

ООО «ИННОВА-ИНЖИНИРИНГ»

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ  
Для жителя и управляющей компании

2023

## Содержание

<b>Перечень терминов и сокращений.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Введение .....</b>	<b>6</b>
Общие сведения	6
1.2 Основные функции Программы	6
<b>2. Начало работы с Программой .....</b>	<b>8</b>
2.1 Запуск Программы Web-версии	8
2.2. Завершение работы с Программой	8
2.3. Личные кабинеты Программы	9
2.4. Основные элементы интерфейса Программы	9
<b>3. Личный кабинет жителя .....</b>	<b>10</b>
3.1 Регистрация в Web-версии	10
3.2 Раздел Новости	12
3.3 Раздел Документы	12
3.4 Раздел Лицевой счет	12
3.4.1 Подраздел Связанные ЛС	12
3.4.2 Подраздел общая информация	13
3.4.3 Подраздел Счета	13
3.4.4 Подраздел Приборы учета	13
3.4.5 Подраздел Льготы	14
3.4.6 Подраздел Платежи	14
3.5 Раздел Заявки	15
3.6 Раздел Сервис	16
<b>3.7 Опросы</b>	<b>17</b>
<b>3.8 Мобильное приложение абонента</b>	<b>17</b>
3.8.1 Установка приложения	17
3.7.2 Запуск приложения	18
3.7.3 Регистрация в мобильном приложении	18
3.7.4 Вход в личный кабинет	19

3.7.5	Главное меню	19
<b>4.</b>	<b>Личный кабинет Администратора.....</b>	<b>20</b>
4.1	Раздел Справочники	20
4.1.1	Подраздел Должности	20
4.1.2	Подраздел Виды заявок	21
4.1.3	Подраздел Шаблоны заявок	22
4.1.4	Подраздел Сроки исполнения	23
4.1.5	Подраздел Зональность заявок	23
4.1.5	Подраздел Типы заявок	24
4.2	Раздел Ролевая модель	25
<b>5.</b>	<b>Личный кабинет Диспетчера .....</b>	<b>26</b>
	Регистрация	26
5.1	Раздел Главная	27
5.2	Раздел Заявки	27
5.3	Раздел Коммерческие заявки	28
5.4	Раздел Жилфонд	29
5.4.1	Подраздел «Новости и уведомления»	29
5.4.2	Подраздел «Документы по дому»	29
5.4.3	Подраздел Лицевые счета	30
5.4.4	Подраздел Приборы учета	30
5.4.5	Подраздел Приборы учета	30
5.5	Раздел Обмен данными	31
5.5.1	Подраздел Загрузка данных	31
5.5.2	Подраздел Выгрузка данных	31
5.6	Раздел Отчеты	31
5.7	Раздел «Мониторинг»	32
<b>6.</b>	<b>Личный кабинет Исполнителя .....</b>	<b>32</b>
	Регистрация	32
6.1	Раздел Главная	32

6.2 Разделы Заявки и Коммерческие заявки	33
6.3 Раздел Заявки по исполнителям	33
6.4 Раздел Новости	33
<b>7. Личный кабинет Руководителя.....</b>	<b>34</b>
<i>Регистрация</i>	34
7.1 Раздел Заявки	34
7.2 Раздел Отчеты	34
7.3 Раздел Аналитика	35

## Перечень терминов и сокращений

<b>Термин, сокращение</b>	<b>Определение</b>
ЛС	Лицевые счета
ПУ	Приборы учета
ИПУ	Индивидуальный прибор учета
ЛС	Лицевой счет
ОДПУ	Общедомовой прибор учета
УК	Управляющая компания

# 1. Введение

## Общие сведения

Программный продукт «Наш дом» (далее по тексту – Программа) предназначена для управления многоквартирными домами и поселками.

«Наш дом» — многофункциональный программный продукт, который максимально облегчает пользователям все коммуникации с управляющей компанией: от заявки в Единую диспетчерскую службу до оплаты квитанции за ЖКУ.

Программа обеспечивает отдельный доступ к информации для различных потребителей в зависимости от установленных ограничений (авторизация по личным кабинетам).

Программа построена на применении Web-технологий, позволяющих работать в сети Интернет или Интранет (локальная сеть), поэтому она обладает всеми преимуществами Web-ориентированных приложений, а именно:

оперативный доступ к информации в любое время и в любом месте, поддерживающем выход в сеть Интернет;

минимальные требования к мощности ПК-пользователей.

## 1.2 Основные функции Программы

### Web-сайт Управляющей компании

- Информация о деятельности
- Тарифы, услуги, нормативные документы
- Новости, объявления жителям
- Контактная информация, время работы и телефоны служб
- Документы управляющей организации

### Личный кабинет жильца

- История начислений и платежей
- Характеристики помещений, лицевого счета и дома
- Получение копии счета на оплату
- Приборы учета и ввод их показаний
- Онлайн оплата
- Назначение заявок на обслуживание сотрудникам организации и отслеживание хода исполнения
- Опросы и голосования
- Заказ платных услуг
- Обеспечивается информационное взаимодействие с 1С, Коммунальные платежи и Квартплата.PRO

### Личный кабинет диспетчера

- Просмотр информации по лицевым счетам
- Диспетчеризация заявок населения
- Исполнение заявок населения, формирование заказ-нарядов
- Ввод показаний приборов учета
- Получение отчетных форм

- Подключение поставщиков коммерческих услуг
- Предоставление доступа подрядчикам

Личный кабинет руководителя

- Контроль исполнения заявок населения
- Аналитические отчеты по заявкам
- Оценка исполнения заявок по сотрудникам, по видам заявок
- Анализ объема потребления коммунальных услуг
- Анализ по платежам, задолженностям

## 2. Начало работы с Программой

### 2.1 Запуск Программы Web-версии

Для начала работы с Программой определена следующая последовательность действий:

Запустить интернет браузер двойным нажатием левой кнопки мыши по его ярлыку на рабочем столе или нажать на кнопку «Пуск» и в открывшемся меню выбрать пункт, соответствующий используемому интернет обозревателю;

В открывшемся окне браузера в адресной строке ввести адрес Программы и нажать клавишу Enter;

На отобразившейся странице идентификации пользователя ввести логин и пароль своего личного кабинета в соответствующие поля, после чего нажать на кнопку «Войти» (Рис. 1). После этого открывается главное окно Программы.

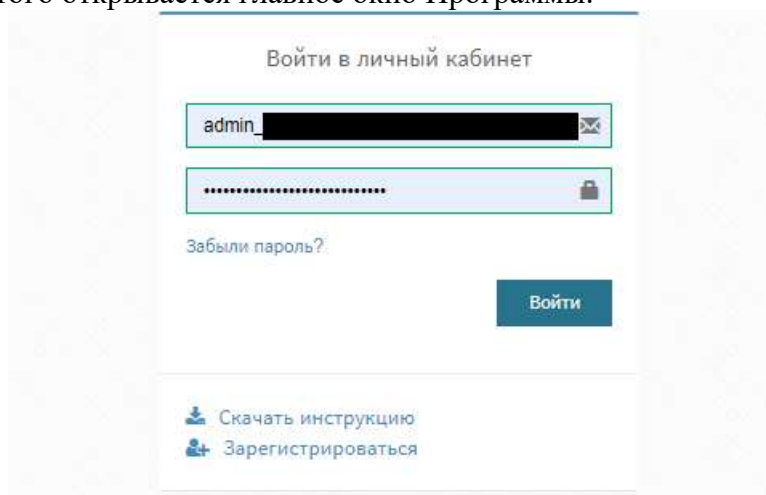


Рис.1

После этого на экране отобразится главная страница работы с Программой.

### 2.2. Завершение работы с Программой

Выход из Программы осуществляется нажатием кнопки, расположенной в левом нижнем углу окна (Рис. 2).

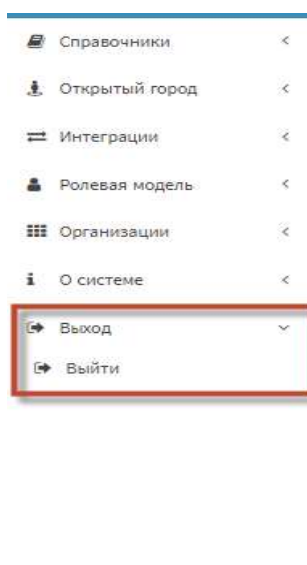


Рис.2


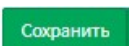




После этого Программа осуществит переход обратно к странице идентификации пользователя.

### 2.3. Личные кабинеты Программы

Всего существует пять видов кабинета:

1. Кабинет жителя УК
2. Кабинет сотрудника диспетчера УК
3. Кабинет исполнителя заявок
4. Кабинет руководителя
5. Кабинет администратора

### 2.4. Основные элементы интерфейса Программы

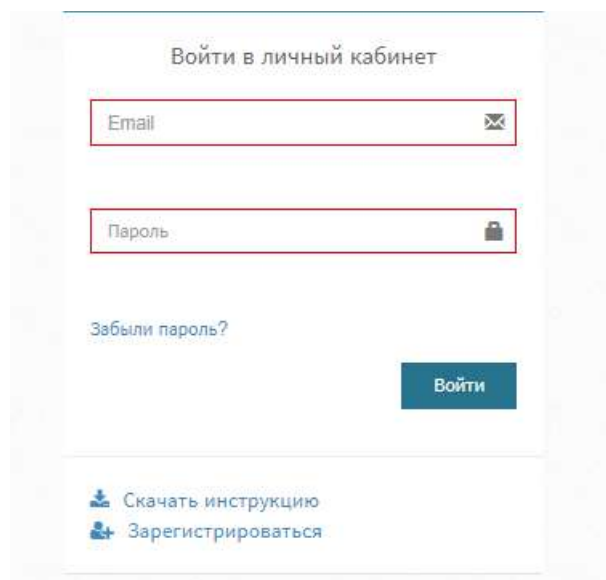
	Кнопка «Добавить» – используется для добавления новых объектов в Программу
	Кнопка «Сохранить» – используется для сохранения данных в Программе
	Кнопка «Изменить» – используется для изменения(редактирования) данных Программы
	Кнопка «Редактировать» – используется для перехода к формам редактирования заявок
	Кнопка «Вернуться к списку» – используется для выхода к списку из формы редактирования или изменения.
	Кнопка «Создать» – используется для добавления новых заявок в Программу

### 3. Личный кабинет жителя

#### 3.1 Регистрация в Web-версии

Для получения доступа в личный кабинет своего лицевого счёта необходимо пройти процедуру регистрации. Для этого необходимо выполнить следующие действия:

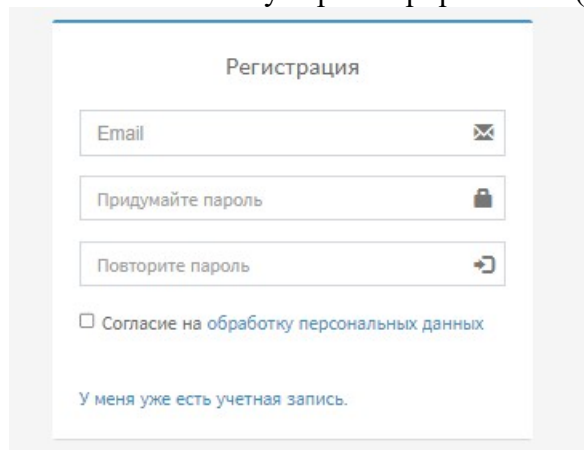
1. Выберите пункт «Зарегистрироваться» на форме «Войти в личный кабинет» (Рис.3)



The screenshot shows a login form with the title "Войти в личный кабинет". It contains two input fields: "Email" with an envelope icon and "Пароль" with a lock icon. Below the password field is a link "Забыли пароль?". A blue button labeled "Войти" is positioned to the right. At the bottom, there are two links: "Скачать инструкцию" and "Зарегистрироваться".

