

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:

Авторизация

E-mail

Пароль

войти Запомнить

ЗАБЫЛИ ПАРОЛЬ?

2018 © ЕДС ЖЖХ

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

ЕДС ЖЖХ
Оператор

405 1123 126 [ОПЕРАТОР ЕДС] ИВАНОВ А. А.

Заявки (1654) (126) Работы на сетях (5) Отчеты Карты Справочники Админ

РЕЕСТР ЗАЯВОК

ГЛАВНАЯ Реестр заявок

+ Добавить заявку

Для выгрузки уточните критерии поиска

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

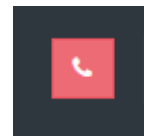
ПОИСК

« 1 2 3 4 5 6 7 8 ... 774 775 » Найдено: 11612

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 ответить удалить 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 нажать **Авторизоваться**:



и

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

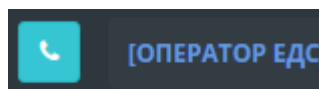
В системе таким образом допускается авторизация:

- 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 --		
	<input type="checkbox"/> Авария	<input type="checkbox"/> Срочно	<input type="checkbox"/> Добродел
ФИО	Фамилия	Имя	Отчество
Телефон	Телефон	Доп. телефон	Доп. телефон
Адрес проживания	Адрес проживания	Кв.	Квартира
<input type="checkbox"/> 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 Кв. Кв. \ Офис

Проблемное место: -- выберите из списка --

Авария Срочно Добродел

Категория: **01. Холодное водоснабжение**

Сезонность устранения: **Вне зависимости от сезона**

Период на принятие заявки в работу: **0.5 ч.**

Период на исполнение: **24 ч.**

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 Кв. Кв. \ Офис

Проблемное место: гор

г. Жуковский, ул. Горельники, д.4

г. Жуковский, ул. Горельники, д.5

г. Жуковский, ул. Горельники, д.9

г. Жуковский, ул. Горького, д.4

г. Жуковский, ул. Горького, д.6

Добродел

ФИО: Отчество

Телефон: телефон 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.
Проблемное место	-- выберите из списка --	Период на исполнение	24 ч.		
<input type="checkbox"/> Авария <input type="checkbox"/> Срочно <input type="checkbox"/> Добродел					

Выберите Управляющую Организацию:

<input checked="" type="checkbox"/>	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.
Проблемное место	-- выберите из списка --	Период на исполнение	24 ч.		
<input type="checkbox"/> Авария <input type="checkbox"/> Срочно <input type="checkbox"/> Добродел					

Выберите Управляющую Организацию:

<input checked="" type="checkbox"/>	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 --		
	Проблемное место		
	-- выберите из списка --		
	Помещение		
	Здание		
	Двор		
	Дорога		
	Сквер		

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. Мяснищева, 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 **Закреть** 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	<input type="text" value="Иванов"/>	<input type="text" value="Иван"/>	<input type="text" value="Иванович"/>
Телефон	<input type="text" value="+7 (926) 111-11-11"/>	Доп. телефон	<input type="text" value="+7 (495) 222-22-22"/>
Адрес проживания	<input type="text" value="г. Жуковский, ул. Горького, д.4"/>	Кв.	<input type="text" value="13"/>

