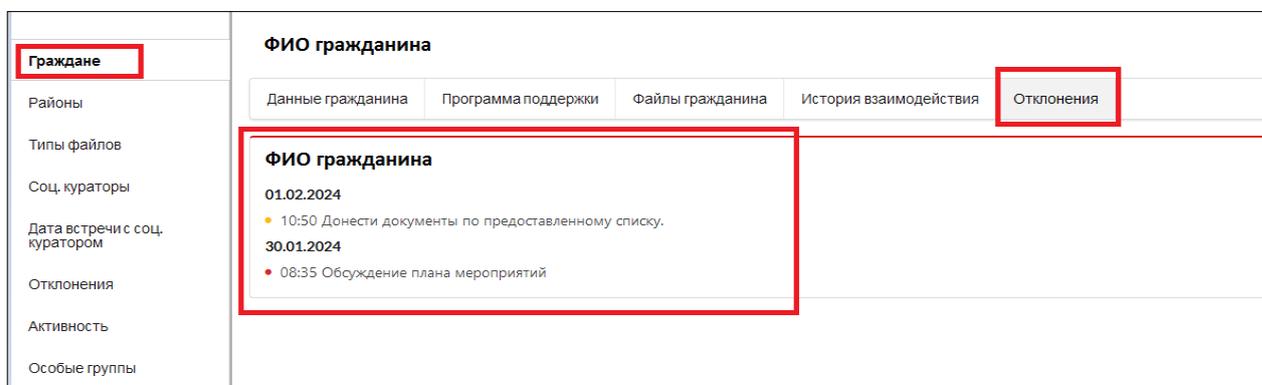
Рисунок 16. Форма отредактированного запроса на связь



Незаполненное окно подразумевает, что контакта с пользователем не было. В программе реализована возможность создания окна соц. куратором, куда он может записать результат инициативного контакта с пользователем. Для создания такой записи, инициированной соц. куратором, необходимо нажать кнопку «Добавить».

- Раздел «Отклонения» (здесь отображается список напоминаний пользователю, которые он проигнорировал или отметил как пропущенные).

Рисунок 17. Раздел «Отклонения» в карточке пользователя



3.6. Описание операций пользователя в Telegram-боте

3.6.1. Статус Telegram-бота

Использование Telegram-бота не является уникальной частью программы, он выполняет роль вспомогательного функционала, с которым может работать программа.

Функционал, описанный в настоящем разделе, может быть реализован с использованием ботов и других мессенджеров. Также программа может функционировать без использования ботов.

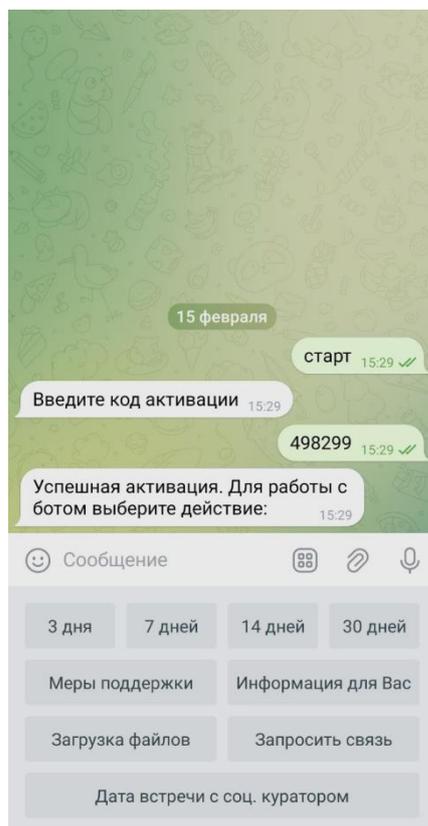
3.6.2. Описание функционала бота мессенджера (Telegram-бота)

Для задействования функционала Telegram-бота в программе пользователю необходимо установить на своем мобильном устройстве приложение Telegram.

После этого войти в приложение Telegram, найти бот программы и активировать его при помощи кнопки «Старт». После этого на экране мобильного устройства отобразится сообщение «Введите код активации».

Запрашиваемый код активации пользователю направляет соц. куратор после регистрации учетной записи пользователя в программе. После получения пользователем кода его необходимо ввести в строку бота и отправить сообщение.

Рисунок 18. Форма регистрации пользователя в Telegram-боте



На экране появится сообщение «Успешная активация». После этого соц. куратору необходимо обновить страницу браузера с открытой карточкой нового пользователя программы. После обновления страницы код активации исчезнет и появится надпись «Бот активирован». Это означает, что регистрация пользователя в программе с использованием дополнительного функционала бота мессенджера завершена, взаимодействие двух программ настроено.

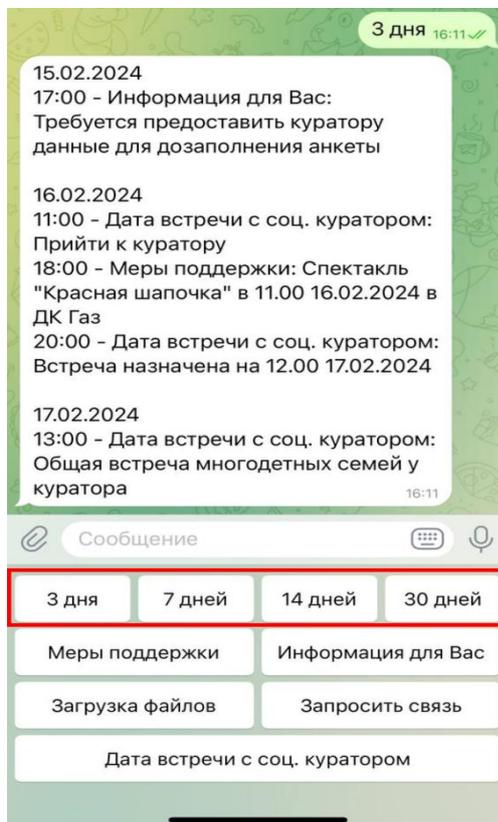
Рисунок 19. Карточка учетной записи пользователя с функционалом бота

<p>Граждане</p> <p>Районы</p> <p>Типы файлов</p> <p>Соц. кураторы</p> <p>Дата встреч с соц. куратором</p> <p>Отклонения</p> <p>Активность</p> <p>Особые группы</p> <p>Настройки</p> <p>Выйти</p>	<p>Данные гражданина</p> <p>Программа поддержки</p> <p>Файлы гражданина</p> <p>История взаимодействия</p> <p>Отклонения</p>	<p>Назад</p>
	<p>Изменить</p> <p>Копировать данные</p> <p>Бот активирован</p>	
	<p>Неактивный гражданин</p> <p>Дата встречи с соц. куратором</p> <p>Неактивен до</p> <p>Многодетная семья</p>	
	<p>Фамилия *</p> <p>Имя *</p> <p>Отчество</p> <p>Яна</p>	
	<p>Дата рождения</p> <p>ИНН</p> <p>Номер телефона *</p> <p>Электронная почта</p>	
	<p>соц. куратор</p>	
	<p>Особые группы</p>	
	<p>Описание ситуации</p>	
	<p>Дневник</p>	

