

Zarządzanie zgłoszeniami przez użytkownika

W tym dokumencie dowiesz się jak przeglądać, monitorować, komentować oraz uzupełniać zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń (SOZ)

Jak korzystać z instrukcji

Spis treści



Jeżeli na stronie w pliku PDF znajdują się ikona kursora w formie "łapki" oznacza to, że dany element jest klikalny.

Po kliknięciu zostaniemy automatycznie przeniesieni w odpowiednie miejsce w dokumencie.

Przeglądanie i monitorowanie zgłoszeń.....	2
Komentowanie i uzupełnianie zgłoszenia	6
Zamykanie zgłoszeń	9

Przeglądanie i monitorowanie zgłoszeń

Chcąc przeglądać zgłoszenia w SOZ, Użytkownik musi posiadać konto na Platformie oraz być na niej zalogowany. Użytkownik nie posiadający konta lub nie zalogowany nie może przeglądać zgłoszeń. Zalogowany Użytkownik może monitorować statusy oraz przeglądać, co się dzieje z jego zgłoszeniami. Do tego celu służy formatka „Moje zgłoszenia”. Użytkownik Platformy ma dostęp tylko do swoich zgłoszeń.

Formatka dostępna jest po kliknięciu na ikonę zębatego koła znajdującą się w prawym górnym rogu okna (zaznaczoną na poniższym ekranie na czerwono) i wybraniu z menu ustawień opcji „Moje zgłoszenia”.



Jan Kowalski
Podmiot: Ministerstwo
Rozwoju
Zamawiający



📍 Jesteś tutaj: [Strona główna](#) > [Moje zgłoszenia](#) > Rejestrowanie zgłoszenia

- **Moje zgłoszenia**
- Wyloguj się



Rejestrowanie zgłoszenia

Czego dotyczy Twój problem?

Problem dotyczący założenia konta

10 najnowszych zgłoszeń z tego obszaru:

Brak zgłoszeń z tego obszaru

[Pokaż wszystkie wpisy z FAQ](#)

[Nie znalazłem rozwiązania, chcę zgłosić problem](#)

Menu ustawień - moje zgłoszenia

Przeglądanie i monitorowanie zgłoszeń

Zostanie wyświetlona strona „Moje zgłoszenia”, która przedstawia wszystkie zgłoszenia zarejestrowane przez zalogowanego Użytkownika, w tym także zgłoszenia Zamknięte (przechowywane przez okres zdefiniowany w module SOZ przez Administratora) w formie tabelarycznej.

📍 Jesteś tutaj: [Strona główna](#) > [Moje zgłoszenia](#)

Moje zgłoszenia

[Nowe zgłoszenie](#)

DATA	STATUS	NUMER ZGŁOSZENIA	TYP PROBLEMU	KATEGORIA	PRIORYTET	ODBIORCA	
2020-08-04	Nowe	00089	Problem z logowaniem	Incydent	Niski priorytet	Platforma	Szczegóły
2020-07-31	Nowe	00088	Problem z ogłoszeniem	Prośba o informację	---	Platforma	Szczegóły
2020-07-29	Zamknięte	00087	jakość obsługi	Prośba o informację	---	Użytkownik	Szczegóły
2020-07-29	Otwarte	00086	Problem z logowaniem	Reklamacja	---	Platforma	Szczegóły
2020-06-25	Nowe	00043	Problem z ogłoszeniem	Zażalenie	---	Platforma	Szczegóły

Moje zgłoszenia

Poza kolumnami wymienionymi przez Użytkownika w zgłoszeniu na ekranie widnieją dodatkowo następujące pola:

Data - data zarejestrowania zgłoszenia.

Status - informacja o bieżącym statusie obsługi zgłoszenia.

Statusy zgłoszeń mogą być następujące:

Nowe - zgłoszenie zarejestrowane w SOZ. Żadna akcja nie została przez obsługę wykonana.

Otwarte - zgłoszenie otwarte przez pracownika Infolinii lub HelpDesk.

Oczekujące na odpowiedź - zgłoszenie oczekuje na reakcję osoby zgłaszającej.

W trakcie realizacji - zgłoszenie realizowane przez pracownika HelpDesk.

Zawieszone - zgłoszenie zostało zawieszone (np. problem wymaga eskalacji do zewnętrznego dostawcy).

Zamknięte - zgłoszenie zostało zamknięte przez pracownika Helpdesk lub zgłaszającego Użytkownika.