 Текст обращения

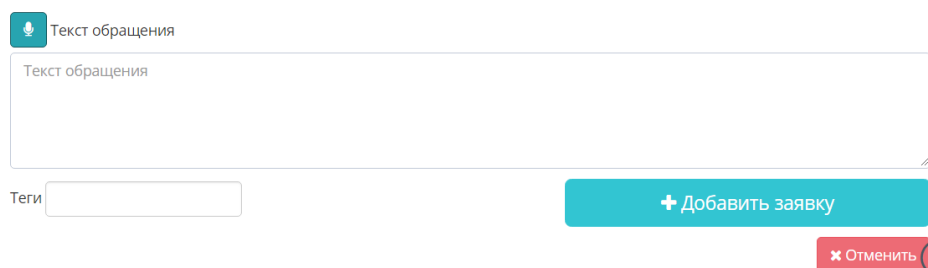
Текст обращения

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

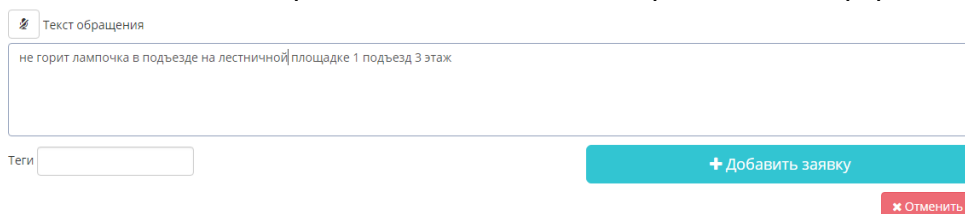
2.2.6. Описание обращения.

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.

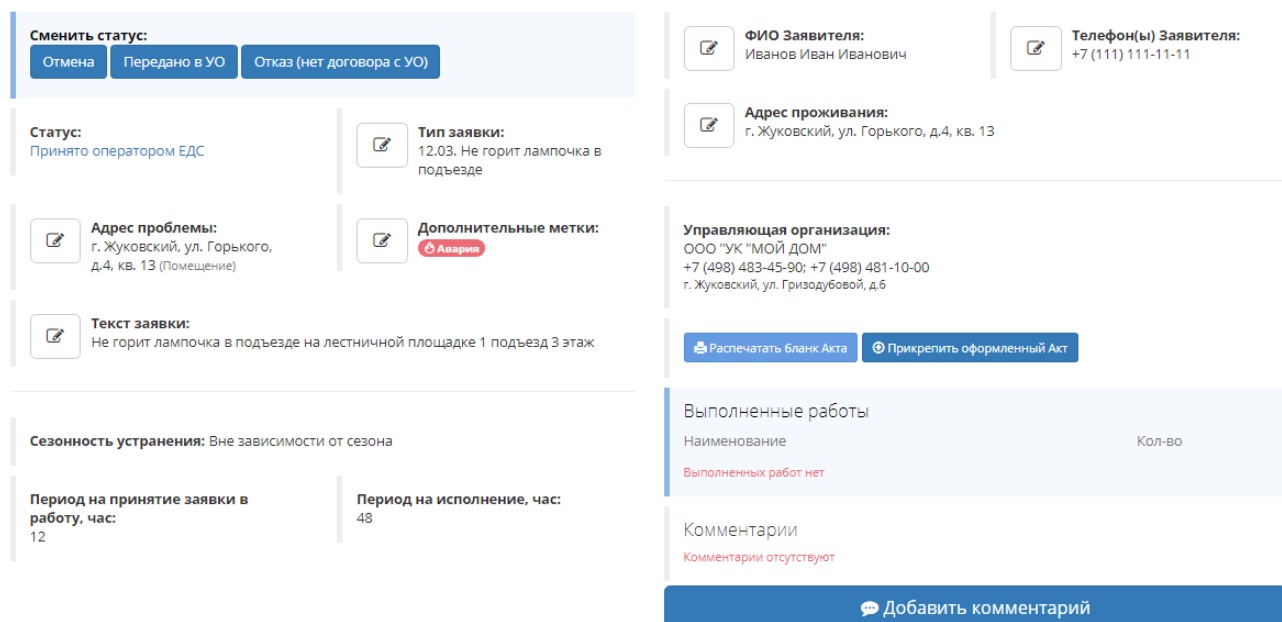


После проверки правильности набранной информации сообщаем заявителю № заявки и нажимаем **+Добавить заявку**.