У пользователя в этот момент в боте под строкой сообщения отобразится меню с набором следующих опций:

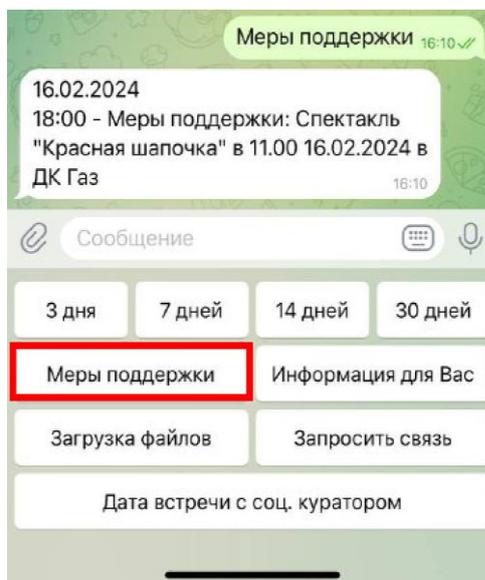
- «3 дня», «7 дней», «14 дней», «30 дней», при клике по указанным кнопкам отображаются напоминания о созданных напоминаниях соц. куратора для пользователя.

Рисунок 20. Форма сообщения с типом задания «3 дня»



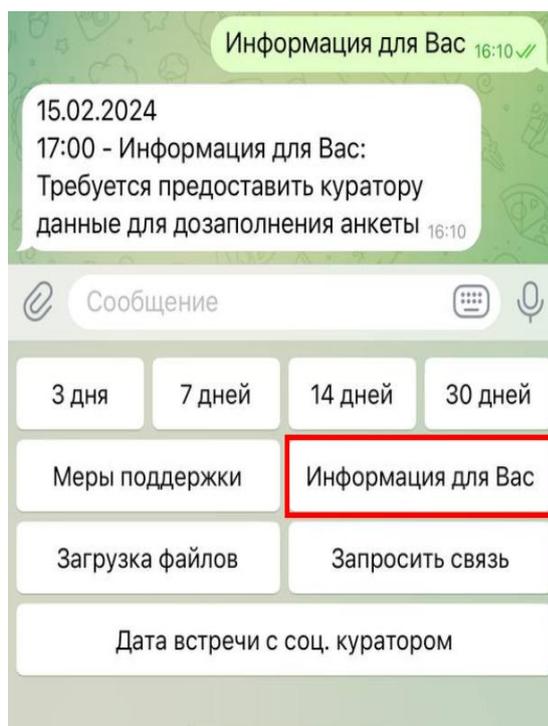
- «Меры поддержки», при клике на них в бот программы придет сообщение со списком напоминаний соц. куратора пользователю в формате <Дата, время — Меры поддержки: Текст напоминания соц. куратора>.

Рисунок 21. Форма сообщения с типом задания «Меры поддержки»



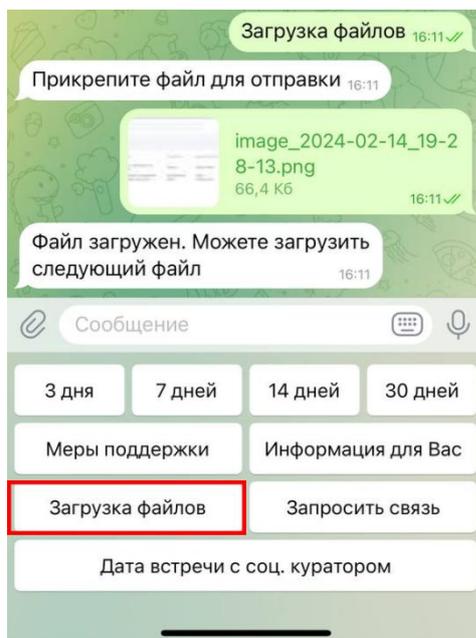
- «Информация для Вас», при клике на кнопку в бот программы придет сообщение со списком запланированных соц. куратором заданий пользователю в формате <Дата, время - Информация для Вас: Текст с информацией от соц. куратора>.

Рисунок 22. Форма сообщения с типом задания «Информация для Вас»



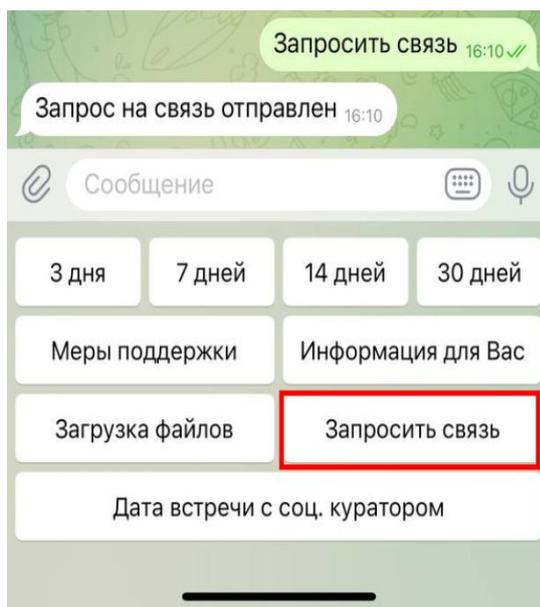
- «Загрузка файлов», при клике на иконку в виде скрепки слева у строки сообщения активизируется функция отправки файлов. Для отправки файла необходимо выбрать отправляемый файл и нажать «Отправить». В окне сообщений отобразится прикрепленный файл и результат загрузки. Кнопка «Загрузка файлов» работает по аналогии с иконкой скрепки.

Рисунок 23. Пример загрузки файла



- «Запросить связь», при клике на кнопку отправляется запрос соц. куратору, а в списке сообщений отображается результат.

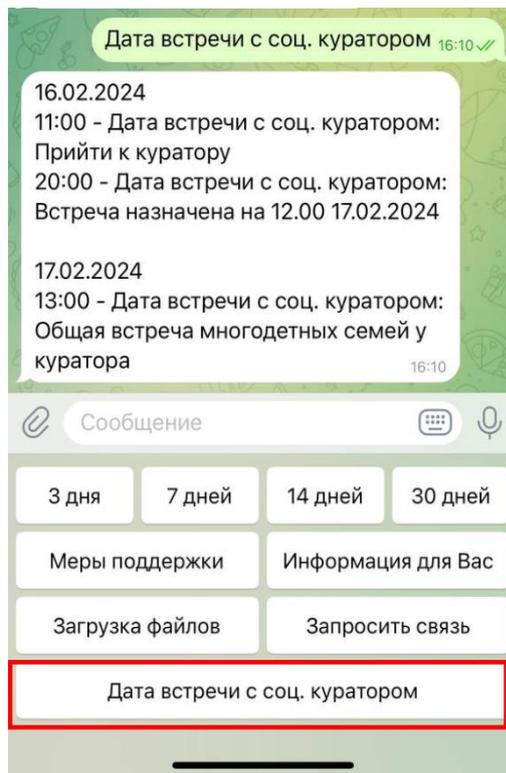
Рисунок 24. Пример отправки запроса на связь



- «Дата встречи с соц. куратором», при клике на кнопку в бот программы пользователю приходит сообщение со списком напоминаний соц. куратора в формате <Дата, время - Дата встречи с соц. куратором: Текст с информацией от соц. куратора>.

