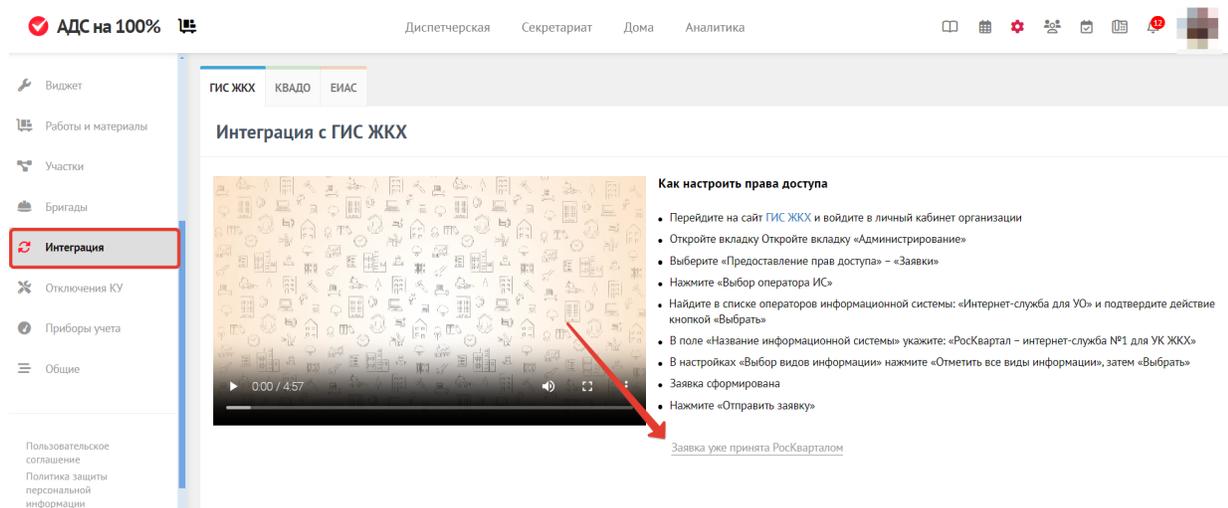


## Работа с обращениями граждан с портала ГИС ЖКХ в сервисе «АДС на 100%»

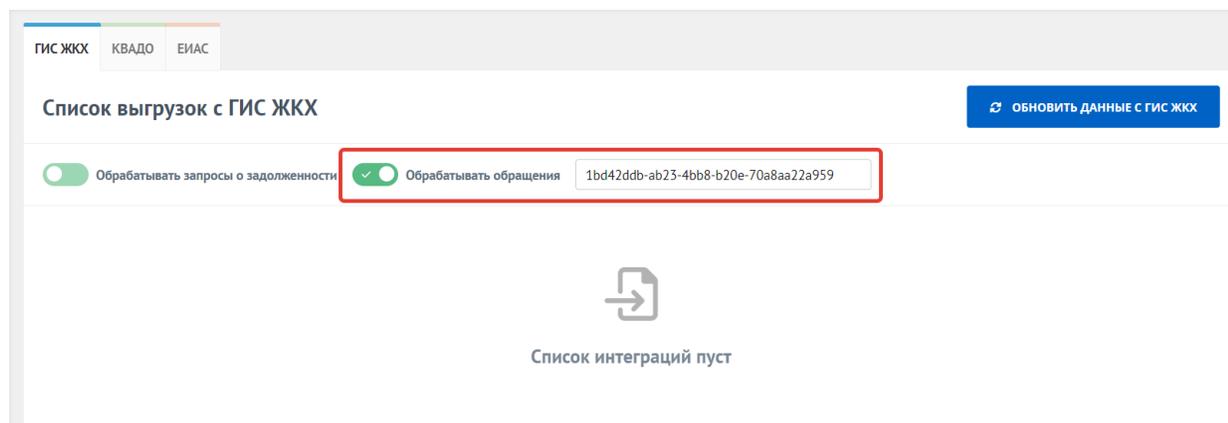
Одна из актуальных задач, с которой сталкиваются управляющие компании — это обработка обращений жителей. В связи с этим сервис «АДС на 100%» внедрил возможность интеграции с Государственной информационной системой жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) по обращениям жителей. Благодаря данной интеграции,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