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



Выполненные работы	Кол-во
Наименование	
Выполненных работ нет	

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**:

The screenshot shows the 'Заявки/Обзвон' (Tickets/Call) section of a web application. At the top, there are navigation tabs: 'Заявки' (1667), 'Работы на сетях' (4), 'Отчеты', 'Карты', 'Справочники', and 'Админ'. Below the navigation is a search bar and a 'Найдено: 103' indicator. A table lists tickets with columns: 'Статус \ Номер заявки \ Оценка', 'Дата и время создания', 'Оператор', 'УО \ Исполнитель', 'Классификатор \ Выполненные работы', and 'Адрес проблемы \ Заявитель'. One ticket is highlighted: 'Выполнено без акта', '#15114/10984', '03.05.2018 12:38', 'Лусина О. Н.', 'ЖЭУ-5 ЖЭУ-5', '04. Техническое обслуживание 04.13. Вызов специалиста для обследования', and 'г. Жуковский, ул. Мяснищева, д.18, кв. 68 (Здание)'.

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

The screenshot shows the details of a ticket. On the left, there is an 'Оценка работы УО:' (UO work evaluation) section with buttons 1-5. Below it is the 'Сменить статус:' (Change status) section with buttons: 'Закрывать без подтверждения', 'Закрывать с подтверждением', and 'Передано в УО повторно'. The current status is 'Выполнено без акта'. On the right, there are fields for 'ФИО Заявителя:' (Атк Дмитрий Алекс), 'Телефон(ы) Заявителя:' (+7 (985) ...), 'Адрес проживания:' (г. Жуковский, ул. Гагарина, д.10), 'Управляющая организация:' (МБУ 'ЦДХБиО', +7 (498) 481-04-94; +7 (498) 481-04-64, г. Жуковский, ул. Туполева, д.8А), and 'Исполнитель:' (МБУ).

Для защиты от случайного нажатия Система выдаст запрос:

A confirmation dialog box with the text: 'Вы уверены, что хотите позвонить по номеру +7 (985) [redacted]?' Below the text are two buttons: 'Нет' (No) and 'Да' (Yes).

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**.

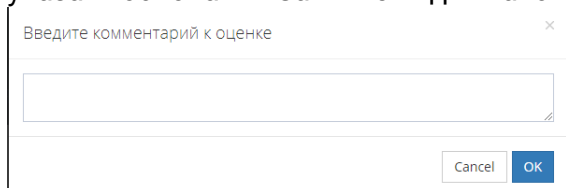
По результатам разговора с Заявителем оператор может изменить статус заявки:

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



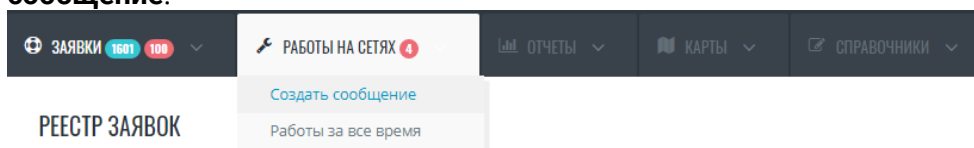
Введите комментарий к оценке

Cancel OK

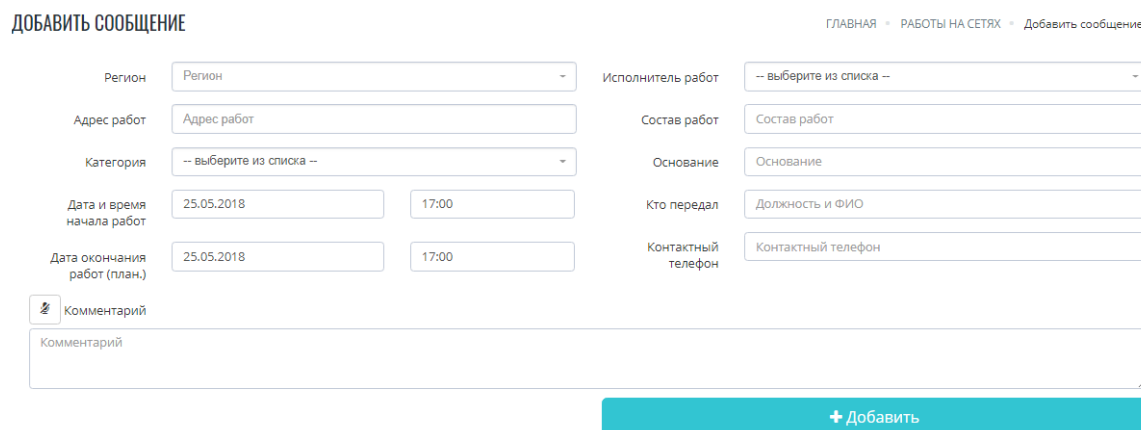
2.4. Работы на сетях.