Пользователю необходимо отреагировать на направленные напоминания, нажав на кнопку «Выполнено», либо «Пропущено». Реакция на оповещение приходит соц. куратору.

Рисунок 25. Пример сообщения пользователю о дате встречи с соц. куратором

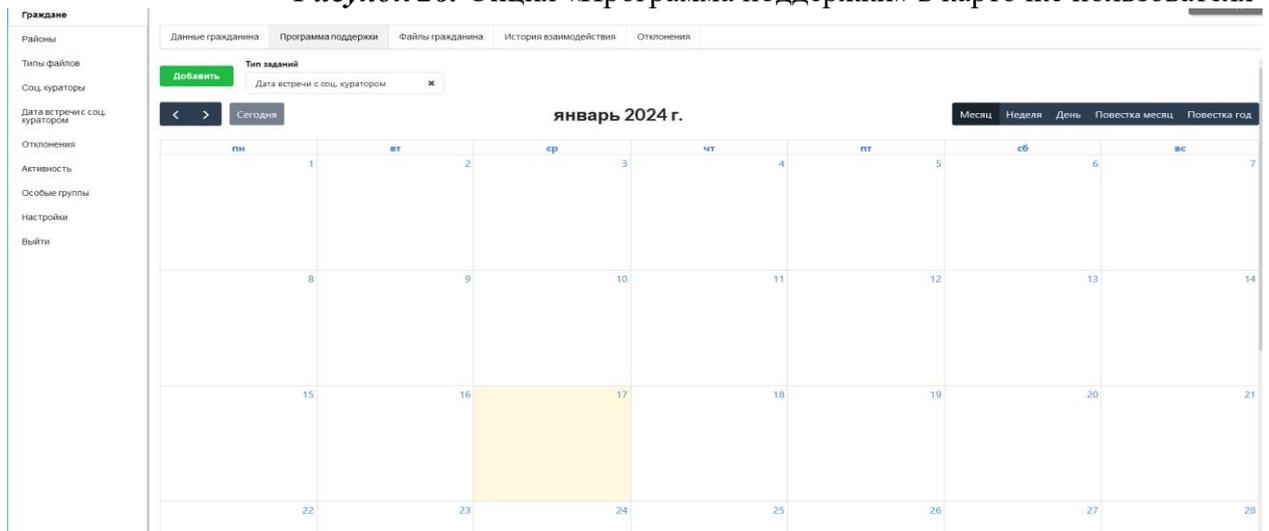


3.7. Создание напоминаний для пользователя (основной модуль патронажа)

Для создания напоминания для пользователя, которое отразится затем на экране его мобильного устройства, соц. куратору необходимо перейти в раздел «Пользователи», найти нужную карточку и открыть ее.

В карточке пользователя выбрать вкладку «Программа поддержки», кликнуть на нее, после чего откроется страница с календарем.

Рисунок 26. Опция «Программа поддержки» в карточке пользователя



Добавление напоминания (задания) в программе возможно двумя способами: нажав на кнопку «Добавить», либо кликнув по свободному пространству календаря. После этого откроется форма для заполнения.

На странице «Программа поддержки» доступны фильтрация по типу напоминания (задания), а также доступен календарь.

Переход к следующему или предыдущему временному промежутку осуществляется с помощью иконок «Вперед» и «Назад». Если текущая дата не входит в отображаемый выбранный период времени, то перейти к актуальной дате можно с помощью кнопки «Сегодня».

Рисунок 27. Форма создания напоминания (задания) в карточке пользователя

The screenshot shows a form titled "Создать задание" (Create task) with a date "17.01.2024" in the top right corner. The form contains the following fields and controls:

- Тип задания** (Task type): A dropdown menu with the placeholder text "Выберите тип задания".
- Описание задания** (Task description): A text input field.
- Повторение** (Repetition): A dropdown menu with the placeholder text "Выберите тип повторения".
- Исключение** (Exclusion): Two text input fields connected by a minus sign.
- Время напоминания** (Reminder time): A text input field.

At the bottom of the form, there are three buttons: "Сохранить и продолжить" (Save and continue), "Сохранить и закрыть" (Save and close), and "Отмена" (Cancel).

Чтобы создать напоминание (задание), необходимо последовательно воспользоваться опциями в форме создания напоминания.

1. Опция «Тип задания» содержит следующий выпадающий список:

- «Меры поддержки» (позволяет отправить сообщение с информацией о мерах социальной поддержки, полагающихся пользователю);
- «Информация для Вас» (позволяет сформировать для пользователя сообщение любого содержания, в том числе в вопросительной форме, на которые пользователь может ответить «да» или «нет», отметив свой ответ

в боте, нажав на кнопку «Выполнено» (эквивалент ответу «да») или «Пропущено» (эквивалент ответу «нет»));

- «Дата встречи с соц. куратором» (позволяет отправить сообщение пользователю с датой его встречи с соц. куратором);
 - «Напоминание для соц. куратора» (позволяет создавать любые сообщения, которые соц. куратор хочет оставить себе в качестве напоминаний. Такие напоминания в бот пользователя не приходят, они видны только соц. куратору).
2. Опция «Описание задания» заполняется соц. куратором в свободной форме.
3. Опция «Повторение» содержит следующий выпадающий список:
- «Не повторять» (напоминание будет однократным с датой и временем, которые выбрал соц. куратор);
 - «Ежедневно» (напоминание будет приходить пользователю в ежедневном режиме или через равные промежутки времени, через 1/2/3 и т.д. дня, при этом соц. куратору необходимо будет выбрать дату начала напоминаний и режим их повторений, обозначив либо количество повторений (не более 500 раз), либо дату окончания напоминаний (максимум до 2099 года), а также выбрать время напоминания, когда сообщение о нем будет приходить пользователю в бот).

Рисунок 28. Форма создания задания с ежедневным повторением

The screenshot shows a web form titled "Создать задание" with a date "30.01.2024" in the top right corner. The form contains several input fields and a dropdown menu. The "Повторение" section is highlighted with a red box and includes a dropdown menu set to "Ежедневно". Below it, the "Исключение" section has two empty input fields. The "Дата начала" field contains "30.01.2024". The "Повторять каждый" field is empty, followed by "день". The "Завершить" section has two radio buttons: "После" (selected) with an empty input field and "повторений", and "Дата" with an empty input field. The "Время напоминания" section has an empty input field.

- «Еженедельно» (напоминание будет приходить пользователю в еженедельном режиме или через равные промежутки времени, один раз в 2/3/4 и т.д. недели по определенным дням, при этом соц. куратору необходимо выбрать дату начала напоминаний и режим их повторений, обозначив либо количество повторений (не более 500 раз), либо дату окончания напоминаний (максимум до 2099 года), а также выбрать время напоминания, когда сообщение о нем будет приходить пользователю в бот).