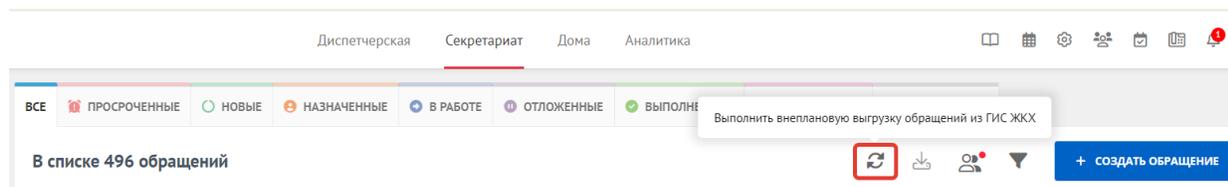
Первый шаг — перейдите в раздел **Настройки**. После этого выберите пункт **Интеграция – ГИС ЖКХ** и справа кликните на **Заявка уже принята РосКварталом**.



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.

- В настоящий момент ГИС ЖКХ не предоставляет внешним системам (в том числе и АДС) номер помещения в обращении. Вы можете проверить самостоятельно на портале, указан ли номер помещения, и при необходимости добавить его в текст обращения в сервисе АДС.

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

№ и дата	Адрес и заявитель	Статус	Исполнитель	Тип обращения	Текст обращения
№ 10-2024-33 10 сентября, 03:00	пр-кт Александра Невского, д. 3 Петрозаводск, р-н Зарека	Новое 10 октября, 00:00		Обращение	Шевчук Владислав Игоревич Пишу недовольный текст обращения. Я недоволен!
№ 10-2024-31 26 августа, 03:00	пр-кт Александра Невского, д. 3 Петрозаводск, р-н Зарека	Новое 13 сентября, 15:00		Обращение	Шевчук Владислав Игоревич 185035, Карелия Респ., г. Петрозаводск, ул. Шотмана, д. 13, кв. 7...
№ 10-2024-32 26 августа, 03:00	пр-кт Александра Невского, д. 3 Петрозаводск, р-н Зарека	Новое 10 сентября, 13:00		Обращение	Шевчук Владислав Игоревич ...
№ 10-2024-26 14 августа, 07:00	пр-кт Александра Невского, д. 3 Петрозаводск, р-н Зарека	Новое 27 августа, 08:00		Обращение	Шевчук Владислав Игоревич +7 (987) 654-32-10 ...

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

### Обращение №10-2024-31 от 26 августа, 03:00

Петрозаводск, р-н Зарека, пр-кт Александра Невского, д. 3

Ненадлежащее санитарное состояние дворовых территорий

Шевчук Владислав Игоревич  
185035, Карелия Респ., г. Петрозаводск, ул. Шотмана, д. 13, кв. 7  
+7 (987) 654-32-10

