



УПРАВДОМ

Заявочная система

Содержание

Содержание.....	2
1 Общая информация	3
1.1 Кому отправить обращение?	3
1.2 Создание нового обращения.....	4

1 Общая информация

В данном документе описаны правила, которым необходимо следовать при отправке обращения, используя Заявочную систему.

1.1 Кому отправить обращение?

Меню для отправки сообщений изображено на Рисунке 1.



Рисунок 1. Меню для отправки сообщений

Отправить обращение можно следующим адресатам:

- 1) управляющая компания;
- 2) расчетный центр (ЕРЦ);
- 3) строительные недоделки;
- 4) написать личному менеджеру.

Чтобы на Ваше обращение ответ поступил оперативно, отправляйте обращение в соответствующий раздел:

- управляющая компания – вопросы, связанные с придомовой территорией, подъездом, лифтом, детские площадки и т.д.;
- расчетный центр (ЕРЦ) – вопросы, связанные с начислениями, перерасчетами за услуги ЖКХ, тарифами и т.д.;
- строительные недоделки – вопросы, связанные со строительными недоделками;
- написать личному менеджеру – вопросы, которые можно задавать во время строительства корпуса, получения ключей и оформления собственности.

1.2 Создание нового обращения

Форма для отправки обращения (на примере Управляющей компании) представлена на Рисунке 2.

The screenshot shows a web browser window with the URL `upravdoma.ru/request/domOrders/uk/`. The page title is 'УправДом - Обращения'. The user is logged in as 'ИВАН ИВАНОВИЧ'. The main heading is 'Обращения'. Below it, there are tabs for 'УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ', 'РАСЧЕТНЫЙ ЦЕНТР (ЕРЦ)', and 'СТРОИТЕЛЬНЫЕ НЕДОДЕЛКИ'. The 'УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ' tab is active. The form 'СОЗДАНИЕ НОВОЙ ЗАЯВКИ' has the following fields: 'ВЫБЕРИТЕ КАТЕГОРИЮ' (dropdown menu with 'Аварийные' selected), 'ТЕМА ОБРАЩЕНИЯ' (text input), 'СООБЩЕНИЕ' (text area), and a 'СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ' button. A sidebar on the left contains navigation links like 'ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА', 'ЖИХ', 'ЛЕНТА СОБЫТИЙ', etc. Numbered arrows (1-5) point to the form elements: 1 points to the category dropdown, 2 to the topic input, 3 to the message text area, 4 to the file upload icon, and 5 to the 'СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ' button.

Рисунок 2. Форма для отправки обращения

Чтобы отправить обращение, выполните следующие действия:

- 1) выберите категорию обращения (если поле присутствует);
- 2) укажите тему обращения;
- 3) опишите подробно суть Вашего обращения;
- 4) при необходимости приложите файл;
разрешенные файлы: jpg, jpeg, png, doc, docx, xls,xlsx, pdf
максимальный размер файла: 25Мб
- 5) нажмите кнопку «Создать заявку».

Новое обращение появится в списке обращений (Рисунок 3).