Рисунок 29. Форма создания задания с еженедельным повторением

Создать задание 30.01.2024

Тип задания

Описание задания

Повторение

Исключение
 -

Дата начала

Повторять каждую неделю

ПН ВТ СР ЧТ ПТ СБ ВС

Завершить
 После повторений
 Дата

Время напоминания

- «Ежемесячно» (напоминание будет приходить пользователю в ежемесячном режиме или через равные промежутки времени, через 1/2/3 и т.д. месяцев, при этом соц. куратору необходимо будет выбрать дату начала напоминаний и режим их повторений, обозначив либо количество повторений (не более 500 раз), либо дату окончания напоминаний (максимум до 2099 года), а также выбрать время напоминания, когда сообщение о нем будет приходить пользователю в бот).

Рисунок 30. Форма создания задания с ежемесячным повторением

The screenshot shows a web form titled "Создать задание" (Create task) with a date "30.01.2024" in the top right corner. The form contains several input fields and a dropdown menu. A red rectangular box highlights the "Повторение" (Repetition) and "Исключение" (Exclusion) sections. The "Повторение" section includes a dropdown menu set to "Ежемесячно" (Monthly). The "Исключение" section includes two date input fields, a "Дата начала" (Start date) field with "30.01.2024", a "Повторять каждый" (Repeat every) field with "1" and "месяц" (month), and a "Завершить" (End) section with radio buttons for "После" (After) and "До" (Before) dates. Below this is a "Время напоминания" (Reminder time) field. At the bottom of the form are three buttons: "Сохранить и продолжить" (Save and continue), "Сохранить и закрыть" (Save and close), and "Отмена" (Cancel).

4. Опция «Исключение» используется соц. куратором в тех случаях, когда необходимо приостановить на время напоминание, такие напоминания (задания) будут отображаться в сводном календаре с маркером (черной точкой).
5. Опция «Время напоминания» используется соц. куратором для назначения времени, когда сообщение о напоминании (задании) будет приходить пользователю в бот.

После сформированного соц. куратором напоминания (задания) с использованием всех необходимых инструментов заполнения формы, ему необходимо нажать на кнопку «Сохранить и продолжить» или «Сохранить и закрыть».

Кнопка «Сохранить и продолжить» позволяет остаться в форме создания напоминаний (заданий) и продолжить их внесение.

При необходимости в новом задании можно редактировать параметры типа задания, повторения, даты и времени. Такая функция дает возможность быстро вносить несколько событий, не выходя из формы создания напоминания (задания).

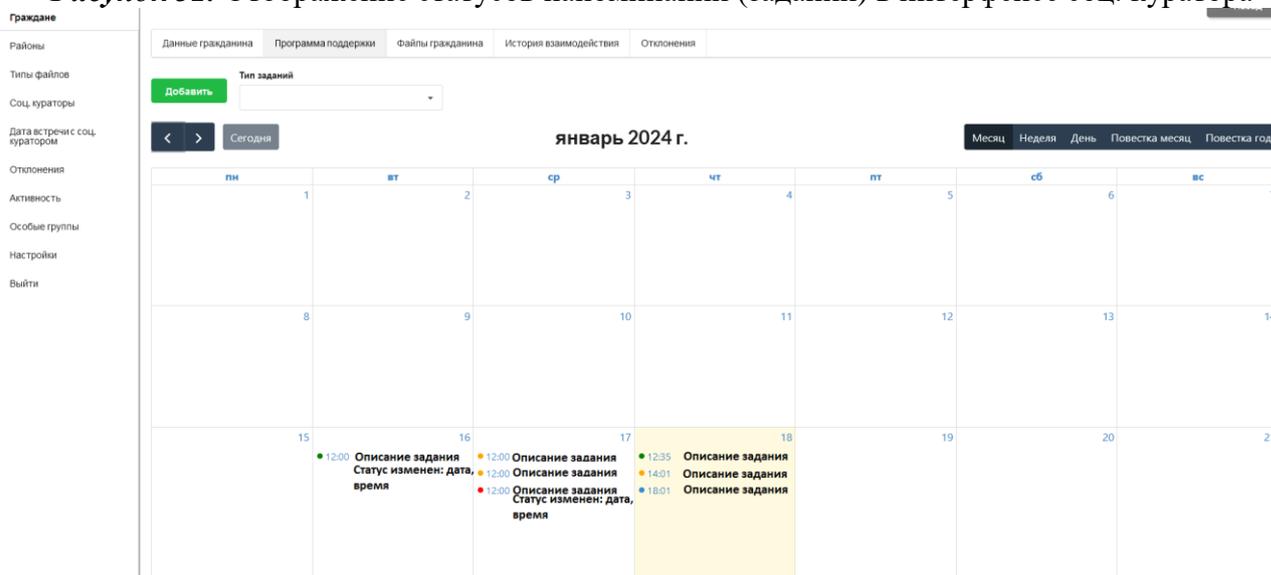
Кнопка «Сохранить и закрыть» сохраняет введенное напоминание (задание) и закрывает окно «Создать задание».

Созданное напоминание (задание) отобразится в календаре вкладки «Программа поддержки» с маркером (синей точкой) слева от описания задания. Когда сообщение о напоминании (задании) придет в бот пользователю, то реакции пользователя на него отобразятся в интерфейсе соц. куратора при помощи маркеров в трех цветовых вариантах (желтом, зеленом, красном).

В итоге маркеры сигнализируют о следующих статусах напоминания (задания):

- «синяя точка» – напоминание (задание) создано и отображается в «Программе поддержки», однако время отправки пользователю еще не настало;
- «желтая точка» – пользователь получил сообщение о напоминании (задании) в бот, но в назначенное время никак не среагировал на него, не нажал никаких кнопок;
- «зеленая точка» – пользователь получил сообщение о напоминании (задании) в бот, нажал кнопку «Выполнено»;
- «красная точка» – пользователь получил сообщение о напоминании (задании) в бот, нажал кнопку «Пропущено».

Рисунок 31. Отображение статусов напоминаний (заданий) в интерфейсе соц. куратора

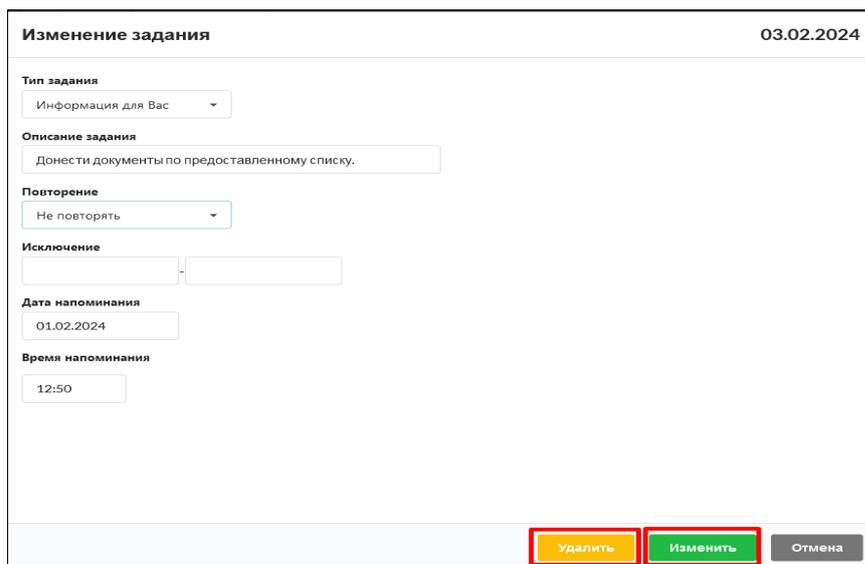


Для внесения изменений или удаления записи о напоминании (задании) необходимо перейти в форму напоминания (задания), кликнув по строке с его описанием в календаре.