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 комментарий 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.

ЗАЯВКИ 1971 199 РАБОТЫ НА СЕТЯХ 4 ОТЧЕТЫ КАРТЫ СПРАВОЧНИКИ АДМИН

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.)
#313	Телефонограмма № 273 от 25.05.2018г.	г. Жуковский, ул. Комсомольская, д.7	ХВС (холодное водоснабжение)	ЖЗУ-2	Устранение аварии	25.05.2018 10:30	25.05.2018 23:59

Фильтр: Очистить Применить

[Оператор ЕДС] Соколова М. В. 25.05.2018 11:12 [ответить](#) [удалить](#)

В связи с аварией на розливе 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

ГЛАВНАЯ РАБОТЫ НА СЕТЯХ Редактировать сообщение

Регион	г. Жуковский	Исполнитель работ	ЖЗУ-2
Адрес работы	г. Жуковский, ул. Комсомольская, д.7	Состав работ	Устранение аварии
Категория	ХВС (холодное водоснабжение)	Основание	Телефонограмма № 273 от 25.05.2018г.
Дата и время начала работ	25.05.2018 10:30	Кто передал	Парамонова
Дата окончания работ (план.)	25.05.2018 23:59	Контактный телефон	+7 (498) 481-24-68
Дата окончания работ (факт.)	Дата окончания работ (факт.)	Время окончания работ (факт.)	

[Сохранить](#)

Комментарии

[Оператор ЕДС] Соколова М. В. 25.05.2018 11:12 [ответить](#) [удалить](#) [Добавить комментарий](#)

В связи с аварией на розливе ХВС по ул. Комсомольская 7 будет отсутствовать подача холодного водоснабжения во всем доме 25.05.2018 с 10:30 до устранения аварии.

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

РАБОТЫ НА СЕТЯХ

Создать сообщение
Работы за все время

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	Фильтр:	Очистить	Применить
#313	Телефонограмма № 273 от 25.05.2018г.	г. Жуковский, ул. Комсомольская, д.7	ХВС (холодное водоснабжение)	ЖЗУ-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 розливе 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	Фильтр:	Очистить	Применить
#313	Телефонограмма № 273 от 25.05.2018г.	г. Жуковский, ул. Комсомольская, д.7	ЖЗУ-2	Устранение аварии	25.05.2018 10:30	25.05.2018 23:59	-	
#312	телефонограмма 272 от 24.05.2018	г. Жуковский, ул. Менделеева, д.2	ЖЗУ-4	Ремонтные работы	24.05.2018 09:00	24.05.2018 23:59	-	

[Оператор ЕДС] Соколова М. В. 25.05.2018 11:12

В связи с аварией на розливе ХВС по ул. Комсомольская 7 будет отсутствовать водоснабжения во всем доме 25.05.2018 с 10:30 до устранения аварии.