Рис.3

2. Укажите свой адрес электронной почты (поле Email) и пароль для доступа в личный кабинет (поле Пароль). Для проверки корректности внесённого пароля повторите его в поле Подтверждение пароля. Поставьте галочку «Согласие на обработку персональных данных». Затем нажмите кнопку Зарегистрироваться. (Рис.4)



The screenshot shows a registration form with the title "Регистрация". It contains three input fields: "Email" with an envelope icon, "Придумайте пароль" with a lock icon, and "Повторите пароль" with a refresh icon. Below these fields is a checkbox labeled "Согласие на обработку персональных данных". At the bottom, there is a link "У меня уже есть учетная запись".

Рис.4

Затем необходимо подтвердить правильность своего e-mail, для этого перейдите по ссылке, отправленная на Вашу указанную эл. почту. (Рис.5) После чего повторно введите своей Email и Пароль и нажмите «Войти».

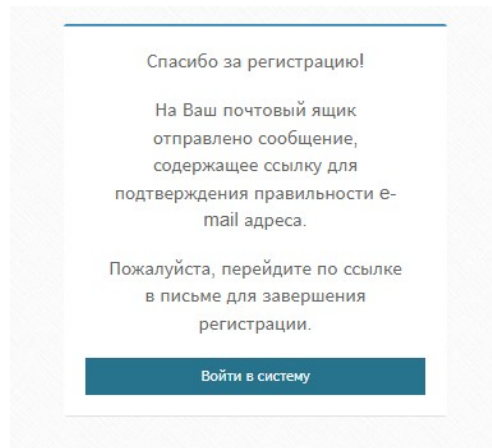


Рис.5

Указать Платёжный код (номер лицевого счёта в счёте на оплату), Фамилию и Номер квартиры из счёта на оплату. (Рис. 6-7)

### Добавить лицевой счет

Рис.6

выписан за январь 2017г. по ул. СПОРТИВНАЯ ЗЕЛЕНОДОЛЬСКИЙ Р-Н на собственника (квартиросемейщика) **КОВА** балансодержателем жилого помещения, расположенного в квартире №16 д. с количеством проживающих с общим площадью 17,20 е количеством проживающих, которому присвоен счет № **6262000** за оплату на период 28.02.2017г.

Платеж за дом 11 750,00

№	Наименование	Остаток поступлений в предыдущем месяце (руб.)	Переплата за предыдущий период (руб.)	Денежные переводы (-) (руб.)	Единая ставка	Объем услуг	Тариф за единицу услуги (руб.)	Наименование по тарифам за текущий месяц (руб.)	Расчет		Сумма к оплате с учетом скин-кода (руб.)	Итого к оплате с учетом скин-кода (руб.)
									дней	руб.		
1	Отопление		0.00	0.00	кв.м	17.20	26.14		0.00	0.00	0.00	
2	Подогрев воды в т.ч. Холодная вода для нужд ТВС в т.ч. подогрев воды	XXXXXX XXXXXX	0.00 0.00	XXXXXX XXXXXX	кв.м кв.м	10.16 10.16	13.03 62.57		0.00 0.00	0.00 0.00	0.00 0.00	

Рис.7

Укажите свои Контактные данные (Рис.8)

### Профиль абонента

**Контактные данные**


Как Вас зовут?

Домашний телефон

Мобильный телефон

Электронная почта

**Фотография**



Изменить фотографию

Рис.8

### 3.2 Раздел Новости

На главной панели личного кабинета отображается информация об изменениях в заявках (обращениях) жильца в диспетчерский центр, поступивших по телефону или через личный кабинет/мобильное приложение жильца, информационные сообщения управляющей компании жильцам дома и т.п. (Рис. 9)

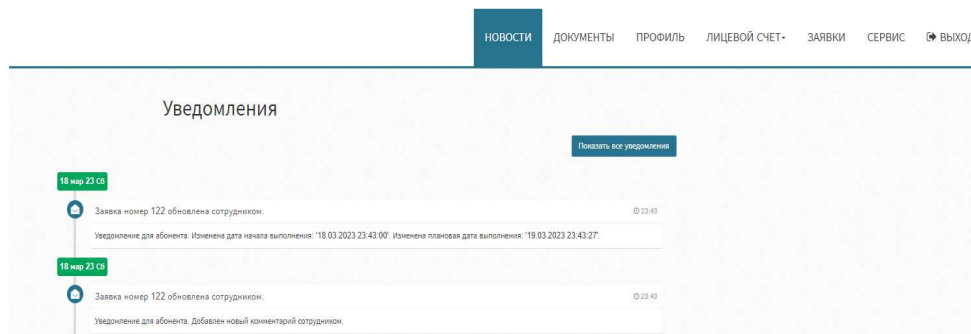


Рис.9

### 3.3 Раздел Документы

В этом разделе управляющей компанией могут быть размещены документы по многоквартирному дому (протоколы собраний, решения, финансовые отчёты по дому и т.п.). (Рис. 10)

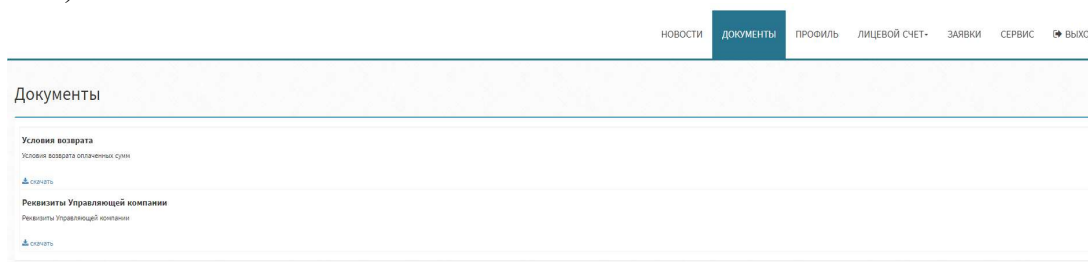


Рис.10

### 3.4 Раздел Лицевой счет

#### 3.4.1 Подраздел Связанные ЛС

В программе имеется возможность привязывать на один кабинет жителя несколько лс. (Рис. 11)

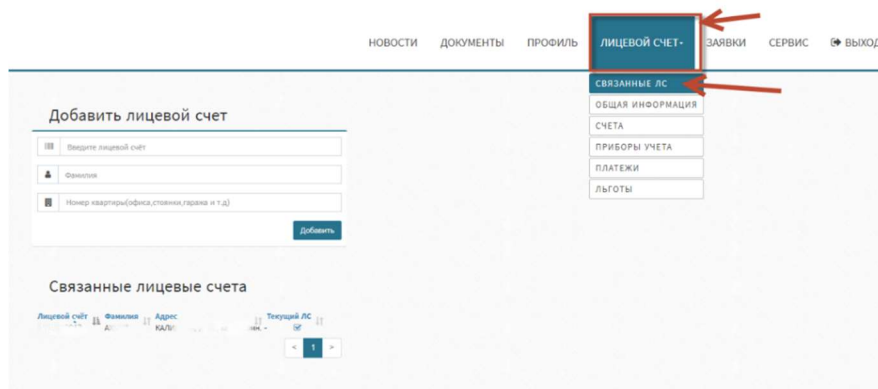


Рис.11

### 3.4.2 Подраздел общая информация

Данный подраздел позволяет просмотреть общую информацию по своему лицевому счёту (Рис. 12)

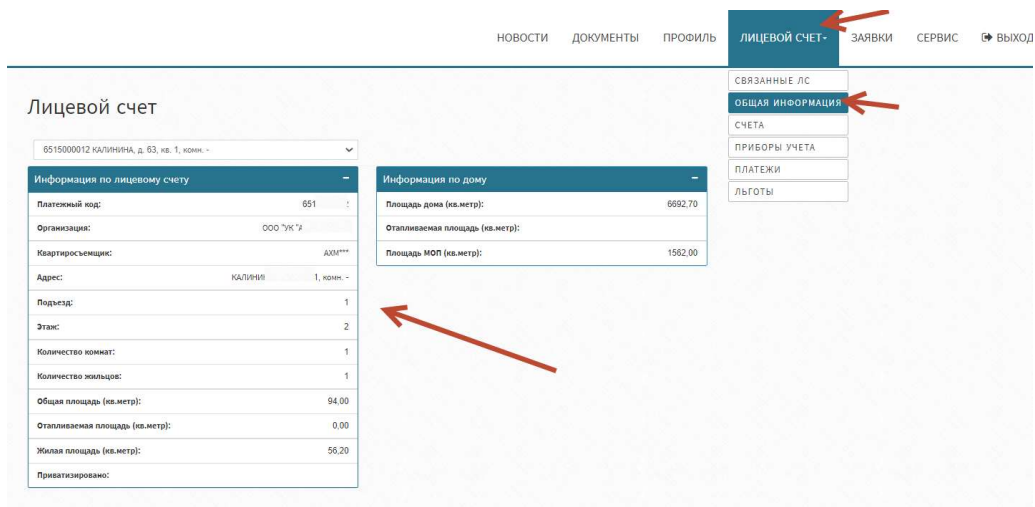


Рис.12

### 3.4.3 Подраздел Счета

Здесь вы имеете возможность просматривать начисления, получать копию счёта (кнопка Печать), оплатить начисления (кнопка оплатить) (Рис. 13)

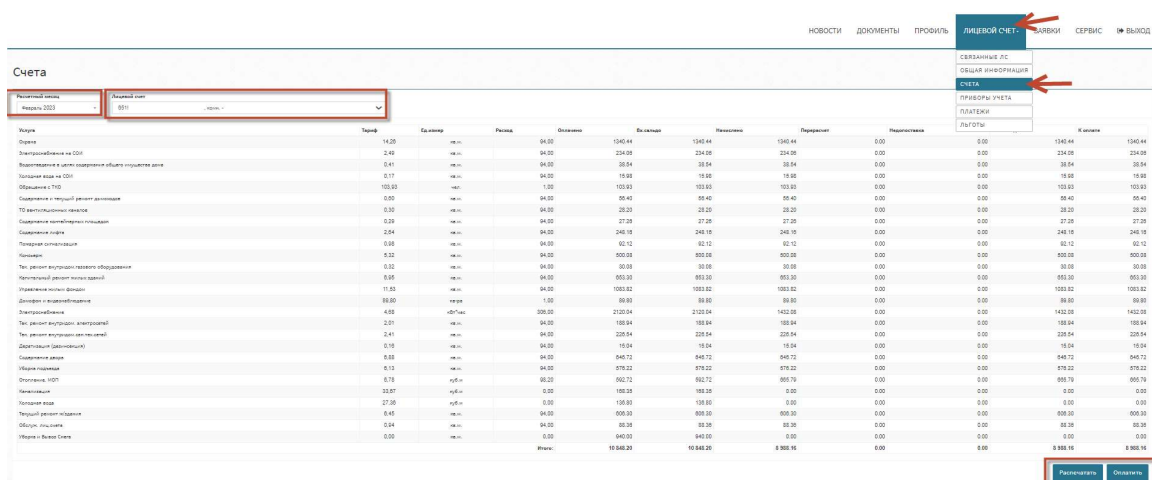


Рис.13

### 3.4.4 Подраздел Приборы учета

Данный подраздел дает возможность жителю ежемесячно вводить показания приборов учета. Допустимый период ввода показаний приборов учёта определяется организацией, осуществляющей расчёт начислений. Обычно это с 10 до 25 числа. Допустимый период ввода показаний учёта определяется вашей управляющей компанией. Период будет отображен внизу. Если период для ввода показаний закрыт, то будет выведено соответствующее предупреждение. (Рис.14)