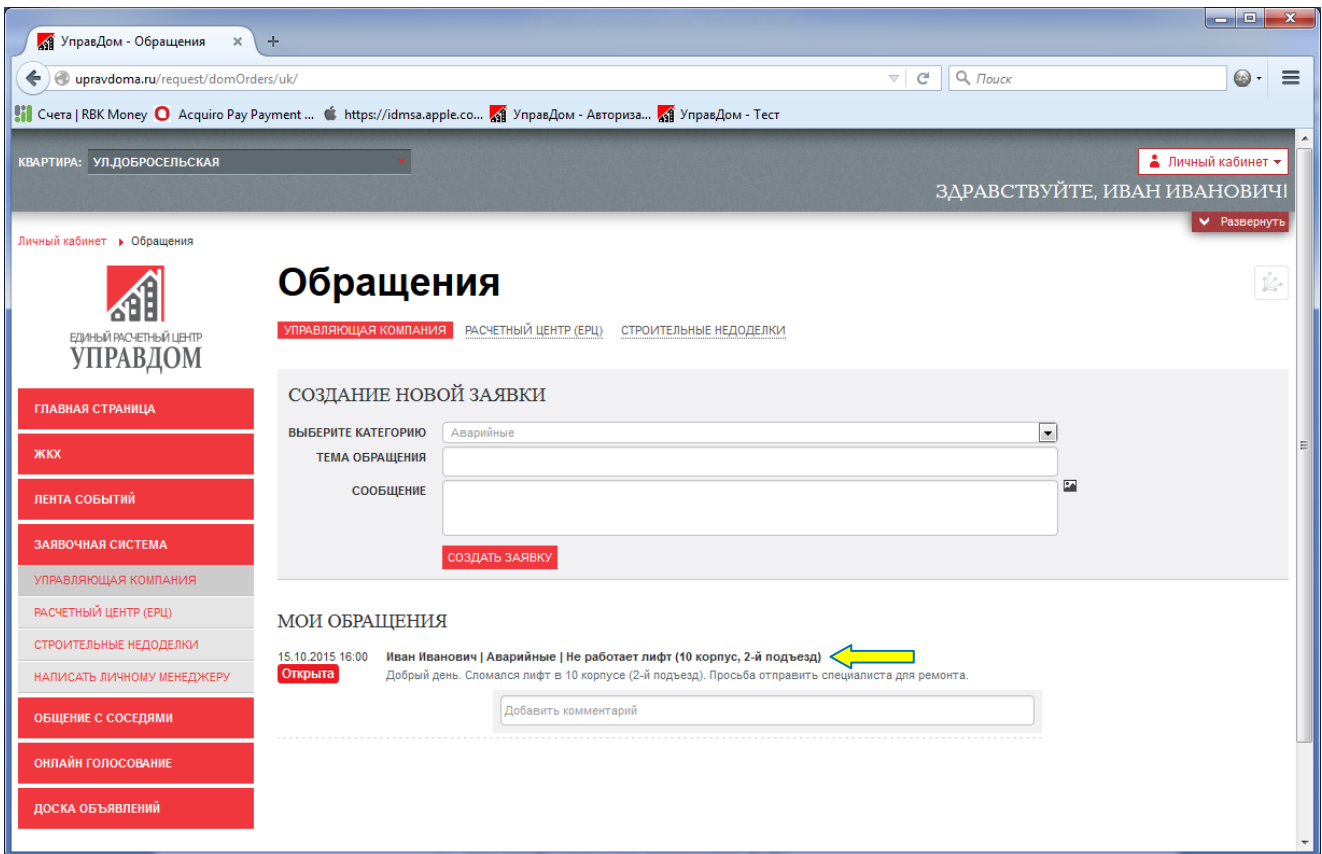


Рисунок 3. Новое обращение

Обращения имеют 4 статуса:

- 1) «Открыта» - новые обращения.
- 2) «В работе» - обращения, по которым специалисты ведут работу.
- 3) «Выполнена» - обращение выполнено специалистом.
- 4) «Закрыта» - заявитель согласен с выполнением.

(если заявитель не подтвердил выполнение обращения в течение двух дней, заявка переходит в данный статус автоматически)

Комментарии по обращениям от специалистов отображаются под сообщением (Рисунок 4).

