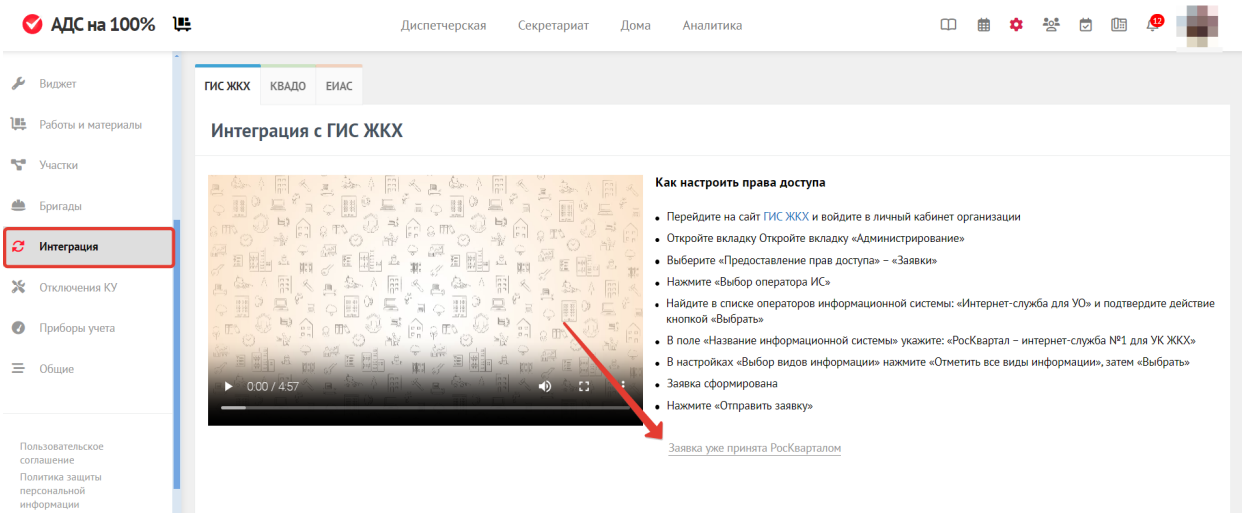
Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/ads-na-100

Работа с обращениями граждан с портала ГИС ЖКХ в сервисе «АДС на 100%»

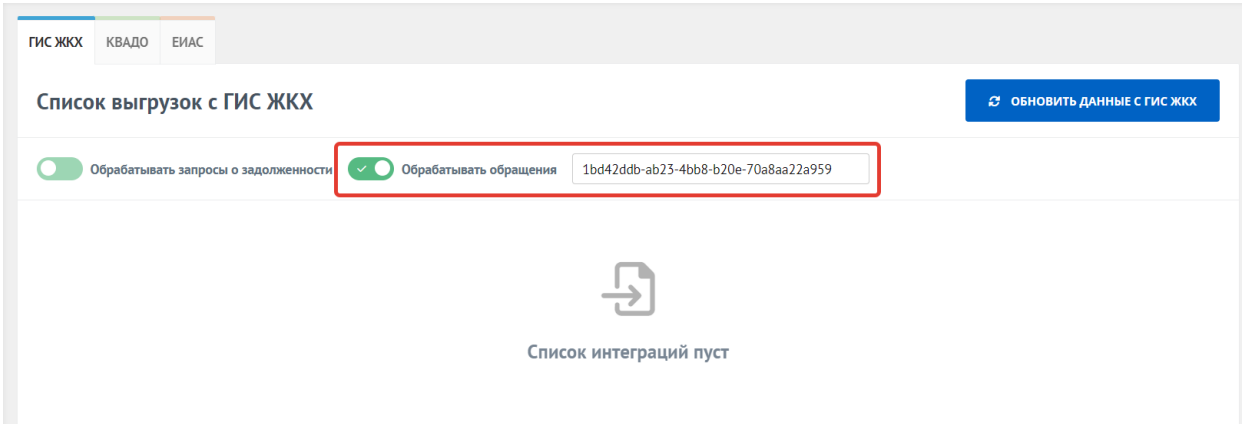
Одна из актуальных задач, с которой сталкиваются управляющие компании — это обработка обращений жителей. В связи с этим сервис «АДС на 100%» внедрил возможность интеграции с Государственной информационной системой жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) по обращениям жителей. Благодаря данной интеграции, управляющие компании смогут гораздо эффективнее обрабатывать поступающие обращения от граждан.