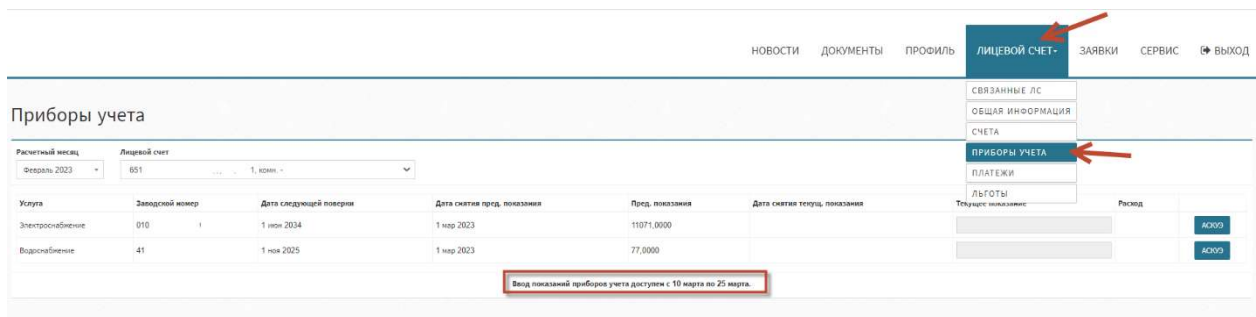


Рис.14

Для ввода показаний приборов учёта необходимо нажать «Ввести значения», а затем, после регистрации показаний, нажать «Сохранить» (Рис.15)

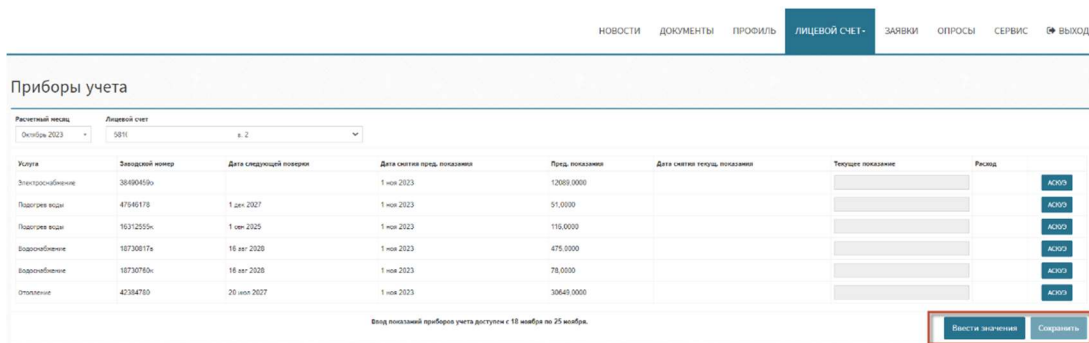


Рис.15

### 3.4.5 Подраздел Льготы

В этой форме отображается информация о начисленных льготах, субсидиях, поступившая от органов социальной защиты населения. (Рис.16)

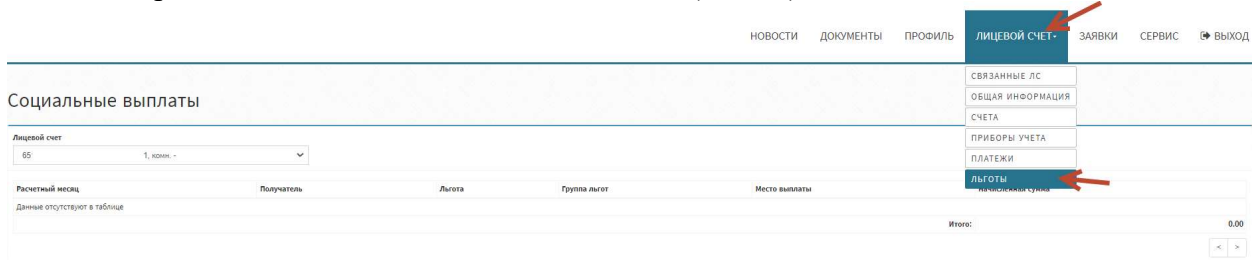


Рис.16

### 3.4.6 Подраздел Платежи

Здесь отображаются все проведённые платежи по лицевому счёту (Рис.17)

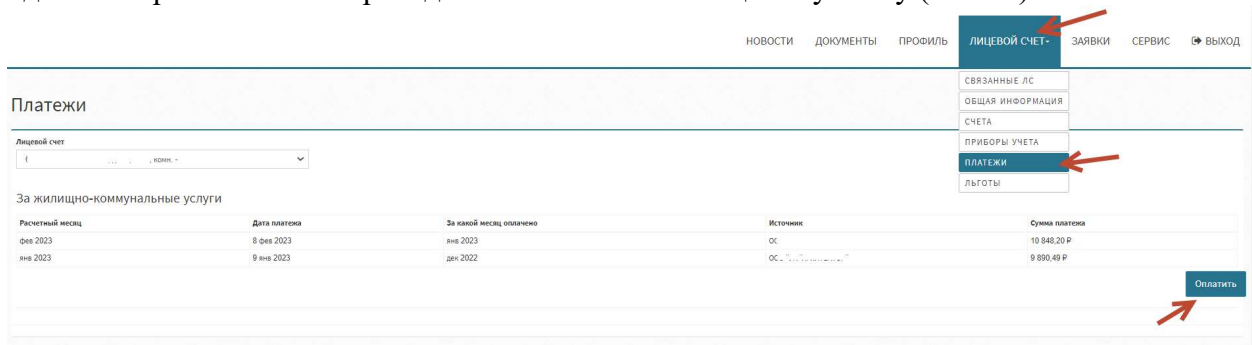


Рис.17

Оплата проводится в подразделах «Счета» или «Платежи». После нажатия кнопки «оплатить» выходит окошко для оплаты (Рис.18) Здесь проводится онлайн платёж по начислениям в лицевом счёте.

Внимание! Оплата и комиссия за приём платежей определяется на основе договора между вашей организацией и банком

Рис. 18

### 3.5 Раздел Заявки

Программа позволяет создавать заявки на обслуживание специалистами управляющей организации. В разделе «Заявки» пользователь имеет возможность просматривать ранее созданные заявки, их статус исполнения, а также создавать новые заявки (Рис.19)

Номер	Лицевой счет	Статус	Вид заявки	Описание	Исполнитель	Дата создания	Планируемая дата исполнения	Дата закрытия
7	051	Новая	Вентиляция, дымоходы	задымившейся отренитируйт...		22.03.2023 16.04.18		
6	05	Новая	Неисправность сетей канализации	Засорилась канализация. К...		22.03.2023 15.55.58		
3	05	Новая	Начисления жилищно-коммунальных платежей	тест		16.03.2023 14.12.32		
2	05	Новая	Уборка дворовых территорий, содержание территорий	тест		16.03.2023 13.51.07	19.03.2023 13.51.07	
1	05	В работе	Домофон	Не работает лампочка в по...	Главный инженер	08.03.2023 22.25.02	09.03.2023 22.25.02	

Рис.19

Для создания новой заявки нажмите «Подать заявку» (Рис.19). В выходящем окошке (рис.20) выбрать вид необходимой заявки, указать свой (т.е. жителя) номер телефона и описать заявку в деталях.

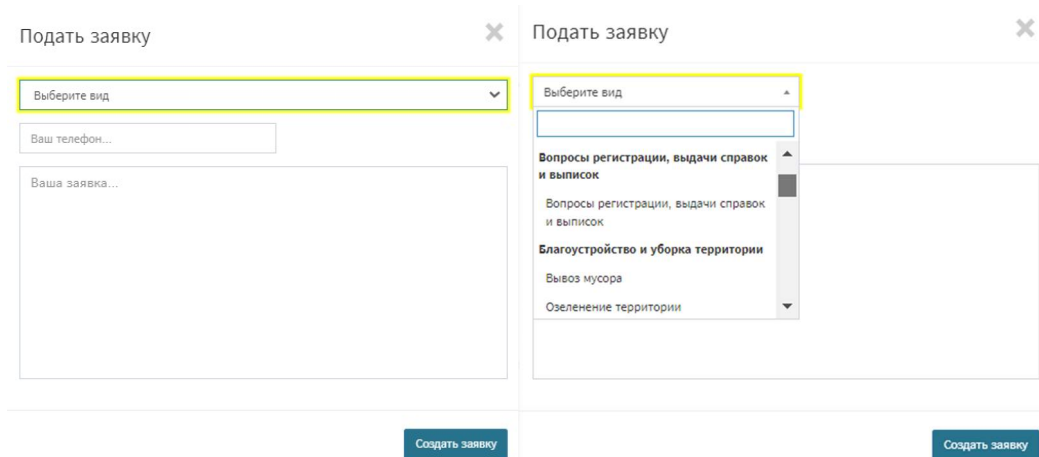


Рис.20

### 3.6 Раздел Сервис

В данном разделе отображаются все коммерческие заявки, которые представлены у УК. (Рис.21)

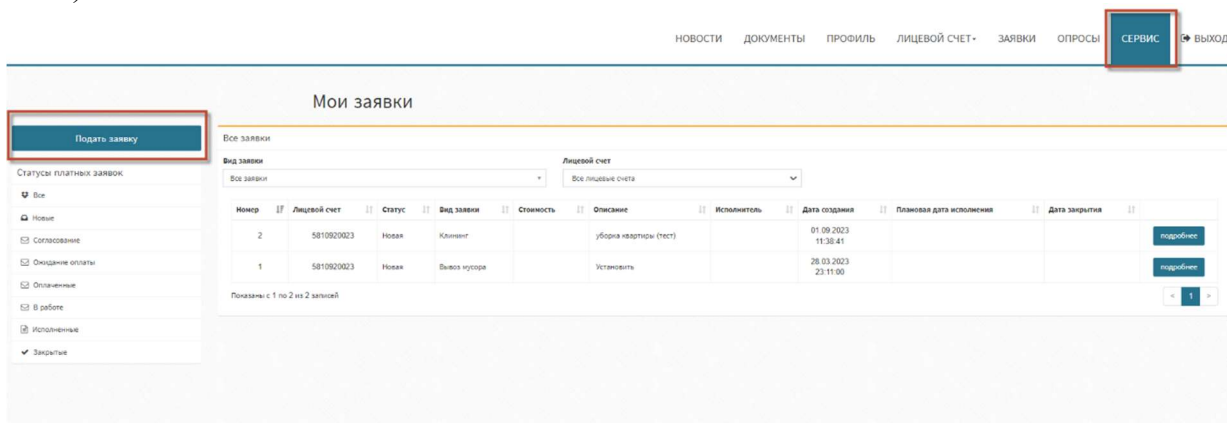


Рис.21

После нажатия на кнопку «подать заявку» (Рис. 21) открывается окно с перечнем всех имеющихся коммерческих заявок в управляющей компании. (Рис.22)

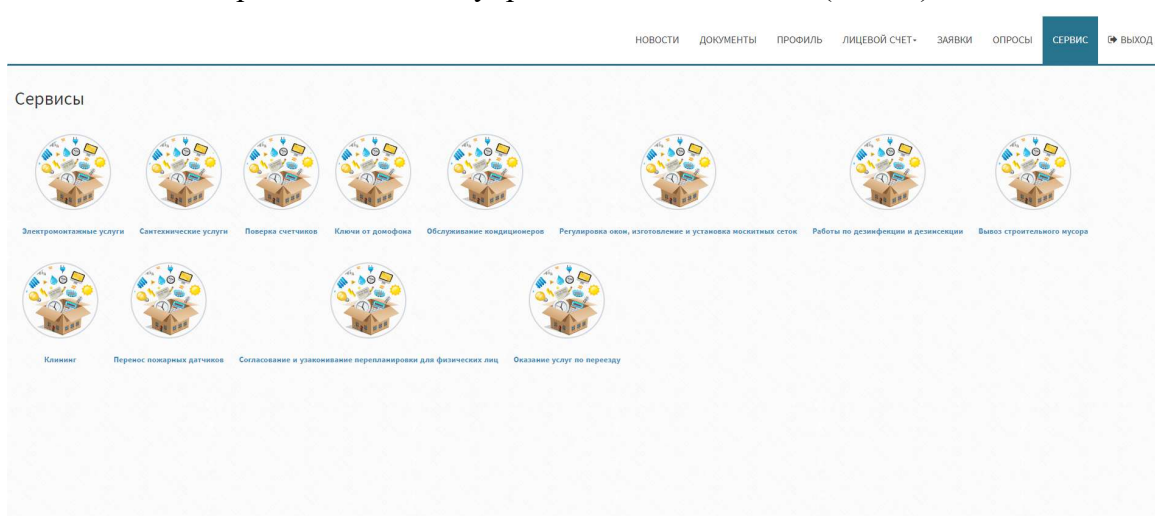


Рис. 22

Выбираете нужную коммерческую заявку, на выходящем окошке необходимо нажать «далее» или «отмена» (Рис. 23).