В открывшейся форме необходимо будет внести изменения и нажать кнопку «Изменить», после чего сделанные изменения будут сохранены.

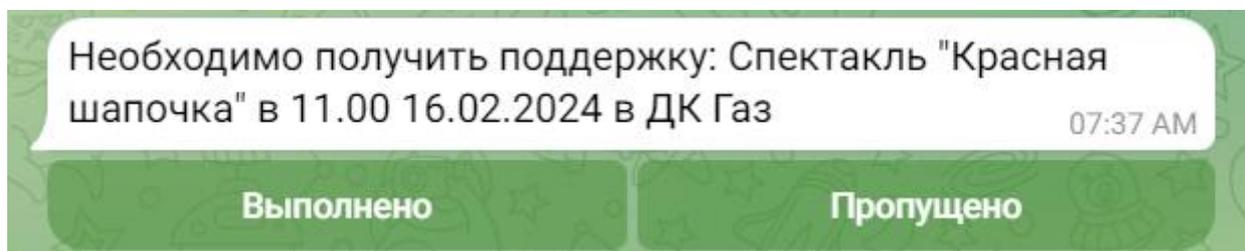
Для удаления напоминания (задания) достаточно нажать кнопку «Удалить».

Рисунок 32. Форма редактирования задания



В результате создания напоминания (задания) в назначенное соц. куратором время, дату и с выбранной периодичностью в бот пользователя будут приходить сообщения с текстом из поля «Описание задания».

Рисунок 33. Пример сообщения в бот по созданному заданию



3.8. Раздел «Активность» и его функции

Раздел «Активность» предназначен для отслеживания алгоритмов поведения патронируемой социальной группы пользователей как в целом, так и индивидуально.

Для перехода в раздел «Активность» необходимо в левой части меню программы нажать на одноименную вкладку.

В верхней части открывшейся формы можно провести оценку различных типов активностей по фильтрам «ФИО пользователя», «соц. куратор», «Район», «Фильтр Просмотрено», «Тип», «Дата начала», «Дата окончания».

Здесь же реализован быстрый поиск списка активностей «За сегодня», «За вчера», «За эту неделю».

В нижней части формы отображается результат в виде списка активностей по заданному фильтру в верхней части формы.

Рисунок 34. Пример поиска пользователей, направивших файл соц. куратору

Просм.	Время	Гражданин	соц. куратор	Тип	Статус отправки email
<input type="checkbox"/>	16.01.24 01:18:19	Тест гражданин	Тест соц.куратор	Загружен файл	Отправлено

Сервер программы собирает информацию по активностям пользователей, структурирует их и формирует материал для просмотра соц. кураторами, также эти материалы могут быть в случае необходимости просмотрены администратором без участия соц. куратора.

Типы записей, по которым анализируются активности пользователей:

- «файл» (позволяет соц. куратору посмотреть список пользователей, приславших файлы за определенный промежуток времени; полученные файлы можно открыть как из вкладки «Активность» напрямую, так и из карточки пользователя; сообщения о направленных файлах также дублируются соц. куратору на электронную почту и, в случае необходимости, могут дублироваться на почту администратора программы).
- «связь с соц. куратором» (позволяет посмотреть список пользователей, оставивших запросы на связь с соц. куратором за определенный промежуток времени; сообщения об оставленных запросах на связь также дублируются соц. куратору на электронную почту и, в случае необходимости, могут дублироваться на почту администратора программы. Звонки по оставленным запросам на связь осуществляются в день запроса или на следующий день, если до пользователя не удалось дозвониться, то соц. куратор оставляет ему в программе короткое сообщение).
- «пропуск (5 дней)» (информация о пользователях, которые пять дней подряд отмечают какое-либо из назначенных событий статусом «Пропущено»; у соц. куратора такие события отображаются с маркером с красной точкой во вкладке «Программа поддержки», а также во вкладке «Отклонения» и в карточке пользователя. Опция доступна администратору для просмотра).
- «неактивный (10 дней)» (информация о пользователях, которые десять дней подряд не отметили ни одно из назначенных событий; у соц. куратора такие события отображаются маркером с желтой точкой во

вкладке «Программа поддержки», а также во вкладке «Отклонения» и в карточке пользователя. Опция доступна администратору для просмотра).

- «без назначений (2 дня)» (информация о пользователях, у которых через два дня истекает срок напоминаний (заданий) и у которых больше нет ни одного назначения; применяется избирательно в зависимости от характера патронируемой социальной группы).

Опция «напоминания для соц. куратора» относится к инструментам самоконтроля соц. кураторов, в ней содержится информация о напоминаниях, которые соц. куратор сформировал для себя, они дублируются соц. куратору на электронную почту и также доступны администратору.

Полученную информацию по активностям соц. куратор обрабатывает в рамках целей и задач патронажа курируемой им социальной группы, факт «отработки» помечается соц. куратором «галочкой». Опция контролируется администратором. В случае необходимости «отработку» некоторых активностей он может взять на себя, в этом случае он сам помечает галочкой отработанные активности.

Рисунок 35. Пример формы по отработке активностей

Граждане Районы Типы файлов Соц. кураторы Дата встречи с соц. куратором Отклонения Активность Особые группы Настройки Выйти	<p>Активность граждан</p> <p>ФИО гражданина <input type="text"/> соц. куратор <input type="text"/> Район <input type="text"/></p> <p>Фильтр: Просмотрено <input type="text"/> Тип <input type="text"/> Дата начала <input type="text"/> Дата окончания <input type="text"/></p> <p><input type="button" value="Поиск"/> <input type="button" value="Сбросить"/></p> <p>Быстрый выбор <input type="button" value="За сегодня"/> <input type="button" value="За вчера"/> <input type="button" value="За эту неделю"/></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Просм.</th> <th>Время</th> <th>Гражданин</th> <th>соц. куратор</th> <th>Тип</th> <th>Статус отправки email</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>29.01.24 17:15:08</td> <td>ФИО</td> <td>ФИО</td> <td>Запрос связи с соц. куратором</td> <td>Отправлено</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>29.01.24 17:08:21</td> <td>ФИО</td> <td>ФИО</td> <td>Загружен файл</td> <td>Отправлено</td> </tr> </tbody> </table>	Просм.	Время	Гражданин	соц. куратор	Тип	Статус отправки email	<input checked="" type="checkbox"/>	29.01.24 17:15:08	ФИО	ФИО	Запрос связи с соц. куратором	Отправлено	<input checked="" type="checkbox"/>	29.01.24 17:08:21	ФИО	ФИО	Загружен файл	Отправлено
Просм.	Время	Гражданин	соц. куратор	Тип	Статус отправки email														
<input checked="" type="checkbox"/>	29.01.24 17:15:08	ФИО	ФИО	Запрос связи с соц. куратором	Отправлено														
<input checked="" type="checkbox"/>	29.01.24 17:08:21	ФИО	ФИО	Загружен файл	Отправлено														

3.9. Раздел «Дата встречи с соц. куратором»

Активное взаимодействие соц. куратора с пользователем, анализ активностей, запросы на связь нередко формируют потребность в личной встрече соц. куратора и пользователя.