Для того чтобы включить возможность обработки обращений из ГИС ЖКХ в сервисе «АДС на 100%», необходимо выполнить несколько простых шагов.

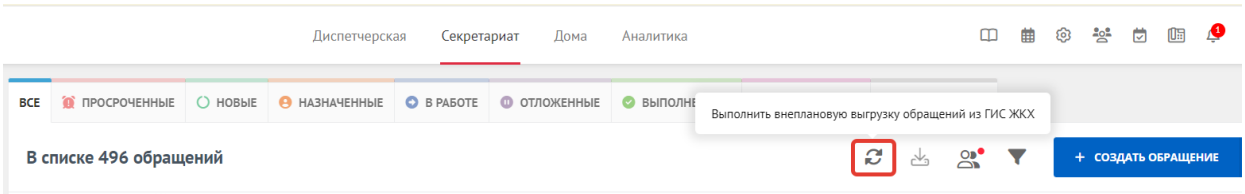
Первый шаг — перейдите в раздел **Настройки**. После этого выберите пункт **Интеграция** – **ГИС ЖКХ** и справа кликните на **Заявка уже принята РосКварталом**.



Далее нажмите на переключатель **Обрабатывать обращения** и укажите **идентификатор сотрудника**, взятый из ГИС ЖКХ. Ответы в ГИС ЖКХ по обращениям будут размещаться именно от лица этого сотрудника.



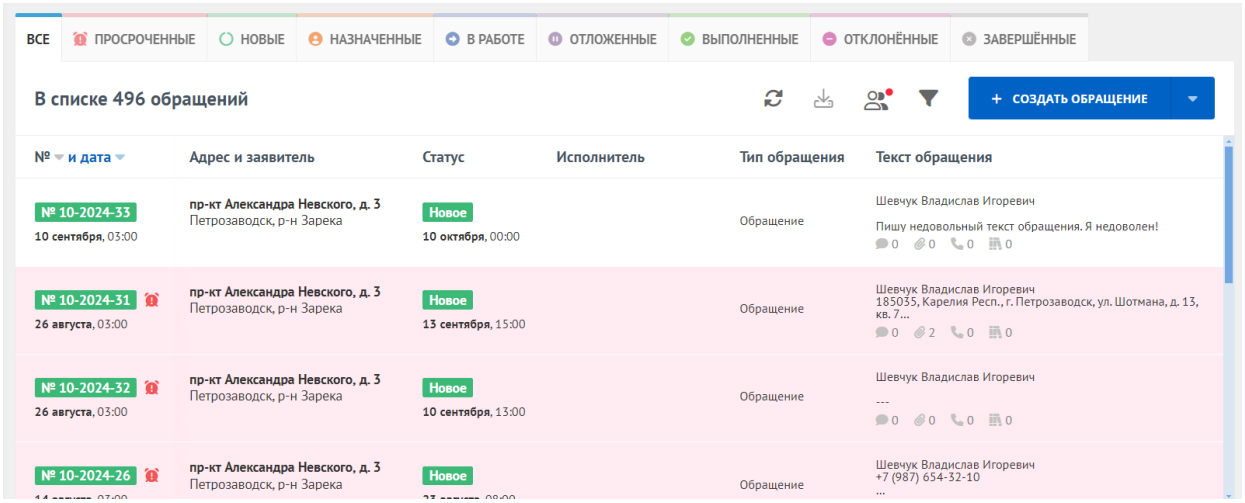
После активации интеграции, в сервис АДС начнут поступать обращения из ГИС ЖКХ, которые имеют статус **Отправлено**. Обращения с портала подгружаются в сервис 2 раза в день – в 12:00 и в 00:00. При желании вы можете провести выгрузку вручную, воспользовавшись данной кнопкой на странице журнала обращений.