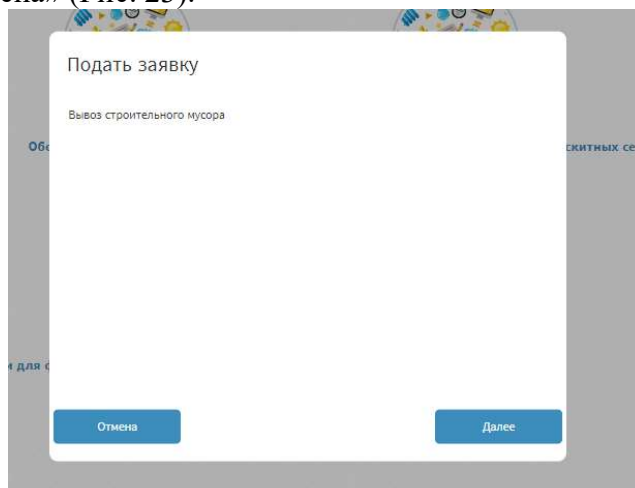


Рис. 23

После нажатия «далее», выходит следующее окно (Рис. 24), где необходимо выбрать в строке «выберите вид» нужную заявку, номер телефона и дополните описание к заявке. После чего нажмите «создать заявку». Заявка отправлена в Управляющую компанию.

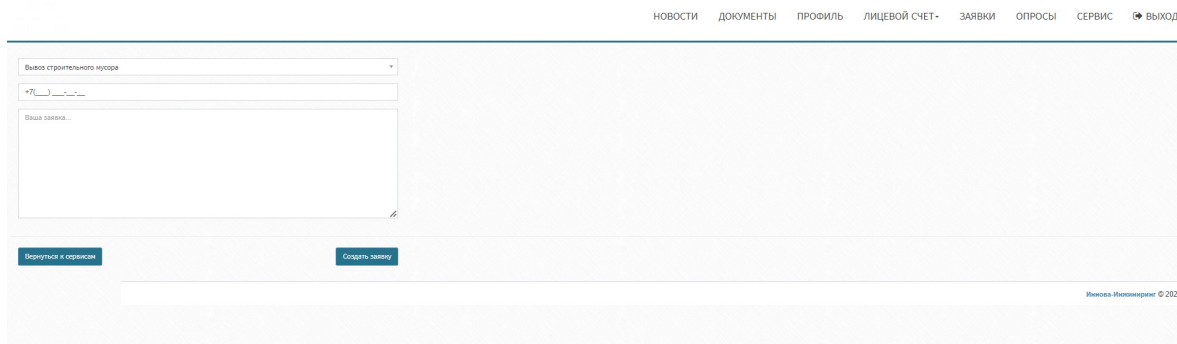


Рис. 24

### 3.7 Опросы

В данном подразделе можно увидеть список опросов. В столбце «Завершение» (Рис. 25) указывается точная дата и время завершения опроса. Пока действует опрос, житель может проголосовать через кнопку «подробнее» (Рис. 25)

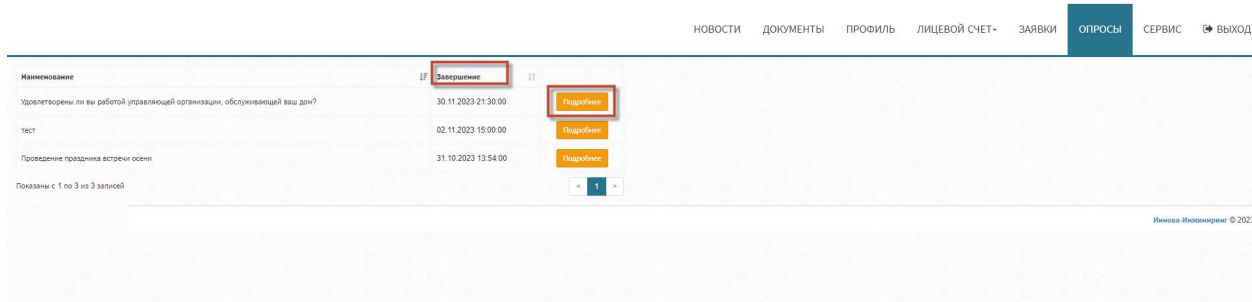


Рис. 25

### 3.8 Мобильное приложение абонента

#### 3.8.1 Установка приложения

Приложение устанавливается для телефонов на операционной системе Android из Google Playmarket, для телефонов Iphone (операционная система IOS) из AppStore.

На рисунке показан пример поиска и установки приложения для IOS устройств.

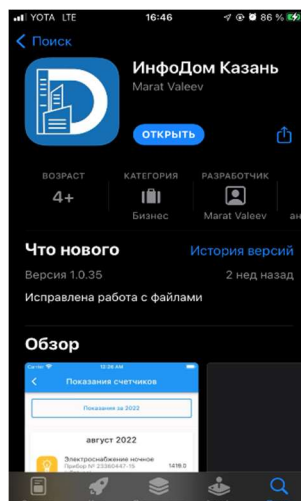


Рис.26

### 3.7.2 Запуск приложения

Для запуска приложения необходимо запустить следующий ярлык приложения, на рабочем столе. На рисунке приведены примеры ярлыков программы. (Рис.27)



Рис.27

### 3.7.3 Регистрация в мобильном приложении

Для привязки мобильного приложения к личному кабинету необходимо пройти процедуру регистрации, указав свой адрес электронной почты, желаемый пароль для входа и дать согласие на обработку персональных данных. В дальнейшем, для входа в личный кабинет жильца, вам необходимо будет указать в качестве имени пользователя адрес электронной почты и пароль. (Рис.28)

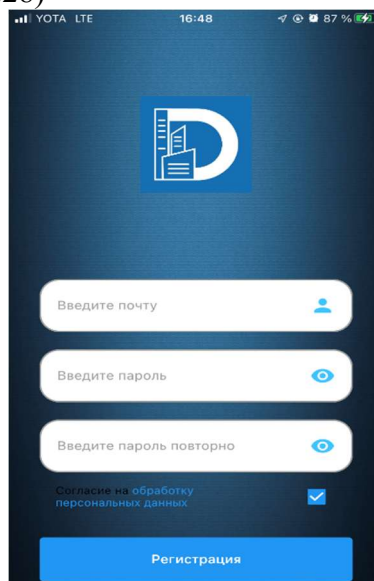


Рис.28

### 3.7.4 Вход в личный кабинет

Укажите свой email, который использовали при регистрации и пароль. Затем нажмите «Войти» (Рис.29)

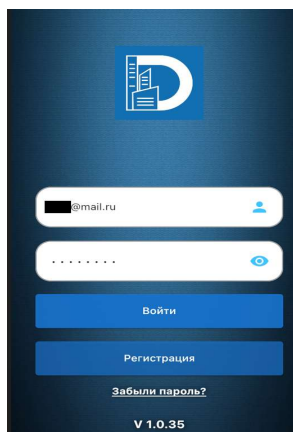


Рис.29

### 3.7.5 Главное меню

Главное меню программы представлено на картинке. Состав пунктов меню может отличаться, в зависимости от того, какие сервисы подключены у вашей управляющей компании. (Рис.30)

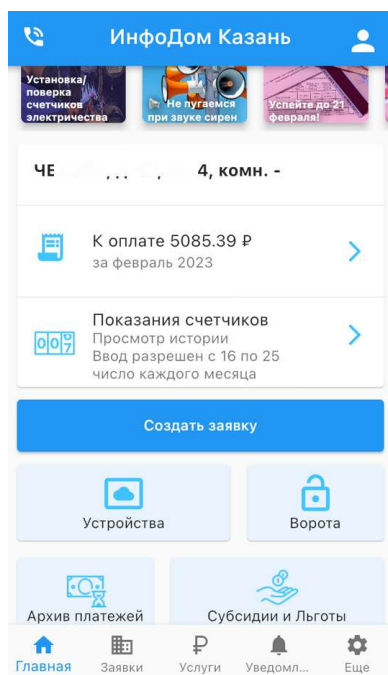


Рис.30

Функционал мобильного приложения такой же, как и у Web-версии личного кабинета жителя – просмотр новостей и документов от УК, подача заявок и контроль их выполнения, профиль абонента, общая информация по лс, счета фактуры, ввод и просмотр показаний счетчиков и т.д.

## 4. Личный кабинет Администратора

Для получения доступа в личный кабинет необходимо запросить логин и пароль доступа у своего администратора. Затем в регистрационной форме заполнить свои учётные данные и нажать «Войти». (Рис.31)

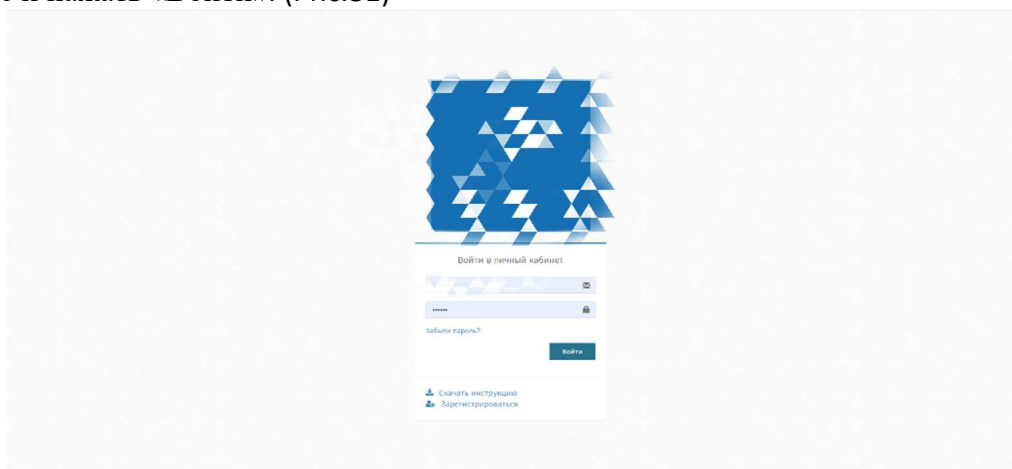


Рис.31

Функционал личного кабинета Администратор - заполнение справочника (должности, типы/виды заявок, шаблоны заявок, сроки исполнения, зональность заявок), регистрация сотрудников УК (Ролевая модель - подраздел пользователи и подраздел сотрудники). (Рис.32)

Для функционирования ПП Администратору в своем личном кабинете необходимо заполнить все виды справочников, а также зарегистрировать сотрудников УК.

