

Руководство пользователя АИС «ЕДС-регион».

1. Описание АИС «ЕДС-регион» .

1.1. Задачи, решаемые АИС.

Автоматизированная информационная система АИС «ЕДС – регион» представляет собой систему обработки заявок (далее – Система) и предназначена для автоматизации работ по приему, обработке, учету, систематизации и контролю прохождения обращений в Единую Диспетчерскую Службу (далее – ЕДС) по вопросам ЖКХ, благоустройства и безопасности жителей, проживающих на территории муниципального образования от момента подачи до полного выполнения.

1.2. Состав.

Система обработки заявок (Система) включает в себя:

- колл-центр с организованными рабочими местами операторов ЕДС, обеспечивающий ежедневный, круглосуточный, бесперебойный прием, обработку, систематизацию телефонных вызовов от граждан;
- программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий прием звонков, запись разговоров, регистрацию заявок, средства по контролю прохождения заявки до подразделений Управляющих/обслуживающих Организаций (далее – УО), и Ресурсоснабжающих Организаций (далее – РСО), инструменты для сбора статистических данных и предоставления отчетов по заявкам;
- автоматизированные рабочие места в подразделениях УО, РСО;
- автоматизированные рабочие места в подразделениях других организаций, участвующих в информационном обмене, таких как, администрация муниципального образования, службы ЕДДС/112 и др.

1.3. Участники.

В Систему предоставляется доступ следующим участникам информационного обмена:

- операторам колл-центра ЕДС;
- представителям УО
- представителям РСО;
- представителям других организаций.

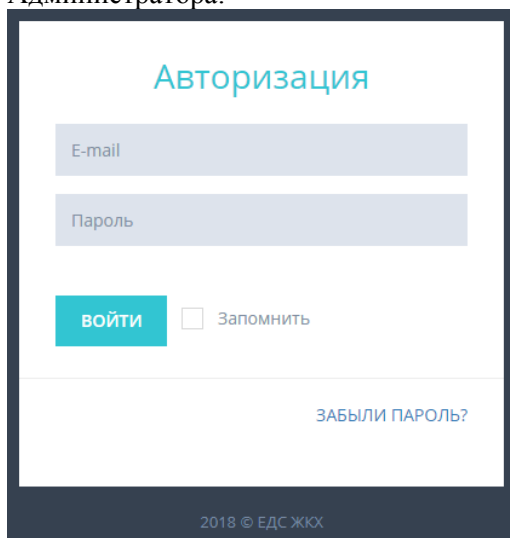
Доступ в систему осуществляется посредством персонифицированных учетных записей.

Для каждой учетной записи права на отображения информации и действия в системе задаются индивидуально.

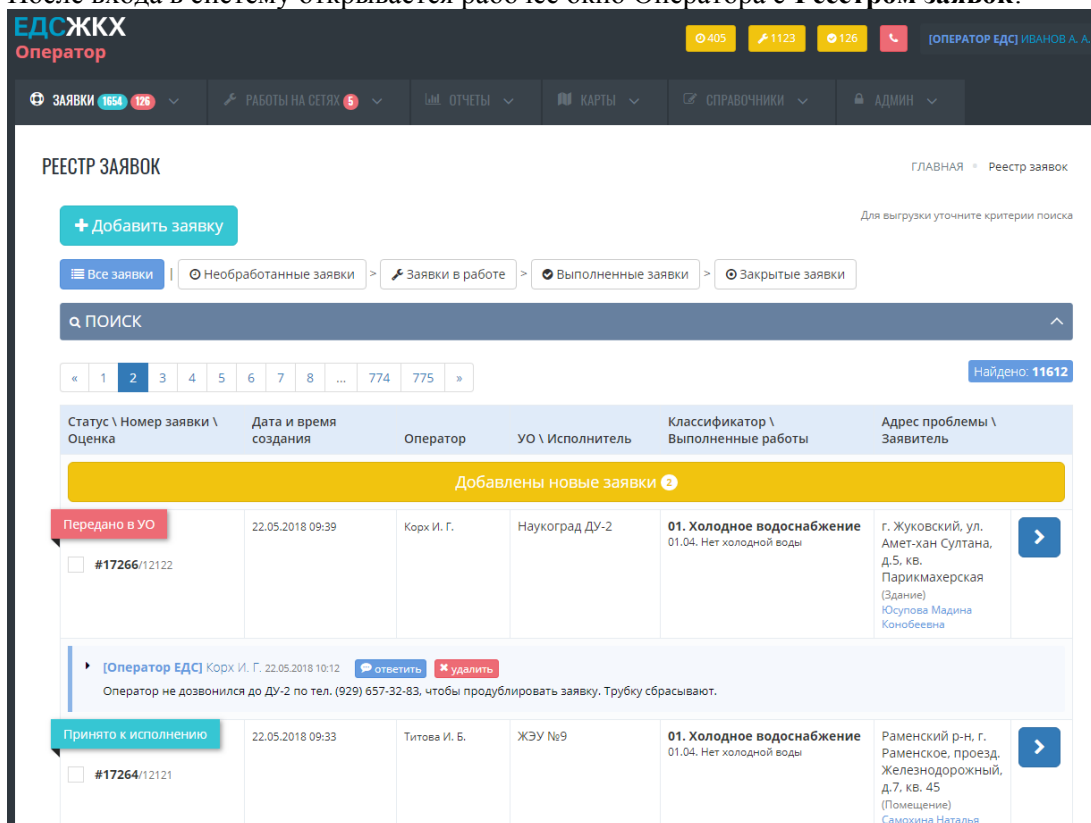
2. Инструкция по работе в системе Оператора колл-центра ЕДС.

2.1. Подготовка рабочего места оператора.

Для начала работы нужно авторизоваться в системе. Для этого нужно в браузере набрать адрес страницы авторизации, перейти на нее и в окне **Авторизации** ввести свой логин (e-mail) и пароль, полученный у Администратора:



После входа в систему открывается рабочее окно Оператора с **Реестром заявок**:

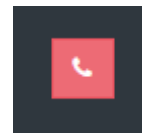


Статус \ Номер заявки \ Оценка	Дата и время создания	Оператор	УО \ Исполнитель	Классификатор \ Выполненные работы	Адрес проблемы \ Заявитель
Добавлены новые заявки 2					
Передано в УО #17266/12122	22.05.2018 09:39	Корх И. Г.	Наукоград ДУ-2	01. Холодное водоснабжение 01.04. Нет холодной воды	г. Жуковский, ул. Амет-хан Султана, д.5, кв. Парикмахерская (Здание) Юсупова Мадина Конобеевна
[Оператор ЕДС] Корх И. Г. 22.05.2018 10:12 Оператор не дозвонился до ДУ-2 по тел. (929) 657-32-83, чтобы продублировать заявку. Трубку сбрасывают.					
Принято к исполнению #17264/12121	22.05.2018 09:33	Титова И. Б.	ЖЭУ №9	01. Холодное водоснабжение 01.04. Нет холодной воды	Раменский р-н, г. Раменское, проезд. Железнодорожный, д.7, кв. 45 (Помещение) Самохина Наталья

Реестр заявок – это общая база заявок (электронный журнал), в котором предусмотрены:

- различные фильтры для быстрого поиска заявок с возможностью выгрузки полученных результатов в файл в формате электронной таблицы Excel;
- цветовая маркировка просроченных на прием / исполнение заявок;
- основные данные по заявкам

Для приема звонков необходимо зарегистрировать свой телефон в системе.
Для этого нужно нажать на кнопку с изображением трубки в красном поле в верхнем правом углу рядом фамилией оператора.
Далее необходимо ввести добавочный номер своего телефона на офисной АТС и нажать **Авторизоваться**:



РЕГИСТРАЦИЯ ТЕЛЕФОНА

Номер

Авторизоваться

Система выдаст сообщение с кодом авторизации телефона. В течении 30 секунд нужно ввести код на телефоне

ПРОФИЛЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Номер

Наберите код на телефоне

Осталось: 23 секунды

В системе таким образом допускается авторизация:

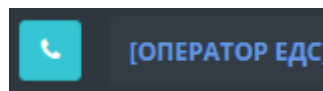
- стационарного телефона, с подключенной гарнитурой;
- стационарного телефона без гарнитуры;
- программного телефона с гарнитурой, подключенной непосредственно к компьютеру.

Если всё сделано верно, то система выдаст сообщение вида:

Телефон зарегистрирован

Разлогинить телефон

и кнопка с трубкой в углу станет зеленой:



После этого оператор готов к приему заявок.