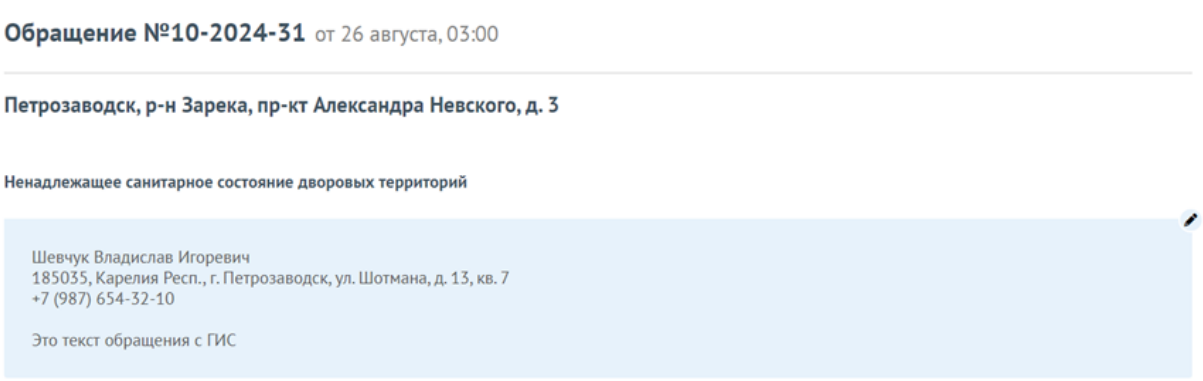
Обращаем внимание:

Загрузка обращений занимает некоторое время. Поэтому во время процесса выгрузки кнопка **Выполнить внеплановую выгрузку обращений из ГИС ЖКХ** становится неактивна.

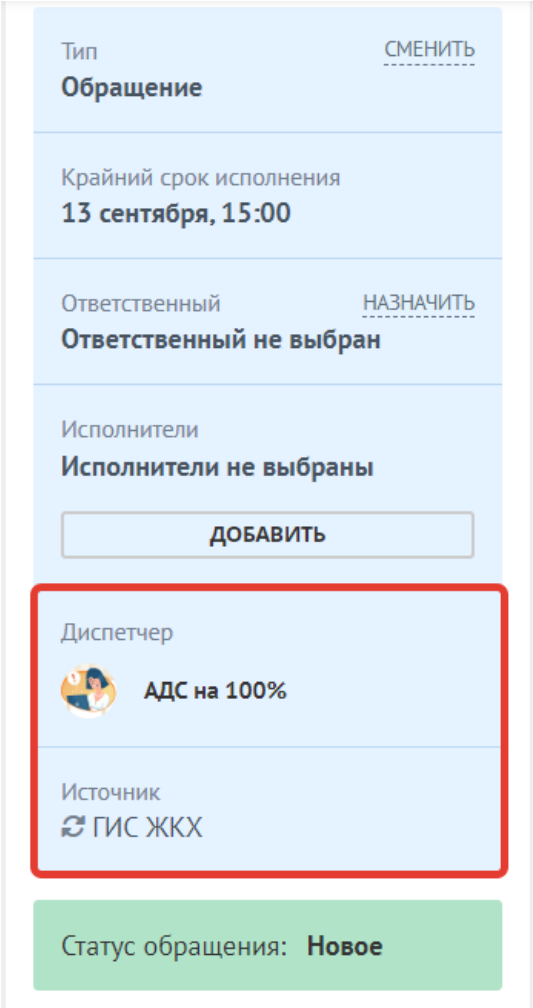
Обращения из ГИС ЖКХ загружаются в АДС с их индивидуальными номерами.



Информация о заявителе из ГИС ЖКХ будет отображаться в АДС в тексте обращения.