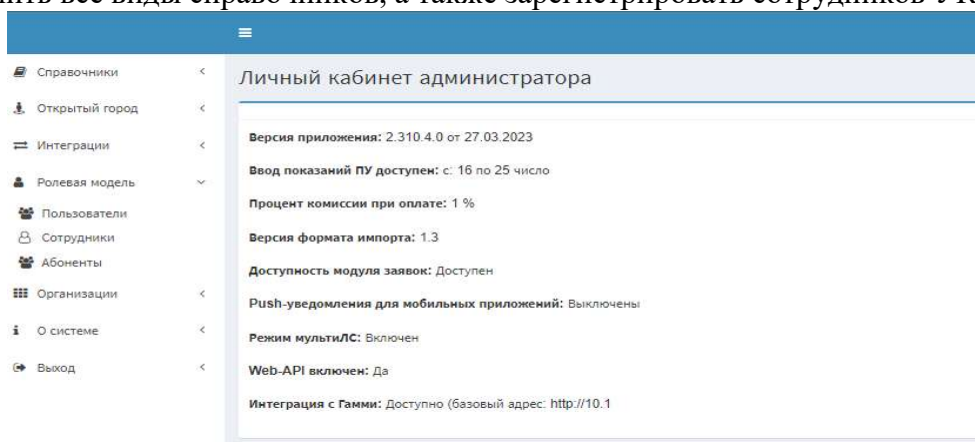


Рис.32

### 4.1 Раздел Справочники

#### 4.1.1 Подраздел Должности

В подразделе Должности необходимо заполнить все виды должностей и подрядчиков, которые имеются у УК. (Рис.33)

Добавить должность/подрядчика можно через кнопку «Добавить» (Рис.33).

Наименование	Коммерческие заявки	Время создания	Время изменения	Изменить
Заместитель директора	Нет	16.03.2022 17:49:02	16.03.2022 17:49:02	Изменить
Бухгалтер по расчетам с населением	Нет	16.03.2022 17:49:02	16.03.2022 17:49:02	Изменить
Паспортист	Нет	16.03.2022 17:49:02	16.03.2022 17:49:02	Изменить
Подрядчик	Нет	16.03.2022 17:49:02	16.03.2022 17:49:02	Изменить
Дворник	Нет	16.03.2022 17:49:02	19.04.2022 16:57:47	Изменить
Слесарь	Нет	16.03.2022 17:49:02	19.04.2022 17:08:48	Изменить
ИП Яруллин	Нет	27.02.2023 15:41:29	17.03.2023 10:48:05	Изменить

Рис.33

Добавить должность/подрядчика можно через кнопку «Добавить» (Рис.33). В выходящем окошке в поле «наименование должности» прописываем должность/подрядчика и нажимаем на кнопку «добавить». (Рис.34) Должность/подрядчик добавлен.

Рис. 34

Через кнопку «изменить» (Рис.33) к должности добавляем все виды услуг, которые он должен видеть. Для этого в поле «список доступных видов заявок» поочередно добавляем услуги и нажимаем на кнопку «добавить» После того как добавили все необходимые виды услуг нажимаем на кнопку «сохранить» и «вернуться к списку». (рис. 35).

Рис.35

#### 4.1.2 Подраздел Виды заявок

В подразделе Должности необходимо заполнить все виды заявок (Рис.36), для того чтобы жители могли создавать заявки в своем личном кабинете.

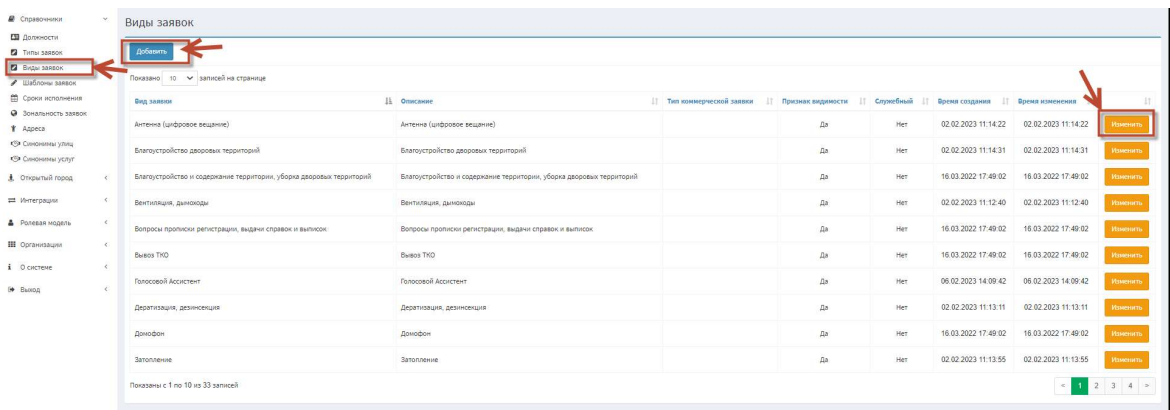


Рис.36

Для этого необходимо нажать на кнопку «Добавить» (Рис.36). И в выходящем окошке заполнить строки «Вид заявки», «Описание», поставить галочку «признак видимости» и нажать на кнопку «добавить». (Рис.37)

**Примечание:** Если убрать галочку «признак видимости», то данная заявка не будет отображаться у жителя в личном кабинете при выборе заявки.

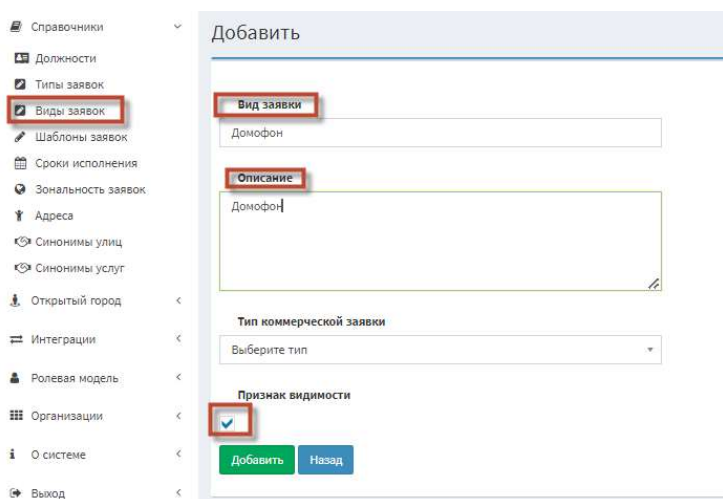


Рис.37

Только после добавления всех видов заявок, можно добавить список доступных заявок к конкретной должности. ([пункт 4.1.1 рис.31](#)).

### 4.1.3 Подраздел Шаблоны заявок

Шаблоны предусмотрены для облегчения Вашей работы. Когда Диспетчер принимает заявки по телефону, то заявки создаются вручную. И как правило у заявок бывают типовые тексты.

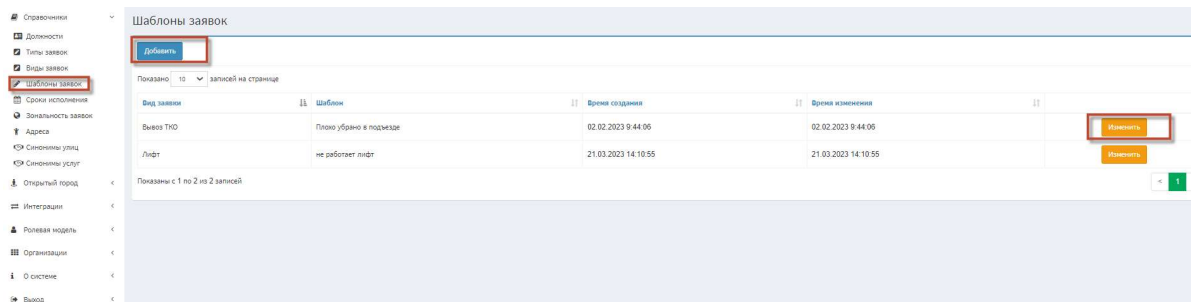


Рис.38

Для этого нужно нажать на кнопку «Добавить» (Рис.38). В строке «вид заявки» выбрать необходимую заявку, а в описании написать текст шаблона (Рис.39) и нажать на кнопку «добавить». Шаблон сохранен.

Рис.39

#### 4.1.4 Подраздел Сроки исполнения

Необходимо заполнить список сроков исполнения заявок, для того чтобы на каждую заявку могли ставить свой срок выполнения. В данном подразделе показываются все сроки исполнения заявок, которые когда-либо Вы добавляли. Их можно изменить через оранжевую кнопку «Изменить» или удалить через красную кнопку «Удалить». (Рис.40)

Описание	Количество дней	Признак активности	Время создания	Время изменения	Изменить	Удалить
Аварийная	0	Да	16.03.2022 17:49:02	16.03.2022 17:49:02	Изменить	Удалить
3 дня	3	Да	16.03.2022 17:49:02	16.03.2022 17:49:02	Изменить	Удалить
1 месяц	30	Да	16.03.2022 17:49:02	16.03.2022 17:49:02	Изменить	Удалить
1 день	1	Да	19.04.2022 17:12:46	19.04.2022 17:12:46	Изменить	Удалить
2 дня	2	Да	19.04.2022 17:13:04	19.04.2022 17:13:04	Изменить	Удалить

Рис.40

Добавление осуществляется через синюю кнопку «Добавить» (Рис.40). В открывшемся окошке заполнить поля: Описание, Количество дней, признак активности – ставить галочку. Далее зеленая кнопка «Добавить» (Рис. 41)

Рис.41

#### 4.1.5 Подраздел Зональность заявок

Если есть разделение по исполнителям заявок, то в данном подразделе можно распределить исполнителей по домам. Это облегчит работу Диспетчеру, так как если заявка

поступит через приложение или сайт, то данная заявка автоматически будет назначена на того исполнителя, к которого мы указали в этом подразделе.

Необходимо выбрать заявку в строке «Тип заявки», и напротив каждого адреса выбрать исполнителя. В самом низу, после всех адресов, нажать на зеленую кнопку «сохранить» для сохранения внесенных изменений. (Рис.42)

Рис.42

#### 4.1.5 Подраздел Типы заявок

В данном подразделе необходимо создать все коммерческие заявки, которые имеются у организации. (Рис.43)

Рис.43

Для создания необходимо нажать на кнопку «Добавить» (Рис.43) и заполнить наименование заявки в поле «Тип заявки», описание к заявке в поле «Описание» и поставить галочку на «признак видимости». При необходимости можете приложить изображение, нажав на «выберите файл». (Рис. 44)

Все коммерческие заявки у жителя отображаются в личном кабинете в разделе «Сервис».

Рис. 44

После того как добавили все типы коммерческих заявок в разделе «Типы заявок», необходимо перейти в раздел «Виды заявок», нажать на **Добавить** и добавить вид платной

заявки, в поле «тип коммерческой заявки» выбрать из списка необходимую заявку, и заполнить остальные поля, согласно коммерческой заявки. (Рис. 45)

Рис. 45

## 4.2 Раздел Ролевая модель

Следующий функционал кабинета Администратора – регистрация всех сотрудников организации. Регистрация проходит в двух этапах:

- 1) Добавление пользователя (Подраздел Пользователи)
- 2) Регистрация сотрудника (Подраздел сотрудники)

Email	Роль	Дата регистрации	Дата удаления
o@mail.ru	Исполнитель	30.03.2023 15:46:08	
s1@mail.ru	Исполнитель	30.03.2023 15:45:50	
u1_yom2@mail.ru	Исполнитель	30.03.2023 15:31:11	
u1_yom1@mail.ru	Исполнитель	30.03.2023 15:24:36	

Рис.46

Для начала необходимо создать учетную запись сотруднику. Для добавления пользователя (п.1) выберите раздел «Ролевая модель» -> «Пользователи». Нажмите кнопку «Добавить» и заполните поле email (логин под которым он будет регистрироваться в программе), пароль и укажите его роль в ПП (Рис. 47):

- Администратор – администратор портала (доступ личный кабинет администратора)
- Директор – руководитель компании (доступен личный кабинет руководителя)
- Диспетчер – диспетчер по обслуживанию заявок (доступен личный кабинет диспетчера)
- Исполнитель – исполнитель заявок населения.

Рис. 47

Затем в подразделе «Сотрудники» (Рис.48) нажмите кнопку «Добавить».