Если в процессе работы оператор решил покинуть рабочее место, то ему необходимо нажать кнопку **Разлогинить телефон**. При этом система выдаст сообщение:

РЕГИСТРАЦИЯ ТЕЛЕФОНА

✔ Телефон успешно разлогинен

Номер

Авторизоваться

и номер телефона, на данном рабочем месте будет исключен из списка номеров, доступных для приема входящих звонков.

2.2. Оформление заявки.

2.2.1. Добавление новой заявки.

Для оформления новой заявки в **Реестре заявок** нужно нажать кнопку «Добавить заявку»:

+ Добавить заявку

Откроется окно карточки новой заявки:

ЗАЯВКА #17765 ОТ 25.05.2018 10:41

ГЛАВНАЯ • РЕЕСТР ЗАЯВОК • Заявка #17765 от 25.05.2018 10:41

Тип заявки	-- выберите из списка --		
Регион	Регион		
Адрес проблемы	Адрес проблемы	Кв.	Кв. \ Офис
Проблемное место	-- выберите из списка --		
☐ Авария ☐ Срочно ☐ Добродел			
ФИО	Фамилия	Имя	Отчество
Телефон	Телефон	Доп. телефон	Доп. телефон
Адрес проживания	Адрес проживания	Кв.	Квартира
✎ Текст обращения Текст обращения			
Теги		+ Добавить заявку ✕ Отменить	

В ходе разговора с заявителем выясняется необходимая информация для заполнения всех полей. При этом в некоторых полях предусмотрена возможность выбора из введенных в систему значений, а некоторые, например, **ФИО, № кв, телефон и Текст обращения** допускают ручной набор. Если компьютер оснащен микрофоном или гарнитурой, то текст обращения может быть набран с помощью голоса. Для этого нужно нажать комбинацию клавиш (CTRL + SPACE) или кнопку микрофона рядом с **Текстом обращения** и после того, как она станет зеленого цвета четко проговорить в микрофон нужный текст. Система распознает слова и текст появится в окне. При необходимости его можно подкорректировать с клавиатуры. Распознавание речи прекращается автоматически, если в течении 3 секунд оператор ничего не говорит. Запись и распознавание речи можно запускать несколько раз.

После заполнения всех полей нужно нажать кнопку **+Добавить заявку**.

Если в процессе заполнения заявитель отказался оформлять заявку, то нужно нажать кнопку **Отменить**.

2.2.2. Тип заявки:

Для выбора типа заявки из классификатора вводим, например, слово течь...и выбираем нужную течь:
ЗАЯВКА #17765 ОТ 25.05.2018 10:41

ГЛАВНАЯ * РЕЕСТР ЗАЯВОК * 3

Тип заявки: -- выберите из списка --

Регион: течь

Адрес проблемы: 01. Холодное водоснабжение

Проблемное место: 01.02. Течь вводного крана

01.03. Течь в подвал

01.05. Течь смесителя в ванной

01.06. Течь смесителя на кухне

01.10. Течь бачка унитаза

01.15. Течь под ванной

После выбора типа справа отобразятся категория, сезонность устранения и период на принятие/исполнение заявки в соответствии с данными классификатора проблем:

ЗАЯВКА #17765 ОТ 25.05.2018 10:41

ГЛАВНАЯ * РЕЕСТР ЗАЯВОК * Заявка #17765 от 25.05.2018 10:41

Тип заявки: 01.06. Течь смесителя на кухне

Регион: Регион

Адрес проблемы: Адрес проблемы

Проблемное место: -- выберите из списка --

Кв. \ Офис

Категория: 01. Холодное водоснабжение

Сезонность устранения: Вне зависимости от сезона

Период на принятие заявки в работу: 0.5 ч.

Период на исполнение: 24 ч.

☐ Авария ☐ Срочно ☐ Добродел

2.2.3. Регион и Адрес проблемы.

ЗАЯВКА #17765 ОТ 25.05.2018 10:41

Тип заявки: 01.06. Течь смесителя на кухне

Регион: г. Жуковский

Адрес проблемы: г. Жуковский, ул. Горельники, д.4

Проблемное место: гор

Кв. \ Офис

Добродел

ФИО: г. Жуковский, ул. Горельники, д.9

Телефон: г. Жуковский, ул. Горького, д.4

Доп. телефон

Вводим название улицы (достаточно несколько букв) и выбираем нужный дом из предложенного системой списка, указываем номер квартиры, если проблема в помещении.

После выбора адреса в нижней правой части окна отобразится информации об УО, обслуживающей данный дом:

ЗАЯВКА #17765 ОТ 25.05.2018 10:41

ГЛАВНАЯ • РЕЕСТР ЗАЯВОК • Заявка #17765 от 25.05.2018 10:41

Тип заявки	01.06. Течь смесителя на кухне	Категория	01. Холодное водоснабжение
Регион	г. Жуковский	Сезонность устранения	Вне зависимости от сезона
Адрес проблемы	г. Жуковский, ул. Горельники, д.4	Кв.	13
Период на принятие заявки в работу	0.5 ч.		
Период на исполнение	24 ч.		
Проблемное место	-- выберите из списка --		
☐ Авария ☐ Срочно ☐ Добродел			
Выберите Управляющую Организацию:			
ФИО	Фамилия	Имя	Отчество
Телефон	Телефон	Доп. телефон	Доп. телефон
Адрес проживания	Адрес проживания	Кв.	Квартира
☒ ЖЭУ-1 +7 (498) 481-24-67; +7 (916) 722-08-93 г. Жуковский, ул. Чкалова, д.17			

В случае если по данному адресу отсутствует договор с УО, то это отобразится в окне справа:

ЗАЯВКА #17765 ОТ 25.05.2018 10:41

ГЛАВНАЯ • РЕЕСТР ЗАЯВОК • Заявка #17765 от 25.05.2018 10:41

Тип заявки	01.06. Течь смесителя на кухне	Категория	01. Холодное водоснабжение
Регион	г. Жуковский	Сезонность устранения	Вне зависимости от сезона
Адрес проблемы	г. Жуковский, ул. Горького д.5	Кв.	13
Период на принятие заявки в работу	0.5 ч.		
Период на исполнение	24 ч.		
Проблемное место	-- выберите из списка --		
☐ Авария ☐ Срочно ☐ Добродел			
Выберите Управляющую Организацию:			
ФИО	Фамилия	Имя	Отчество
Телефон	Телефон	Доп. телефон	Доп. телефон
Адрес проживания	Адрес проживания	Кв.	Квартира
☒ ТСЖ «Горького-5» Отсутствует договор			

В этом случае оператор сообщает заявителю, что данный адрес обслуживает такая-то УО и у нее не заключен договор с ЕДС на информационное обслуживание.

2.2.4. Проблемное место.

ЗАЯВКА #17765 ОТ 25.05.2018 10:41

Тип заявки	01.06. Течь смесителя на кухне
Регион	г. Жуковский
Адрес проблемы	г. Жуковский, ул. Горельники, д.4
Кв.	13
Проблемное место	-- выберите из списка --
ФИО	Фамилия
Имя	Имя
Отчество	Отчество
Телефон	Телефон
Доп. телефон	Доп. телефон
Адрес проживания	Адрес проживания
Кв.	Кв.
Квартира	Квартира

Если проблема в квартире (помещении) выбираем – **помещение**, если в доме в местах общего пользования – **здание**, если рядом с домом – **двор** и т. д.

2.2.5. Данные по Заявителю.

Система определяет и автоматически подставляет в поле **Телефон** номер телефона, с которого пришел звонок. Если с этого номера ранее были созданы заявки, то во всплывающем модальном окне они будут показаны в виде списка:

Заявки с номера заявителя

№	Дата	Тип заявки	Адрес проблемы
13972	23.04.2018 09:50	01. Холодное водоснабжение 01.02. Течь вводного крана	г. Жуковский, ул. Мясищева, д.8, кв. 42 (Помещение)
8383	20.02.2018 10:53	03. Газовые сети 03.04. Вода в газовой трубе	г. Жуковский, ул. Горького, д.4, кв. 4 (Помещение)
7348	09.02.2018 17:34	13. Кровля 13.02. Протечка кровли	г. Жуковский, ул. Амет-хан Султана, д.11 (Помещение)
7347	09.02.2018 17:33	20. Иное 20.01. Иное	г. Жуковский, ул. Амет-хан Султана, д.1 (Помещение)
7005	06.02.2018 20:10	13. Кровля 13.04. Неубранные сосульки, наледь и снег, свисающие с крыши и карнизов	г. Жуковский, ул. Грищенко, д.6 (Здание)

При этом номера заявок являются ссылками, позволяющими перейти в карточку заявки.

Нажатием кнопки **Закрыть** или **ESC** на клавиатуре данное окно закрывается.

Если заявитель есть в базе данных Системы (оставлял ранее заявки), то все данные заполняются автоматически после ввода номера телефона. У оператора есть возможность при необходимости подкорректировать данные заявителя.