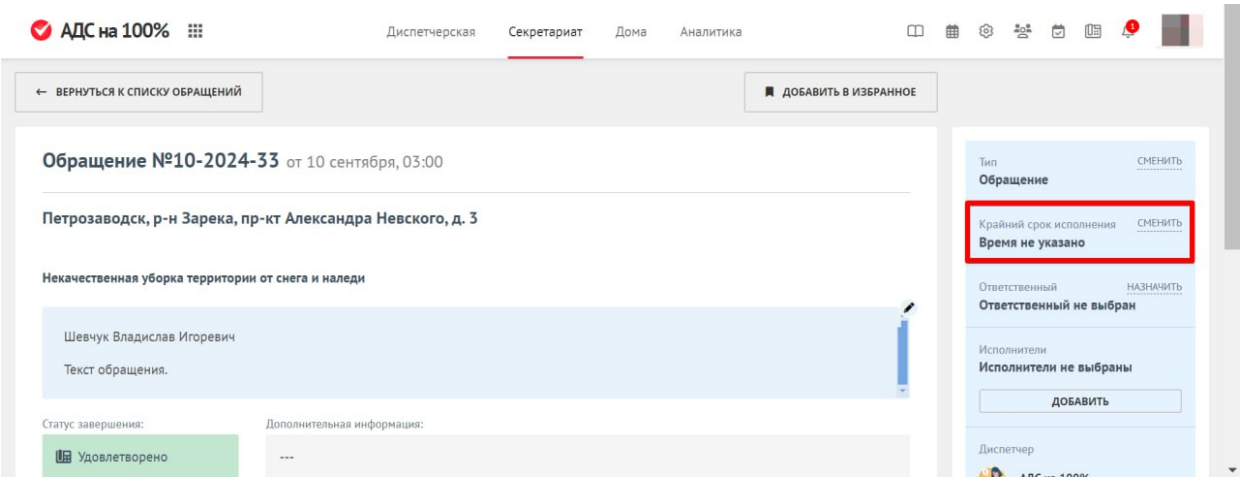


Источником поступления таких обращений указывается ГИС ЖКХ, Диспетчер - АДС на 100%.

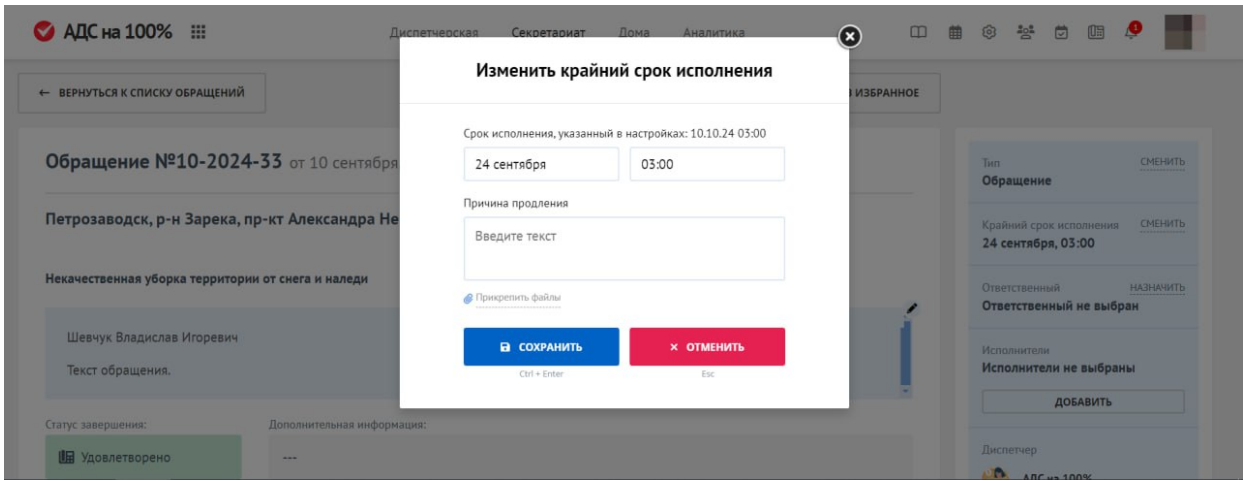


ВАЖНО! Обращения из ГИС ЖКХ загружаются в сервис однократно. Это означает, что любые изменения, внесенные в обращения на платформе ГИС ЖКХ после момента загрузки этих обращений в АДС, не будут отражены в нашем сервисе. Поэтому рекомендуется самостоятельно фиксировать и учитывать изменения, чтобы обеспечивать актуальность информации.