Для того, чтобы этот процесс носил системный плановый характер, в программе используется раздел «Дата встречи с соц. куратором».

Раздел активируется нажатием в левой части меню одноименной вкладки. В нижней части формы отображен календарь с уже назначенными встречами. Для внесения новых встреч необходимо перейти в карточку пользователя и далее во вкладке «Программа поддержки» назначить дату и время встречи.

Рисунок 36. Форма раздела «Дата встречи с соц. куратором»

Граждане	Сортировка отображаемых записей в календаре по соц. куратору и району		Количество: 3	Количество записей по заданным условиям				
Районы	соц. куратор	Район						
Типы файлов	[<] [>] Сегодня		январь 2024 г.					
Соц. кураторы			Месяц	Неделя	День	Повестка дня		
Дата встречи с соц. куратором	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
Отклонения		1	2	3	4	5	6	7
			Запись о встрече с соц. куратором					
			• ФИО гражданина					

4. ДРУГИЕ РАЗДЕЛЫ ПРОГРАММЫ

4.1. Необходимость разделов с локальным функционалом

Патронаж разных социальных групп пользователей в программе вызывает необходимость создания уникальных разделов, не применяемых в других случаях. Подобные разделы используются локально; их настройка производится под задачи патронажа конкретной социальной группы пользователей. Ниже приведено описание ряда таких разделов программы.

4.2. Описание раздела «Районы»

Данный раздел применяется в работе с многочисленными социальными группами, живущими рассредоточено на территории конкретного региона или страны. В этом случае возникает необходимость сопровождать подгруппы в рамках общепринятого административно-территориального устройства города, региона России.

Для перехода в раздел «Районы» необходимо в левой части меню программы нажать на одноименную вкладку. В верхней части открывшейся формы осуществляется поиск районов по наименованию. В нижней части формы отображается список ранее введенных в программу районов.

Рисунок 37. Форма раздела «Районы»

Граждане	Поиск по созданным записям		Добавление новой записи	
Районы	Список районов	Поиск	Сбросить	Добавить
Типы файлов				
Соц. кураторы				
Дата встречи с соц. куратором				
	Наименование района			
	Кострома	← Переход в детальную форму записи		
		Удаление записи		

Внесение изменений в наименование района осуществляется с помощью кнопки «Изменить», для сохранения произведенных изменений нужно нажать кнопку «Сохранить», после чего осуществляется переход в список записей по районам.

Рисунок 38. Внесение изменений в детальной форме «Районы»

Граждане	Данные района
Районы	Наименование района
Типы файлов	<input type="text" value="Кострома"/> <input type="button" value="Изменить"/> <input type="button" value="Назад"/>

Для добавления новой записи о районе необходимо нажать справа от раздела с поиском кнопку «Добавить». В открывшейся форме заполнить поле «Наименование района», нажать кнопку «Сохранить», после чего осуществляется переход в список записей по районам. Вновь созданная запись отображается в конце списка.

Рисунок 39. Форма создания записи о районе

Граждане	Создание района
Районы	Наименование района
Типы файлов	<input type="text" value="Ввести наименование района"/> <input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Назад"/>
Соц. кураторы	
Дата встречи с соц.	

4.3. Раздел «Типы сообщений (файлов)»

Патронаж новой социальной группы пользователей часто вызывает потребность в новом, ранее не используемом типе сообщений, связанном со спецификой этой группы. Среди сообщений от такой группы могут быть запросы на редкие виды помощи, информация об уникальных, ранее не встречавшихся проблемах и т.п. Для оптимизации функции поиска подобного рода сообщений в программе существует раздел «Типы сообщений (файлов)», который позволяет унифицировать новые коммуникации, упростить работу с ними.

Для перехода в раздел «Типы сообщений (файлов)» необходимо в левой части меню программы нажать на одноименную вкладку. В верхней части открывшейся формы осуществляется поиск типов сообщений (файлов) по наименованию. В нижней части формы отображается список ранее заведенных в программе типов сообщений (файлов).

Для удаления того или иного типа сообщений (файлов) необходимо кликнуть на «Корзину» в строке, для перехода в форму работы с типами сообщений (файлов) необходимо кликнуть в списке по наименованию типа файла.

Рисунок 40. Форма раздела «Типы сообщений (файлов)»

Граждане	Поиск по созданным записям		Добавление новой записи	Добавить
Районы	Список типов файлов			
Типы файлов	<input type="text"/>	<input type="button" value="Поиск"/> <input type="button" value="Сбросить"/>	Список созданных записей	
Соц. кураторы	Наименование типа файла			
дата встречи с соц. куратором	ИНН ← Переход в детальную форму записи		Удаление записи	<input type="button" value="🗑"/>
Отклонения	Паспорт			<input type="button" value="🗑"/>

Внесение изменений в наименование типа файлов осуществляется с помощью нажатия кнопки «Изменить», для сохранения внесенных изменений необходимо нажать кнопку «Сохранить», после чего осуществляется переход в список записей по типам файлов.

Рисунок 41. Внесение изменений в форме «Типы сообщений (файлов)»

Граждане	Тип файла	
Районы	Наименование типа файла	
Типы файлов	<input type="text" value="ИНН"/>	<input type="button" value="Изменить"/> <input type="button" value="Назад"/>

Для добавления нового типа сообщений (файлов) необходимо нажать справа от раздела с поиском кнопку «Добавить». В открывшейся форме заполнить поле «Наименование типа файла», нажать кнопку «Сохранить», после чего осуществляется переход в список записей по типам файлов. Вновь созданная запись отобразится в алфавитном порядке. Сформированные типы файлов используются во вкладке «Файлы пользователя» для классификации присланных пользователями файлов.

Рисунок 42. Форма создания записи о типе сообщения (файла)

Граждане	Создание типа файла	
Районы	Наименование типа файла	
Типы файлов	<input type="text" value="Ввести наименование типа файлов"/>	<input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Назад"/>
Соц. кураторы		

4.4. Раздел «Особые группы»

При патронаже различных социальных групп пользователей часто возникает понимание, что внутри группы существуют особые подгруппы пользователей, требующие самого пристального внимания социальных кураторов. Для этих целей в программе создан раздел «Особые группы».

Для перехода в раздел «Особые группы» необходимо в левой части меню программы нажать на одноименную вкладку. В разделе представлен список потенциальных особых групп пользователей для ознакомления соц. куратора, здесь же реализован поиск по списку.

Функция добавления/изменения/удаления не доступна для соц. куратора и осуществляется по заявке администратора на программном уровне.

Рисунок 43. Форма раздела «Особые группы»

Наименование особой группы
Беременная
Многодетная семья
Многодетный работник
Отпуск по беременности и родам
Отпуск по уходу за ребенком

Значения из списка особых групп при необходимости применяются в карточке пользователя во вкладке «Данные пользователя». Чтобы выбрать одну/несколько особых групп, нужно нажать на кнопку «Показать особые группы», после чего выбрать группу из списка и сохранить изменения, нажав на кнопку «Сохранить».