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	...	+7 (926) ...	г. Жуковский, ул. Осипенко, д.2/4, кв. ...	2
г. Жуковский	...	+7 (916) ...	г. Жуковский, ул. Чкалова, д.1, кв. ...	2

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

[Выгрузить в Excel](#)

ПОИСК сбросить

Найти

« 1 2 3 4 5 »

КАТЕГОРИИ

- УК 37
- ЖСК, ТСН (ТСЖ) 79

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. Тулолева, д.10А +7 (498) 484-47-20	330	17	✓	✓	✓	✎
г. Раменское	PCO	АО "Раменская теплосеть"	Раменский р-н, г. Раменское, проезд. Деревообделочный, д.2а	1682	5	✗	✓	✓	✎

КЛАССИФИКАТОР

ПОИСК сбросить

Найти

« 1 2 3 4 5 6 7 8 »

КАТЕГОРИИ

- 01. Холодное водоснабжение 18
- 02. Лифт 7
- 03. Газовые сети 24

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:

Авторизация

войти
 Запомнить

[ЗАБЫЛИ ПАРОЛЬ?](#)

2018 © ЕДС ЖКХ

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**:

ЕДСЖКХ г. Жуковский

212
938
17
[АВАРИЙНАЯ СЛУЖБА «ТЕПЛ.-ЖКХ» САНИН А. В.]

ЗАЯВКИ 167
РАБОТЫ НА СЕТИ 2
ОТЧЕТЫ
КАРТЫ
СПРАВОЧНИКИ

РЕЕСТР ЗАЯВОК

[ГЛАВНАЯ](#) > [Реестр заявок](#)

Все заявки
Необработанные заявки
Заявки в работе
Выполненные заявки
Закрытые заявки

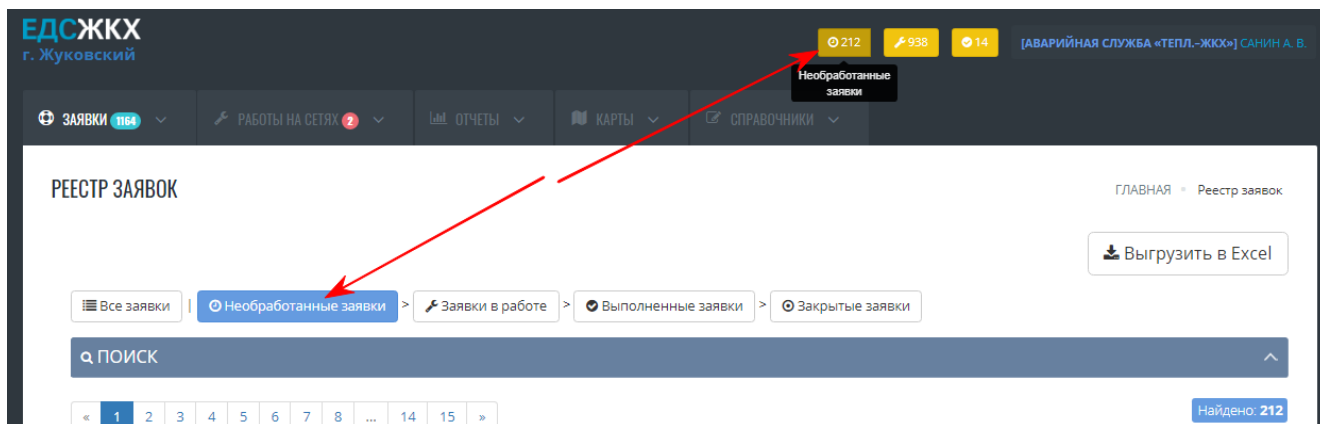
« 1 2 3 4 5 6 7 8 ... 552 553 »
Найдено: 8284

Статус \ Номер заявки \ Оценка	Дата и время создания	УО \ Исполнитель	Классификатор \ Выполненные работы	Адрес проблемы \ Заявитель	
Передано в УО <input type="checkbox"/> #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)	➔
<div style="font-size: 0.8em; margin: 5px 0;"> [Оператор ЕДС] Харитонов И. В. 28.05.2018 15:25 ответить </div> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Житель просит перед визитом специалиста предварительно позвонить</p>					
Назначен исполнитель <input type="checkbox"/> #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 <input type="checkbox"/> #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)	➔