При работе с обращением из ГИС ЖКХ необходимо назначить **Крайний срок исполнения**, что приведёт к переводу обращения в ГИС ЖКХ в статус **В работе**.



Сервис позволяет однократно продлить крайний срок с указанием причины продления и опциональной загрузкой файлов.



Любые операции по выгрузке изменений по обращению из АДС в ГИС ЖКХ занимают некоторое время, в связи с чем каждая задача по выгрузке изменений может иметь определённый статус:

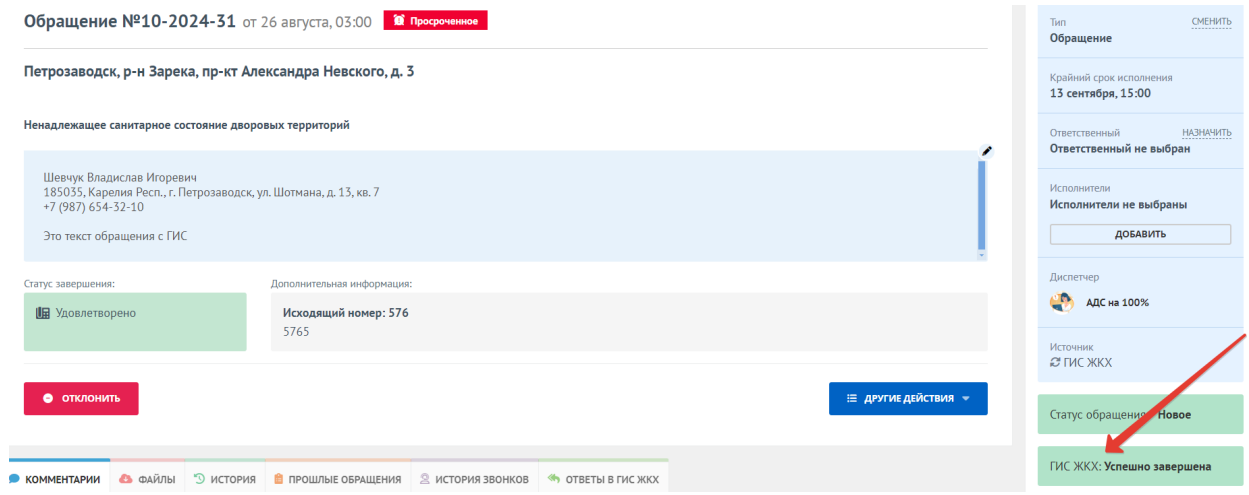
- **Не начата** - процесс выгрузки еще не начался.

- **В процессе** - ведется активный процесс выгрузки изменений в ГИС ЖКХ.

