

Инструкция пользователя Jira по работе с поступившими заявками

I. ПОДАЧА ЗАЯВКИ СТУДЕНТОМ

Студент подает заявку через электронный сервис Центра сервиса «Студент»:

<https://pmo.hse.ru/servicedesk/customer/portal/93>

Help center

Центр сервиса «Студент» / Student Service Centre

For English version please go to your profile settings and change language.

С помощью данного сервиса можно оставить заявку на предоставление справок и документов, а также подать заявление.

В настоящий момент сервис работает в тестовом режиме.

Помогите нам стать лучше, обязательно оставьте отзыв после получения услуги.

Сайт нашего центра доступен по [ссылке](#).

В чем требуется помощь?

Поиск



Студенту: справки

Студенту: заявления

Выпускнику: документы

Учебному офису

Документы НИУ ВШЭ

Задать вопрос



Изменение даты пересдачи или экзамена

Перенос даты экзамена или пересдачи, если возник конфликт с расписанием занятий



Подтверждение отсутствия по уважительной причине

Подтверждение отсутствия по уважительной причине справкой по форме 095/у или иным документом



Перезачет результатов международного экзамена по английскому языку

Предоставление сертификата о международном экзамене и перезачет независимого экзамена по английскому языку



Внесение изменений в персональные данные

Внесение изменения в ФИО



Получение дубликата студенческого билета

Получение дубликата студенческого билета в случае его утери



Предоставление специальных условий студентам из числа инвалидов и лиц с ОВЗ

Организация особого режима обучения с учетом ограничений по здоровью для студентов из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Если у Вас есть такая необходимость, сообщите нам об этом не позднее десяти дней до соответствующего события.



Повторная сдача при положительной оценке по промежуточной аттестации по болезни или иной уважительной причине

В соответствии с п. 62 обновленного ПОПАТОС, студент, отсутствовавший на экзамене по уважительной причине, может принять участие в повторной сдаче экзамена

Студент оформляет заявку, заполняет требуемые данные в соответствии с выбранным типом заявки



Help center / Центр сервиса «Студент» ...

Предоставление специальных условий при организации учебного процесса

В целях организации в НИУ ВШЭ образовательного процесса для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ст.79 ФЗ №273 от 29.12.2012г. «Об образовании»)

Этот запрос инициирован



Мишина Олеся Витальевна

Факультет

Не выбрано

Уровень образования

Бакалавриат/Bachelor

Образовательные программы

Аграрная экономика / Agrarian Economics

Курс

3

Контактный номер телефона

12121212

Я подтверждаю, что являюсь лицом с ограниченными возможностями

Не выбрано

Прошу предоставить мне специальные условия при организации учебного процесса:

Aa | B I ... | ☰ | 🔗 @ +

После подачи заявки у студента отобразится информационное окно с указанием номера заявки и статуса Заявления

Help center / Центр сервиса «Студент» ... REQUEST-70277

1

Прокомментировать запрос...

ЖДЕМ ПОДДЕРЖКУ

Не уведомляйте меня

II. ОБРАБОТКА ЗАЯВКИ СО СТОРОНЫ ЦСС

Обработка запроса со стороны ЦСС включает в себя:

- первичная обработка заявки
- первичная проверка приложенных документов
- назначение исполнителя
- корректировка статуса заявки

REQUEST-70277

1

Редактировать Добавить комментарий Назначить Еще... В работу Передать в EDUSD Бизнес-процесс

Электронная почта Экспорт

Детали задачи

Тип: Консультация **Статус: ЖДЕМ ПОДДЕР...**

Приоритет: Средний (Посмотреть бизнес-процесс)

Компоненты: Предоставление специальных условий Решение: Нет решения

Метки: Не заполнено

Уровень образования: Бакалавриат/Bachelor

Факультет: Базовая кафедра Музея современного искусства "Гараж"/Joint Department with Garage Museum of Contemporary Art