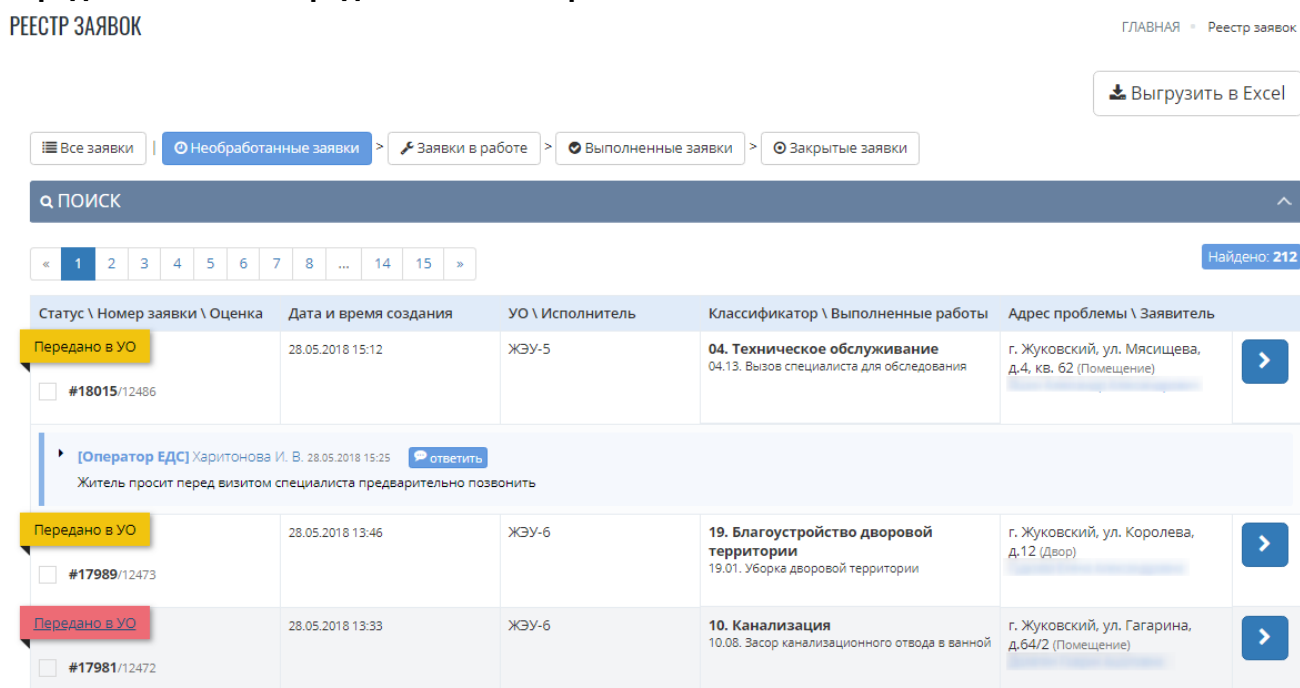
3.2. Работа с заявками.

3.2.1. Работа с новыми заявками.