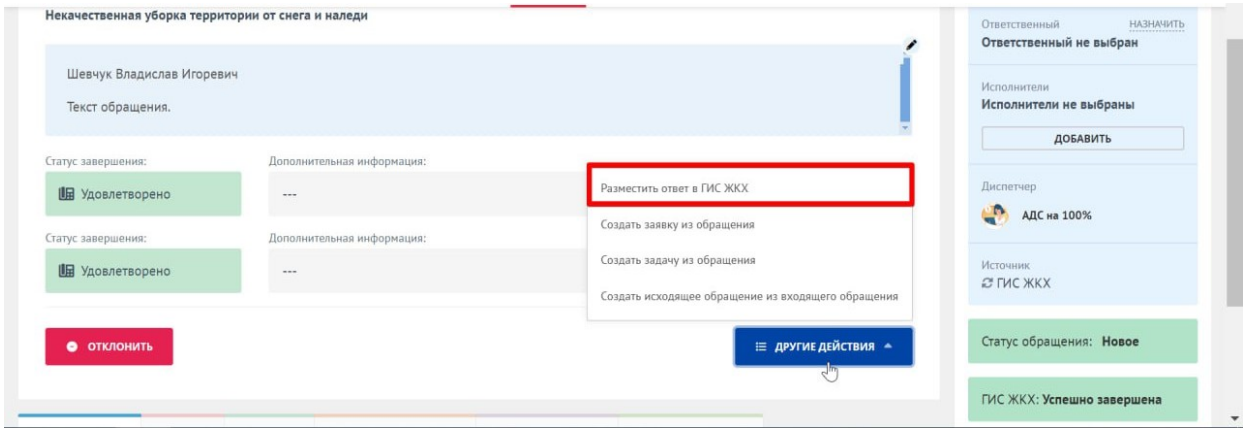
- **Успешно завершена** - изменения успешно внесены в обращение в ГИС ЖКХ.

- Не всегда выполнение задач происходит безупречно, и в некоторых ситуациях результат может быть обозначен как **Завершена с ошибкой**. Это означает, что в процессе выгрузки произошла ошибка. Рекомендуем в таком случае проверить статус обращения в ГИС ЖКХ, так как, возможно, оно было отозвано жителем, либо произошла какая-то иная ошибка при взаимодействии систем АДС и ГИС ЖКХ.

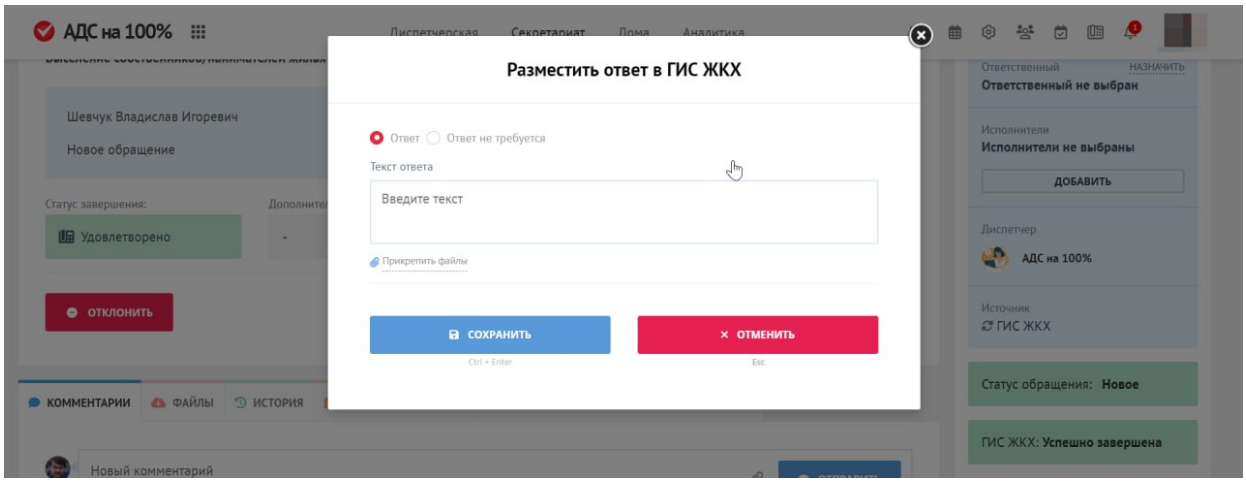
Важно обновлять страницу обращения, чтобы видеть актуальный статус задачи по выгрузке.



Как только задача по размещению в ГИС ЖКХ установленного крайнего срока изменит свой статус на **Успешно завершена**, появится возможность разместить ответ на обращение.