Przeglądanie i monitorowanie zgłoszeń

Moje ogłoszenia

Numer zgłoszenia - informacja o numerze zgłoszenia.

Typ problemu - obszar funkcjonalności systemu e-Zamówienia.

Kategoria - określenie charakteru zgłoszenia.

Priorytet - określenie jak poważne jest zgłoszenie.

Odbiorca - Użytkownik lub Platforma, do którego adresowane jest zgłoszenie lub strona zamykająca zgłoszenie.

Na formatce Moje zgłoszenia, obok nazwy każdego pola znajdują się dwie strzałki (skierowane: jedna w górę i jedna w dół). Naciśnięcie lewego przycisku myszy po wskazaniu kursorem na strzałkę umożliwia sortowanie zgłoszeń rosnąco lub malejąco wg wartości w tym polu.

Np. naciśnięcie strzałki w górę przy polu „Data” spowoduje posortowanie zgłoszeń od najstarszego do najnowszego.

Z kolei naciśnięcie strzałki w dół przy polu „Data” spowoduje posortowanie zgłoszeń od najnowszego do najstarszego. W przypadku gdy liczba wpisów jest większa od 10, lista zgłoszeń zostanie podzielona na dwie lub więcej podstron.

Moje zgłoszenia

Nowe zgłoszenie

DATA ↕	STATUS ↕	NUMER ZGŁOSZENIA ↕	TYP PROBLEMU ↕	KATEGORIA ↕	PRIORYTET ↕	ODBIORCA ↕	
2020-06-25	Nowe	00043	Problem z ogłoszeniem	Zażalenie	---	Platforma	Szczegóły
2020-07-29	Zamknięte	00086	Problem z logowaniem	Reklamacja	---	Użytkownik	Szczegóły
2020-07-29	Zamknięte	00087	jakość obsługi	Prośba o informację	---	Użytkownik	Szczegóły
2020-07-31	Nowe	00088	Problem z ogłoszeniem	Prośba o informację	---	Platforma	Szczegóły
2020-08-04	Nowe	00089	Problem z logowaniem	Incydent	Niski priorytet	Platforma	Szczegóły

Moje zgłoszenia



Przeglądanie i monitorowanie zgłoszeń

Na końcu każdego wiersza zawierającego zgłoszenie znajduje się link „Szczegóły”. Kliknięcie na ten link spowoduje otwarcie formatki wybranego zgłoszenia. Po naciśnięciu linku „Szczegóły” w wierszu, dla którego numer zgłoszenia wynosi 00088, otworzy się formatka opisująca zgłoszenie o tym numerze.

Szczegóły zgłoszenia nr 00088

* - pole obowiązkowe

Numer zgłoszenia:	00088
Data zgłoszenia:	2020-07-31 14:28:58
Kategoria:	Prośba o informację
Priorytet:	Niski priorytet
Typ problemu:	Problem z ogłoszeniem
Status:	Nowe

Opis problemu

Nie mogę się zalogować

Link do strony na której wystąpił problem

<http://backend.soz.ezamowienia.gov.pl/bugzilla/>

Załączniki

[blad_logowania.jpg](#)

Dodaj komentarz: *

Nie podano wartości

Załączniki (dokumenty, zrzuty ekranu, etc.):

Dodaj pliki

Zaktualizuj zgłoszenie

Zamknij zgłoszenie

Powrót do listy zgłoszeń

Szczegóły zgłoszenia

Komentowanie i uzupełnianie zgłoszenia

Na każdym etapie obsługi zgłoszenia do momentu jego zamknięcia, istnieje możliwość dodania komentarza do zgłoszenia.

Aby dodać komentarz do istniejącego zgłoszenia, należy przejść do okna „Moje zgłoszenia”, następnie odszukać zgłoszenie, do którego chce się dodać komentarz i kliknąć w link „Szczegóły”.

Moje zgłoszenia

[Nowe zgłoszenie](#)

DATA ↕	STATUS ↕	NUMER ZGŁOSZENIA ↕	TYP PROBLEMU ↕	KATEGORIA ↕	PRIORYTET ↕	ODBIORCA ↕	
2020-08-04	Nowe	00089	Problem z logowaniem	Incident	Niski priorytet	Platforma	Szczegóły
2020-07-31	Nowe	00088	Problem z ogłoszeniem	Prośba o informację	---	Platforma	Szczegóły
2020-07-29	Zamknięte	00087	jakość obsługi	Prośba o informację	---	Użytkownik	Szczegóły
2020-07-29	Zamknięte	00086	Problem z logowaniem	Reklamacja	---	Użytkownik	Szczegóły
2020-06-25	Nowe	00043	Problem z ogłoszeniem	Zażalenie	---	Platforma	Szczegóły

Moje zgłoszenia

Komentowanie i uzupełnianie zgłoszenia

Otworzy się formatka z treścią zgłoszenia wraz z polem „Dodaj komentarz”.