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

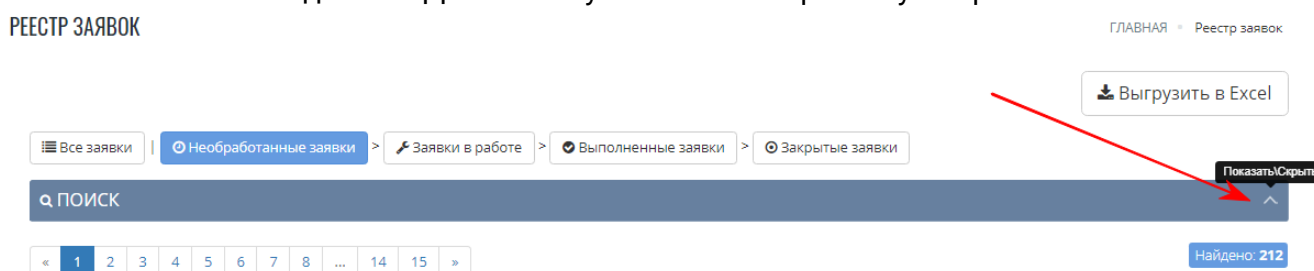


После нажатия на данные кнопки в Реестре заявок отобразятся только заявки со статусом **Передано в УО** или **Передано в УО повторно**.



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 Адрес проблемы кв. кв.

ФИО заявителя Фамилия Имя Отчество

Адрес проживания Адрес заявителя кв. кв.

Телефон заявителя Телефон

↕ 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 Адрес проблемы кв. кв.

ФИО заявителя Фамилия Имя Отчество

Адрес проживания Адрес заявителя кв. кв.

Телефон заявителя Телефон

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

Найдено: 194

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

Открыть заявку #17371/12176

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 (Прошло)
Выполнить до: 30.05.2018 15:32

ФИО Заявителя: [Имя] 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»:

РЕЕСТР ЗАЯВОК

ГЛАВНАЯ · Реестр заявок

Выгрузить в Excel

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

ПОИСК

Найдено: 955

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:

РЕЕСТР ЗАЯВОК

ГЛАВНАЯ · Реестр заявок

Выгрузить в Excel

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

ПОИСК

Найдено: 955

Статус \ Номер заявки \ Оценка	Дата и время создания	УО \ Исполнитель	Классификатор \ Выполненные работы	Адрес проблемы \ Заявитель
Отложено #17380/12178	22.05.2018 15:41	ЖЭУ-1	12. Электрические сети 12.03. Не горит лампочка в подъезде	г. Жуковский, ул. Горельники, д.9 (Здание)
Назначен исполнитель #17366/12175	22.05.2018 15:04	ЖЭУ-2 ЭЛЕКТРОМОНТЕР Свищев А.В.	04. Техническое обслуживание 04.04. Неисправное освещение в подъезде	г. Жуковский, ул. Ломоносова, д.33, кв. 62 (Здание)
Назначен исполнитель #17333/12158	22.05.2018 12:47	ЖЭУ-8 Королевский М.П.-слесарь	04. Техническое обслуживание 04.13. Вызов специалиста для обследования	г. Жуковский, ул. Баженова, д.1/1, кв. 59 (Помещение)

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:

Период: 07.05.2018 00:00 - 13.05.2018 23:55

Статус(ы): Назначен исполнитель, Отложено, Принято к исполнению

Классификатор: Все (238)

УО:

Просрочено на принятие Просрочено на исполнение

Авария Добродел Из ЛК

Доп. параметры: Применить Сбросить фильтр

Найдено: 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	Открыть заявку #15907/11400
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. Мясничева, д.8/5, кв. 4 (Помещение)	Найдено: 3

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

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

ПОИСК

Найдено: 409

Статус \ Номер заявки \ Оценка	Дата и время создания	УО \ Исполнитель	Классификатор \ Выполненные работы	Адрес проблемы \ Заявитель
Передано в УО <input checked="" type="checkbox"/> #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 <input checked="" type="checkbox"/> #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) Гвоздикова Татьяна Владимировна
[Оператор ЕДС] Харитонов И. В. 28.05.2018 12:28 ответить Житель планирует обратиться с жалобой в "Добродел"				
Передано в УО <input type="checkbox"/> #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
[Оператор ЕДС] Татарчук Е. Л. 28.05.2018 12:19 ответить Всю штукатурку, при ремонте фасада, смели к 4 под. и не убирают.				