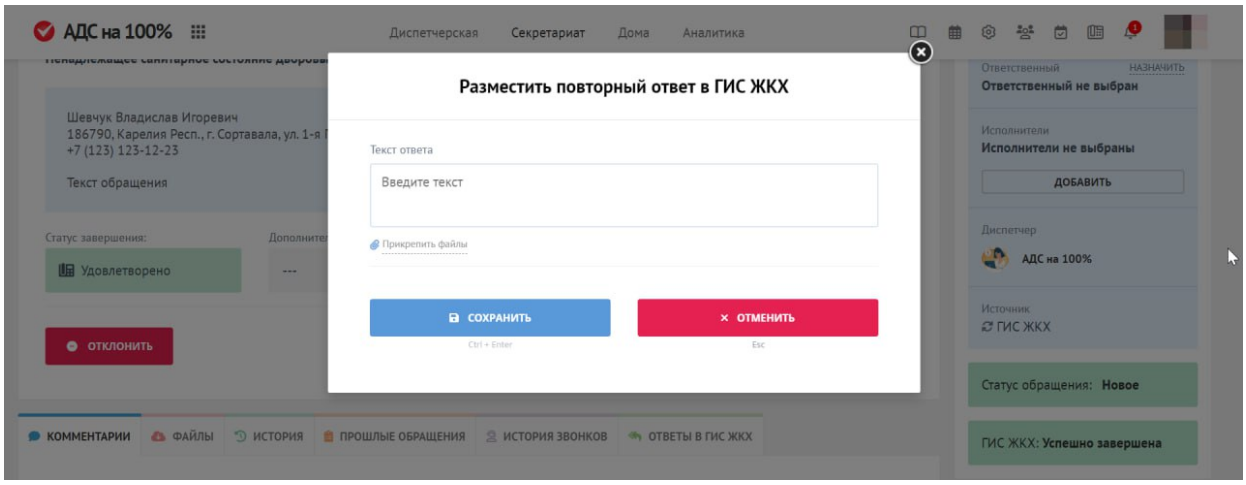


Вариант **Ответ не требуется** и опция **Завершить обращение** доступны только при размещении первого ответа на обращение.

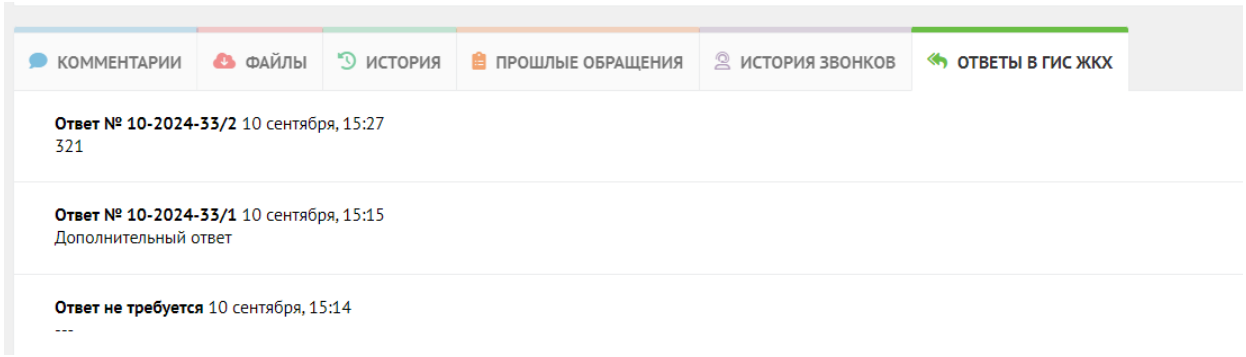


Вы также можете прикрепить файлы к своему ответу – они загрузятся в обращение в ГИС ЖКХ.

При необходимости вы можете разместить повторный ответ на обращение в ГИС ЖКХ.