Email	Организация	Подразделение	Должность	Фамилия	Имя	Отчество	Номер телефона	Фото
dber@ng.ru	ООО "Кс"	интп"	ООО У	УРКпк	Диспетчер			
plaste@...om.ru	ООО "Кс"	интп"	ООО !	ОРКпк	Мастер (текущий ремонт)			
van@ng.ru	ООО "К"	интп"	ООО У"	РКпк	Слесарь	Якушкин	Евгений	
dv1@ng.ru	ООО "Кю"	интп"	ООО У.....	УРКпк	Дворник		Андрей	
dv2@ng.ru	ООО "Кю"	интп"	ООО .....	"ОРКпк	Дворник		Сергей	

Рис.48

В открывшемся окне необходимо заполнить Пользователь (выбрать уч. запись, которую зарегистрировали), организацию, должность (выпадающий список из [ИЗ справочника должности](#)), ФИО сотрудника, ФИО для отображения (отображение для абонента) и нажать на кнопку «Сохранить». (Рис. 49).

Рис.49

## 5. Личный кабинет Диспетчера

### Регистрация

Для получения доступа в личный кабинет необходимо запросить логин и пароль доступа у своего администратора. Затем в регистрационной форме заполнить свои учётные данные и нажать «Войти». (Рис. 50)

Рис.50

## 5.1 Раздел Главная

Для корректного отображения информации рекомендуется заполнить профиль сотрудника. (Рис.51)

Домашняя страница

Ваша фотография

Уведомления для Вас

У Вас нет новых уведомлений. Хорошего Вам дня!

Информация о Вас

Как Вас зовут?

Имя

Отчество

ФИО и инициалы (для отображения абонента)


Номер телефона (для отображения сотрудником)

Сохранить

Рис.51

## 5.2 Раздел Заявки

Когда житель создает через свой личный кабинет заявку, то автоматически данная заявка появляется у диспетчера со статусом «Новая». Такие заявки Диспетчер должен обрабатывать. Для этого необходимо зайти внутрь заявки через «карандаш», который находится слева от заявки. (Рис.52) Также есть возможность распечатать наряд заказ –

нажать на , которая находится справа от заявки.

Номер	Статус	Исполнитель	Вид заявки	Адрес	Абонент	Автор	Текст заявки	Дата создания	Планируемая дата исполнения	Дата закрытия	Комментарий
387	Новая	Голосовой Ассистент		г. д. , корп. - кв. -			Сообщение: Адрес: улица т...	04.04.2023 16:41:09	05.04.2023 16:41:09		
386	Новая	Отдел контроля	Вентиляция, дымоходы	ПРКТ У ком. -	2, кв. 7,	Хабидуллин Рустем Фаридович	Сообщение: тестовая заявк...	04.04.2023 13:54:00	05.04.2023 13:54:00		
382	В работе	Отдел контроля	Мусоропровод	г. д. , корп. - кв. -			Сообщение: Братия газин...	03.04.2023 13:18:44	04.04.2023 13:18:00		Соединил с Никитой Д.
358	Новая	Отдел контроля	Текущий ремонт здания	ПЛАУИ	кв. 11, комн. -	Петринова Ольга Александровна	Сообщение: ремонтные раб...	03.04.2023 12:24:02	06.04.2023 12:24:00		
354	Новая	Отдел контроля	Подъезд	РККА 44, кв. ....	2, кв.	МИРДУБАЕВА ФИРАДИА АДЕГАМОВНА	Сообщение: рабочее дол...	03.04.2023 11:07:04	04.04.2023 11:07:00		
352	Новая	Идель Сервис АДС	Неисправность сетей водоснабжения и канализации	Р1		ДАМИНОВ ИЛЬДАР САБИРОВИЧ	Сообщение: систематическ...	03.04.2023 09:02:35	04.04.2023 09:02:00		

Рис.52

Диспетчер и исполнитель заявки имеют возможность редактировать заявку, изменять статус, комментировать, задавать вопросы автору, а также прикладывать файл. (Рис.53)

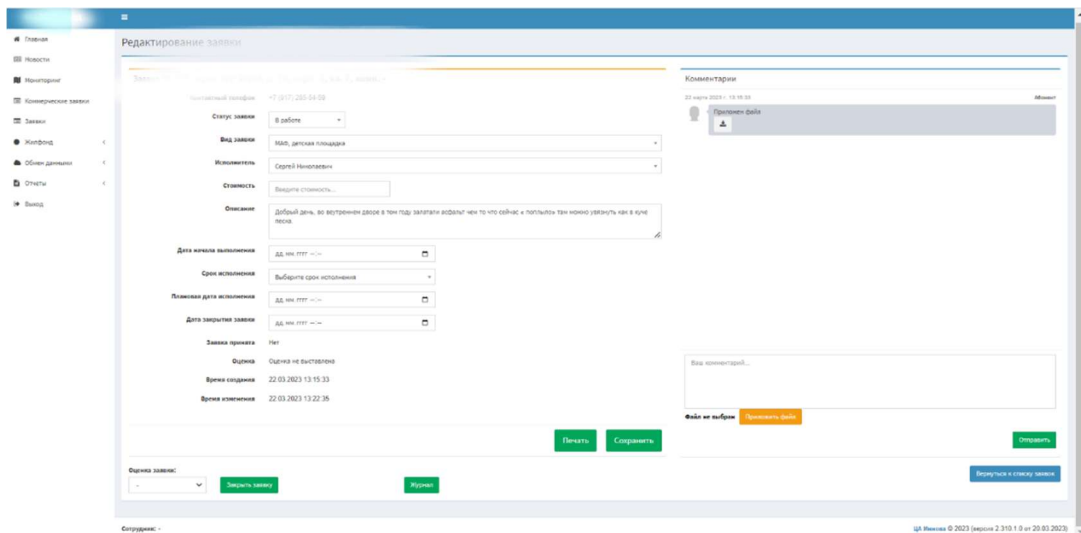


Рис.53

Пользователь с ролью «Диспетчер» имеет возможность создавать заявки, которые поступают по телефону диспетчерской службы. Для этого необходимо в разделе «заявки» нажать на зеленую кнопку «Создать» (Рис. 52)

После нажатия, на экране выходит окно. Необходимо заполнить поля, согласно Вашей заявки и нажать на кнопку «Создать заявку» (Рис. 54)

- Выбрать вид заявки
- адрес жителя, от которого поступила заявка (дом, квартира)
- выбрать сразу ответственного (исполнителя по данной заявке)
- номер телефона жителя
- срок исполнения заявки
- прописать детальное описание заявки.

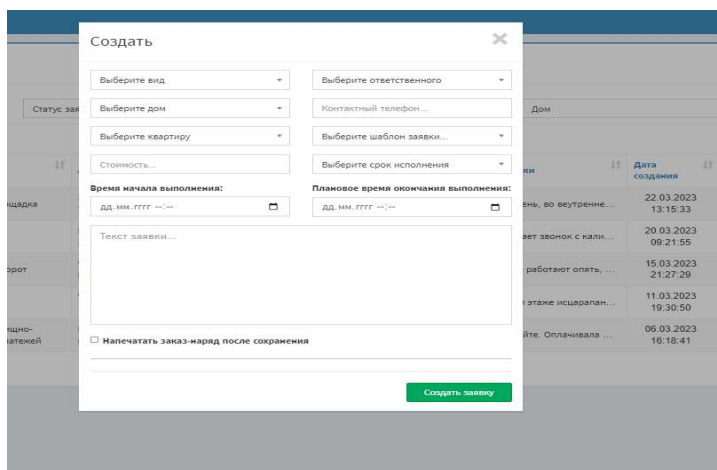


Рис.54

### 5.3 Раздел Коммерческие заявки

В данном разделе отображаются все коммерческие заявки, которые поступают от жителей. Также Диспетчер имеет возможность создать коммерческую заявку вручную, нажав на кнопку «Создать». (Рис.55)

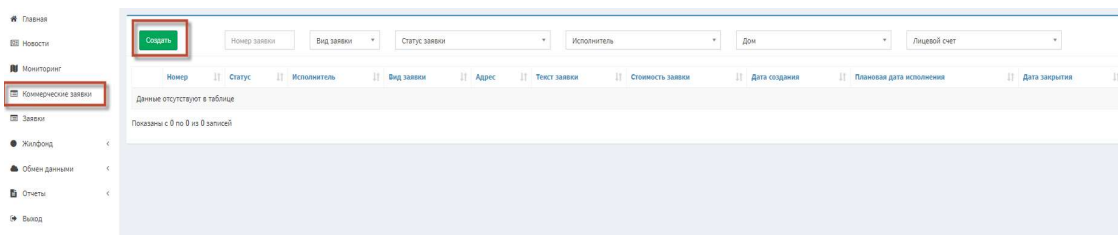


Рис.55

## 5.4 Раздел Жилфонд

Раздел жилфонд включает в себя несколько подразделов.

### 5.4.1 Подраздел «Новости и уведомления»

Диспетчер может рассылать для жителей новости/уведомления. Необходимо нажать на кнопку «Добавить» и заполнить выходящее окошко – Управляющая компания, Дом, Лицевой счет (кв), заголовок, содержание, при необходимости добавить изображение и поставить галочку «видимость» для отображения у жителя в личном кабинете. (Рис.56-57)

Если поле «дом» оставить пустым, то данное объявление будет видно для всех жителей УК. Если объявление нужно для конкретного дома, то соответственно в поле «дом», выбрать необходимый адрес.

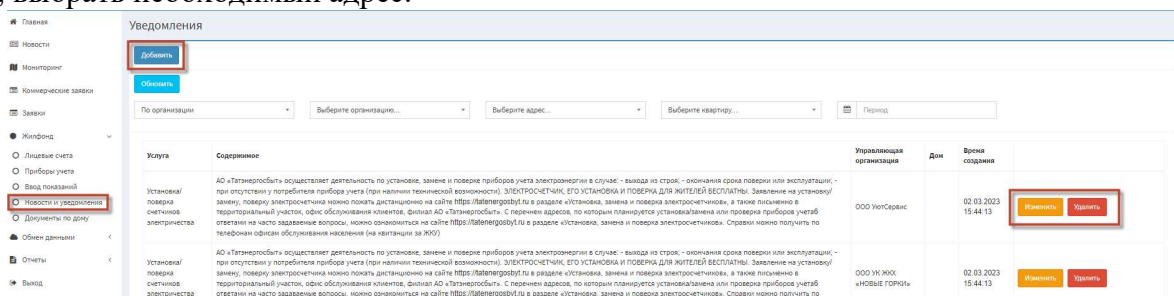


Рис.56

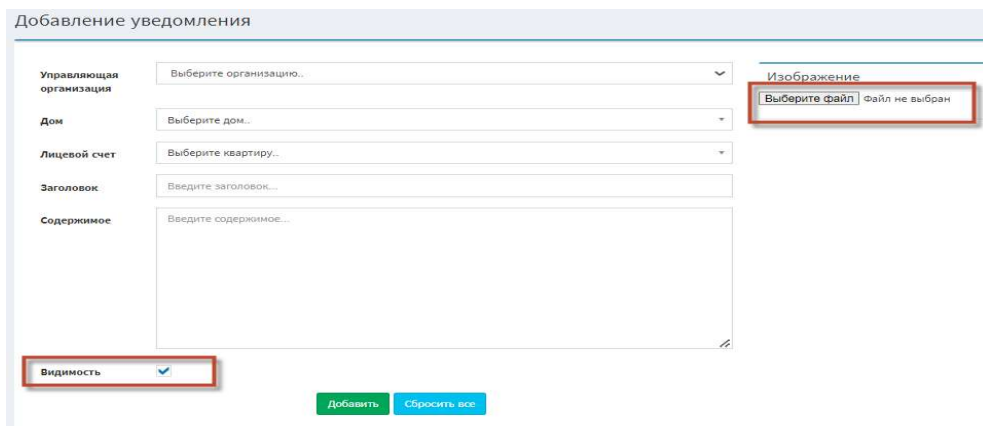


Рис.57

### 5.4.2 Подраздел «Документы по дому»

Для размещения нового документа нажмите «Добавить». (Рис.58)

