СТАТЬЯ БАЗЫ ЗНАНИЙ

Как обрабатывать вопросы по политикам и освобождать сотрудников

2026 © Vitextra SIA. Все права защищены.

Отказ от ответственности

Для целей настоящего Заявления об отказе от ответственности:

- **Компания** (именуемая в данном Отказе от ответственности "Компания", "Мы", "Нас" или "Наш") относится к Vitextra SIA, LV-1009 Riga, Matise iela 61 - 25.
- **Документ** ссылается на статью Базы знаний.
- **Вы** означает физическое лицо, получающее доступ к Документу, или компанию, или другое юридическое лицо, от имени которого такое физическое лицо получает доступ к Документу или использует его, в зависимости от обстоятельств.
- **Веб-сайт** относится к Vitextra, доступному с https://vitextra.com

Отказ от ответственности

Информация, содержащаяся в Документе, предназначена только для общих информационных целей.

Компания не несет ответственности за ошибки или упущения в содержании Документа.

Ни в коем случае Компания не несет ответственности за какие-либо особые, прямые, косвенные, логически вытекающие или случайные убытки или любой ущерб вообще, будь то в результате действия договора, халатности или других правонарушений, возникающих в результате или в связи с использованием содержания Документа. Компания оставляет за собой право вносить дополнения, удаления или модификации в содержание Документа в любое время без предварительного уведомления.

Отказ от ответственности за ошибки и упущения

Информация, представленная в Документе, предназначена только для общего руководства по вопросам, представляющим интерес. Таким образом, ошибки могут возникать, даже если Компания принимает все меры предосторожности для обеспечения актуальности и точности содержания Документа. Кроме того, учитывая меняющийся характер законов, правил и подзаконных актов, могут возникнуть задержки, упущения или неточности в информации, содержащейся в Документе.

Компания не несет ответственности за какие-либо ошибки или упущения, а также за результаты, полученные в результате использования этой информации.

Отказ от добросовестного использования

Компания может использовать защищенные авторским правом материалы, которые владелец авторских прав явно не разрешил. Компания делает такие материалы доступными для критики, комментариев, новостных репортажей, преподавания, стипендий или исследований.

Компания считает, что это представляет собой "добросовестное использование" любого такого защищенного авторским правом материала, как это предусмотрено в разделе 107 закона США об авторском праве.

Если Вы хотите использовать защищенные авторским правом материалы из Документа в своих собственных целях, выходящих за рамки добросовестного использования, Вы должны получить разрешение от владельца авторских прав.

Отказ от ответственности "Используйте на Свой Страх и Риск"

Вся информация в Документе предоставляется "как есть", без каких-либо гарантий полноты, точности, своевременности или результатов, полученных в результате использования этой информации, и без каких-либо гарантий, явных или подразумеваемых, включая, но не ограничиваясь гарантиями производительности, товарной пригодности и пригодности для конкретного цель.

Компания не несет ответственности перед Вами или кем-либо еще за любое принятое решение или действие, основанное на информации, предоставленной Сервисом, или за любые косвенные, особые или аналогичные убытки, даже если она предупреждена о возможности таких убытков.

Свяжитесь с Нами

Если у вас есть какие-либо вопросы по поводу этого заявления об отказе от ответственности, Вы можете связаться с нами по электронной почте: support@vitextra.com .

Оглавление

Просмотрите очередь 4

Выберите действие, разрешающее обращение 4

Напишите ответ, помогающий следующему действию 5

Ответьте на вопрос 5

Повторно откройте назначение 6

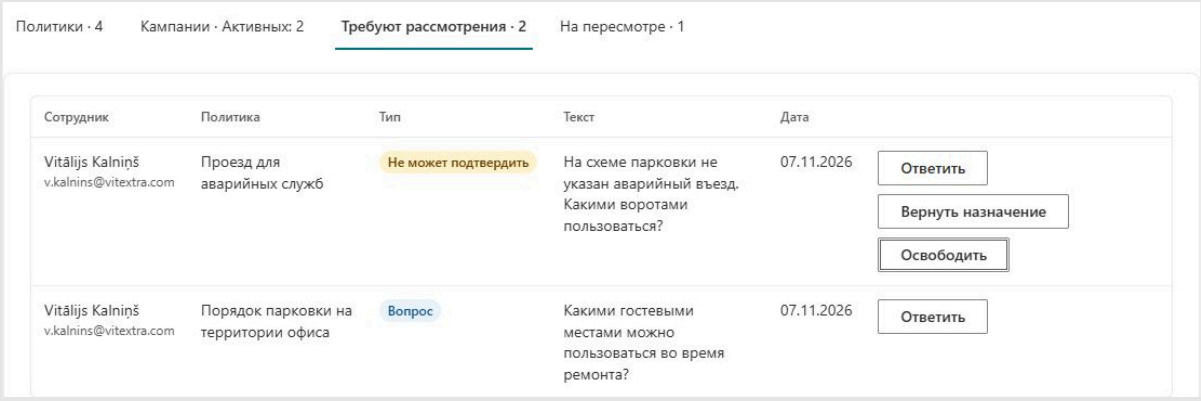
Зафиксируйте освобождение 6

Policy Manager собирает вопросы и сообщения сотрудников, которые не могут подтвердить ознакомление. Откройте его как администратор, ответственный за соответствие или автор. Авторы работают со своими политиками; действия освобождения доступны администраторам и ответственным за соответствие.