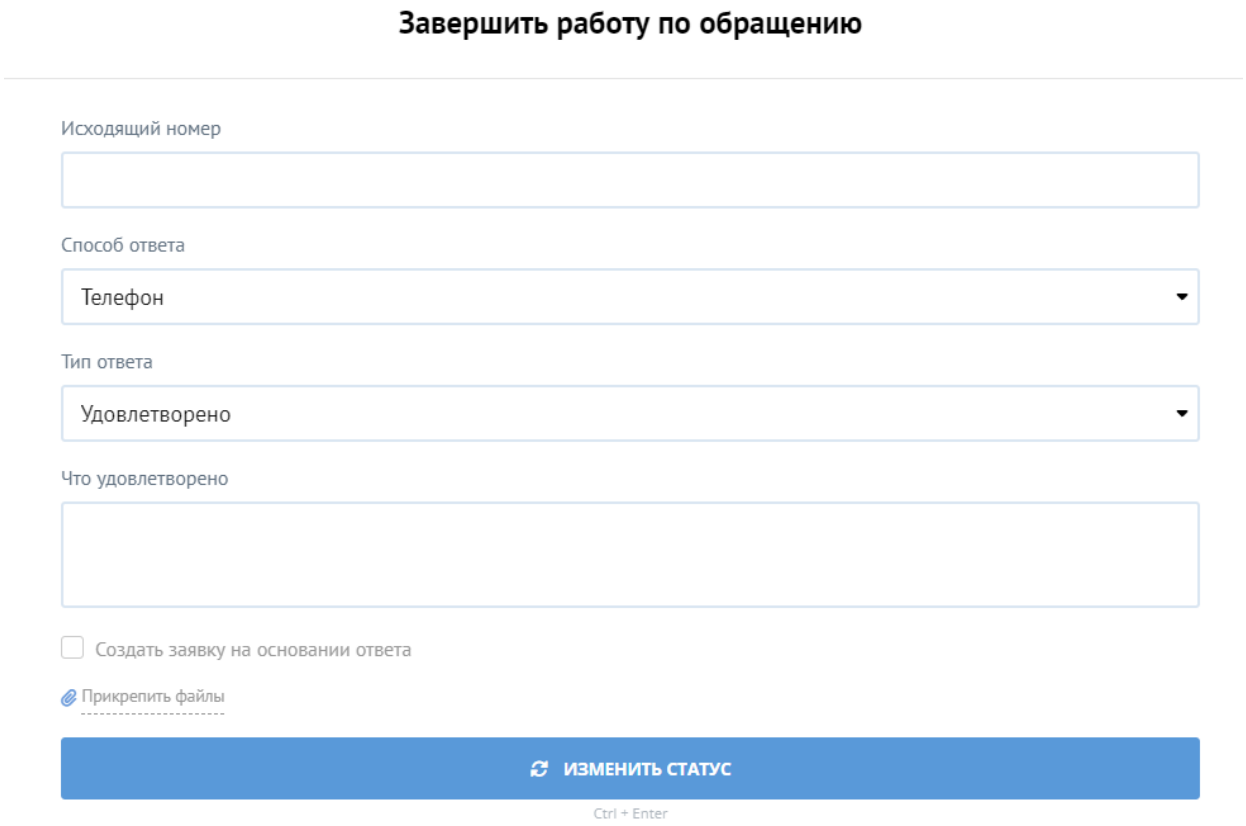


Всем успешно размещённым в ГИС ЖКХ ответам (кроме **Ответ не требуется**) присваивается индивидуальный номер, который можно увидеть в АДС. Просмотреть ответы можно в соответствующем разделе в обращении.



Размещать ответы на обращение можно до тех пор, пока не истёк крайний срок исполнения.

Для изменения статуса обращения в ГИС ЖКХ на **Исполнено** необходимо завершить обращение в АДС. При заполнении стандартной формы завершения обращения следует учитывать, что никакая информация из этой формы не будет передана в ГИС ЖКХ (для этого используется вышеописанный функционал размещения ответов).



Также обращаем ваше внимание, что все прочие действия с обращением в АДС, которые не были описаны в данной статье (например, возврат обращения в работу, изменение текста обращения и т.д.) не будут приводить к изменениям данных по обращению в ГИС ЖКХ.

Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/ads-na-100