Рисунок 44. Карточка пользователя, раздел «Особые группы»

Иванова Анна

Данные гражданина | Программа поддержки | Файлы гражданина | История взаимодействия | Отклонения

Сохранить | Копировать данные | Бог активирован

Неактивный гражданин: | Неактивен до: | Многодетная семья:

Фамилия: Иванова | Имя: Анна | Отчество:

Дата рождения: 01.01.1001 | ИНН: 7654 | Номер телефона: +7987678 | Электронная почта:

соц. куратор: Выберите соц. куратора *

Скрыть Особые группы

Особые группы

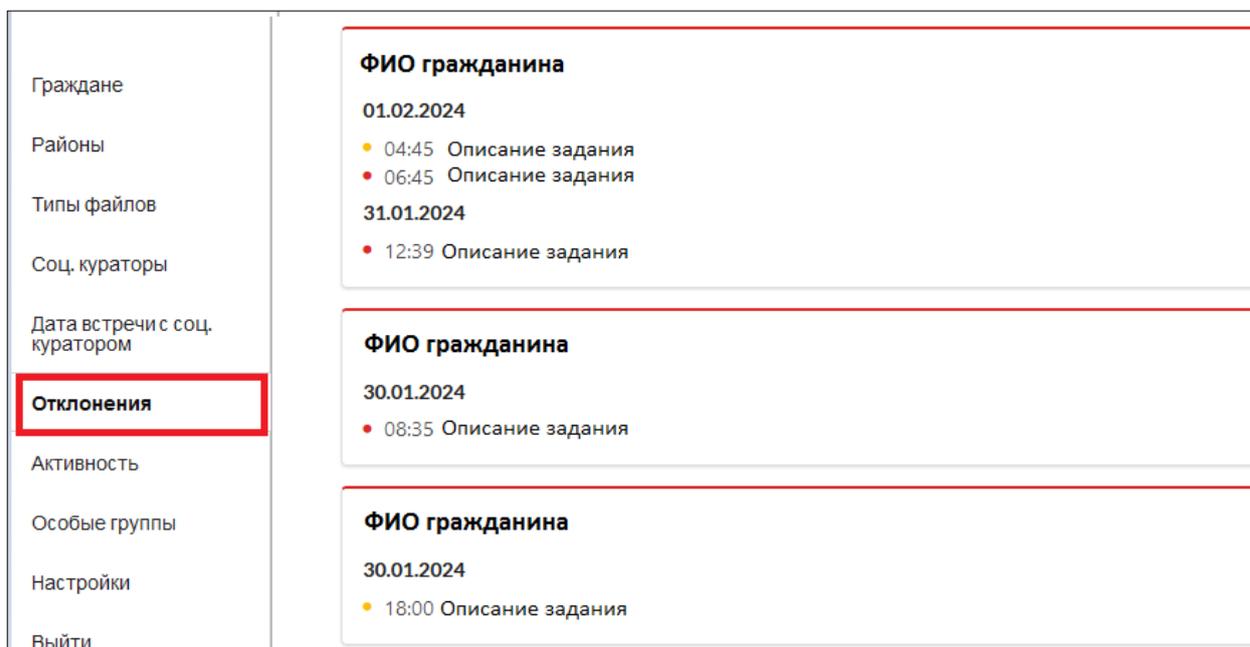
- Многодетный работник
- Многодетная семья
- Беременная
- Отпуск по беременности и родам
- Отпуск по уходу за ребенком

4.5. Раздел «Отклонения»

Патронаж некоторых социальных групп построен на постоянном круглосуточном сопровождении пользователей. В этой ситуации любое отклонение от исполнения напоминания (задания) соц. менеджера означает возникновение форс-мажорной ситуации. В этом случае функционала раздела «Активности» оказывается недостаточно.

Для перехода в раздел «Отклонения» необходимо в левой части меню программы нажать на одноименную вкладку. В открывшейся форме отображается список пользователей с указанием напоминаний (заданий), на которые за последние 72 часа отсутствует реакция в боте Telegram или нажата в нем кнопка «Пропущено».

Рисунок 45. Форма раздела «Отклонения»



По результатам полученной информации соц. куратор самостоятельно либо с привлечением администратора принимает решения по дальнейшим действиям в отношении конкретного пользователя программы.

4.6. Раздел «Пользователи»

По мере работы с той или иной социальной группой, особенно если она насчитывает тысячи пользователей, у администратора программы и у соц. кураторов возникает целый ряд потребностей, которые не применимы при работе с малочисленными гомогенными социальными группами.

Прежде всего эти потребности связаны с необходимостью быстрого поиска в программе того или иного пользователя, перевода пользователей от одного соц. куратора к другому, а также формирования статистических данных по

патронируемой социальной группе пользователей. Для этих целей в программе создан раздел «Пользователи» (на иллюстрациях к настоящему руководству обозначен как раздел «Граждане»).

Для перехода в раздел «Пользователи» необходимо в левой части меню программы нажать на одноименную вкладку. В открывшейся форме можно провести поиск пользователя по «ФИО» и «Описанию ситуации». Для этого достаточно заполнить соответствующее поле и нажать кнопку «Поиск», после чего ниже отобразится результат поиска.

Во вкладке также реализована функция сортировки списка записей о пользователях по разделам «Район» и «Соц. куратор». Для этого в поле «Район» и/или «Соц. куратор» нужно выбрать из выпадающего списка необходимое значение и нажать кнопку «Поиск», после чего ниже отобразится результат сортировки в виде списка пользователей.

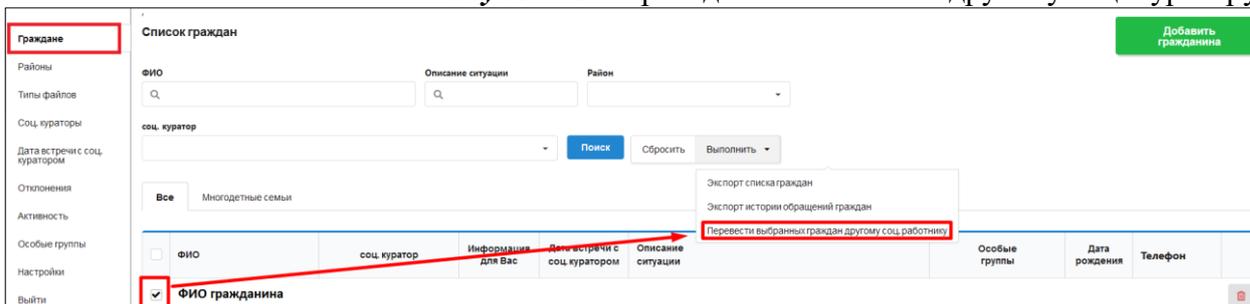
Рисунок 46. Поиск и сортировка записей о пользователях

Также в указанной вкладке можно добавить новую запись о пользователе, удалить запись о пользователе (эта функция доступна только администратору); сбросить введенные значения по поиску и сортировке.

