



**Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinės sistemos
sukūrimo, įdiegimo, ir priežiūros projektas**

Naudotojo vadovas. NATIS savitarna
Nr. OTH220128VDO1v1.2, 2022

Data:

Galutinė versija: Nr. 1v1.2

Turinys

1. Dokumento tikslas.....	3
2. Susiję dokumentai.....	3
3. Terminai ir apibrėžimai	3
4. Savitarnos svetainės galimybės.....	4
5. Darbas su kreipiniais Savitarnos svetainėje	8

1. Dokumento tikslas

Šio dokumento tikslas – aprašyti veiksmus, kuriuos turi atlikti Marval sistemos naudotojai, norėdami vykdyti veiklas, numatytas užklausų, incidentų ir saugos incidentų valdymo procedūrose.

Naudotojo instrukcija apima šias sritis:

- Marval sistemos naudojimo pagrindai,
- Užklausų valdymas,
- Incidentų valdymas,
- Saugos incidentų valdymas,
- Veiklos administravimas.

2. Susiję dokumentai

Šis dokumentas susijęs su žemiau išvardintais dokumentais:

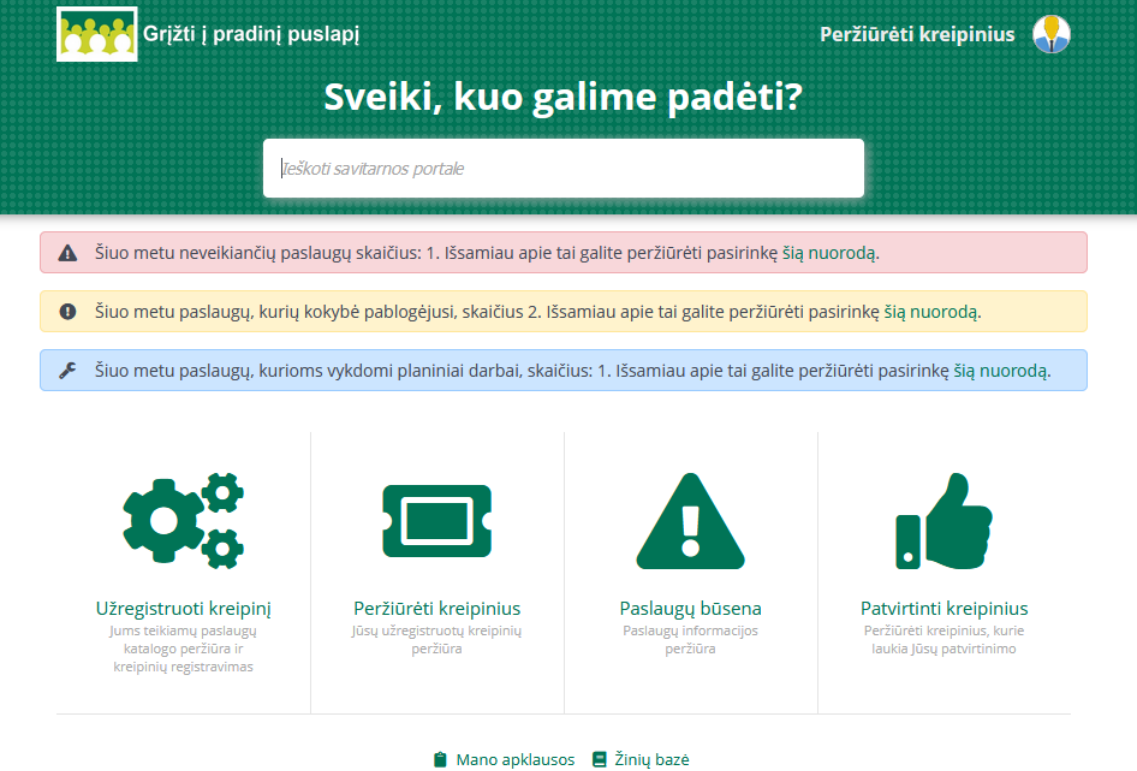
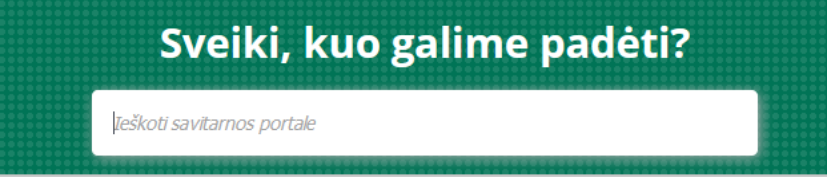
- „Sutartis“ Nr. 1SUT-150 „Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinės sistemos sukūrimo, įdiegimo ir priežiūros paslaugų teikimo sutartis“ ir Sutarties priedais. Sutarties 1 priedas „Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinės sistemos sukūrimo, įdiegimo ir priežiūros paslaugų pirkimo techninė specifikacija“ (toliau – Techninė specifikacija) Sutarties 2 priedas „Susitarimas dėl duomenų tvarkymo“.
- „Projekto plano reglamentas“ Nr. PLN210310VDO1.




