Если это новый заявитель, то заполняем все данные: ФИО, Телефон(ы), Адрес проживания (улица, дом, квартира).

ФИО	Иванов	Иван	Иванович
Телефон	+7 (926) 111-11-11	Доп. телефон	+7 (495) 222-22-22
Адрес проживания	г. Жуковский, ул. Горького, д.4	Кв.	13

 Текст обращения

Текст обращения

Новый заявитель будет зарегистрирован в базе данных Системы сразу после добавления заявки.

2.2.6. Описание обращения.

После выяснения у заявителя всех необходимых деталей оператор вносит описание проблемы в поле **Текст обращения**.

Информация может быть внесена с клавиатуры или с помощью режима голосового ввода, который активируется нажатием комбинации клавиш (CTRL + SPACE) или кнопки с изображением микрофона.

Повторное нажатие комбинации клавиш или кнопки микрофона останавливает запись. После этого Система распознает запись и воспроизведет информацию в виде текста.

После проверки правильности набранной информации сообщаем заявителю № заявки и нажимаем **+Добавить заявку**.

Перед нами открывается окно пост-обработки заявки:

ЗАЯВКА #17808/12379 ОТ 25.05.2018 15:16

ГЛАВНАЯ • РЕЕСТР ЗАЯВОК • Заявка #17808/12379 от 25.05.2018 15:16

На данном этапе обращению присвоен статус **Принято оператором ЕДС**.

Оператор при необходимости может внести уточнения во все поля, отмеченные значком **Редактировать**.

Также имеется возможность добавить комментарий.

После того как сверены все данные оператор переводит заявку в статус **Передано в УО** и в тот же момент информация о новой заявке отобразится в интерфейсе представителя соответствующей УО.

2.3. Обратная связь с Заявителями по выполненным заявкам.

После того как все работы по заявке со стороны УО завершены и заявке присвоен статус **Выполнено с актом** или **Выполнено без акта** заявка попадает в раздел **Заявки/Обзвон**:

Здесь отображаются все заявки, требующие обратной связи.

Оператор открывает заявку, и нажимает кнопку **Вызова** с изображением трубки на желтом фоне рядом с полем **Телефон(ы) Заявителя**:

ЗАЯВКА #15628/11236 ОТ 07.05.2018 22:44

ГЛАВНАЯ · РЕЕСТР ЗАЯВОК · Заявка #15628/11236 от 07.05.2018 22:44

Для защиты от случайного нажатия Система выдаст запрос:

Вы уверены, что хотите позвонить по номеру +7 (985) ...?

Нет Да

В случае подтверждения будет произведен вызов указанного номера Заявителя через телефон оператора. Если телефон оператора разлогинен в Системе, то кнопка **Вызова** не будет отображаться рядом с полем **Телефон(ы) Заявителя**.

По результатам разговора с Заявителем оператор может изменить статус заявки:

- **Закрето без подтверждения** – в случае если в течении дня 3 раза не удалось дозвониться до Заявителя;

- **Закрето с подтверждением** после связи с заявителем и подтверждения им решения проблемы;

- **Передано в УО повторно** – если заявитель не подтверждает решение проблемы. В этом случае заявка с соответствующим статусом снова отобразится в интерфейсе представителя соответствующей УО.

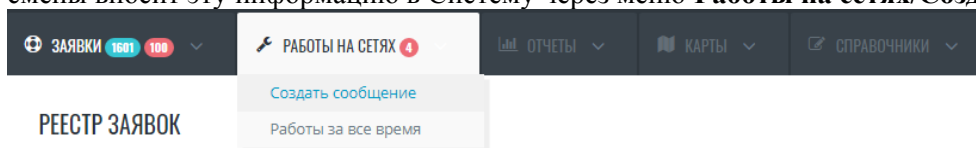
При закрытии заявки с подтверждением всплывет окно с оценкой работы УО по шкале от 1 до 5.

При выборе оценки от 1 до 3 Система попросит ввести комментарий, в котором нужно указать основания Заявителя для такой оценки:

2.4. Работы на сетях.

2.4.1. Создание нового сообщения о работах на сетях.

При поступлении в колл-центр информации об отключении каких-либо ресурсов оператор дежурной смены вносит эту информацию в Систему через меню **Работы на сетях/Создать сообщение**:



Открывается карточка **Сообщения** и оператор вносит в соответствующие поля полученную информацию. Поле комментариев позволяет вносить информацию с клавиатуры или посредством голосового набора, как в **карточке Заявки**.

ДОБАВИТЬ СООБЩЕНИЕ

ГЛАВНАЯ • РАБОТЫ НА СЕТЯХ • Добавить сообщение

Регион	Регион	Исполнитель работ	-- выберите из списка --
Адрес работ	Адрес работ	Состав работ	Состав работ
Категория	-- выберите из списка --	Основание	Основание
Дата и время начала работ	25.05.2018 17:00	Кто передал	Должность и ФИО
Дата окончания работ (план.)	25.05.2018 17:00	Контактный телефон	Контактный телефон
Комментарий Комментарий			
+ Добавить			

После того, как будет нажата кнопка **+Добавить** сообщение будет зарегистрировано в Системе и станет доступно в интерфейсе представителей УО, РСО и других участников информационного обмена, зарегистрированных в Системе и имеющих доступ к этой информации.

РАБОТЫ НА СЕТЯХ

ГЛАВНАЯ • Работы на сетях

+ Добавить сообщение

Выгрузить в Excel

Быстрый поиск...

Номер сообщения	Основание	Адрес работ	Категория	Исполнитель работ	Состав работ	Дата начала	Дата окончания (План. Факт.)	
Номер	Основание	Адрес работы	-- все --	-- все --	Состав	Фильтр:	Очистить	Применить
#313	Телефонограмма № 273 от 25.05.2018г.	г. Жуковский, ул. Комсомольская, д.7	ХВС (холодное водоснабжение)	ЖЭУ-2	Устранение аварии	25.05.2018 10:30	25.05.2018 23:59	-
[Оператор ЕДС] Соколова М. В. 25.05.2018 11:12 ответить удалить В связи с аварией на разливе ХВС по ул. Комсомольская 7 будет отсутствовать подача холодного водоснабжения во всем доме 25.05.2018 с 10:30 до устранения аварии.								

2.4.2. Просмотр и редактирование Работ на сетях.

По умолчанию в **Работы на сетях** отображаются актуальные на данный момент времени работы. Система определяет актуальность этих работ, сравнивая текущие дату и время с датой и временем в полях **Дата окончания работ (факт.)** и **Время окончания работ (факт.)**, которые доступны при редактировании **Сообщения** и заполняются оператором по получении такой информации:

РЕДАКТИРОВАТЬ СООБЩЕНИЕ

Регион: г. Жуковский
Адрес работы: г. Жуковский, ул. Комсомольская, д.7
Категория: ХВС (холодное водоснабжение)
Дата и время начала работ: 25.05.2018 10:30
Дата окончания работ (план.): 25.05.2018 23:59
Дата окончания работ (факт.):
Время окончания работ (факт.):

Исполнитель работ: ЖЭУ-2
Состав работ: Устранение аварии
Основание: Телефоннограмма № 273 от 25.05.2018г.
Кто передал: Парамонова
Контактный телефон: +7 (498) 481-24-68

☒ Сохранить

Комментарии
[Оператор ЕДС] Соколова М. В. 25.05.2018 11:12
В связи с аварией на разливе ХВС по ул. Комсомольская 7 будет отсутствовать подача холодного водоснабжения во всем доме 25.05.2018 с 10:30 до устранения аварии.

Добавить комментарий

При необходимости посмотреть прошедшие работы это возможно сделать через меню **Работы на сетях/ Работы за все время**.

ЗАЯВКИ 1681 108
РАБОТЫ НА СЕТЯХ
ОТЧЕТЫ
КАРТЫ
СПРАВОЧНИКИ
АДМИН

Создать сообщение
Работы за все время

РАБОТЫ НА СЕТЯХ

ГЛАВНАЯ Работы на сетях

+ Добавить сообщение

Выгрузить в Excel

Быстрый поиск...

Поиск

Номер сообщения	Основание	Адрес работ	Категория	Исполнитель работ	Состав работ	Дата начала	Дата окончания (План.) Факт.)	
Номер	Основание	Адрес работы	-- все --	-- все --	Состав	Фильтры	Очистить	Применить
#313	Телефоннограмма № 273 от 25.05.2018г.	г. Жуковский, ул. Комсомольская, д.7	ХВС (холодное водоснабжение)	ЖЭУ-2	Устранение аварии	25.05.2018 10:30	25.05.2018 23:59	-

[Оператор ЕДС] Соколова М. В. 25.05.2018 11:12
В связи с аварией на разливе ХВС по ул. Комсомольская 7 будет отсутствовать подача холодного водоснабжения во всем доме 25.05.2018 с 10:30 до устранения аварии.