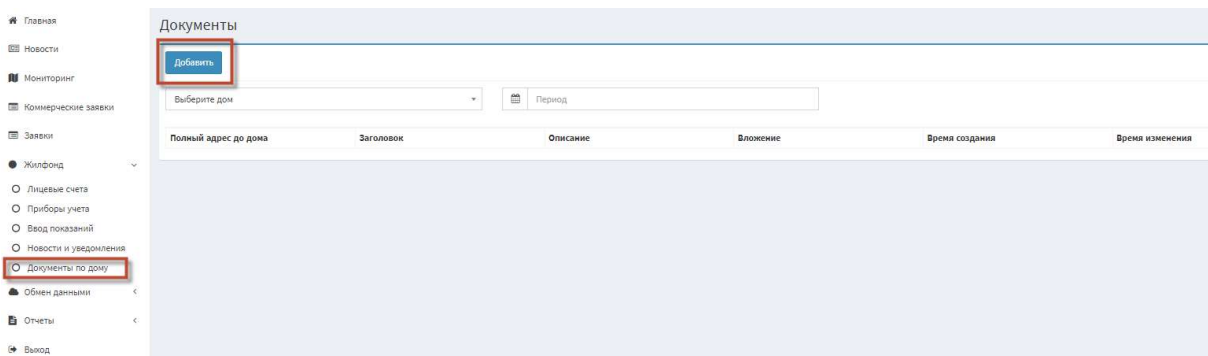


Рис.58

### 5.4.3 Подраздел Лицевые счета

Данный режим позволяет просмотреть информацию по лицевым счетам. Для просмотра информации по лицевому счёту необходимо нажать кнопку «подробнее» (Рис. 59)

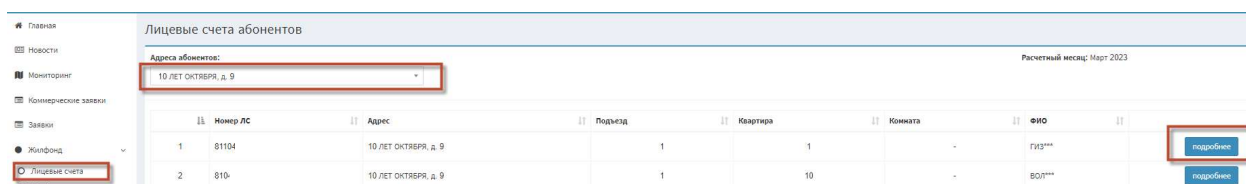


Рис.59

### 5.4.4 Подраздел Приборы учета

В данном подразделе отображаются общедомовые и индивидуальные приборы учета. (Рис. 60)

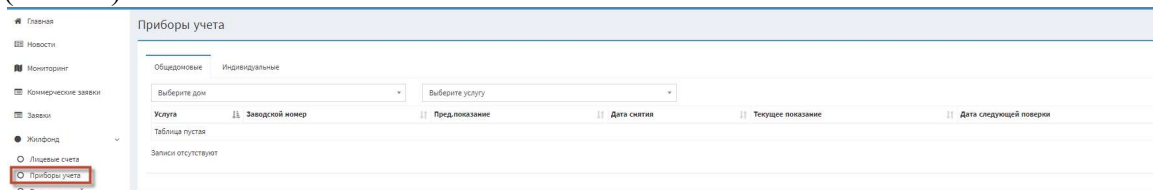


Рис.60

### 5.4.5 Подраздел Приборы учета

Опросы дают точные данные о мнениях и поведении жителей, которые можно использовать для принятия важных решений для Управляющей компании.

В данном подразделе можно увидеть список домов, ранее проводимых, опросов. А также создать новый опрос, нажав на кнопку «Добавить». (Рис. 61)

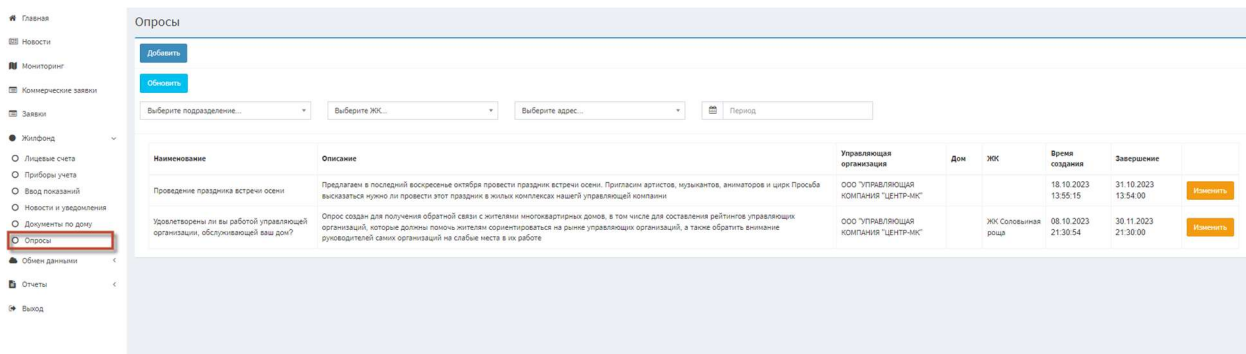


Рис. 61

После нажатия кнопки, открывается окно для добавления опроса. Необходимо заполнить строки (пример описания на рис. 62) и нажать на «Добавить».

Указанное время начало и завершения голосования – дает жителю в этом промежутке проголосовать, а также изменить свой голос на другой ответ. После указанного время завершения голосования, у жителя не будет доступа к голосованию. Следовательно, более правильная статистика будет после завершения голосования.

Через кнопку «Изменить» (Рис. 61) можно увеличить время голосования, или же наоборот уменьшить.

Добавление опроса

Управляющая организация: ООО "УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ "ЦЕНТРА-МС"

ЖК: ЖК Соловьиная роща

Дом: Выберите дом...

Наименование: Удовлетворены ли вы работой управляющей организации, обслуживающей ваш дом?

Описание: Опрос создан для получения обратной связи с жителями многоквартирных домов, в том числе для составления рейтингов управляющих организаций, которые должны помочь жителям ориентироваться на рынке управляющих организаций, а также обратить внимание руководителей самих организаций на слабые места в их работе

Дата начала голосования: 04.11.2023 09:00

Дата завершения голосования: 05.11.2023 20:00

Признак видимости:

Добавить Сбросить все

Варианты ответа:

Варианты ответа:

Да

Нет

Рис. 62

## 5.5 Раздел Обмен данными

### 5.5.1 Подраздел Загрузка данных

Загрузка информации из сторонних систем. Например, по лицевым счетам: (Рис. 63)

Загрузка данных

Выберите файлы для загрузки

Выборите файлы и нажмите кнопку "Загрузить" (оригинал с расширением \*.zip)

Загрузить

Тип	Наименование файла	Начало	Окончание	Прогресс	Статус	
1.	Загрузка лицевых счетов	E:\ЕРД\1659185845\rotpol\6520_20230201_v_1_3_upload_in_pgu_20230307.zip	07.03.2023 17:22:05	07.03.2023 17:24:33	100%	Успешно загружено
2.	Загрузка лицевых счетов	E:\ЕРД\1659185845\rotpol\6520_20230201_v_1_3_upload_in_pgu_20230307.zip	07.03.2023 17:21:47	07.03.2023 17:21:50	100%	Успешно загружено
3.	Загрузка лицевых счетов	E:\ЕРД\1659185845\rotpol\6526_20230201_v_1_3_upload_in_pgu_20230307.zip	07.03.2023 17:21:15	07.03.2023 17:21:17	100%	Успешно загружено

Рис.63

### 5.5.2 Подраздел Выгрузка данных

Здесь осуществляется выгрузка данных в сторонние системы. Например, показания приборов учёта: (Рис. 64)

Выгрузка данных

Выгрузка показаний ПУ

Выборите тип выгрузки и нажмите кнопку "Выгрузить"

Тип	Наименование файла	Начало	Окончание	Прогресс	Статус	
1.	Выгрузка показаний ПУ	ПОКАЗАНИЯ_ИПУ_1_16_20230327_085635.txt	27.03.2023 8:56:33	27.03.2023 8:56:36	100%	Успешно выгружено
2.	Выгрузка показаний ПУ	ПОКАЗАНИЯ_ИПУ_2_15_20230322_041058.txt	22.03.2023 16:10:58	22.03.2023 16:10:59	100%	Успешно выгружено
3.	Выгрузка показаний ПУ	ПОКАЗАНИЯ_ИПУ_1_14_20230227_115058.txt	27.02.2023 11:50:57	27.02.2023 11:50:58	100%	Успешно выгружено
4.	Выгрузка показаний ПУ	ПОКАЗАНИЯ_ИПУ_1_13_20230126_095042.txt	26.01.2023 9:50:41	26.01.2023 9:50:43	100%	Успешно выгружено

Рис.64

## 5.6 Раздел Отчеты

Данный раздел включает в себя отчеты, необходимые для Диспетчера.

Например, отчет «Заявки по исполнителям». Заполнив входные параметры и нажать на «Применить» - получим готовый отчет. (Рис. 65)

Отчет по зарегистрированным заявкам по исполнителям и должностям

Личный кабинет:  Вид заявки:  Автор заявки:  Должность/подразделение:  Исполнитель:

Статус заявки:  Адрес:  Маршрут:  Номер заявки:  Ссылка на исполнителя:

Журнал регистрации заявок

№ заявки	Дата, время поступления заявки	Дата, время начала	Адрес	Область	Район	Исполнитель	Ссылка на заявку	Дата, время выполнения заявки	Дата, время завершения заявки	Прочие комментарии	Возв. поручения, дата возврата	Принятая норма	Время прохождения
141	31.03.2023 14:51:23	01.03.0000 0:00:00	- д. - корп. - кв. -				Ссылка: тестовая заявка 123 Дата: 31.03.2023 Тема: военный городок	01.04.2023 14:31:23					
142	31.03.2023 14:53:33	01.01.0004 0:00:00	ВОЕННЫЙ ГОРОДОК-33 ТЕР д. 5, корп. 2, кв. 16, воен. -	КЛИЦЕВ С. А.			Ссылка: тестовая заявка 123 Внешний ПК: 1104292899 Дата: 31.03.2023 Тема: военный городок	01.04.2023 14:33:33	31.03.2023 16:30:39	2 м 17 сек			
143	31.03.2023 14:49:45	01.03.0003 0:00:00	ВОЕННЫЙ ГОРОДОК-33 ТЕР д. 5, корп. 2, кв. 16, воен. -	КЛИЦЕВ С. А.			Ссылка: тестовая заявка 123 Внешний ПК: 1104292899 Дата: 31.03.2023 Тема: военный городок	01.04.2023 14:49:45	01.04.2023 09:35:10	2 дн 15 м 21 сек			3 дн 14 м 51 сек
144	31.03.2023 13:57:19	01.03.0002 0:00:00	- д. - корп. - кв. -				Ссылка: серия 2 для 18 квартир 12 тестовая заявка Дата: 31.03.2023 13:57:19	01.04.2023 13:57:19	03.04.2023 09:20:46	2 дн 17 м 38 сек			3 дн 17 м 38 сек
145	31.03.2023 13:58:23	01.03.0002 0:00:00	ВОЕННЫЙ ГОРОДОК-33 ТЕР д. 5, корп. 2, кв. 16, воен. -	КЛИЦЕВ С. А.			Ссылка: тестовая заявка 123 Внешний ПК: 1104292899 Дата: 31.03.2023 Тема: военный городок	01.04.2023 13:58:23	31.03.2023 16:03:24	0 м 5 сек			

Рис.65

## 5.7 Раздел «Мониторинг»

Данный режим дает возможность просматривать трекер передвижения сотрудника на карте. (Рис. 66) Для того, чтобы в данном разделе был виден маршрут сотрудника, должно быть установлено приложение исполнителя.