3. Terminai ir apibrėžimai

Terminai ir apibrėžimai pateikti dokumente „Terminų žodynas“ Nr. OTH210330VDO1.

4. Savitarnos svetainės galimybės

Svarbu. Priklausomai nuo naudotojui priskirtos rolės ir suteiktų teisių kai kurios meniu sritys ir sistemos funkcijos gali būti nepasiekiamos.

Veiksmas	Atliekami žingsniai
Prisijungimas prie Savitarnos	<p>Interneto naršyklėje surinkite adresą: https://itpagalba.vlk.lt Naudotojas bus atpažįstamas automatiškai. Atidaromas pagrindinis Savitarnos svetainės langas:</p> 
Greitoji paieška	<p>Greitoji paieška vykdoma įvedus tekstą į šį lauką:</p>  <p>Greitoji paieška ieško šiose srityse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paslaugų katalogo elementai, t.y. įvairūs kreipiniai, kuriuos galite užregistruoti. Pvz. įvedus žodį „SVEIDRA“, paieška pateiks visų įmanomų užregistruoti kreipinių dėl SVEIDROS sąrašą. Pasirinkus kreipinį bus atidarytas registravimo langas. Paieška vykdoma pagal paslaugų katalogo elementų pavadinimus. • Mano kreipiniai - paieška vykdoma pagal pavadinimą, numerį. • Kreipiniai, laukiantys mano patvirtinimo - paieška vykdoma pagal pavadinimą, numerį. • Žinių bazės įrašai – paieška vykdoma pagal žinių bazės numerį, simptomą, aprašymą, sprendimo aprašymą bei prisegtų dokumentų turinį.

Veiksmas	Atliekami žingsniai					
Paslaugų būsenos peržiūra	<p>Savitarnos svetainėje būsite informuoti apie neteikiamas paslaugas ar paslaugas, kurių kokybė yra pablogėjusi. Apie būseną praneša informacinės eilutės:</p> <div style="background-color: #f8d7da; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">  Šiuo metu neveikiančių paslaugų skaičius: 2. Išsamiau apie tai galite peržiūrėti pasirinkę šią nuorodą. </div> <div style="background-color: #fff3cd; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">  Šiuo metu paslaugų, kurių kokybė pablogėjusi, skaičius 2. Išsamiau apie tai galite peržiūrėti pasirinkę šią nuorodą. </div> <div style="background-color: #d1ecf1; padding: 5px;">  Šiuo metu paslaugų, kurioms vykdomi planiniai darbai, skaičius: 1. Išsamiau apie tai galite peržiūrėti pasirinkę šią nuorodą. </div> <p>Norėdami sužinoti daugiau informacijos apie paslaugų būseną spauskite nuorodą eilutėje arba mygtuką</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  <p>Paslaugų būseną Paslaugų informacijos peržiūra</p> </div> <p>Atsidariusiame lange matysite paveiktų paslaugų sąrašą:</p> <ul style="list-style-type: none">  - sumažėjusi kokybė  - nepasiekiamas, neveikiantis  - tvarkoma, planiniai darbai. <p>Pasirinkite paslaugos, kuri yra aktuali, pavadinimą. Bus pateikta detali informacija apie paslaugos neveikimą ir numatomą atstatymo laiką.</p> <div style="margin-top: 20px;"> <h3>Paslaugų būseną</h3> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #d1ecf1; padding: 5px;"> DVS</td> <td rowspan="4" style="padding: 10px;"> <h4>Nepasiekiamas</h4> <h4>Sistema neveikia</h4> <p>Paveikta paslauga METAS</p> <p>Iki Vykdoma</p> <p>Nuo 2021-09-24 10:04:16</p> <p>Aprašymas Planuojama pataisyti iki 15 val.</p> <h4>Istorija</h4> <p>2021-09-24 10:04:16 - Nepasiekiamas</p> <p>2021-09-24 09:07:06 - Nepasiekiamas</p> </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #fff3cd; padding: 5px;"> ESDK</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #d1ecf1; padding: 5px;"> EVIS.NMP</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #17a2b8; color: white; padding: 5px;"> METAS</td> </tr> </table> </div>	 DVS	<h4>Nepasiekiamas</h4> <h4>Sistema neveikia</h4> <p>Paveikta paslauga METAS</p> <p>Iki Vykdoma</p> <p>Nuo 2021-09-24 10:04:16</p> <p>Aprašymas Planuojama pataisyti iki 15 val.</p> <h4>Istorija</h4> <p>2021-09-24 10:04:16 - Nepasiekiamas</p> <p>2021-09-24 09:07:06 - Nepasiekiamas</p>	 ESDK	 EVIS.NMP	 METAS
 DVS	<h4>Nepasiekiamas</h4> <h4>Sistema neveikia</h4> <p>Paveikta paslauga METAS</p> <p>Iki Vykdoma</p> <p>Nuo 2021-09-24 10:04:16</p> <p>Aprašymas Planuojama pataisyti iki 15 val.</p> <h4>Istorija</h4> <p>2021-09-24 10:04:16 - Nepasiekiamas</p> <p>2021-09-24 09:07:06 - Nepasiekiamas</p>					
 ESDK						
 EVIS.NMP						
 METAS						
Kreipinių tvirtinimas	Pagrindiniame Savitarnos lange spauskite mygtuką :					