При необходимости найти работы по каким-либо известным критериям, то это можно сделать через фильтры или путем ввода известной информации в строке **Быстрый поиск**:

РАБОТЫ НА СЕТЯХ

ГЛАВНАЯ Работы на сетях

+ Добавить сообщение

Выгрузить в Excel

Быстрый поиск...

Поиск

Номер сообщения	Основание	Адрес работ	Категория	Исполнитель работ	Состав работ	Дата начала	Дата окончания (План.) Факт.)	
Номер	Основание	Адрес работы	-- все --	-- все --	Состав	Фильтры	Очистить	Применить
#313	Телефоннограмма № 273 от 25.05.2018г.	г. Жуковский, ул. Комсомольская, д.7	Категория	ЖЭУ-2	Устранение аварии	25.05.2018 10:30	25.05.2018 23:59	-
[Оператор ЕДС] Соколова М. В. 25.05.2018 11:12 В связи с аварией на разливе ХВС по ул. Комсомольская 7 будет отсутствовать подача холодного водоснабжения во всем доме 25.05.2018 с 10:30 до устранения аварии.								
#312	телефоннограмма 272 от 24.05.2018	г. Жуковский, ул. Менделеева, д.2	ГВС (горячее водоснабжение) ХВС (холодное водоснабжение) ЭС (электроснабжение)	ЖЭУ-4	Ремонтные работы	24.05.2018 09:00	24.05.2018 23:59	-

Полученные результаты поиска/отбора можно через соответствующую кнопку **Выгрузить в Excel**, для дальнейшей обработки.

2.5. Справочники.

В Системе есть раздел **Справочники**, в котором размещены подразделы **Заявители**, **Здания**, **Управляющие Организации (УО)**, а также **Классификатор** проблем:

ЗАЯВИТЕЛИ

ГЛАВНАЯ » Справочники » Заявители

+ Добавить заявителя

ПОИСК

сбросить

Найти

« 1 2 ... 173 174 175 176 177 178 179 180 181 »

Регион	ФИО	Телефон(ы)	Адрес	Заявки
г. Жуковский	Иванов Иван Иванович	+7 (926) 123-4567	г. Жуковский, ул. Осипенко, д.2/4, кв. 1	2
г. Жуковский	Петров Петр Петрович	+7 (916) 765-4321	г. Жуковский, ул. Чкалова, д.1, кв. 2	2

ЗДАНИЯ

ГЛАВНАЯ » Справочники » Здания

ПОИСК

сбросить

Найти

« 1 2 3 4 5 6 7 8 ... 133 134 »

Регион	Адрес	УО	GUID
г. Жуковский	г. Жуковский, пл. Московская, д.3	12	✓
г. Жуковский	г. Жуковский, пл. Московская, д.5	12	✓

УПРАВЛЯЮЩИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

ГЛАВНАЯ » Справочники » Управляющие организации

Выгрузить в Excel

ПОИСК

сбросить

Найти

КАТЕГОРИИ

УК

37

ЖСК, ТСН (ТСЖ)

79

« 1 2 3 4 5 »

Регион	Категория	Наименование	Адрес \ телефон(ы)	Адреса	Классификатор	GUID	Есть договор	Оповещения в Telegram
г. Жуковский	Прочие	Администрация ЕДС	+7 (926) 342-23-04	594	2	✓	✓	✓
г. Жуковский	УК	АДС	г. Жуковский, ул. Туполева, д.10А +7 (498) 484-47-20	330	17	✓	✓	✓
г. Раменское	РСО	АО "Раменская теплосеть"	Раменский р-н, г. Раменское, проезд. Деревообделочный, д.2а	1682	3	✗	✓	✓

КЛАССИФИКАТОР

ГЛАВНАЯ » Справочники » Классификатор

ПОИСК

сбросить

Найти

КАТЕГОРИИ

01. Холодное водоснабжение

18

02. Лифт

7

03. Газовые сети

24

« 1 2 3 4 5 6 7 8 »

Категория	Наименование	УО	GUID	Необходим акт	Платно	Авария
01. Холодное водоснабжение	01.01. Прорыв трубы	109	✓	✗	✗	✓
01. Холодное водоснабжение	01.02. Течь вводного крана	107	✓	✗	✗	✗
01. Холодное водоснабжение	01.03. Течь в подвал	107	✓	✗	✗	✗
01. Холодное водоснабжение	01.04. Нет холодной воды	110	✓	✓	✗	✗
01. Холодное водоснабжение	01.05. Течь смесителя в ванной	107	✓	✓	✗	✗

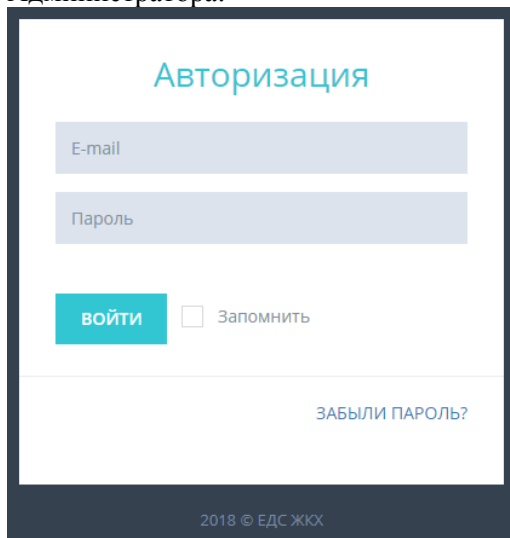
Данный раздел позволяет получить справочную информацию по всем объектам, которые заведены в Систему, а при наличии соответствующих прав и редактировать эту информацию.

В каждом подразделе есть система поиска по ключевым словам, а также активные ссылки (белые цифры на голубом фоне) на соответствующие позиции связанных справочников и на заявки.

3. Инструкция по работе в системе представителя УО.

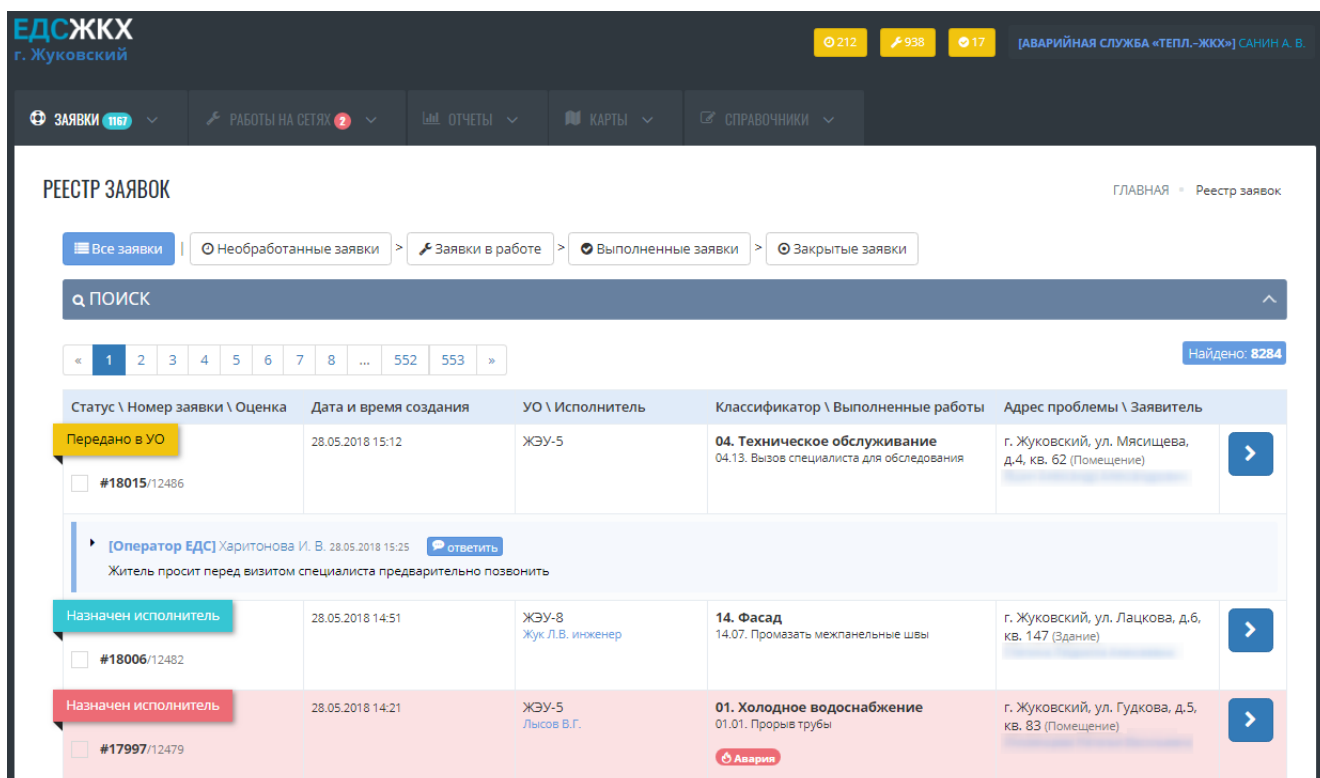
3.1. Подготовка рабочего места представителя УО.