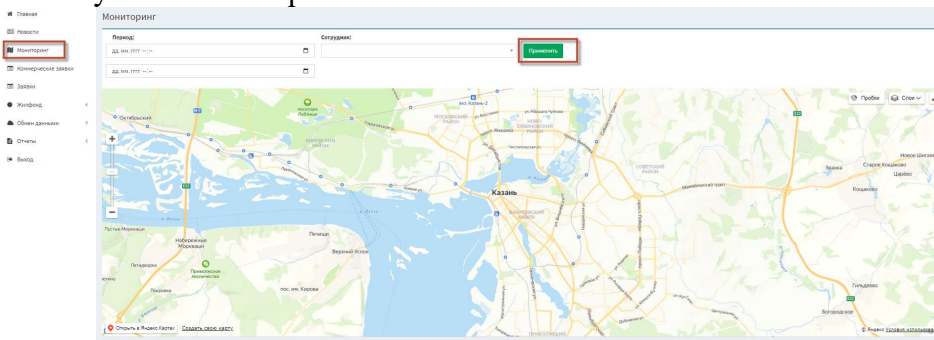


Рис.66

## 6. Личный кабинет Исполнителя

### Регистрация

Для получения доступа в личный кабинет необходимо запросить логин и пароль доступа у своего администратора. Затем в регистрационной форме заполнить свои учетные данные и нажать «Войти». (Рис. 67)

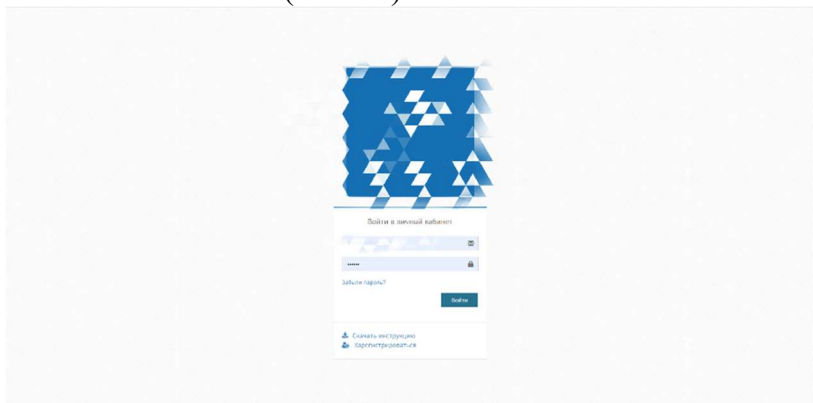


Рис.67

### 6.1 Раздел Главная

Для корректного отображения информации рекомендуется заполнить профиль сотрудника. (Рис.68)

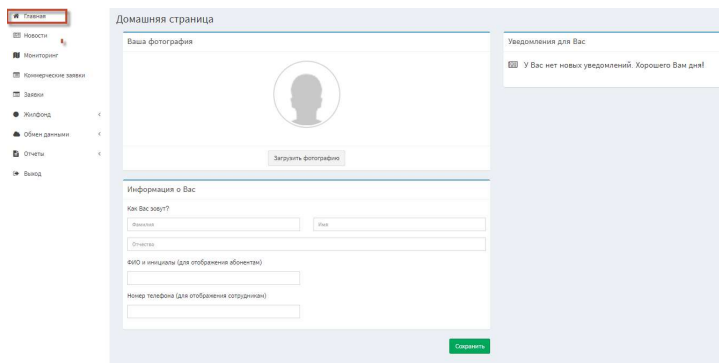


Рис.68

## 6.2 Разделы Заявки и Коммерческие заявки

В данных разделах отображаются все поступающие заявки на исполнителя. Исполнитель видит только свои заявки. (Рис.69)

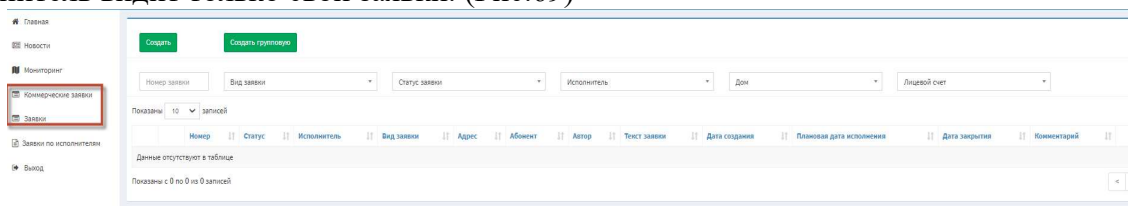


Рис. 69

## 6.3 Раздел Заявки по исполнителям

Данный раздел включает в себя отчет «Заявки по исполнителям». Заполнив входные параметры на экране отобразится готовый отчет. (Рис.70)

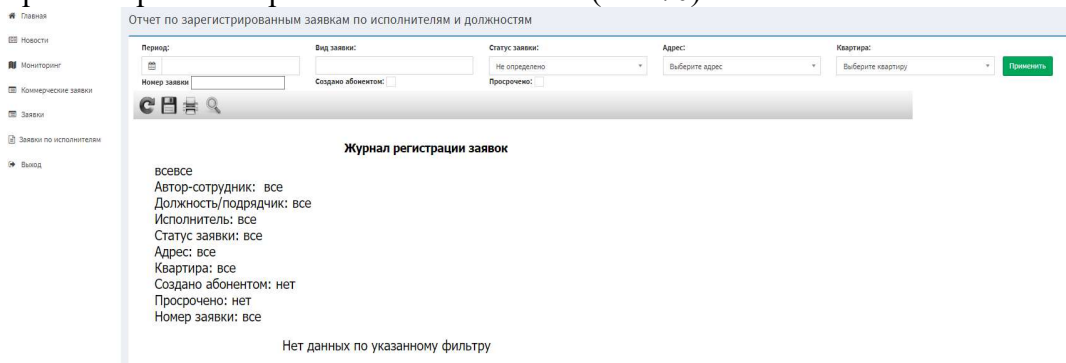


Рис.70

## 6.4 Раздел Новости

Здесь отображаются уведомления для исполнителя по его заявкам. (Рис. 71)

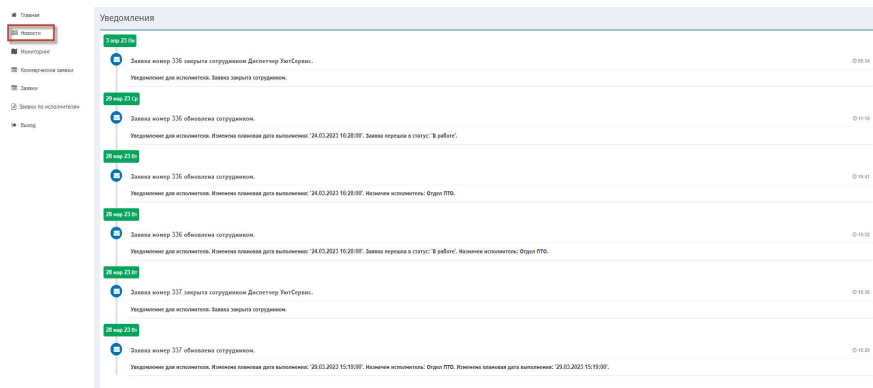


Рис.71

## 7. Личный кабинет Руководителя

### Регистрация

Для получения доступа в личный кабинет необходимо запросить логин и пароль доступа у своего администратора. Затем в регистрационной форме заполнить свои учетные данные и нажать «Войти». (Рис. 72)

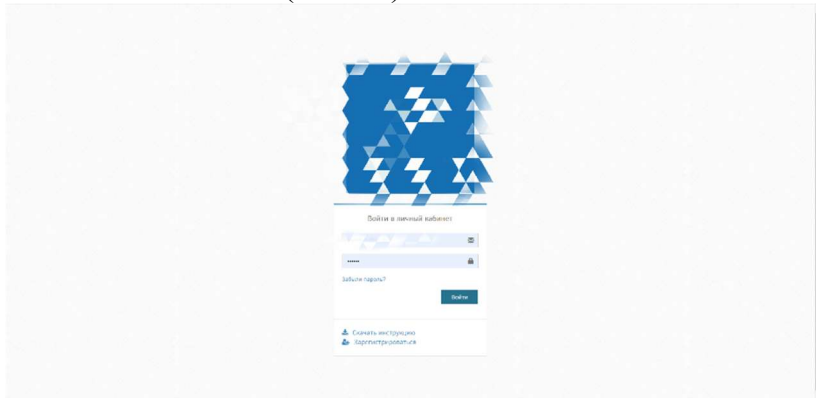


Рис.72

### 7.1 Раздел Заявки

В личном кабинете Руководителя видны все поступающие заявки, с целью контроля исполнения заявок населения. (Рис.73)

Номер	Статус	Исполнитель	Вид заявки	Адрес	Текст заявки	Дата создания	Дата закрытия
357	Новая		Половой Ассистент	г. д. - город - кв. -	Сообщение: Адрес: улица П...	04.04.2023 16:41:09	
356	Новая	Отдел контроля	Вентиляция, кондицион...	ПРКТ УНИВЕРСИТАДА, д. 12, кв. 7, комн. -	Сообщение: тестовая заявк...	04.04.2023 13:54:00	
362	в работе	Отдел контроля	Мультирум	г. д. - город - кв. -	Сообщение: протравка комн...	03.04.2023 11:18:44	
358	Новая	Отдел контроля	Текущий ремонт здания	ПЛАЗМОВА, д. 6, кв. 11, комн. -	Сообщение: ремонтные раб...	03.04.2023 12:24:02	
354	Новая	Отдел контроля	Пылепад	РИХАРДА ЗОРГЕ, д. 32, комн. 2, кв. 44, комн. 58	Сообщение: рабочие должн...	03.04.2023 11:07:04	
352	Новая	Идент Сервис АДС	Неисправность сетей водоснабжения и канализации	РИХАРДА ЗОРГЕ, д. 95, кв. 14, комн. -	Сообщение: систематичес...	03.04.2023 09:02:35	
341	Новая	Половой Ассистент		г. д. - город - кв. -	Сообщение: тестовая заявк...	31.03.2023 14:31:23	
339	Новая	Антонина (информовое ведомств)		ЧЕХОВА, д. 57, кв. 4, комн. -	тестовая не удаётся	28.03.2023 23:34:54	
334	Новая	Половой Ассистент		г. д. - город - кв. -	Сообщение: Заявка — обес...	23.03.2023 08:02:21	
335	Новая	Половой Ассистент		г. д. - город - кв. -	Сообщение: Заявка — обес...	23.03.2023 08:02:21	

Рис.73

### 7.2 Раздел Отчеты

Отчеты созданы для анализа УК - оценки исполнения заявок по сотрудникам, по видам заявок, анализ объема потребления коммунальных услуг, анализ по платежам и задолженностям и т.д. (Рис.74)

№	Вид заявки	Всего	в т.ч. новая	в т.ч. в работе	в т.ч. исполнено	в т.ч. закрыто	среднее время закрытия, дн.	процент исполнения, %
1	Детская (информовое ведомств)	1	1	0	0	0	0.00	0.00
2	Вентиляция, кондицион...	1	1	0	0	0	0.00	0.00
3	Половой Ассистент	26	4	0	0	22	1.00	84.62
4	Мультирум	1	0	1	0	0	0.00	0.00
5	Неисправность сетей водоснабжения	2	0	0	0	2	0.00	100.00
6	Неисправность сетей водоснабжения и канализации	2	1	0	0	1	0.00	50.00
7	Пылепад	1	1	0	0	0	0.00	0.00
8	Текущий ремонт здания	1	1	0	0	0	0.00	0.00
	<b>Итого</b>	<b>34</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0.1</b>	<b>66.87</b>

Рис.74

### 7.3 Раздел Аналитика

Просматривать аналитику УК в виде диаграмм можно в разделе «Аналитика», выбрав нужный аналитический отчет. (Рис. 75)



Рис. 75