Veiksmas

Atliekami žingsniai



Patvirtinti kreipinius
Peržiūrėti kreipinius, kurie
laukia Jūsų patvirtinimo

Atsidarys reikiamų patvirtinti kreipinių sąrašas.

Kreipinių patvirtinimas

 **UZK-248 test sc 9**

Test, Paslaugos gavėjas, Tvirtinamas, 2021-12-02

 **UZK-249 test sc10**

Test, Paslaugos gavėjas, Tvirtinamas, 2021-12-02

 **UZK-407 test**

Test, Paslaugos gavėjas, Tvirtinamas, 2022-01-18

 **UZK-408 test**

Test, Paslaugos gavėjas, Tvirtinamas, 2022-01-18

Raudona spalva indikuoja pradelstą patvirtinimo terminą.
Atidarykite reikiamą kreipinį.

Taip pat atidaryti reikiamą kreipinį galite paspaudę nuorodą gautame el. laiške „Paskyrimas tvirtinti“:

Paskyrimas tvirtinti



Sveiki,

Užklausą UZK-543 reikia patvirtinti prieš perduodant ją vykdyti. Prašome peržiūrėti užklausos informaciją ir patvirtinti arba atmesti, nurodant atmetimo priežastis.

Registravimo Nr.: UZK-543
Būsena: Tvirtinamas
Paslauga: DPSDR
Tipas: Prieiga
Aprašymas: test
Vykdytojas: Registro grupė

Užklausą galite patvirtinti atsakydami į šį el. laišką:



Jei patvirtinate, spauskite: [Approve](#)
Jei nepatvirtinate, spauskite: [Reject](#)






Taip pat užklausą peržiūrėti ir patvirtinti galite [Savitamos svetainėje](#).

Pagarbiai,
VLK IT Pagalbos tarnyba


Kreipinio tvirtinimo lange matysite kreipinio informaciją.












Sąrašė „Priimti sprendimai“ bus pateikta informacija apie kitų tvirtintojų priimtus sprendimus ir pateiktus komentarus.