W polu „Dodaj komentarz” można wpisać treść komentarza, na przykład uzupełnienie opisu naszego zgłoszenia wpisując: „Zapomniałem napisać, że nie mogę się zalogować na smartfonie”. Jednocześnie, do komentarza Użytkownik może dodawać także załączniki.

Po upewnieniu się, że komentarz jest kompletny, należy nacisnąć przycisk Zaktualizuj zgłoszenie.

📄 Jesteś tutaj: [Strona główna](#) > [Moje zgłoszenia](#) > Szczegóły zgłoszenia nr 00089

Szczegóły zgłoszenia nr 00089

* - pole obowiązkowe

Numer zgłoszenia:	00089
Data zgłoszenia:	2020-08-04 13:43:39
Kategoria:	Incydent
Priorytet:	Niski priorytet
Typ problemu:	Problem z logowaniem
Status:	Nowe
Opis problemu	
Nie mogę się zalogować do SOZ. Przy próbie logowania otrzymuję komunikat 502 Bad Gateway.	
Link do strony na której wystąpił problem	
https://test.mt.ezamowienia.gov.pl/oauth2/authorize?client_id=epzp_POD&scope=o	
Załączniki	
bład_logowania.jpg	

Dodaj komentarz:*

Przesłany w zgłoszeniu link jest błędny. Poniżej przesyłam prawidłowy.

https://test.mt.ezamowienia.gov.pl/oauth2/authorize?client_id=epzp_POD&scope=oxc-DV520

Załączniki (dokumenty, zrzuty ekranu, etc.):

[Dodaj pliki](#)

Zaktualizuj zgłoszenie

Zamknij zgłoszenie

Powrót do listy zgłoszeń



Szczegóły zgłoszenia z dodanym komentarzem

Komentowanie i uzupełnianie zgłoszenia

Po wykonaniu jednej wyżej opisanych czynności, w formatce zgłoszenia pojawi się pole z przesłaną treścią pytania wraz z informacją kto i kiedy je zadał (data oraz czas).

Dodatkowo pojawi się pole Dodaj komentarz, w którym Użytkownik powinien udzielić wyczerpującej odpowiedzi na przesłane pytanie pracownika HelpDesk.

W przypadku, gdy użytkownik nie udzieli odpowiedzi na pytanie pracownik aHelpDesk przez 14 dni zgłoszenie zostaje automatycznie zamknięte.

Typ problemu:	Problem dotyczący założenia konta
Status:	Nowe
Opis problemu	
Wystąpił problem z założeniem konta na Platformie. System informuje o braku możliwości utworzenia konta pomimo, że wszystkie wpisane dane są poprawne tzn. spełniają kryteria określone na stronie rejestracji konta użytkownika	
Link do strony na której wystąpił problem	
http://platforma.fake.pl/rejestracja_uzytkownika	
Załączniki	
Brak	

Platforma
2020-08-25 14:14:14

Proszę o podanie systemu operacyjnego oraz przeglądarki na jakich ten błąd występuje.

Dodaj komentarz:*

Problem dotyczy systemu Windows 10 oraz przeglądarki Edge

Załączniki (dokumenty, zrzuty ekranu, etc.):

Dodaj pliki

Zaktualizuj zgłoszenie

Zamknij zgłoszenie

Powrót do listy zgłoszeń

Odp. na pytanie pracownika Help Desk

Zamykanie zgłoszeń

Może wydarzyć się sytuacja, że zarejestrowano zgłoszenie w systemie SOZ i przed jego rozwiązaniem przez HelpDesk problem ustąpił lub też Użytkownik sam znalazł przyczynę problemu i go rozwiązał.

W takim przypadku Użytkownik powinien zamknąć zarejestrowane zgłoszenie.

W tym celu należy przejść do strony „Moje zgłoszenia” i wyszukać zgłoszenie, które chce się zamknąć.