Для начала работы нужно авторизоваться в системе. Для этого нужно в браузере набрать адрес страницы авторизации, перейти на нее и в окне **Авторизации** ввести свой логин (e-mail) и пароль, полученный у Администратора:



Здесь и далее всё показывается на примере учетной записи начальника аварийной службы одной из УО. Для каждой учетной записи права на отображение информации и действия в системе задаются индивидуально.

После входа в систему открывается рабочее окно представителя УО с **Реестром заявок**:

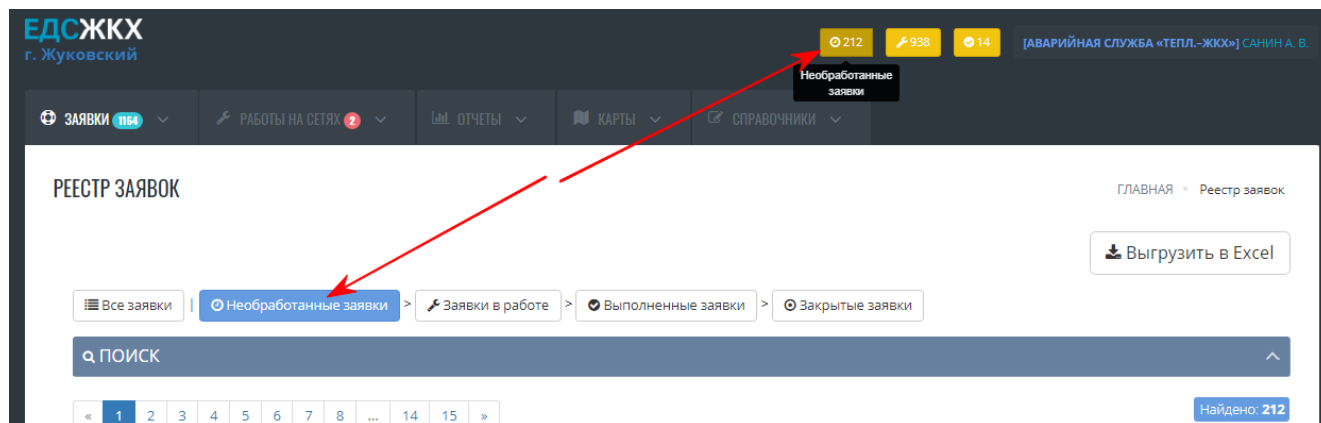


Статус \ Номер заявки \ Оценка	Дата и время создания	УО \ Исполнитель	Классификатор \ Выполненные работы	Адрес проблемы \ Заявитель
Передано в УО #18015/12486	28.05.2018 15:12	ЖЭУ-5	04. Техническое обслуживание 04.13. Вызов специалиста для обследования	г. Жуковский, ул. Мяснищева, д.4, кв. 62 (Помещение)
Назначен исполнитель #18006/12482	28.05.2018 14:51	ЖЭУ-8 Жук Л.В. инженер	14. Фасад 14.07. Промазать межпанельные швы	г. Жуковский, ул. Лацкова, д.6, кв. 147 (Здание)
Назначен исполнитель #17997/12479	28.05.2018 14:21	ЖЭУ-5 Лысов В.Г.	01. Холодное водоснабжение 01.01. Прорыв трубы Авария	г. Жуковский, ул. Гудкова, д.5, кв. 83 (Помещение)

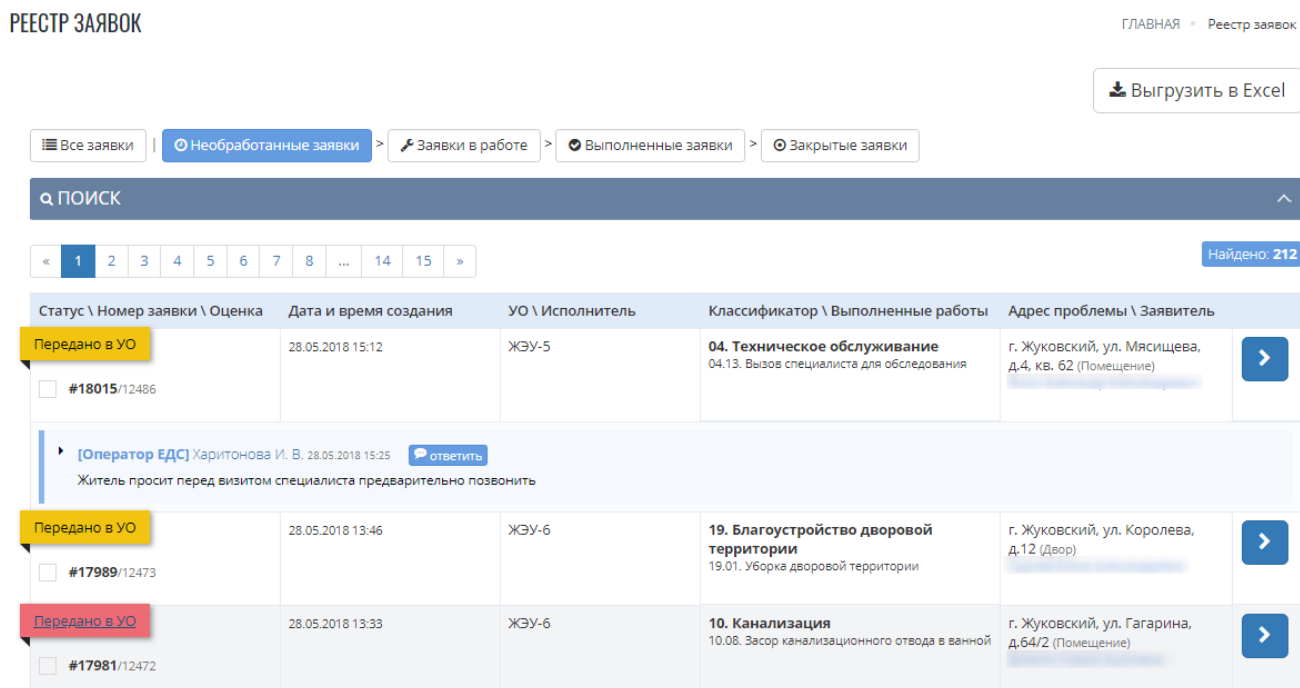
3.2. Работа с заявками.

3.2.1. Работа с новыми заявками.

Для просмотра вновь поступивших заявок предусмотрено несколько инструментов. Самый простой и быстрый – с помощью «быстрофильтров».

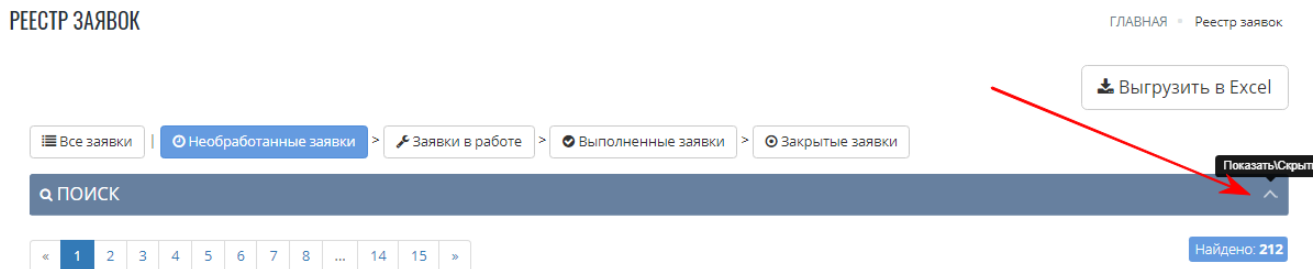


После нажатия на данные кнопки в Реестре заявок отобразятся только заявки со статусом **Передано в УО** или **Передано в УО повторно**.



При этом заявки просроченные на принятие (не принятые в работу в необходимый срок в соответствии с классификатором проблем) будут подсвечены красным цветом.