Veiksmas	Atliekami žingsniai
	<p>Priimti sprendimai</p> <p>Test. Prižiūros specialistas 2 Sprendimo dar nėra.</p> <p>Test. Prižiūros specialistas 3 Patvirtinta 2022-02-07 Galima suteikti prieigą</p> <p>Jūsų tvirtinimas</p> <p>Sprendimas [dropdown menu]</p> <p>Vietoj Už save [dropdown menu]</p> <p>Komentaras [text area]</p> <p>Failas Pasirinkite failą Maksimalus failo dydis 10 MB. [Atnaujinti kreipinį] [Išvalyti]</p> <p>Lauke Sprendimas parinkite „Patvirtinta“ arba „Atmesta“. Lauke Komentaras, jei reikia, paaiškinkite savo sprendimą ir pateikite susijusią informaciją.</p> <p>Spauskite mygtuką Atnaujinti kreipinį.</p> <p>Patvirtintas kreipinys nebebus rodomas reikiamų patvirtinti kreipinių sąraše.</p>
Paieška žinių bazėje	<p>Paiešką žinių bazėje galite atlikti naudojantis greitąja paieška arba paspaudus mygtuką Žinių bazė.</p> <p> Mano apklausos  Žinių bazė</p> <p>Atsidariusiame lange įveskite paieškos kriterijus ir spauskite mygtuką Ieškoti. Paieška pateiks žinių bazės įrašų, atitinkančių paieškos kriterijus sąrašą. Norėdami pasinaudoti žinių baze pasirinkite tinkamą įrašą iš pateikto sąrašo. Atsidariusiame lange susipažinkite su pateikta informacija. Ar pateikta informacija padėjo? Ar tekstas išdėstytas pakankamai aiškiai? Ar informacija aktuali, t.y. nepasenusi? Jei pasidalinsite savo nuomone ir pateiksite atsiliepimą bei vertinimą, padėsite tobulinti žinių bazės pateikiamą informaciją bei padėsite kitiems naudotojams greičiau rasti labiausiai naudingus įrašus. Tai atlikti galite užpildžius šiuos laukus ir paspaudus mygtuką Siųsti atsiliepimą.</p>

Veiksmas	Atliekami žingsniai
	<p>Palikti atsiliepimą</p> <div data-bbox="371 338 1474 521"> <p>Jūsų atsiliepimas</p> </div> <p>Jūsų vertinimas </p> <p>Slųsti atsiliepimą</p> <p style="text-align: right;">Ar tai išsprendė Jūsų klausimą?  Taip</p> <p>Žinių bazės įrašo pabaigoje pateikiamas klausimas. Paspaudus mygtuką Taip, bus užregistruotas ir automatiškai išspręstas kreipinys panaudojant žinių bazės įrašo informaciją.</p> <p>Jei žinių atidarytas žinių bazės įrašas nepadėjo išspręsti Jūsų klausimo, galite sugrįžti į sąrašą paspaudę mygtuką  Ne.</p>
Dalyvavimas apklausoje	<p>Pateikti atsakymus į apklausas galite paspaudus mygtuką Mano apklauso.</p> <div data-bbox="395 1160 770 1193"> <p> Mano apklauso  Žinių bazė</p> </div> <p>Atsidariusiame lange matysite Jums pateiktų apklausų sąrašą. Pasirinkite apklausą iš sąrašo į kurios anketos klausimus esate pasirengę atsakyti. Pateikite atsakymus į klausimus. Jei atsakėte tik į dalį klausimų ir pratęsti norėtumėte vėliau, spauskite mygtuką Išsaugoti apklauso rezultatus. Jei atsakėte į visus reikiamus klausimus, spauskite mygtuką Pateikti apklauso rezultatus. Pateikus rezultatus apklausa nebus rodoma aktyvių apklausų sąrašė.</p>

5. Darbas su kreipiniais Savitarnos svetainėje

Veiksmas	Atliekami žingsniai
Naujo kreipinio sukūrimas	<p>Pagrindiniame Savitarnos lange spauskite mygtuką :</p> <div data-bbox="448 1693 579 1798">  </div> <p>Užregistruoti kreipinį <small>Jums teikiamų paslaugų katalogo peržiūra ir kreipinių registravimas</small></p> <p>Atidaromas naujas langas, jame pasirinkite susijusią paslaugą\ sritį:</p>