Это текст обращения с ГИС

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

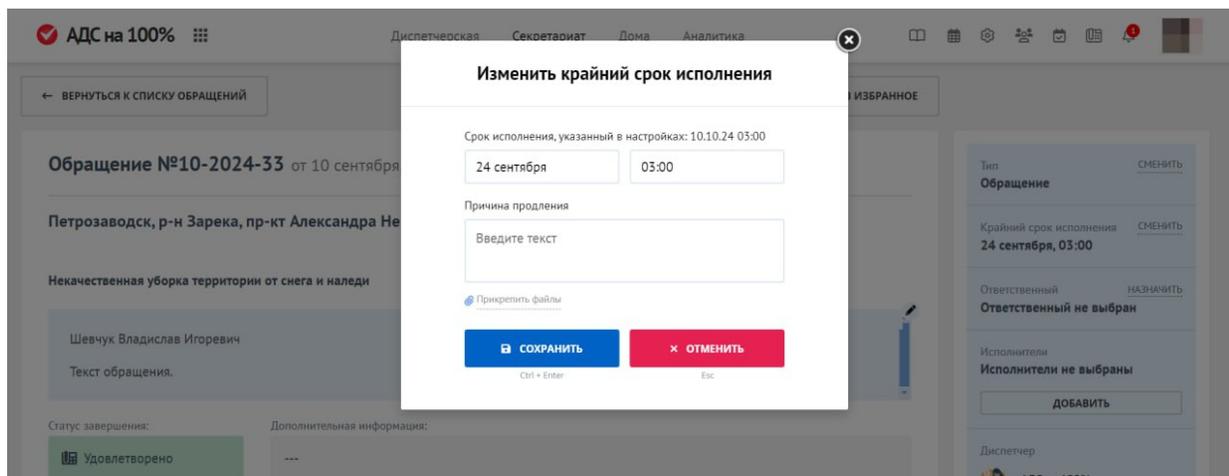
Тип	<a href="#">СМЕНИТЬ</a>
<b>Обращение</b>	
Крайний срок исполнения	<b>13 сентября, 15:00</b>
Ответственный	<a href="#">НАЗНАЧИТЬ</a>
<b>Ответственный не выбран</b>	
Исполнители	<b>Исполнители не выбраны</b>
<input type="button" value="ДОБАВИТЬ"/>	
Диспетчер  <b>АДС на 100%</b>	
Источник  <b>ГИС ЖКХ</b>	
Статус обращения: <b>Новое</b>	

**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**.

АДС на 100%		Диспетчерская   Секретариат   Дома   Аналитика	
<a href="#">← ВЕРНУТЬСЯ К СПИСКУ ОБРАЩЕНИЙ</a>		<input type="button" value="ДОБАВИТЬ В ИЗБРАННОЕ"/>	
<b>Обращение №10-2024-33</b> от 10 сентября, 03:00			
Петрозаводск, р-н Зарека, пр-кт Александра Невского, д. 3			
Некачественная уборка территории от снега и наледи			
Шевчук Владислав Игоревич Текст обращения.			
Статус завершения: <input checked="" type="checkbox"/> Удовлетворено	Дополнительная информация: ---		
		Тип <a href="#">СМЕНИТЬ</a> <b>Обращение</b>	
		Крайний срок исполнения <a href="#">СМЕНИТЬ</a> <b>Время не указано</b>	
		Ответственный <a href="#">НАЗНАЧИТЬ</a> <b>Ответственный не выбран</b>	
		Исполнители <b>Исполнители не выбраны</b>	
		<input type="button" value="ДОБАВИТЬ"/>	
		Диспетчер  <b>АДС на 100%</b>	

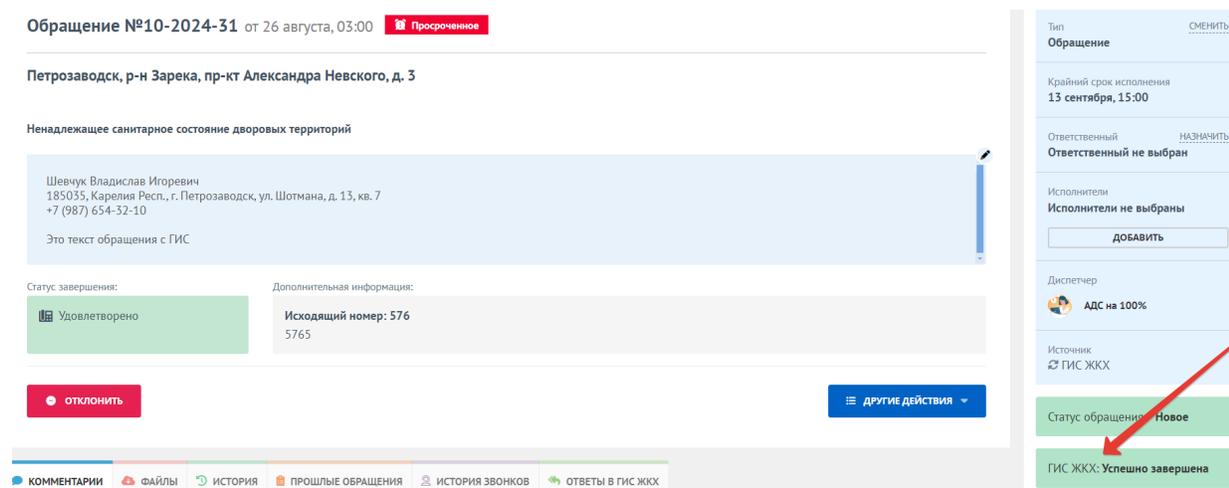
Сервис позволяет однократно продлить крайний срок с указанием причины продления и опциональной загрузкой файлов.