Просмотрите очередь

Откройте **Требуют рассмотрения**. Очередь показывает открытые вопросы с сотрудником, политикой, типом, сообщением и датой создания. Обычный вопрос и сообщение о невозможности подтверждения — разные случаи.

Обычный вопрос не меняет состояние назначения автоматически. Сообщение о невозможности подтверждения переводит назначение в **Требует рассмотрения**, поэтому сотрудник не может выполнить обычное подтверждение до разрешения случая.



Вопросы и случаи, требующие решения

Выберите действие, разрешающее обращение

Читайте сообщение сотрудника вместе с версией политики и статусом назначения. Вопрос может запрашивать разъяснение при всё ещё активной задаче. Невозможность подтверждения означает блокировку обычной панели до разрешения назначения. Закрытие вопроса и изменение назначения — связанные, но отдельные решения.

Ситуация	Подходящее действие для рассмотрения	Проверяемый результат
Сотруднику нужно объяснение, назначение активно	Ответить на вопрос.	Ответ сохранён, вопрос больше не открыт.
Препятствие устранено,	Повторно открыть	Задача снова назначена

Ситуация	Подходящее действие для рассмотрения	Проверяемый результат
сотрудник должен подтвердить	назначение с ответом.	и доступна сотруднику.
Уполномоченное решение освобождает сотрудника от подтверждения этого назначения	Записать освобождение с причиной.	Присутствуют статус освобождения и его событие доказательства.
Содержимое политики неверно или устарело	Отдельно разрешить вопрос содержимого и публикации.	Нужная версия и оставшиеся назначения согласованы.

Например, сотрудник сообщает, что процедура относится к оборудованию, которым он не пользуется. Выясните, была ли аудитория слишком широкой, требуется ли уточнение формулировки или сотрудника следует освободить от конкретного назначения. Не освобождайте автоматически каждого задавшего вопрос и не ограничивайтесь ответом, если цель — разрешить заблокированное назначение.

Напишите ответ, помогающий следующему действию

Объясните принятое решение, устранённую проблему и следующее действие сотрудника. При повторном открытии попросите перезагрузить личную страницу и открыть назначение заново. Исходный срок остаётся; если он прошёл, задача может немедленно стать просроченной. Не обещайте продление, которого действие не выполняет.

Ответ сохраняется в записи вопроса. Текущее действие само не отправляет письмо и не предоставляет полный почтовый ящик переписки сотрудника. Организуйте необходимую связь обычным процессом организации и убедитесь, что сотрудник понимает следующий шаг. Исчезновение строки из открытой очереди не подтверждает доставку сообщения.

Для освобождения укажите причину, объясняющую решение, вместо общего «готово». Доказательство описывает освобождение, а не подтверждение сотрудника. Сохраняйте это различие в отчёте или сообщении, чтобы уменьшение знаменателя не приняли за рост числа подтвердивших политику.

Ответьте на вопрос

1 Выберите **Ответить** в нужной строке.
2 Введите ответ в **Ответ**.
3 Выберите **Сохранить**.

Вопрос получает состояние отвеченного и исчезает из очереди открытых вопросов. Сохранение ответа само по себе не открывает повторно назначение на рассмотрении. Не считайте, что это действие отправляет электронное письмо: оно сохраняет ответ в записи вопроса.

Повторно откройте назначение

Для сообщения о невозможности подтверждения выберите **Вернуть назначение**, введите ответ и сохраните. Назначение возвращается в назначенное состояние, комментарий назначения очищается, а вопрос помечается как отвеченный.

Повторное открытие не продлевает срок. Если дата уже прошла, назначение будет показано как просроченное. Попросите сотрудника перезагрузить My Policies и снова открыть назначение.

Зафиксируйте освобождение

1 Выберите **Освободить** для случая невозможности подтверждения.
2 Заполните **Причина освобождения**. Непустая причина обязательна.
3 Сохраните и проверьте получившееся назначение и событие.

Действие переводит назначение в освобождённое состояние, добавляет событие освобождения в журнал подтверждений, создаёт запись аудита и закрывает вопрос. Оно не создаёт подтверждение от имени сотрудника.

Предупреждение

В текущей реализации события освобождения записываются напрямую в SharePoint, даже если обычные подтверждения используют режим Service. Матрица ролей предоставляет группе ответственных за соответствие доступ на чтение списка подтверждений, поэтому такая запись может завершиться ошибкой без дополнительных прав учётной записи. При ошибке проверьте назначение и событие перед повторной попыткой: обновления выполняются отдельными операциями и могут завершиться частично. Не предоставляйте широкие права записи только для обхода ошибки.