Veiksmas	Atliekami žingsniai
	<p>Kreipinių tipai</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>Registruoti IT sutrikimą</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Registruoti užklausą</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Registruoti saugos incidentą</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  <p>Registruoti testavimo klaidą</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Atsiliepimai ir pasiūlymai</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Registruoti veiklos administravimo užklausą</p> </div> </div> <p>Savitarnoje galima registruoti šių tipų kreipinius:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IT sutrikimas, • Užklausa, • Saugos incidentas, • Testavimo klaida, • Veiklos administravimo užklausa. <p>Taip pat visuomet galite registruoti „Atsiliepimus ir pasiūlymus“ dėl paslaugų teikimo.</p> <p>Pasirinkus kreipinio tipą, naujai atsidariusiame lange parinkite paslaugą, dėl kurios kreipiatės, pvz. Registruoti IT sutrikimą → SVEIDRA – Privalomojo sveikatos draudimo IS sutrikimas ir pan.</p> <p>Kreipinių tipai > Registruoti IT sutrikimą</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 30%;">  <p>SVEIDRA - Privalomojo sveikatos draudimo IS sutrikimas</p> </div> <div style="text-align: center; width: 30%;">  <p>EVIS - Eilių ir atsargų valdymo IS sutrikimas</p> </div> <div style="text-align: center; width: 30%;">  <p>DPSDR - Draudžiamųjų sveikatos draudimu registro sutrikimas</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center; width: 30%;">  <p>KDV - Darbo vietos sutrikimas</p> </div> <div style="text-align: center; width: 30%;">  <p>Kitų sistemų sutrikimai</p> </div> </div> <p>Pasirinkus paslaugą, atidaromas langas kreipinio informacijos pildymui.</p>

Veiksmas	Atliekami žingsniai
	<h2 data-bbox="347 282 1129 383">Privalomojo sveikatos draudimo IS sutrikimas</h2> <p data-bbox="347 416 491 443">Posistemis *</p> <div data-bbox="347 456 1193 510"><input type="text"/></div> <p data-bbox="347 562 579 589">Trumpas aprašymas</p> <div data-bbox="347 602 1193 656"><input type="text"/></div> <p data-bbox="347 707 579 734">Sutrikimo pobūdis *</p> <div data-bbox="347 748 1193 801"><input type="text"/></div> <p data-bbox="347 853 584 880">Detalus aprašymas *</p> <div data-bbox="347 896 1193 1057"><input type="text"/></div> <p data-bbox="347 1111 435 1137">Priedas</p> <div data-bbox="347 1151 520 1205"><input type="button" value="Pasirinkite failą"/></div> <p data-bbox="338 1227 1442 1288">Užpildykite reikalaujamus laukus (jie pažymėti *), jei reikia, prisekite dokumentą. Laukų dešinėje bus pateikiami paaiškinimai, kokius duomenis reikia pateikti registruojant kreipinį. Kreipinio sukūrimui</p> <div data-bbox="459 1294 676 1348"><input type="button" value="Sukurti kreipinį"/></div> <p data-bbox="338 1348 448 1375">spauskite</p> <p data-bbox="338 1395 1313 1422">Sukuriamas kreipinys su unikaliu numeriu, automatiškai paskiriamas kreipinio vykdytojas:</p>

Veiksmas	Atliekami žingsniai
	<div data-bbox="352 286 1326 427"> </div> <div data-bbox="352 443 1161 488"> <h3> INC-524 Klaida bandant formuoti ataskaitą</h3> </div> <div data-bbox="352 506 651 539"> <h4>Papildoma informacija</h4> </div> <div data-bbox="352 562 798 607"> <p>2022-01-28 15:29:52 Test, Paslaugos gavėjas Detalus aprašymas * : Sistema automatiškai uždaroma</p> </div> <div data-bbox="352 651 424 685"> <h4>Failai</h4> </div> <div data-bbox="352 707 624 730"> <p>Šis kreipinys neturi prisegtų failų.</p> </div> <div data-bbox="1094 524 1374 1151"> <p>Aprašymas Klaida bandant formuoti ataskaitą</p> <p>Būsena Naujas</p> <p>Vietovė Paskutinis atnaujinimas 2022-01-28 15:29:52 by Test, Paslaugos gavėjas</p> <p>Skurta 2022-01-28 15:29:52</p> <p>Paslauga DANAVIP (BI)</p> <p>Vykdytojas DANAVIP grupė</p> <p>Kontaktas Test, Paslaugos gavėjas</p> <p>Sureagavimo terminas 2022-01-31 09:44:52</p> <p>Išsprendimo terminas 2022-02-04 15:29:52</p> </div>
Kreipinių peržiūra	<p>Norėdami peržiūrėti savo užregistruotus kreipinius galite šiais būdais:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pradiniame savitarnos lange srityje „Peržiūrėti kreipinius“ pateiktame sąraše spauskite ant reikiamo kreipinio antraštės: <div data-bbox="440 1413 544 1480"> </div> <div data-bbox="384 1514 592 1554"> <p>Peržiūrėti kreipinius Jūsų užregistruotų kreipinių peržiūra</p> </div> <p>Atidaromas kreipinių paieškos/ peržiūros langas, jame pateikiami jūsų užregistruoti visų tipų kreipiniai. Pagal poreikį galite nurodyti daugiau paieškos parametrų:</p>