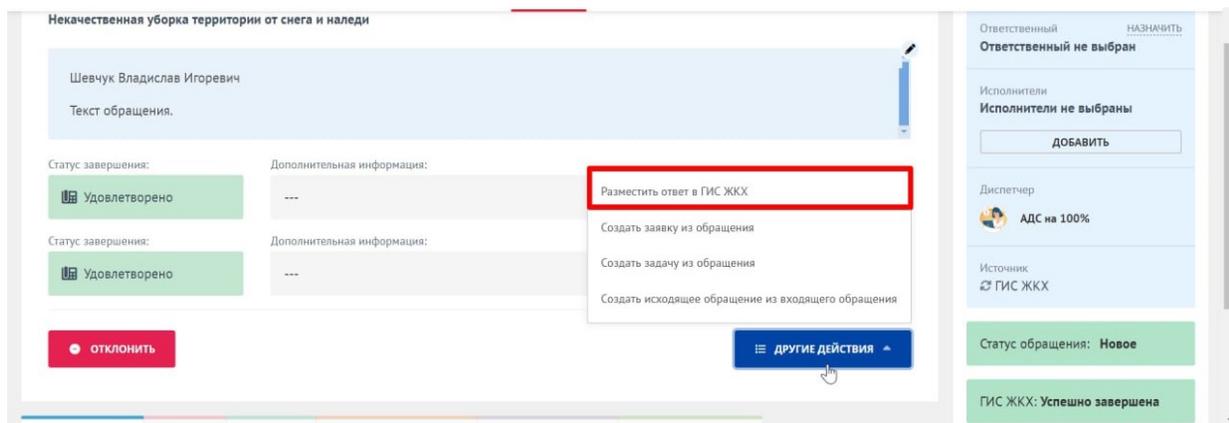
Любые операции по выгрузке изменений по обращению из АДС в ГИС ЖКХ занимают некоторое время, в связи с чем каждая задача по выгрузке изменений может иметь определённый статус:

- **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.

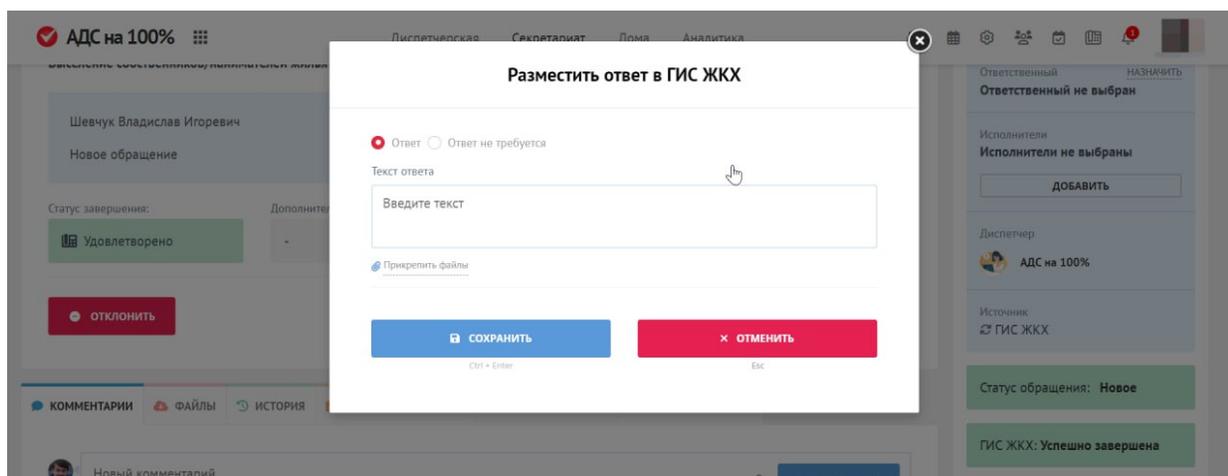
Важно обновлять страницу обращения, чтобы видеть актуальный статус задачи по выгрузке.