Рисунок 47. Создание, просмотр и удаление записей о пользователях

Во вкладке «Пользователи» также реализована функция перевода пользователя от одного соц. куратора к другому (функция доступна только администратору). Для этого в списке пользователей необходимо отметить тех, кого планируется перевести другому соц. куратору. После этого нужно нажать кнопку «Выполнить» и в открывшемся списке кликнуть по строке «Перевести выбранных пользователей другому соц. куратору».

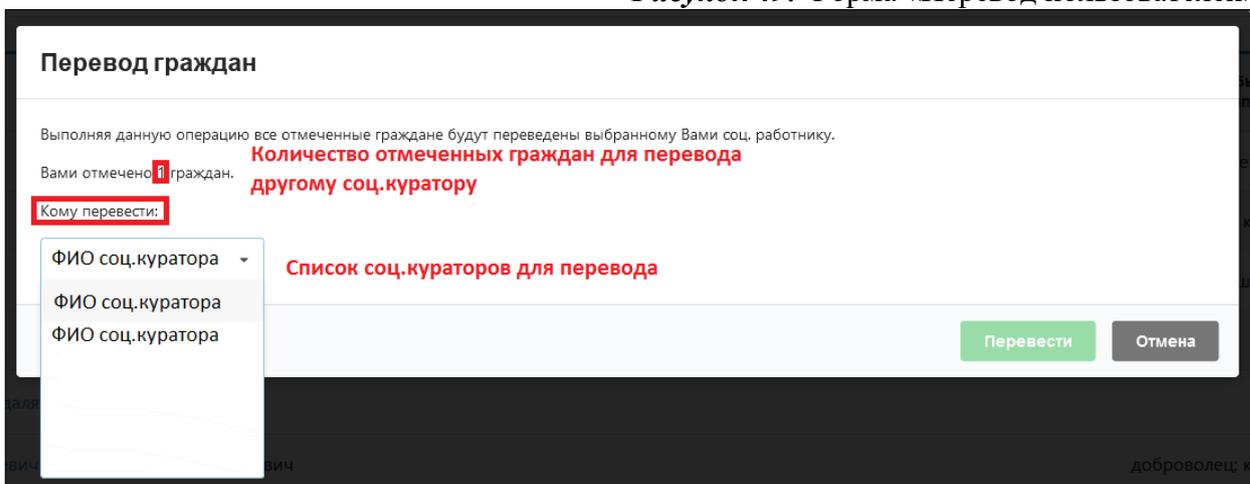
Рисунок 48. Перевод пользователя к другому соц. куратору



В форме «Перевод пользователей» будет показано количество выбранных пользователей для перевода. Далее необходимо открыть поле «Кому перевести» и выбрать соответствующего соц. куратора, после чего нажать кнопку «Перевести» и обновить страницу.

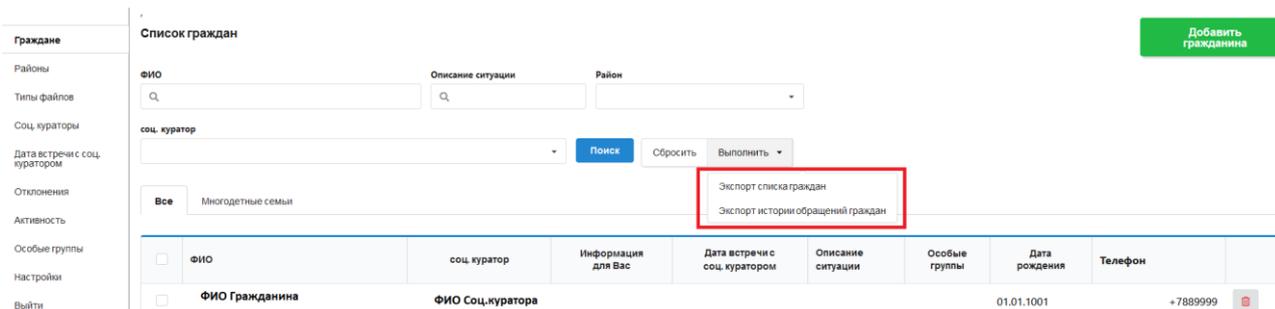
После этого программа вернет соц. куратора в список пользователей, где у переведенного пользователя в столбце «Соц. куратор» будет указан новый соц. куратор.

Рисунок 49. Форма «Перевод пользователей»



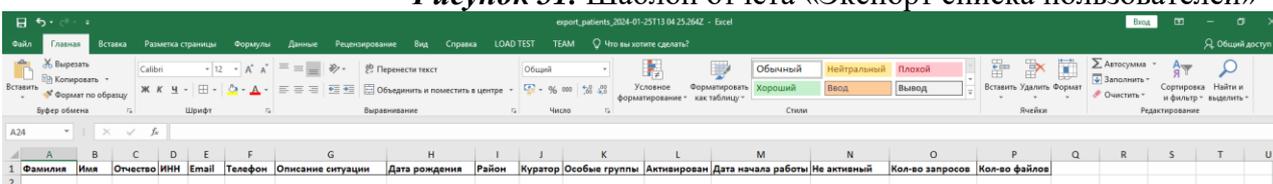
Наряду с вышеперечисленным, во вкладке «Пользователи» также реализована возможность выгрузки данных в формате Excel (функция доступна только администратору). Для этого необходимо нажать на кнопку «Выполнить» и выбрать форму отчета: «Экспорт списка пользователей», «Экспорт истории обращений пользователей».

Рисунок 50. Функция выгрузки данных пользователей



При выборе «Экспорт списка пользователей» в ранее указанную директорию выгружается файл по шаблону, приведенному ниже на рисунке.

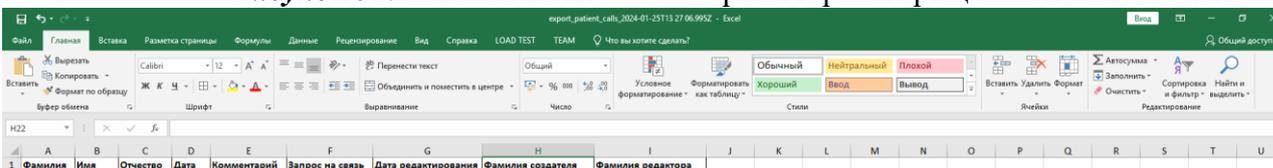
Рисунок 51. Шаблон отчета «Экспорт списка пользователей»



Наполнение отчета «Экспорт списка пользователей» осуществляется данными из карточки пользователя, данными из вкладки «Файлы пользователя», данными об общем количестве запросов на связь из вкладки «История взаимодействия».

При выборе «Экспорт истории обращений пользователей» выгружается файл по шаблону, приведенному ниже на рисунке

Рисунок 52. Шаблон отчета «Экспорт истории обращений пользователей»



Наполнение отчета «Экспорт истории обращений пользователей» осуществляется данными из карточки пользователя, включающими в себя данные ФИО пользователя, направившего запрос, либо созданный запрос на связь соц. куратором по данному пользователю; из вкладки «История взаимодействия» в отчет включается дата запроса, комментарии соц. куратора к нему, дату обработки запроса.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая инструкция может быть использована в своей работе администратором программы и социальным куратором.

Представленный документ также содержит все необходимые сведения для работы пользователя программы при взаимодействии с соц. куратором.