Если список заявок в результате фильтрации по статусу слишком большой, как в данном примере 212 шт, то можно использовать дополнительные параметры для сужения области поиска заявок в базе данных. Для этого нужно нажать стрелочку в строке **ПОИСК**:



Откроется окно с основными параметрами поиска:

РЕЕСТР ЗАЯВОК

ГЛАВНАЯ » Реестр заявок

Выгрузить в Excel

Все заявки | **Необработанные заявки** > Заявки в работе > Выполненные заявки > Закрытые заявки

ПОИСК

Номер заявки: # /

Адрес проблемы:

ФИО заявителя:

Адрес проживания:

Телефон заявителя:

[Доп. параметры](#)

« 1 2 3 4 5 6 7 8 ... 14 15 »

Найдено: 212

Его можно расширить дополнительными параметрами.

РЕЕСТР ЗАЯВОК

ГЛАВНАЯ » Реестр заявок

Выгрузить в Excel

Все заявки | **Необработанные заявки** > Заявки в работе > Выполненные заявки > Закрытые заявки

ПОИСК

Номер заявки: # /

Адрес проблемы:

ФИО заявителя:

Адрес проживания:

Телефон заявителя:

Период: От До

Статус(ы):

Классификатор:

УО:

☐ Просрочено на принятие ☐ Просрочено на исполнение

☐ Авария ☐ Добродел ☐ Из ЛК

[Доп. параметры](#)

« 1 2 3 4 5 6 7 8 ... 14 15 »

Найдено: 212

В Дополнительных параметрах можно:

- задать интересующий **Период** с точностью до минут;
- выбрать один или несколько **Статусов**;
- выбрать одну или несколько позиций **Классификатора**;
- одно или несколько подразделений **УО**, к которым в Системе настроен доступ у пользователя;
- ряд других признаков.

Для запуска фильтрации нужно нажать кнопку **Применить**.

Например, задание Периода и конкретных позиций Классификатора сокращает количество заявок в результате фильтрации с 212 до 2:

Период: 07.05.2018 00:00 - 13.05.2018 23:55

Статус(ы): Передано в УО, Передано в УО повторно

Классификатор: 02.01. Неисправный лифт, 10.01. Засор канализационного стояка

УО:

☐ Просрочено на принятие ☐ Просрочено на исполнение

☐ Авария ☐ Добродел ☐ Из ЛК

[Доп. параметры](#) **Применить** Сбросить фильтр

Найдено: 2

Статус \ Номер заявки \ Оценка Дата и время создания УО \ Исполнитель Классификатор \ Выполненные работы Адрес проблемы \ Заявитель

Отфильтрованные заявки можно сохранить в файл через кнопку **Выгрузить Excel** :

РЕЕСТР ЗАЯВОК

ГЛАВНАЯ » Реестр заявок

Выгрузить в Excel

Все заявки | Необработанные заявки > Заявки в работе > Выполненные заявки > Закрытые заявки

ПОИСК

Найдено: 2

По окончании работы с фильтрами для возврата в полные реестр заявок нужно нажать кнопку **Сбросить фильтр**.

РЕЕСТР ЗАЯВОК

ГЛАВНАЯ » Реестр заявок

Выгрузить в Excel

Все заявки | Необработанные заявки > Заявки в работе > Выполненные заявки > Закрытые заявки

ПОИСК

Номер заявки: # /

Адрес проблемы: Адрес проблемы Кв. Кв.

ФИО заявителя: Фамилия Имя Отчество

Адрес проживания: Адрес заявителя Кв. Кв.

Телефон заявителя: Телефон

[Доп. параметры](#) **Применить** **Сбросить фильтр**

Найдено: 2

Для дальнейшей работы с новой заявкой нужно открыть карточку заявки. Это можно сделать щелкнув указателем мыши на статусе заявки или на кнопке **Открыть заявку**:

РЕЕСТР ЗАЯВОК

ГЛАВНАЯ • Реестр заявок

[Выгрузить в Excel](#)

Все заявки | **Необработанные заявки** | Заявки в работе > Выполненные заявки > Закрытые заявки

ПОИСК

« 1 2 3 4 5 6 7 8 ... 12 13 » Найдено: 194

Статус \ Номер заявки \ Оценка	Дата и время создания	УО \ Исполнитель	Классификатор \ Выполненные работы	Адрес проблемы \ Заяв	Открыть заявку #17371/12176
Передано в УО #17371/12176	22.05.2018 15:18	ЖЭУ-6	04. Техническое обслуживание 04.02. Замена/ремонт пружины или доводчика двери подъезда	г. Жуковский, ул. Гагарина, д.33, кв. 72 (Здание)	>

После открытия карточки заявки можно уточнить описание проблемы, нормативные данные по приему в работу и исполнению заявки, а также контактные данные заявителя и другую информацию:

ЗАЯВКА #17371/12176 ОТ 22.05.2018 15:18

ГЛАВНАЯ • РЕЕСТР ЗАЯВОК • Заявка #17371/12176 от 22.05.2018 15:18

Сменить статус:

[Отклонено](#) [Принято к исполнению](#)

Статус:
Передано в УО

Тип заявки:
04.02. Замена/ремонт пружины или доводчика двери подъезда

Адрес проблемы:
г. Жуковский, ул. Гагарина, д.33, кв. 72 (Здание)

Дополнительные метки:

Текст заявки:
2 подъезд. Доводчик на входной двери резко срабатывает и дверь сильно хлопает

Сезонность устранения: Вне зависимости от сезона

Период на принятие заявки в работу, час:
24

Период на исполнение, час:
168

Заявка передана в УО:
22.05.2018 15:32

Оператор ЕДС:
Титова

Принять до:
23.05.2018 15:32
Просрочено

Выполнить до:
30.05.2018 15:32

ФИО Заявителя:
[Имя] [Фамилия] вич

Телефон(ы) Заявителя:
+7 (9) [Номер]

Адрес проживания:
-

Требуется Акт выполненных работ

Управляющая организация:
ЖЭУ-6
+7 (498) 480-16-71; +7 (498) 482-17-15
г. Жуковский, ул. Мичурина, д.8А

[Распечатать бланк Акта](#) [Прикрепить оформленный Акт](#)

Выполненные работы

Наименование	Кол-во
Наименование	1

[+ Добавить](#) [✓ Сохранить](#)

Комментарии
Комментарии отсутствуют

[Добавить комментарий](#)

На данном этапе, когда заявка имеет статус **Передано в УО**, представитель УО имеет возможность изменить статус заявки на **Отклонено**, если по каким-либо причинам заявка не относится к компетенции УО, или изменить статус на **Принято к исполнению**.

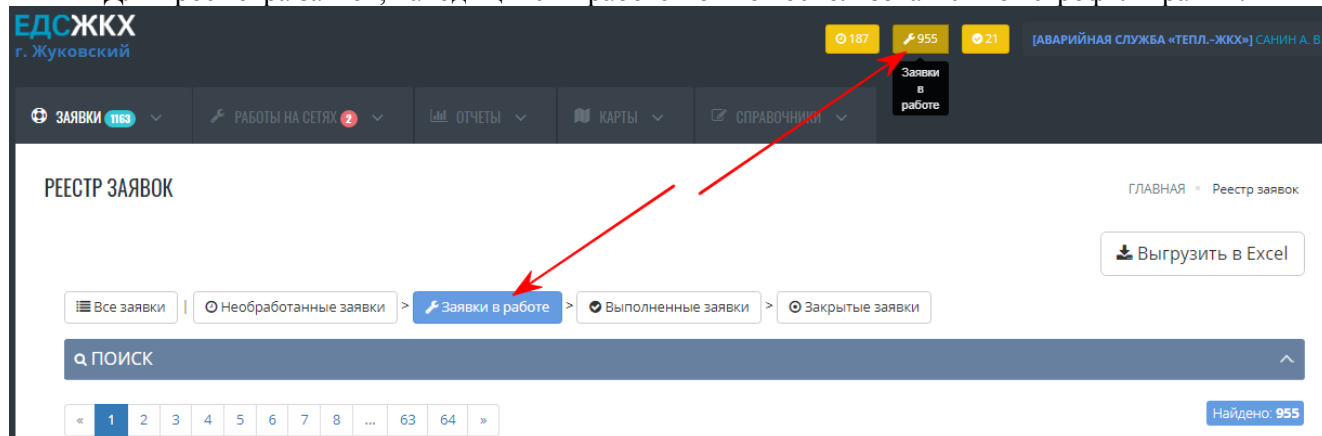
Нажатие на соответствующие кнопки приведет к изменению статуса заявки.

3.2.2. Работа с заявками, находящимися в работе.

