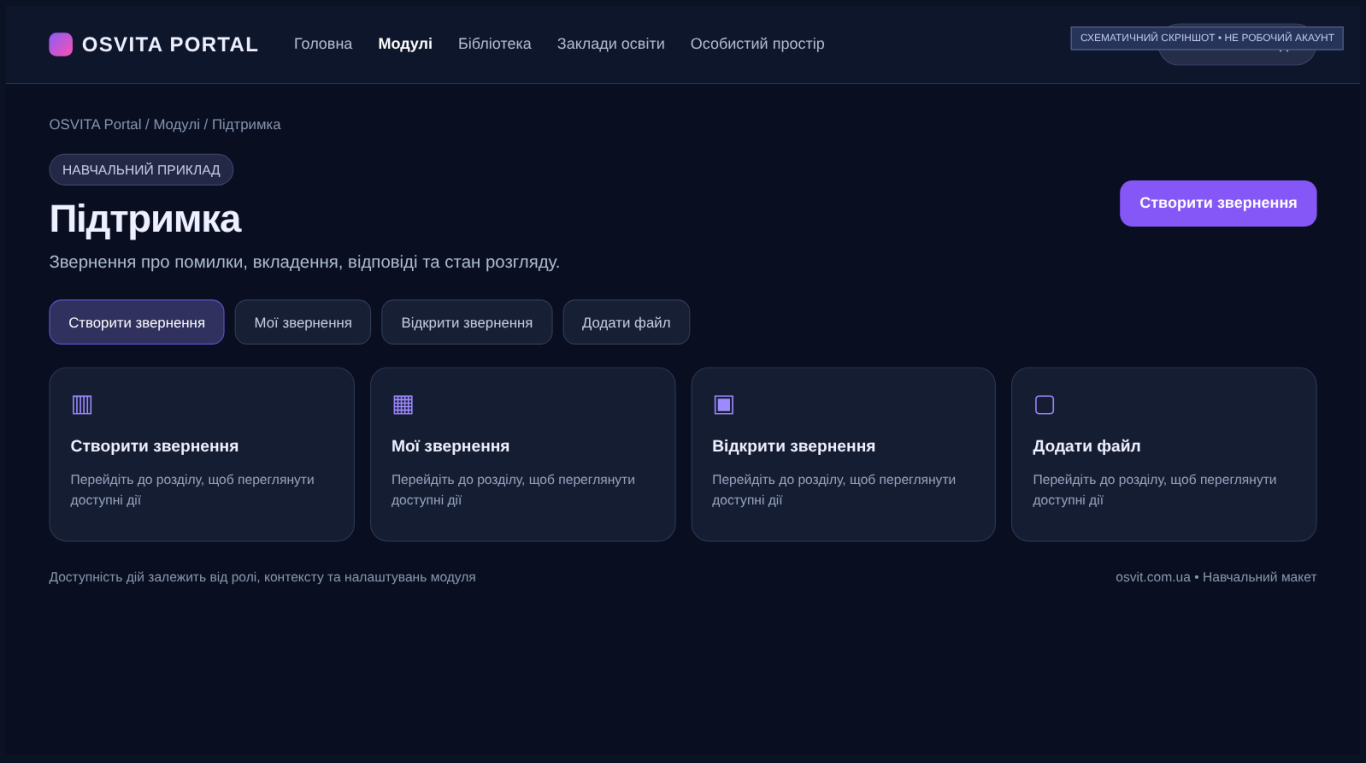
ДОВІДНИК МОДУЛЯ • УСІ ДОСТУПНІ РОЛІ

Підтримка

Звернення про помилки, вкладення, відповіді та стан розгляду.

> У цій інструкції описано реальні розділи й сценарії, знайдені у вихідному коді OSVITA Portal від 24.10.2026. Доступ до окремих дій залежить від ролі користувача, контексту закладу та встановлених прав.



Ілюстративний скріншот: відтворено за структурою та написами модуля в коді. Це не знімок робочого акаунта.

Як користуватися інструкцією

1. Знайдіть потрібний розділ. 2. Виконайте кроки у вказаному порядку. 3. Перевірте результат. Якщо кнопки немає, перевірте роль і контекст, а не намагайтеся обходити обмеження.

ПРИЗНАЧЕННЯ

Звернення про помилки, вкладення, відповіді та стан розгляду.

Доступ: Авторизовані користувачі порталу та служба підтримки.

Основні розділи: Створити звернення • Мої звернення • Відкрити звернення • Додати файл

Створити звернення

1. Відкрийте «Підтримка» в Особистому просторі або на сторінці інструкцій.
2. Опишіть сторінку, роль, дії перед помилкою та її точний текст.
3. Якщо потрібно, додайте скріншот без чужих персональних даних.
4. Надішліть і запам’ятайте номер звернення.

Відстежити відповідь

1. Перейдіть до списку звернень.
2. Відкрийте потрібний запис, перевірте стан і коментарі.
3. За потреби додайте уточнення.

> Зверніть увагу: Не прикріплюйте паролі, токени, резервні копії з персональними даними до відкритих звернень.

Що робити, якщо не відкривається

1. Перевірте, чи увійшли в портал і чи вибрали правильний контекст.
2. Попросіть адміністратора перевірити ввімкнення модуля та ваші права.

3 Якщо бачите технічну помилку, запишіть маршрут, час, точний текст повідомлення та зверніться в підтримку.