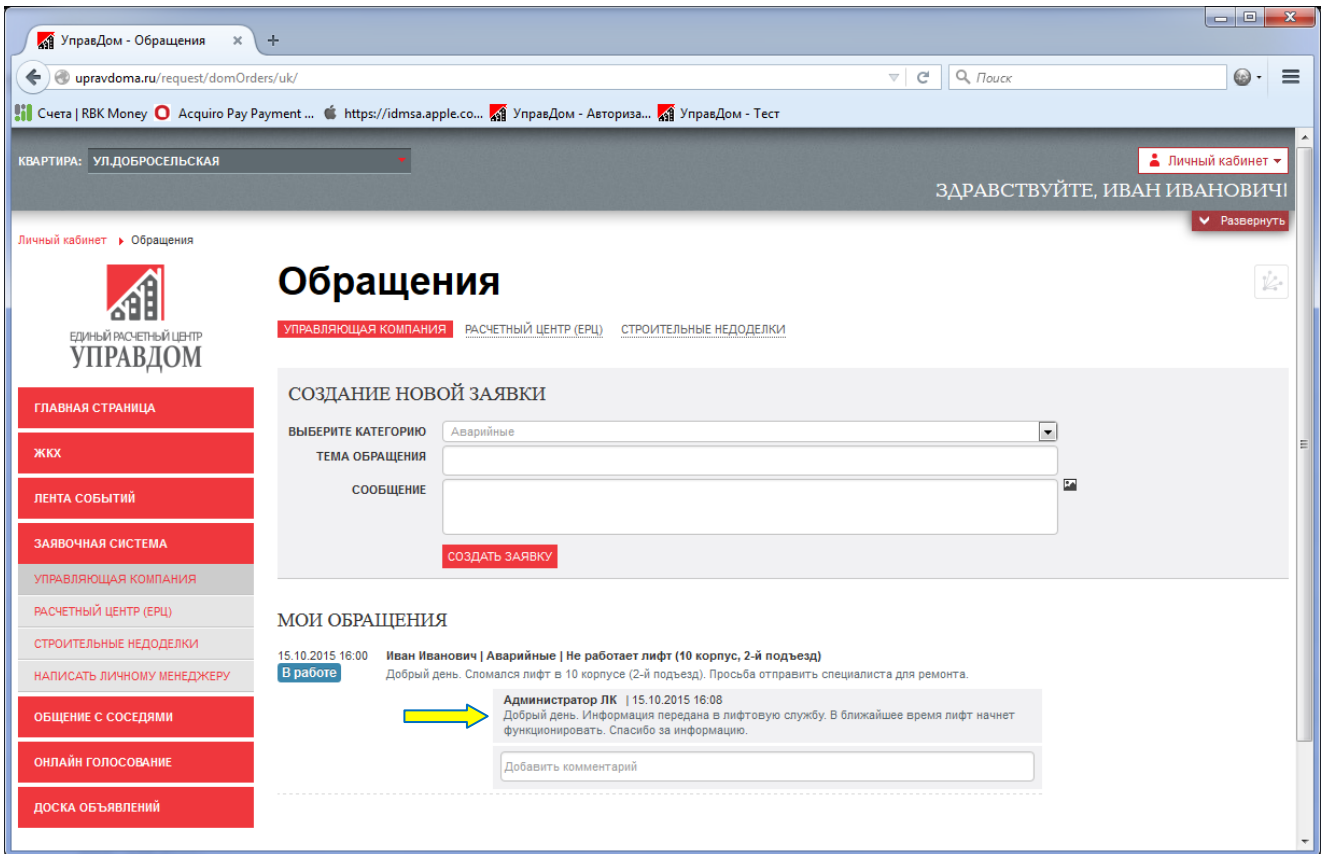
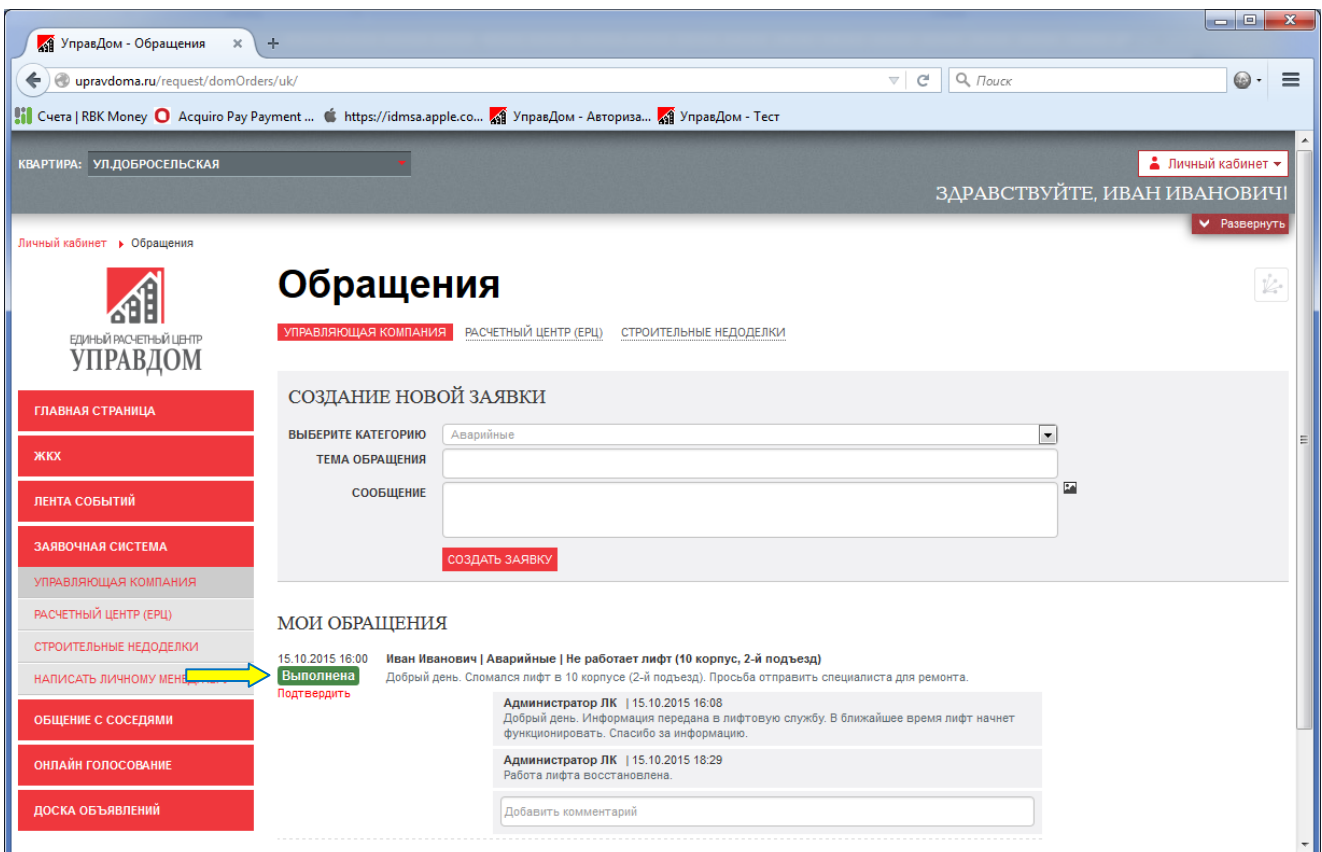


Рисунок 4. Комментарий к обращению

По факту выполнения заявки, ее статус меняется на «Выполнена» (Рисунок 5).



В случае если заявитель согласен с выполнением, он нажимает кнопку «Подтвердить», после чего заявка переходит в статус «Закрота».

Если заявитель не согласен с выполнением обращения, то ему необходимо написать соответствующий комментарий с недостатками. При добавлении нового комментария от заявителя, статус обращения автоматически поменяется на «Открыта».