В Системе заявки, находящиеся **в работе** могут иметь несколько статусов:

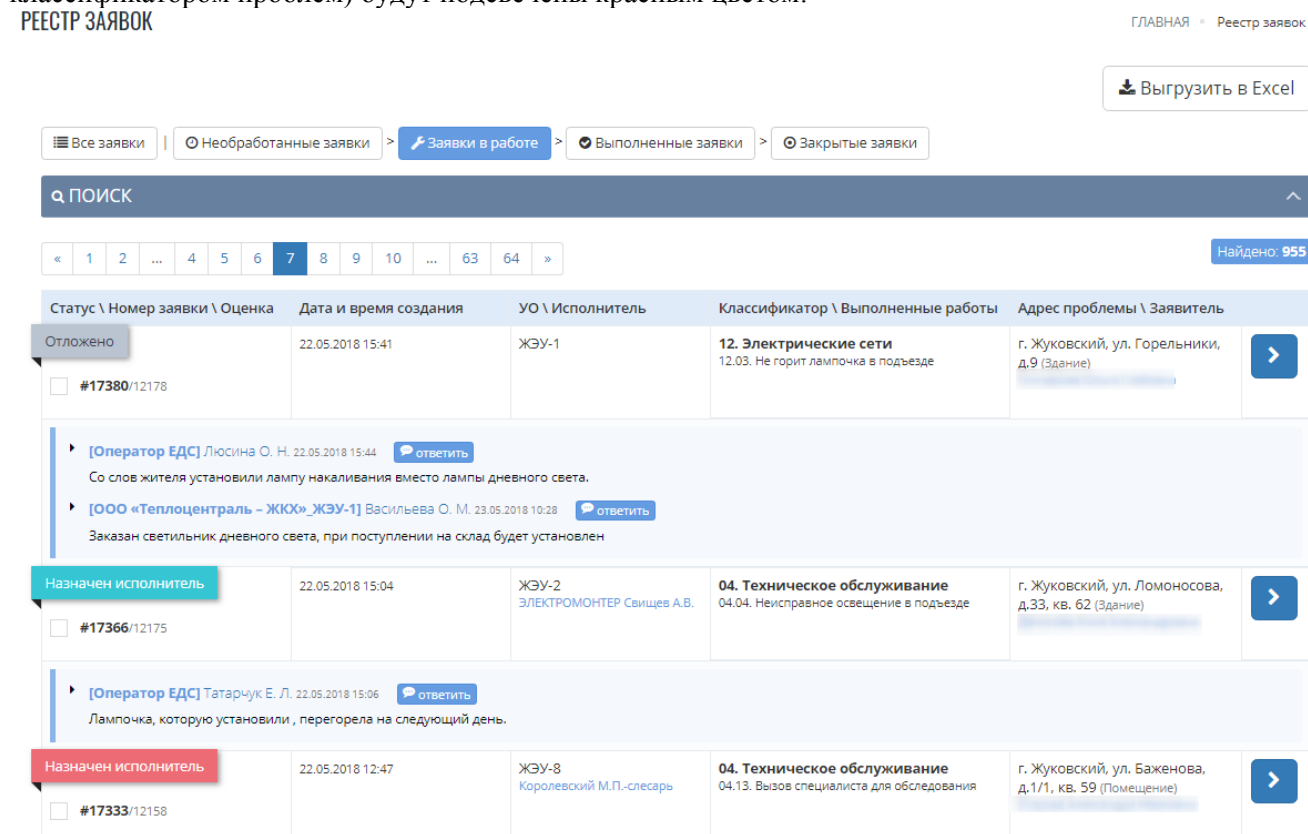
- **Принято к Исполнению** – означает, что заявка принята, но исполнитель еще не назначен;
- **Назначен Исполнитель** – означает, что для исполнения заявки назначен конкретный исполнитель;
- **Отложено** – означает, что на данный момент заявка по каким-либо причинам не может быть выполнена.

Для просмотра заявок, находящихся в работе можно воспользоваться «быстрофильтрами»:



После нажатия на данные кнопки в Реестре заявок отобразятся только заявки со статусом **Принято к Исполнению**, **Назначен Исполнитель** и **Отложено**.

При этом заявки просроченные на исполнение (не исполненные в необходимый срок в соответствии с классификатором проблем) будут подсвечены красным цветом:



Если список заявок в результате фильтрации по признаку **В работе** слишком большой, как в данном примере 955 шт, то можно использовать дополнительные параметры в строке **ПОИСК**, аналогично как описано выше в разделе Работа с новыми заявками. К примеру, задание **Периода** и признаков **Просрочено на исполнение** и **Авария** сократило количество заявок в выборке с 955 до 3:

Отфильтрованные заявки можно сохранить в файл через кнопку **Выгрузить Excel**.

Для дальнейшей работы с новой заявкой нужно открыть карточку заявки. Это можно сделать щелкнув указателем мыши на статусе заявки или на кнопке **Открыть заявку**:

РЕЕСТР ЗАЯВОК

ГЛАВНАЯ • Реестр заявок

Выгрузить в Excel

Все заявки | Необработанные заявки > Заявки в работе > Выполненные заявки > Закрытые заявки

ПОИСК

Статус \ Номер заявки \ Оценка	Дата и время создания	УО \ Исполнитель	Классификатор \ Выполненные работы	Адрес проблемы \ Заяв	Найдено: 3
Назначен исполнитель #15907/11400	11.05.2018 08:12	ЖЭУ-5 Лысов В.Г.	01. Холодное водоснабжение 01.16. Течь с потолка Авария	г. Жуковский, ул. Мяснищева, д.8/5, кв. 4 (Помещение)	Открыть заявку #15907/11400

Если заявка находится в статусе **Отложено**, то возможные варианты изменения статуса:

Сменить статус:

Принято к исполнению

Статус:
Отложено

Если заявка находится в статусе **Принято к исполнению**, то возможные варианты изменения статуса:

Сменить статус:

Назначен исполнитель | Отложено

Статус:
Принято к исполнению

Если заявка находится в статусе **Назначен исполнитель**, то возможные варианты изменения статуса:

Сменить статус:

Выполнено без акта

Выполнено с актом

Отложено

Проблема не подтверждена

Статус:

Назначен исполнитель

Тип заявки:

14.07. Промазать межпанельные швы

Присвоение заявке статусов **Выполнено без акта**, **Выполнено с актом** и **Проблема не подтверждена** переводят заявку в раздел выполненных.

3.2.3. Оформление документов, необходимых для выполнения заявки.

3.2.3.1. Оформление наряд-заказов.

В Системе реализована функция быстрого оформления наряд-заказов на выполнение заявок. Сотруднику УО достаточно в **Реестре заявок** после задания необходимых фильтров выделить галочками нужные заявки. После этого появится кнопка **Распечатать наряд-заказы**.

РЕЕСТР ЗАЯВОК

ГЛАВНАЯ » Реестр заявок

Выгрузить в Excel

Статус \ Номер заявки \ Оценка	Дата и время создания	УО \ Исполнитель	Классификатор \ Выполненные работы	Адрес проблемы \ Заявитель
Передано в УО #18027/12469	28.05.2018 16:42	ЖЭУ-8	20. Иное 20.01. Иное	г. Жуковский, ул. Баженова, д.13 (Здание) Абрашина Клавдия Владимировна
Передано в УО #17975/12469	28.05.2018 12:18	ЖЭУ-6	19. Благоустройство дворовой территории 19.01. Уборка дворовой территории	г. Жуковский, ул. Дугина, д.22 (Двор) Гвоздичкова Татьяна Владимировна
Передано в УО #17974/12468	28.05.2018 12:17	ЖЭУ-4	19. Благоустройство дворовой территории 19.01. Уборка дворовой территории	г. Жуковский, ул. Чкалова, д.43 (Двор) Гостинцева Екатерина Леонидовна

Распечатать наряд-заказы (2)
отмена

После нажатия на эту кнопку появится диалоговое окно печати, в котором можно настроить параметры печати.

В **наряд-заказе** будет представлена вся необходимая информация по заявке, а также предусмотрены поля для указания даты и времени выполнения работ и подписи Заявителя:

ЖЭУ-5

Наряд-заказ по заявке № 17997/12479

Адрес: **г. Жуковский, ул. Гудкова, д.5, кв. 83**

Заявитель: _____

Телефон(ы) заявителя: **+7 (903) _____**

Дата подачи заявки: **28.05.2018 14:21**

Исполнитель: **Лысов В.Г.**

Заявка **подъезд 1 этаж 12. Прорыв трубы в туалете.**

Дата и время выполнения работы _____

Подпись заявителя _____

По умолчанию на одном листе формата А4 размещается 3 наряд-заказа.

3.2.3.2. Оформление актов.