Veiksmas	Atliekami žingsniai
	<h3 data-bbox="355 282 635 320">Kreipinių paieška</h3> <div data-bbox="355 338 970 801"> <p>UZK-463 klaida Test, Išorinis naudotojas, Naujas, 2022-01-25 atnaujino Administrator, System</p> <p>UZK-462 test Test, Išorinis naudotojas, Naujas, 2022-01-25 atnaujino Administrator, System</p> <p>UZK-458 test Test, Išorinis naudotojas, Naujas, 2022-01-24 atnaujino Administrator, System</p> <p>UZK-457 Slaptažodžio atstatymas Test, Išorinis naudotojas, Naujas, 2022-01-24 atnaujino Administrator, System</p> <p>UZK-437 Saptažodžio atstatymas Test, Išorinis naudotojas, Naujas, 2022-01-21 atnaujino Administrator, System</p> <p>UZK-436 Slaptažodžio atstatymas Test, Išorinis naudotojas, Naujas, 2022-01-21 atnaujino Administrator, System</p> </div> <div data-bbox="1034 349 1324 931"> <p>Numeris <input type="text"/></p> <p>Aprašymas <input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> Rodyti uždarytus kreipinius</p> <p>Veiksmas <input type="text"/></p> <p>nuo <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>iki <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Atnaujinti</p> <p>Rūšiuoti pagal</p> <p>Nr. <input type="text"/></p> <p>Mažėjančia tvarka <input type="text"/></p> </div> <p data-bbox="384 1001 1509 1034">2. Meniu srityje paieškos lange įrašykite norimo peržiūrėti kreipinio numerį ar antraštės fragmentą:</p> <div data-bbox="387 1061 1222 1240"> </div> <p data-bbox="336 1279 1086 1312">Įvykdžius aukščiau paminėtus žingsnius, atidaromas kreipinio langas.</p>
<p data-bbox="103 1314 250 1377">Kreipinio atnaujinimas</p>	<p data-bbox="336 1314 1096 1348">Suraskite norimą atnaujinti kreipinį (žr. veiksmą „Kreipinių peržiūra“).</p> <p data-bbox="336 1348 1506 1411">Srityje „Informacijos papildymas“ įrašykite norimą informaciją/ klausimą, jei reikia – prisekite dokumentą, spauskite „Atnaujinti kreipinį“.</p> <div data-bbox="355 1476 1228 1984"> <h4 data-bbox="355 1476 628 1509">Informacijos papildymas</h4> <p data-bbox="355 1523 523 1545">Papildoma informacija</p> <div data-bbox="355 1547 1228 1691"><input type="text"/></div> <p data-bbox="355 1706 403 1727">Failas</p> <p data-bbox="355 1733 462 1756">Pasirinkite failą</p> <p data-bbox="355 1776 563 1798">Maksimalus failo dydis 10 MB.</p> <p data-bbox="355 1809 403 1830">Email</p> <p data-bbox="355 1836 1228 1865"><input type="text" value="demo-approver@marvalbaltic.lt"/></p> <p data-bbox="355 1879 533 1901">Trečios šalies kontaktas</p> <p data-bbox="355 1904 1228 1935"><input type="text"/></p> <p data-bbox="355 1955 563 1984">Atnaujinti kreipinį Išvalyti</p> </div>