Należy wybrać zgłoszenie planowane do zamknięcia, a następnie kliknąć link „Szczegóły”, aby je wyświetlić.

Moje zgłoszenia

[Nowe zgłoszenie](#)

DATA	STATUS	NUMER ZGŁOSZENIA	TYP PROBLEMU	KATEGORIA	PRIORYTET	ODBIORCA	
2020-07-28	Nowe	00014	Problem z logowaniem	Incydent	Niski priorytet	Platforma	Szczegóły
2020-07-13	Nowe	00012	Problem dotyczący założenia konta	Incydent	Niski priorytet	Platforma	Szczegóły
2020-07-10	Zamknięte	00011	Problem z logowaniem	Incydent	Niski priorytet	Użytkownik	Szczegóły
2020-07-06	Nowe	00010	Problem dotyczący założenia konta	Zażalenie	---	Platforma	Szczegóły
2020-07-06	Nowe	00009	Problem dotyczący założenia konta	Incydent	Średni priorytet	Platforma	Szczegóły
2020-07-03	Nowe	00008	Problem dotyczący założenia konta	Incydent	Wysoki priorytet	Platforma	Szczegóły
2020-07-02	Nowe	00005	Problem dotyczący założenia konta	Incydent	Wysoki priorytet	Platforma	Szczegóły
2020-07-02	Nowe	00004	Problem dotyczący założenia konta	Incydent	Wysoki priorytet	Platforma	Szczegóły
2020-07-02	Nowe	00003	Problem dotyczący założenia konta	Zażalenie	---	Platforma	Szczegóły
2020-07-02	Nowe	00002	Problem dotyczący założenia konta	Zażalenie	---	Platforma	Szczegóły

1

2

Następna →

Moje zgłoszenia

Zamykanie zgłoszeń

Po wyświetleniu formatki „Szczegóły zgłoszenia” należy kliknąć na przycisk „Zamknij zgłoszenie”.

Szczegóły zgłoszenia nr 00009

* - pole obowiązkowe

Numer zgłoszenia:	00009
Data zgłoszenia:	2020-07-06 11:42:50
Kategoria:	Incydent
Priorytet:	Średni priorytet
Typ problemu:	Problem dotyczący założenia konta
Status:	Nowe
Opis problemu	
test	
Załączniki	
Brak	

Dodaj komentarz:*

Załączniki (dokumenty, zrzuty ekranu, etc.):

Dodaj pliki

Zaktualizuj zgłoszenie

Zamknij zgłoszenie

Powrót do listy zgłoszeń



Szczegóły zgłoszenia

Zamykanie zgłoszeń

System poprosi o potwierdzenie operacji zamknięcia zgłoszenia przez Użytkownika.

Szczegóły zgłoszenia nr 00009

* - pole obowiązkowe

Numer zgłoszenia:	00009
Data zgłoszenia:	2020-07-06 11:42:50
Kategoria:	Incydent
Priorytet:	
Typ problemu:	
Status:	

Opis problemu

test

Załączniki

Brak

Czy na pewno chcesz zamknąć zgłoszenie?

Zgłoszenie zostanie zamknięte i nie będzie możliwości jego ponownego otwarcia.

Tak, zamknij zgłoszenie

Anuluj

Dodaj komentarz:*

Załączniki (dokumenty, zrzuty ekranu, etc.):

Dodaj pliki

Zaktualizuj zgłoszenie **Zamknij zgłoszenie** **Powrót do listy zgłoszeń**

Potwierdzenie zamknięcia zgłoszenia

Zamykanie zgłoszeń

Jeśli Użytkownik potwierdzi zamiar jego zamknięcia klikając przycisk „Tak, zamknij zgłoszenie”, nastąpi wyświetlenie okna informującego o zamknięciu zgłoszenia.



The screenshot displays the user interface of the e-Zamówienia system. At the top, there is a header with the system logo and name on the left, and user information (Jan Kowalski, Podmiot: Ministerstwo Cyfryzacji, Zamawiający) and a settings gear icon on the right. Below the header, a breadcrumb trail indicates the current location: „Jesteś tutaj: Strona główna > Moje zgłoszenia > Szczegóły zgłoszenia nr 00009”. The main content area features the title „Szczegóły zgłoszenia nr 00009” and a green confirmation message: „Zgłoszenie zostało zamknięte.” with a checkmark icon. A button labeled „Powrót do listy zgłoszeń” is positioned below the message.

Informacja o zamknięciu zgłoszenia