В некоторых случаях соответствии с **Классификатором** требуется оформлять акт выполненных работ:

КЛАССИФИКАТОР

ГЛАВНАЯ » Справочники » Классификатор

ПОИСК

сбросить

Найти

КАТЕГОРИИ

01. Холодное водоснабжение

18

02. Лифт

7

03. Газовые сети

24

« 1 2 3 4 5 6 7 8 »

Категория	Наименование	GUID	Необходим акт	Платно	Авария
01. Холодное водоснабжение	01.01. Прорыв трубы	✓	✗	✗	✓
01. Холодное водоснабжение	01.02. Течь вводного крана	✓	✗	✗	✗
01. Холодное водоснабжение	01.03. Течь в подвал	✓	✗	✗	✗
01. Холодное водоснабжение	01.04. Нет холодной воды	✓	✓	✗	✗
01. Холодное водоснабжение	01.05. Течь смесителя в ванной	✓	✓	✗	✗

Система автоматически уведомляет об этом соответствующим сообщением при открытии карточки заявки:

ЗАЯВКА #18006/12482 ОТ 28.05.2018 14:51

ГЛАВНАЯ » РЕЕСТР ЗАЯВОК » Заявка #18006/12482 от 28.05.2018 14:51

Сменить статус:

Выполнено без акта

Выполнено с актом

Отложено

Проблема не подтверждена

Статус:

Назначен исполнитель

Тип заявки:

14.07. Промазать межпанельные швы

Адрес проблемы:

г. Жуковский, ул. Лацкова, д.6, кв. 147 (Здание)

Дополнительные метки:

Текст заявки:

Житель просит промазать межпанельные швы. Намокает потолок, появляется плесень.10 этаж/

Сезонность устранения: летний период

Период на принятие заявки в работу, час:

24

Период на исполнение, час:

720

Заявка передана в УО:

28.05.2018 14:57

Оператор ЕДС:

ФИО Заявителя:

Телефон(ы) Заявителя:

Адрес проживания:

г. Жуковский, ул. Лацкова, д.6, кв. 147

Требуется Акт выполненных работ

Управляющая организация:

ЖЭУ-8
+7 (498) 481-24-63; +7 (926) 222-75-97
г. Жуковский, ул. Макаревского, д.9

Исполнитель:

Жук Л.В. инженер

Распечатать бланк Акта

Прикрепить оформленный Акт

Выполненные работы

Наименование

Кол-во

Наименование

1

+ Добавить

✓ Сохранить

Система позволяет **Распечатать бланк Акта** через соответствующую кнопку. После нажатия на нее откроется диалоговое окно печати и на листе формата А4 будет распечатан 1 акт такого вида:

ЖЭУ-8

Акт выполненных работ

По заявке № **18006** от **28.05.2018 14:51**

Заявку принял **Иванов Иван Иванович**

ФИО заявителя **Петров Петр Петрович**

Телефон(ы) заявителя **+7 (800) 400-47-00, +7 (800) 400-44-00**

Адрес проблемы **г. Жуковский, ул. Лацкова, д.6, кв. 147**

Тип проблемы: **14.07. Промазать межпанельные швы**

Проблема: **Житель просит промазать межпанельные швы. Намокает потолок, появляется плесень. 10 этаж/**

Выполненные работы

Наименование	Кол-во

Устранено:

ФИО Исполнителя _____ Подпись _____

Принял:

ФИО Заявителя _____ Подпись _____

Дата _____

Форма и состав информации в акте выполненных работ могут быть скорректированы по запросу УО.

Если состав выполненных работ известен, то их можно вписать в акт через соответствующие поля:

Распечатать бланк Акта

Прикрепить оформленный Акт

Выполненные работы

Наименование	Кол-во	
Заменена лампы накаливания 60Ватт	1	x
Заменен патрон	1	x
Отрнмонтирован выключатель	1	x
Проложен кабель 2*1,5	3	x

+ Добавить

Сохранить

После нажатия на кнопку **Сохранить** указанные работы будут выведены на печать вместе с актом:

Акт выполненных работ

По заявке № 9206 от 28.02.2018 17:48

Заявку принял _____

ФИО заявителя _____

Телефон(ы) заявителя +7 (926) _____

Адрес проблемы Раменский р-н, г. Раменское, поселок Красный Октябрь, д.45

Тип проблемы: 12.03. Не горит лампочка в подъезде

Проблема: Не горит лампочка на лестничной площадке 1 этажа.

Выполненные работы

Наименование	Кол-во
Заменена лампа накаливания 60Ватт	1
Заменен патрон	1
Отрнмонтирован выключатель	1
Проложен кабель 2*1,5	3

Устранено:

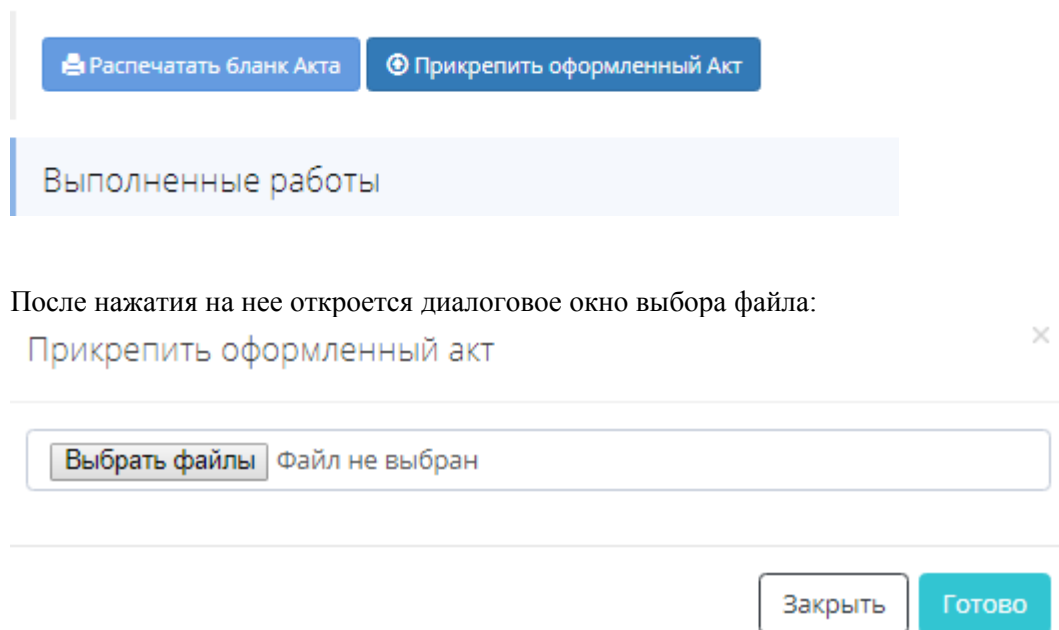
ФИО Исполнителя _____ Подпись _____

Принял:

ФИО Заявителя _____ Подпись _____

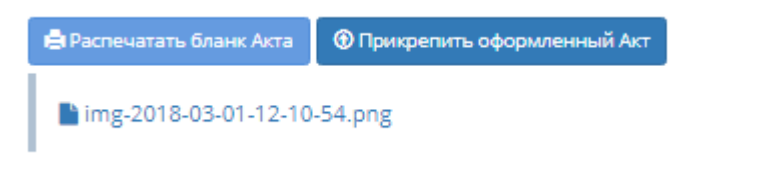
Дата _____

Для подтверждения выполненных работ в карточке заявки можно приложить любой документ. Это может быть скан акта, фотография, текстовый документ. Прикрепить файл к заявке можно с помощью кнопки **Прикрепить оформленный акт**:



The screenshot shows the 'Выполненные работы' (Completed works) section of a form. At the top, there are two blue buttons: 'Распечатать бланк Акта' (Print blank Act) and 'Прикрепить оформленный Акт' (Attach completed Act). Below this is a light blue header for 'Выполненные работы'. The main area contains a text prompt 'После нажатия на нее откроется диалоговое окно выбора файла:' (After clicking on it, a file selection dialog box will open:). Below the prompt is a dialog box titled 'Прикрепить оформленный акт' (Attach completed act) with a close button (X) in the top right corner. Inside the dialog, there is a file selection area with a button 'Выбрать файлы' (Select files) and the text 'Файл не выбран' (File not selected). At the bottom right of the dialog are two buttons: 'Закреть' (Close) and 'Готово' (Done).

После выбора файла нужно нажать на кнопку **Готово**, и файл отобразится в карточке заявки:



The screenshot shows the 'Выполненные работы' (Completed works) section after a file has been attached. The two blue buttons from the previous screenshot are still present. Below them, the file 'img-2018-03-01-12-10-54.png' is displayed with a small icon to its left.

Таким образом к заявке может быть последовательно прикреплено несколько файлов. Доступ к просмотру прикрепленных файлов настраивается Администратором для каждого пользователя Системы.