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:

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

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:

Сменить статус:
Выполнено без акта Выполнено с актом Отложено
Проблема не подтверждена

Статус:
Назначен исполнитель

Тип заявки:
14.07. Промазать межпанельные швы

Адрес проживания:
г. Жуковский, ул. Лацкова, д.б, кв. 147

Адрес проблемы:
г. Жуковский, ул. Лацкова, д.б, 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 14:51

Оператор ЕДС:

ФИО Заявителя:
[Redacted]

Телефон(ы) Заявителя:
[Redacted]

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

Требуется Акт выполненных работ

Распечатать бланк Акта Прикрепить оформленный Акт

Выполненные работы

Наименование	Кол-во
<input type="text" value="Наименование"/>	<input type="text" value="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:

Акт выполненных работ

По заявке № 18006 от 28.05.2018 14:51

Заявку принял _____

ФИО заявителя _____

Телефон(ы) заявителя _____

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	
<input type="text" value="Заменена лампы накаливания 60Ватт"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="Заменен патрон"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="Отрнмнтирован выключатель"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="text" value="Проложен кабель 2*1.5"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="button" value="✕"/>
<input type="button" value="+ Добавить"/>		<input type="button" value="✓ 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
Отрнмнтирован выключатель	1
Проложен кабель 2*1,5	3

Устранено:

ФИО Исполнителя _____ Подпись _____

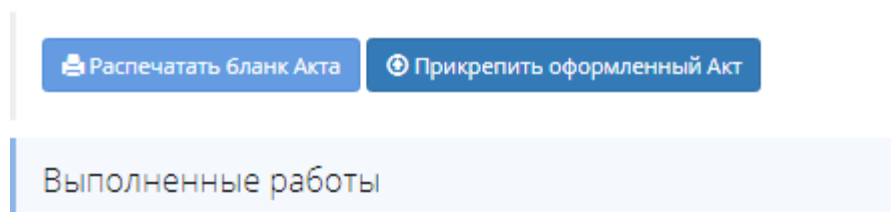
Принял:

ФИО Заявителя _____ Подпись _____

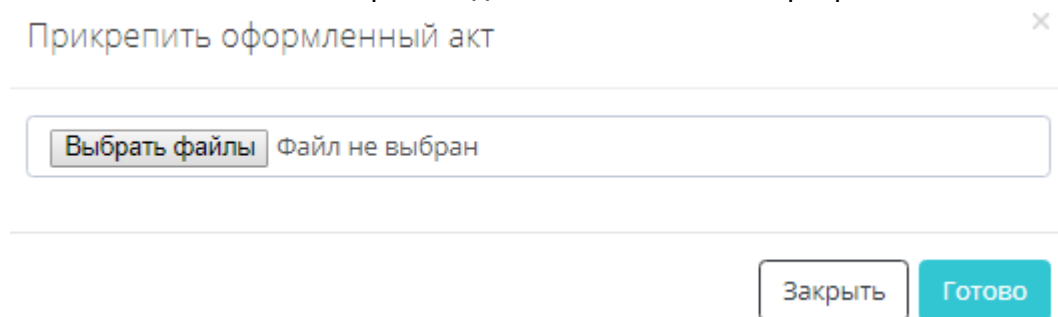
Дата _____

Для подтверждения выполненных работ в карточке заявки можно приложить любой документ.

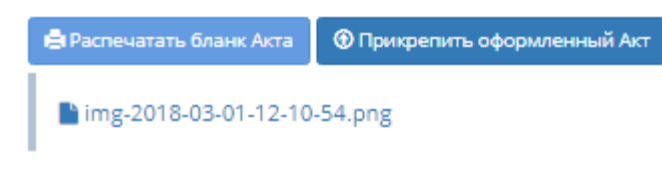
Это может быть скан акта, фотография, текстовый документ. Прикрепить файл к заявке можно с помощью кнопки **Прикрепить оформленный акт**:



После нажатия на нее откроется диалоговое окно выбора файла:



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



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