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

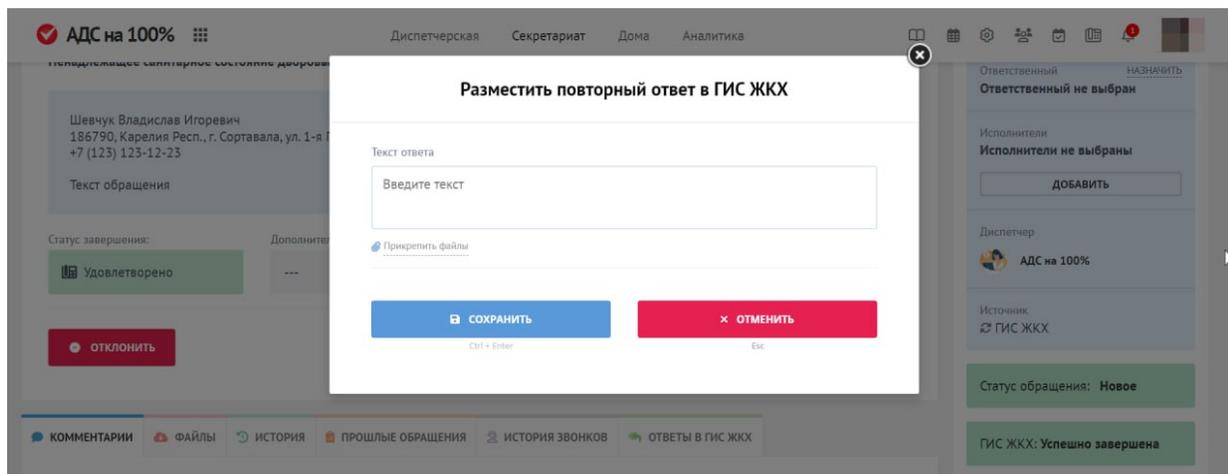


Вариант **Ответ не требуется** и опция **Завершить обращение** доступны только при размещении первого ответа на обращение.

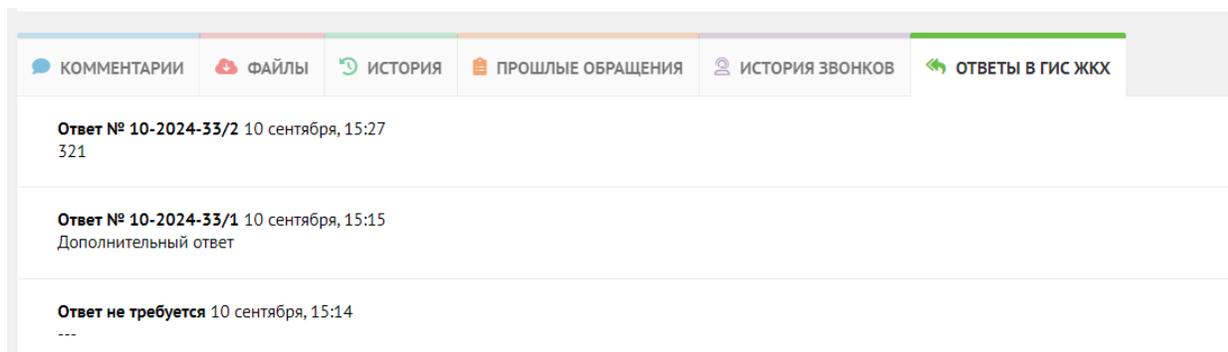


Вы также можете прикрепить файлы к своему ответу – они загрузятся в обращение в ГИС ЖКХ.

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).

## Завершить работу по обращению

Исходящий номер

Способ ответа

Тип ответа

Что удовлетворено

Создать заявку на основании ответа

 Прикрепить файлы

.....

 ИЗМЕНИТЬ СТАТУС

Ctrl + Enter

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>