Veiksmas	Atliekami žingsniai
<p>Kreipinio išspendimas pasinaudojus žinių baze</p>	<p>Registruojant kai kuriuos kreipinius bus pasiūlyta galimybė pasinaudoti žinių baze. Jei į lauką Trumpas aprašymas įvesite teksto fragmentą, pagal kurį bus rastas žinių bazės įrašų – sistema pateiks jų sąrašą.</p> <div data-bbox="347 367 995 456"> <h2>Privalomojo sveikatos draudimo IS sutrikimas</h2> </div> <div data-bbox="347 481 469 504"> <p>Posistemis *</p> </div> <div data-bbox="352 521 1046 555"> <p>APAP–Ambulatorinių paslaugų apskaita</p> </div> <div data-bbox="347 602 541 627"> <p>Trumpas aprašymas</p> </div> <div data-bbox="347 633 1050 683"> <p>Sveidra</p> </div> <div data-bbox="336 723 1498 918"> <p>Norėdami pasinaudoti žinių baze pasirinkite tinkamą įrašą iš pateikto sąrašo. Atsidariusiame lange susipažinkite su pateikta informacija. Ar pateikta informacija padėjo? Ar tekstas išdėstytas pakankamai aiškiai? Ar informacija aktuali, t.y. nepasenusi? Jei pasidalinsite savo nuomone ir pateiksite atsiliepimą bei vertinimą, padėsite tobulinti žinių bazės pateikiamą informaciją bei padėsite kitiems naudotojams greičiau rasti labiausiai naudingus įrašus. Tai atlikti galite užpildžius šiuos laukus ir paspaudus mygtuką Siųsti atsiliepimą.</p> </div> <div data-bbox="347 960 601 994"> <h3>Palikti atsiliepimą</h3> </div> <div data-bbox="347 1016 1453 1200"> <p>Jūsų atsiliepimas</p> </div> <div data-bbox="347 1216 496 1240"> <p>Jūsų vertinimas</p> </div> <div data-bbox="347 1245 528 1279"> <p>☆☆☆☆☆</p> </div> <div data-bbox="352 1305 504 1339"> <p>Siųsti atsiliepimą</p> </div> <div data-bbox="919 1411 1398 1447"> <h3>Ar tai išsprendė Jūsų klausimą?</h3> </div> <div data-bbox="924 1462 1000 1491"> <p>👍 Taip</p> </div> <div data-bbox="336 1485 1386 1583"> <p>Žinių bazės įrašo pabaigoje pateikiamas klausimas. Paspaudus mygtuką Taip, pradėtas pildyti kreipinys bus išspręstas panaudojant žinių bazės įrašo informaciją.</p> </div> <div data-bbox="336 1617 1509 1680"> <p>Jei žinių atidarytas žinių bazės įrašas nepadėjo išspręsti Jūsų klausimo, tiesiog uždarykite atsidariusį langą ir toliau tęskite kreipinio registravimą.</p> </div>
<p>Kreipinio uždarymas/atsiliepimo pateikimas</p>	<div data-bbox="853 1731 946 1794"> </div> <div data-bbox="807 1818 991 1856"> <p>Peržiūrėti kreipinius Jūsų užregistruotų kreipinių peržiūra</p> </div> <p>Atsidarius savitarnos puslapiui spauskite: Iš kreipinių sąrašo atidarykite pasirengimo testui užklausa, kuri yra būsenoje „Išspręstas“. Atsidariusiame lange spauskite mygtuką Uždaryti kreipinį Sistema pateiks atsiliepimo formą:</p>

Veiksmas	Atliekami žingsniai
	<div data-bbox="347 277 887 465" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Kaip mums sekėsi?</p> <p><input type="radio"/> Reikia pasistengti</p> <p><input type="radio"/> Gerai</p> <p><input type="radio"/> Puikiai</p> <p>Komentaras</p> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <p style="text-align: right;"><input type="button" value="Siųsti atsiliepimą"/></p> </div> <p>Pažymėkite vertinimą ir įrašykite komentarą. Spauskite Siųsti atsiliepimą.</p>
Nesutikimas dėl sprendimo rezultatų	<p>Jei nesutinkate su sprendimo rezultatais, atnaujinkite kreipinį pateikdami paaiškinimą. Atnaujinti kreipinį galite savitarnoje arba el. paštu:</p> <p>Paslaugos gavėjas atsidaro laišką apie kreipinio išsprendimą. Savo el. pašto sistemoje atsako į el. laišką (angl. Reply) nekeisdamas laiško antraštėje esančio kreipinio numerio ir pateikdamas pastabą/paaiškinimą, kodėl mano, kad sprendimo rezultatas nėra tinkamas.</p> <p>Perduodama informacija bus išsaugota sistemoje ir perduoda el. paštu kreipinio vykdytojui.</p>