Курс: 3

Номер телефона: 12121212

SLA

2 д. 8ч ⌚ Время для закрытия после принятия решения в 2 д. 9ч

1 д. 23ч ⌚ Время до решения в 1 д. 24ч

Люди

Исполнитель: Не назначен Назначить меня

III. РАБОТА МЕНЕДЖЕРА УЧЕБНОГО ОФИСА С ЗАЯВКОЙ В «МОИ ОБРАЩЕНИЯ»

После распределения со стороны ЦСС поступивших заявок, они отобразятся у ответственного менеджера во вкладке «мои обращения»

Мои открытые обращения

Export

<input type="checkbox"/>	Время до решения	Код	Создано	Компоненты	Автор	Факультет	Описание	Обновлено	Необходимое количество экземпляров	Вид бланка:	Наименование о
<input type="checkbox"/>	1 д. 23ч ⌚	REQUEST-70277	04.12.2023	Предоставление специальных условий	Мишина Олеся Витальевна		Прошу предоставить мне специальные условия при организации учебного процесса.	04.12.2023			

Переходим в карточку заявки для дальнейшей работы, нажав на код заявки:

Мои открытые обращения

Время до решения	Ид	Создано	Компоненты	Автор	Факультет	Описание	Обновлено	Необходимое количество экземпляров	Вид бланка	Наименование
1 д. 23ч	REQUEST-70277	04.12.2023	Предоставление специальных условий	Мишина Олеся Витальевна		Прошу предоставить мне специальные условия при организации учебного процесса:	04.12.2023			

Корректируем статус заявки, а именно: *взять заявку в работу*, нажав соответствующую иконку. Заявку также можно отклонить.

REQUEST-70277
1

✎ Редактировать
🔍 Добавить комментарий
👤 Назначить
⋮ Еще...
🟡 В работу
📄 Передать в EDUSD
📄 Бизнес-процесс
✉ Электронная почта
📄 Экспорт

Детали задачи
 Тип: Консультация
 Приоритет: Средний
 Компоненты: Предоставление специальных условий
 Метки: Не заполнено
 Уровень образования: Бакалавриат/Bachelor
 Факультеты: Базовая кафедра Музея современного искусства "Гараж"/Joint Department with Contemporary Art
 Курс: 3
 Номер телефона: 12121212
 Образовательные программы: Аграрная экономика / Agrarian Economics
 Если Вы выбрали бумажный документ, требуется ли гербовая печать?: да/yes

Описание
 Прошу предоставить мне специальные условия при организации учебного процесса:

Вложенные файлы
 Перенесите файлы, чтобы прикрепить или обзор.

Темпо
 У ВАС НЕТ ДЕЙСТВИЙ ПО ЭТОЙ ЗАДАЧЕ.
 Вы не зарегистрировали никаких действий по этой задаче.

Статус: ЖДЕМ (Посмотреть)
Решение: Нет решения

Действия:

- Передать в KPSD
- Передать в NNDITOTPSD
- Передать в ДООП
- Передать в ДОО
- Передать в СЭД
- Передать в СТД/ТОТ/ПСД
- Отменить
- Передать в профильную СД
- Выполнить**
- Вопрос клиенту

SLA
 2 д. 8ч: Время для закрытия после принятия решения в 2 д. 9ч
 1 д. 23ч: Время до решения в 1 д. 24ч

Люди
 Исполнитель: Мишина Олеся Витальевна
 Автор: Мишина Олеся Витальевна
 Участники запроса: Не выбрано
 Организации: Не выбрано
 Наблюдатели: Начать наблюдение за этой задачей

Запрос в проект службы поддержки
 Тип запроса: Предоставление специальных условий при организации учебного процесса
 Статус пользователя: Ждем поддержку
 Канал: Портал
 Просмотреть запрос пользователя

Даты
 Создано: 21 мин. назад
 Обновлено: 5 мин. назад

Сотрудники

В карточке заявки ответственный менеджер назначен в качестве исполнителя. В карточке также отображается дата создания Заявления.

Возможно уточнить у студента данные через форму обратной связи, выбрав процесс «Вопрос заявителю»:

